

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

### **ENTE**

1. Ente proponente il progetto:

Provincia di Teramo

2. Codice di accreditamento:

NZ01379

3. Albo e classe di iscrizione:

Regionale - Abruzzo

2°

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4. Titolo del progetto:

**Per il Cittadino**

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

Settore: Educazione e promozione culturale

Cod. 11 Sportelli Informa

Cod. 05: Educazione informatica

Cod.06 - Educazione ai diritti del cittadino

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:

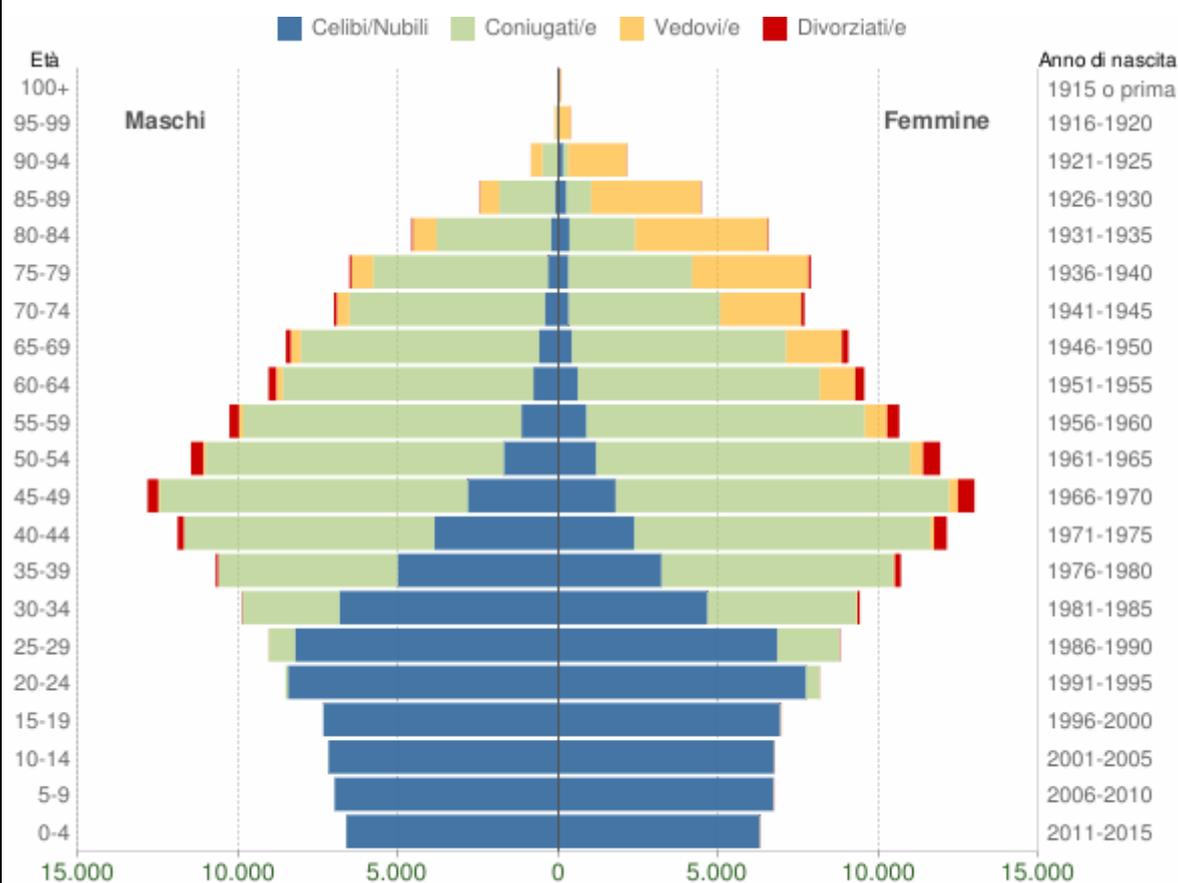
#### **Contesto Territoriale**

Il Progetto si colloca nel settore **Educazione e Promozione Culturale** e, nello specifico, **nella area "Sportelli Informa" e nella Area "Educazione informatica" ed "Educazione ai diritti del cittadino".**

Il contesto territoriale è quello della provincia di Teramo che comprende ben 47 comuni e si estende per una superficie complessiva di 312.311 Km con un densità abitativa di 160,35 ab/Kmq. La provincia di Teramo dal versante orientale dell'Appennino Abruzzese attraversa vallate che degradano dolcemente e si estende fino alla costa adriatica.

Al 01 Gennaio del 2015 la popolazione residente nella provincia di Teramo rimane di **311.168** persone, di cui il 51% costituito da donne ed il 49% da uomini. La popolazione teramana risulta sostanzialmente anziana e la sua piramide dell'età (Fig. 1), distribuzione della popolazione per sesso ed età, ricalca quella nazionale. La pancia pronunciata sui due lati lunghi della piramide ci mostra una provincia anziana e la base, costituita dai nuovi nati, continua a non dare cenni di ripresa e, inesorabilmente, si assottiglia sempre di più.

Piramide età. Provincia Teramo 1/1/2015



Popolazione per età, sesso e stato civile - 2015

PROVINCIA DI TERAMO - Dati ISTAT 1° gennaio 2015 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

Fonte: elaborazioni dell'autore su dati ISTAT

### Contesto settoriale

L'ufficio di Comunicazione/Stampa - Redazione web della Provincia di Teramo si occupa di:

- realizzazione dell'Agenda Digitale;

- co-progettazione del Piano di Informatizzazione dell'ente;
- creazione e gestione del sito istituzionale;
- creazione e gestione piattaforme web;
- realizzazione di attività di comunicazione istituzionale;
- attività di ufficio stampa;
- realizzazione di campagne di comunicazione sociale;
- organizzazione di corsi di formazione ed eventi;
- piattaforme SNS;

### *7 Obiettivi del progetto:*

#### **Obiettivo Generale.**

L'obiettivo generale del progetto, è quello di assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con tablet o smartphone. Tutto ciò sarà possibile, oltre a tutte le azioni intraprese dall'ente, anche attraverso il progetto "ProTe in rete - Adriatico Gran Sasso" che prevede la realizzazione di una rete di servizi digitali con i 40 Comuni aderenti, approvato dal Cipe con uno stanziamento di 310 mila euro, in collaborazione con L'A.R.I.T.

Gli obiettivi del progetto "Per il Cittadino" si sviluppano, dunque, su due differenti linee direttrici: la **Partecipazione** e l'**Informazione**, entrambe finalizzate a promuovere lo sviluppo del protagonismo giovanile, ovvero attivare percorsi virtuosi che consentano di sviluppare le competenze ed i talenti dei giovani coinvolti e le risorse di tutto il territorio interessato dalle attività progettuali.

Il raggiungimento di un risultato così importante passa attraverso la realizzazione di una serie di sotto-obiettivi ognuno dei quali è teso a fornire gli strumenti necessari ad una completa riuscita del progetto.

Affinché gli obiettivi risultino il più possibile chiari, specifici e congrui, va chiarito che il **target del progetto** è caratterizzato da azioni:

- relative al monitoraggio ed alla diffusione di informazioni afferenti all'ambito delle

politiche giovanili ed alla integrazione ed omogeneizzazione dei processi nelle strutture che svolgono tali attività.

- relative alla diffusione culturale dei diritti digitali dei cittadini e dei nuovi doveri e compiti cui è chiamata la pubblica amministrazione, attraverso l'apertura dei dati e la promozione con i nuovi strumenti di comunicazione e partecipazione sociale.

Per cui gli stessi obiettivi ed i relativi indicatori già espressi nel contesto andranno a misurare le *performance* rispetto agli interventi prodotti dai volontari.

### **Obiettivi specifici**

Attraverso il presente progetto, inoltre, ci si propone di realizzare, implementare e migliorare gli obiettivi dati dall'Agenda Digitale così come recepita dal Piano di Informatizzazione (Approvato con Delibera del Presidente nr. 47 del 17/02/2015) e le attività da esso previste per arrivare alla digitalizzazione dell'ente rispettando le scadenze fissate: entro il 2016 tutte le attività e i servizi dovranno essere resi in rete e la conservazione dei documenti, anche ai fini giuridici, dovrà essere esclusivamente digitale.

Un percorso che prevede un processo di *change management* molto intenso con la riorganizzazione completa delle attuali modalità di lavoro, la revisione dei procedimenti amministrativi in ottica digitale, la formazione dei dipendenti. Oltre a portare avanti un processo di innovazione all'interno dell'ente, si sta provvedendo a creare una fitta rete di collaborazione e supporto ai Comuni del territorio per affrontare insieme il cambiamento.

Tra tutti gli obblighi cui adempiere, l'Ente potrà godere della collaborazione e dell'ausilio dei volontari del progetto e cogliere una grande opportunità nel dare aiuto e sostegno ai Comuni in forza della nuova veste istituzionale, condividendo i mezzi e raggiungendo gli scopi rispetto a tre elementi essenziali:

- a) velocizzare i processi di cambiamento passando immediatamente dalla definizione del problema all'individuazione e all'attuazione della soluzione;
- b) ridurre i costi saltando le fasi più onerose, e valorizzando gli investimenti già realizzati da altre amministrazioni;
- c) facilitare il miglioramento della qualità del processo e/o del servizio-prodotto, grazie all'ampliamento dell'uso (e quindi dei feedback che si possono ricevere) e alla

generalizzazione su più ambiti, oltre che all'avvio di collaborazioni di coprogettazione tra tutti coloro che utilizzano una stessa soluzione.

I servizi digitali ai Comuni attraverso la realizzazione di piattaforme condivise corredate di tutorial e corsi anche in modalità e-learning saranno: Sportello Unico edilizia, Sportello Unico ambiente, Stazione Unica appaltante, Sportello Tributi, Conferenza servizi on line.

In sintesi il progetto si pone i seguenti obiettivi specifici:

- **Implementare l'aggiornamento dati sulle risorse territoriali**
- **Migliorare l'offerta consolidata**
- **Migliorare l'accoglienza, l'erogazione, l'informazione e l'orientamento ai cittadini**
- **Migliorare i rapporti con il territorio**

**La situazione di arrivo** che si prevede si realizzi attraverso il raggiungimento degli obiettivi esplicitati da un lato porta ad un miglioramento qualitativo e quantitativo delle informazioni. Un'ulteriore obiettivo è quello di assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e aumentare l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con tablet o smartphone. Tutta l'attività svolta sarà documentata e condivisa attraverso l'utilizzo degli strumenti social: Facebook, Twitter, Youtube per costruire una "rete partecipativa" che collabori, condivida e ascolti i cittadini.

Tutto ciò sarà possibile, oltre a tutte le azioni intraprese dall'ente, anche attraverso l'utilizzo attivo dei volontari che collaboreranno con il personale provinciale nel rispetto del [Decreto Legge 18.10.2012, n. 179](#) che, all'art. 9, prevede che i dati e le informazioni forniti dalla pubblica amministrazione dovranno essere obbligatoriamente pubblicati in formato aperto: i cosiddetti *open data*.

Il progetto **Per il Cittadino** favorirà infine un tendenziale aumento dell'interscambio di informazioni e buone prassi tra i vari Enti. Alla luce dei risultati attesi è evidente il forte valore qualitativo dell'intervento chiesto ai giovani volontari i quali, dal punto di vista soggettivo registreranno, al termine della propria esperienza, una forte crescita personale e professionale, capace di incrementare notevolmente la propria occupabilità e di sviluppare molteplici talenti e competenze.

Ovviamente, poiché si intende utilizzare il posto riservato a favore di giovani disabili (certificati ex l. 104/92), tutti gli obiettivi summenzionati verranno realizzati anche grazie

all'impiego del volontario suddetto, fermo restando le sue competenze specifiche.

La partecipazione di giovani disabili (certificati ex l. 104/92) non costituisce un limite, viene anzi loro offerta l'opportunità di svolgere un'esperienza di un anno in un contesto educativo nuovo. Come indicato al punto 8.3 della scheda, la maggior parte delle attività proposte dal Progetto, sono praticabili anche dal volontario sopraccitato.

*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:*

Destinatari diretti dell'intervento progettuale saranno i dipendenti della Provincia, i dipendenti dei Comuni, i cittadini, le aziende, i liberi professionisti, le associazioni, gli studenti delle scuole superiori nonché gli studenti in cerca di occupazione.

Uno dei presupposti basilari dell'esperienza del servizio civile è che i volontari operino affiancati da personale qualificato e con adeguata esperienza nella realizzazione dei servizi e delle attività in cui verranno inseriti. Al fine di realizzare al meglio la presente proposta progettuale, dunque, si prevede di attivare, oltre alle figure Istituzionali previste dal Servizio Civile Nazionale un numero congruo di professionisti, con esperienza almeno triennale nel settore di intervento e ciascuno dei quali darà il proprio personale contributo alla realizzazione del progetto.

**All'interno dei dodici mesi del progetto saranno pianificate** diverse tipologie di incontri fra i volontari, al fine di raggiungere l'obiettivo principale per ciò che concerne la crescita personale dei volontari. Tali incontri saranno:

- a. Un incontro al mese tra tutti i volontari;
- b. Appuntamenti al Gruppo di discussione creato sui social network ;
- d. Incontri relazionali tra i volontari al di là delle finalità del progetto.

#### *8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*

##### **Aggiornamento dati sulle risorse territoriali**

1.1 Contatto con Enti e servizi territoriali

1.2 Rilevazione dati servizi contattati

1.3 Inserimento dati su database informatico

1.4 Aggiornamento dati obsoleti

1.5 Monitoraggio database informatico

##### **Miglioramento offerta consolidata**

2.1 Attività di ricerca su servizi e risorse per persone/cittadini

2.2 Inserimento dati relativi ai servizi destinati a particolari target

2.3 Implementazione e realizzazione disbrigo pratiche burocratiche

##### **Accoglienza e erogazione informazione e orientamento ai cittadini**

**Rapporti con il territorio**

- 4.1 Riunioni ed incontri con servizi territoriali
- 4.2 Eventi itineranti per sensibilizzazione su diritti e cittadinanza
- 3.1 Accoglienza dei cittadini presso gli sportelli
- 3.2 Ascolto e rilevazione dei bisogni espressi dai cittadini
- 3.3 Elaborazione e restituzione di informazioni ai cittadini
- 3.4 Orientamento ai cittadini su tematiche complesse

**Tempistica del complesso delle attività**

Attività	I° mese	II° mese	III° mese	IV° mese	V° mese	VI° mese	VII° mese	VIII° mese	IX° mese	X° mese	XI° mese	XII° mese
Accoglienza erogazione informazione orientamento ai cittadini												
Accoglienza erogazione informazione orientamento ai cittadini												
Miglioramento offerta consolidata												
Rapporti con il territorio												

*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*

Le risorse umane necessarie allo svolgimento del progetto "Per il cittadino" sono le seguenti:

N. 1 Responsabile dell'Ufficio Stampa e Redazione Web della provincia di Teramo con funzioni di coordinamento nella gestione operativa dell'ufficio e implementazione servizi offerti.

N. 2 Operatori dell'Ufficio Stampa- Redazione Web della Provincia di Teramo con funzioni di gestione operativa dell'ufficio e implementazione servizi offerti.

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

- Collaborazione con gli operatori nel lavoro di contatto delle realtà territoriali da mappare e registrare
- Affiancamento agli operatori per il data entry informatico
- Collaborazione nella elaborazione dei dati e nella verifica
- Partecipazione alle attività di monitoraggio dedicate alla eventuale ristrutturazione e/o modifica del sistema informatico adottato
- Supporto alle attività di ricerca e aggiornamento dei dati più obsoleti relativi a servizi mappati in precedenza
- Affiancamento degli operatori nella gestione e mantenimento dell'archivio cartaceo e informatica
- Affiancamento degli operatori nelle attività di ricerca di servizi per persone/cittadini
- Supporto al data entry per i servizi per particolari target
- Affiancamento degli operatori nella gestione e mantenimento dell'archivio cartaceo e informatico
- Partecipazione all'elaborazione ideale e concreta del servizio di disbrigo pratiche burocratiche
- Affiancamento agli operatori nel lavoro di strutturazione del servizio disbrigo pratiche
- Supporto agli operatori nella gestione delle pratiche burocratiche richieste dai cittadini e nella loro evasione alle attività di accoglienza e ascolto dei cittadini che si rivolgono agli sportelli
- Affiancamento degli operatori nell'attività di ascolto e rilevazione dei bisogni espressi dai cittadini
- Supporto agli operatori nell'individuazione ed erogazione di informazioni da restituire ai cittadini
- Affiancamento agli operatori che svolgono attività specifiche di orientamento ai servizi
- Partecipazione a riunioni e incontri con i servizi territoriali
- Supporto alla preparazione di eventi itineranti per sensibilizzare i cittadini
- Supporto alla realizzazione di eventi itineranti per sensibilizzare i cittadini
- Collaborazione con gli operatori per la redazione di report su incontri ed eventi territoriali

- <sup>9)</sup> *9 Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*
- <sup>10)</sup> *10 Numero posti con vitto e alloggio:*
- <sup>11)</sup> *11 Numero posti senza vitto e alloggio:*
- <sup>12)</sup> *12 Numero posti con solo vitto:*
- <sup>13)</sup> *13 Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*
- <sup>14)</sup> *14 Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*
- <sup>15)</sup> *15 Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Disponibilità e flessibilità oraria. Partecipazione a giornate studio ed a incontri/seminari inerenti le attività progettuali.



<sup>169</sup> *17 Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Annualmente la Provincia di Teramo, anche attraverso l'Agenzia Giovani Provinciale, realizza una campagna di comunicazione dedicata al Servizio Civile Nazionale, che ha l'obiettivo di evidenziare il valore civico della partecipazione, le opportunità che il Servizio Civile Nazionale offre, quali sono i giovani che possono usufruire di questa importante occasione formativa, quali i progetti specifici messi in campo e le competenze che i volontari possono acquisire.

L'esperienza insegna che la campagna di comunicazione deve connotarsi sempre di più come un sostegno continuativo alla diffusione dell'informazione, e non come l'episodica evidenziazione di un'attività.

In occasione della pubblicazione del Bando di Servizio Civile si adotteranno i seguenti strumenti informativi:

- pagina dedicata sui siti internet della Provincia e dell'Agenzia Giovani
- presenza di materiali informativi presso, L'Agenzia, e Centri per l'Impiego, la Biblioteca e presso gli spazi dedicati ai giovani quali totem permanenti, brochure, manifesti
- spot sulle TV locali all'interno di specifiche trasmissioni dedicate alle attività della Provincia di Teramo
- spot radiofonici per tutta la durata del bando di servizio civile.

<sup>170</sup> *18 Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

La Provincia di Teramo, per la selezione dei volontari, intende applicare i criteri e le modalità di selezione stabiliti dalla determinazione del Direttore Generale UNSC in data 11.06.2009 integrata dai seguenti autonomi criteri e modalità di selezione.

I candidati, pertanto, potranno raggiungere il punteggio complessivo di 110 punti così distinto:

scheda di valutazione (UNSC) max 60 punti  
precedenti esperienze (UNSC) max 30 punti  
titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza ed altre conoscenze (UNSC) max 20 punti.

Si valuterà la possibilità di ricorrere alla somministrazione di un test attitudinale nel caso in cui l'elevato numero di domande di partecipazione ne facesse riscontrare l'utilità.

L'Ente, al fine di dare l'opportunità a giovani svantaggiati di vivere l'esperienza del servizio civile e di favorirne la crescita personale, intende riservare una quota del 10% (con arrotondamento ad un posto) dei posti a favore di giovani disabili (certificati ex l. 104/92) e /o giovani con bassa scolarizzazione (medie inferiori). Per la quota di riserva sarà costituita apposita graduatoria. La valutazione sarà effettuata mediante la sola scheda di valutazione (UNSC) max 60 punti, prestando particolare riguardo alla motivazione personale. La commissione d'esame potrà essere integrata con figure specialistiche.

SINTESI DEL PROCEDIMENTO SELETTIVO

1^ fase - Istruttoria

- Verifica dei requisiti di partecipazione prescritti dal bando UNSC di riferimento e conseguente ammissione/esclusione dei candidati.

2^ fase – -Valutazione titoli di studio e professionali – precedenti esperienze

Valutazione,(in caso di somministrazione di test attitudinali per i soli candidati che hanno superato il test attitudinale con un punteggio superiore a 36/60), dei titoli di studio e professionali effettuata sulla base della griglia di valutazione di cui alla determinazione del Direttore Generale UNSC in data 11.06.2009. Punteggio max attribuibile: 30 per le precedenti esperienze maturate e 20 per i titoli di studio, professionali etc.

3^ fase – Colloquio

Il colloquio sarà condotto sulla base dei criteri e delle modalità definiti dalla scheda di valutazione di cui alla determinazione UNSC del 11.06.2009. Il punteggio max attribuibile è pari a 60 così come previsto dalla detta determinazione UNSC.

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è uguale o superiore a 36/60.

4^ fase – formulazione graduatoria di merito

Si provvederà a riepilogare, in apposita scheda riassuntiva, tutti i punteggi conseguiti dal volontario nelle varie prove e/o valutazioni di titoli ai fini dell'inserimento del candidato nella graduatoria di merito della sede di realizzazione di progetto prescelta dallo stesso volontario.

Ai soggetti svantaggiati, come innanzi individuati, non sarà comunque somministrato il test attitudinale; sarà formulata apposita graduatoria di merito nella sede di realizzazione prescelta, senza prevedere un punteggio minimo per l'ammissione in graduatoria..

Per quanto non espressamente disciplinato nel presente punto si rimanda a quanto disposto nella più volte citata determinazione UNSC del 11.06.2009.

<sup>199</sup> *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

<sup>199</sup> *20 Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

La finalità generale del monitoraggio è quella di offrire ai volontari, all'Ente e ai destinatari del progetto, uno spazio per riflettere sulla propria crescita personale e valutare l'efficacia delle attività previste del progetto di servizio civile nelle sue diverse fasi. In particolare, la valutazione dell'efficacia del progetto perseguita con il piano di monitoraggio risponde a due differenti esigenze:

**1 ó Valutare gli obiettivi diretti ai volontari**

- sostenere l'esperienza di servizio civile nel corso del suo svolgimento;
- mediare la realizzazione del progetto di servizio civile tra volontari, Ente e destinatari del progetto;

- evidenziare l'esperienza di servizio come occasione di apprendimento e opportunità di crescita individuale;
- valutare quali conoscenze pregresse il volontario ha avuto la capacità di trasferire nell'attività di servizio civile;
- valutare l'efficacia e la coerenza della formazione specifica rispetto agli obiettivi del progetto;
- valutare la capacità di trasferire quanto appreso dal volontario nel corso del servizio ad altri contesti.

## **2 ó Valutare il raggiungimento degli obiettivi del progetto attraverso le attività svolte:**

- verificare periodicamente cosa va e cosa non va nel progetto;
- verificare periodicamente lo stato di avanzamento delle attività previste al punto 8 della presente scheda progetto;
- verificare periodicamente il grado di raggiungimento degli obiettivi generali e specifici di cui al punto 7;
- valutare, al termine dei 12 mesi punti di forza e di debolezza dell'intervento;
- valutare il gradimento espresso dai diversi attori coinvolti (volontari, Ente, ecc.) nel progetto;
- individuare eventuali azioni di miglioramento su eventuali futuri progetti di servizio civile volontario.

### **Le due aree di rilevazione sono:**

#### **L'area delle attività previste dal progetto**

L'azione di monitoraggio ha lo scopo di verificare l'effettivo impiego dei volontari di SCN nelle attività previste nel progetto e l'efficacia delle stesse per il raggiungimento degli obiettivi.

La rilevazione verificherà, quindi, la rispondenza delle attività svolte dai volontari di SCN con quelle previste dal progetto.

La raccolta dei dati e la loro elaborazione offrirà il quadro delle effettive attività svolte nonché il tempo dedicato allo svolgimento delle attività, misurato in ore e giorni. Saranno verificati, inoltre, altri elementi legati alle attività:

- la verifica della fornitura ai volontari di strumenti ritenuti necessari per lo svolgimento delle attività previste;
- la verifica degli apporti del personale di riferimento e degli eventuali copromotori e partner che aderiscono ai progetti;
- la rilevazione costante delle ore svolte dai volontari; nel caso dei progetti che prevedono il monte ore annuali (1.400) si osserverà il rispetto dei limiti e dei vincoli imposti dalla normativa e dei limiti settimanali (almeno 12 ore);
- la rilevazione dei dati delle presenze, delle assenze, dei permessi accordati, delle attività svolte sono rilevazioni praticate giornalmente dagli OLP o dalla figura incaricata per questo compito;
- la rilevazione sarà svolta nei confronti dei volontari, dell'operatore locale di progetto e di ogni altro soggetto coinvolto tramite una scheda di rilevazione in formato elettronico.

## **L'area volontari**

L'indagine in questi casi è finalizzata a verificare il rispetto degli step che l'ente deve compiere per avviare l'attuazione degli impegni scritti nei vari accordi stipulati con gli Enti Terzi in fase di progettazione, al fine di garantire ai volontari sia la naturale acquisizione delle competenze salienti nell'area impiegata sia le competenze legate al SCN.

Inoltre in quest'area verranno monitorate tutte le azioni svolte nell'ambito della formazione generale e specifica, in particolare:

Rilevazione delle situazione di partenza dei volontari ( possesso di quali conoscenze);

Rilevazioni della situazione finale dei volontari formati ( aumento delle conoscenze e specificità delle nuove acquisizioni );

Ciò sia per quanto riguarda la formazione generale che specifica.

### **Gli strumenti della rilevazione**

Gli strumenti usati per la rilevazione sarà principalmente la scheda di rilevazione costruita in formato elettronico che conterrà tutti i campi utili per il monitoraggio dell'andamento del progetto.

Dai risultati emersi dal monitoraggio, l'OLP e i principali attori **verificheranno** gli valuteranno gli "aggiustamenti progettuali" utili alla riconduzione delle attività a quelle necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo programmato.

**La scheda di rilevazione** è lo strumento che indaga in maniera agile ma puntuale i dati oggettivi sull'andamento del progetto. I dati raccolti ed elaborati consentiranno una fotografia puntuale dello stato dell'arte mettendo in condizione l'intera struttura di gestione di valutare l'andamento progettuale e di riprogrammare, se del caso, la tempistica e le strategie di intervento.

### **Il monitoraggio è rivolto a:**

- ⇒ I Volontari
- ⇒ Gli OLP
- ⇒ Gli RLEA
- ⇒ Nel caso il RSCN

### **Tecniche statistiche adottate per l'elaborazione dei dati rilevati anche al fine di misurare gli scostamenti delle attività rilevate da quelle previste dal progetto:**

Il Monitoraggio sarà effettuato a cadenza mensile da parte dell'OLP e trimestrale da parte del Volontario; attraverso gli indicatori di risultato sarà possibile valutarne il discostamento.

Gli indicatori previsti per quanto riguarda l'impiego dei volontari sono legati alla loro effettiva presenza in sede di progetto quali:

I.presenze = numero totale di presenze/numero giorni di servizio

I. permessi = numero permessi ottenuti/20

La misurazione di questi indicatori metteranno in luce situazioni critiche per le quali si procederà a valutazione delle cause e di eventualmente azioni correttive.

Il Monitoraggio dell'area **Attività** e dell'area **Volontari** verrà condotto attraverso la somministrazione **della scheda di rilevazione ai volontari e agli OLP.**

E' prevista la rilevazione **mensile** da parte dell'OLP di indicatori per i seguenti Indici:

I. Attività = numero attività svolte/numero attività complessivo programmate

I. formazione generale = numero ore di formazione generale svolte/numero ore compl. previste

I. formazione specifico = n. ore formazione svolte dal volontario/ n. ore formazione fatte

I. utenti = numero utenti raggiunti dal servizio/numero di utenti previsti

I. apporti copro motori = numero apporti erogati/numero di apporti previsti

Tutte le rilevazioni saranno riferite a tre necessari livelli di : Sede di servizio, Ente di servizio e Progetto.

La rilevazione è riferita alla intera popolazione di interesse.

La condivisione e discussione dei risultati tra tutti gli agenti coinvolti è funzionale a individuare i piani e margini di miglioramento delle attività, a ricontestualizzare i compiti e i ruoli dei diversi attori, a monitorare l'andamento dei risultati rispetto a quelli attesi.

#### **Descrizione del flusso informativo di monitoraggio:**

Tutti i dati si intendono rilevati per singolo volontario, ed in ogni fase verranno determinati dei valori soglia/rischio, da confrontare con i valori rilevati. L'accostamento dei valori rilevati ai valori soglia/rischio, comporteranno azioni correttive.

E' inoltre prevista la rilevazione **trimestrale** da parte del Volontario

Trimestralmente IL VOLONTARIO procederà all'autocompilazione di una scheda di rilevazione al fine di ottenere informazioni sulle attività svolte da ognuno e sulla autopercezione delle attività da riscontrare a cura del responsabile del monitoraggio con i dati comunicati dagli OLP.

Campi: Numero di attività svolte, tipologia di attività svolte, numero delle attività per tipologia e per volontario, numero giorni di attività, numero ore di attività, numero ore di attività per tipologia

Il riscontro sarà effettuato dal responsabile del monitoraggio sulla base dei seguenti possibili indicatori:

Numero di attività svolte/numero di attività previste;  
Numero attività svolte per tipologia/numero di attività previste per tipologia;  
Numero di attività svolte/numero giorni di attività;  
Numero ore di attività/numero totale di ore di attività previste;  
Numero ore di attività svolte per tipologia/numero ore di attività previste.

**Il Responsabile del monitoraggio** dovrà procedere con cadenza mensile e/o trimestrale all'aggregazione dei dati, all'analisi degli indicatori, alla condivisione dei risultati; dovrà partecipare alla definizione degli eventuali aggiustamenti progettuali e riparametrare le schede di rilevazione.

### **Monitoraggio Formazione dei volontari**

Campi previsti: Numero ore di formazione, numero giorni di formazioni, numero ore di presenza, numero giorni di presenza, numero ore di permesso, numero permessi, tipologia di permessi. Naturalmente questi dati saranno all'interno della stessa scheda, maschera di rilevazione iniziale, così da fornire in tempo reale le dinamiche di ogni singolo volontario e per tipologia di formazione.

**Responsabile:** OLP o Il responsabile del monitoraggio

#### **Indicatori:**

Numero ore di formazione fatte dal volontario/numero ore di formazione svolte  
Numero di ore di formazione svolte/numero ore previste  
Numero giorni di formazione svolti/il numero di giorni di formazione previsti  
Numero giorni di formazione da svolgere/numero di giorni ancora disponibili per la formazione  
Numero giorni di permessi/numero di giorni di servizio svolto  
Numero giorni di permessi /numero giorni di permessi disponibili  
Varianza del numero di ore

In sede di strutturazione dello strumento di rilevazione potranno essere creati indicatori aggiuntivi..

Per la formazione specifica, prevista On the Job (in itinere e in costanza di attività) trimestralmente sarà calcolata *la Media ore di formazione* per ogni volontario in modo da riprogrammare continuamente l'attività formativa.

#### **Tempistica e numero delle rilevazioni:**

Le attività previste saranno articolate secondo i tempi le seguenti fasi di

monitoraggio

- a) Rilevazione al mese zero, “start up” Dati anagrafici
- b) Rilevazione trimestrale Area volontari divisa in due sezioni

1. Sezione volontario, il quale avrà il compito di riempire una scheda di rilevazione.

2. Responsabile del monitoraggio, che avrà il compito di rilevare l’andamento delle attività del progetto spettanti al RSNC o al Rappresentante legale dell’ente.

c) Rilevazione *in itinere* mensile relativamente ai dati gestionali

d) Rilevazione dati sulla formazione generale in fase di star-up e in fase finale.

Rilevazione dati sulla formazione specifica trimestrale consentire l’analisi periodica dell’acquisizione delle competenze programmate.

<sup>20</sup> *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

<sup>20</sup> *22 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Si intendono applicare i “Criteri aggiuntivi della Regione Abruzzo” approvati con atto di G. R. n. 250 del 2014; il progetto prevede in fase di selezione i seguenti criteri: attribuzione di un punteggio ulteriore di 3 punti per la riserva prevista a favore di giovani con bassa scolarizzazione e/o disabili (certificati ex l. 104/92) .

<sup>22</sup> *23 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Non sono previste risorse finanziarie aggiuntive

<sup>23</sup> *24 Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

**Associazione di Promozione culturale òLe tre porteö**

L’Associazione si impegnerà:

- ad organizzare una volta al mese , durante tutto l’arco di svolgimento del progetto, un appuntamento informatico al fine di promuovere i servizi del progetto a favore dei propri utenti di servizi e soci in parola con particolare attenzione alle iniziative in ambito culturale e turistico .
- ad organizzare n. 3 iniziative, durante l’intero arco di svolgimento del progetto, in collaborazione con lo staff di gestione, tese alla promozione del territorio (convegni, presentazione libri, aperitivi culturali) in modo di coinvolgere la popolazione anziana e disabile.
- Mettere a disposizione dei volontari il centro Multimediale “ Le tre porte” ad Isola del Gran Sasso con postazioni informatiche multimediali e l’esperienza dei tutor presenti in occasione di eventi e seminari che saranno organizzati.

<sup>24)</sup> *25 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Saranno utilizzate e destinate all'attuazione del progetto tutte le risorse tecniche e strumentali necessarie per il corretto e agevole svolgimento delle attività e dei servizi previsti nel progetto; il progetto si realizza, infatti, in siti dedicati alla mission di progetto, ampiamente strutturate. Nello specifico il progetto prevede la dotazione della seguente strumentazione per ogni volontario impiegato:

- 1 Computer, stampante
- linee telefoniche
- Account per l'accesso internet,
- Fax,
- videoproiettore
- kit per i volontari per organizzazione workshop e seminari (penne usb, chiavetta connessione internet, borsa documenti, materiale di cartoleria, lavagna fogli mobile etc).

Il Sito internet dell'Ente dispone di apposite pagine dedicate all'area lavoro e formazione e all'area giovani.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

<sup>25)</sup> *26 Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento dei crediti

<sup>26)</sup> *27 Eventuali tirocini riconosciuti :*

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento dei tirocini

<sup>27)</sup> *28 Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'esperienza del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Il progetto presentato consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

Capacità di comunicare con messaggi chiari al fine di fornire informazioni corrette e puntuali ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione, adottare stili di comportamento propositivi e improntati alla cordialità e alla cortesia, capacità di lavorare in staff con gli operatori coinvolti nel progetto, in riferimento ai propri compiti e ai risultati da raggiungere, capacità di integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non, capacità di adattamento al contesto di impiego: relativamente al linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole degli orari, capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità, capacità di elaborare i propri vissuti e la propria emotività rispetto alle situazioni di sofferenza, capacità organizzative e gestionali per quanto riguarda le attività affidategli, capacità collaborative con il personale del servizio ed i colleghi volontari in servizio civile, crescita personale e spiccata conoscenza del territorio, conoscenza delle metodologie per la costruzione di una rete di soggetti, acquisizione di competenze certe riguardo all'accoglienza e all'ascolto di ragazze, giovani donne, famiglie e del territorio.

L'Ente di formazione EFORWEB tramite un'accordo stipulato certificherà le professionalità acquisite durante lo svolgimento del servizio civile

## Formazione generale dei volontari

<sup>29)</sup> 29 Sede di realizzazione:

La formazione sarà realizzata presso la sede della Provincia di Teramo

<sup>29)</sup> 30 Modalità di attuazione:

In proprio, con formatori dell'Ente accreditati presso l'UNSC.  
In caso di indisponibilità dei soggetti allo stato individuati quali formatori accreditati, l'Ente si riserva di rivolgersi ad altri soggetti o organismi con le medesime competenze, egualmente accreditati quali formatori presso l'UNSC.  
**Tutte le ore di formazione sotto dichiarate sono da erogare entro il 180° giorno dall'avvio del progetto.**

<sup>30)</sup> 31 Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:

NO

<sup>31)</sup> 32 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione generale sarà organizzata in modo da garantire il coinvolgimento diretto dei giovani in formazione, al fine di assicurare la massima condivisione dei contenuti.

Oltre alla classica lezione frontale, saranno privilegiate modalità attive, in modo da catturare l'attenzione dei volontari mediante metodiche formative non formali.

Le **lezioni frontali**, prevedono l'utilizzo di letture, proiezione video e schede informative; affronteranno l'aspetto formativo di tipo colmativo – con lo scopo di preparare i volontari ad assolvere a specifiche mansioni e attività previste nei progetti attraverso l'offerta di informazioni indispensabili per gestire al meglio le proprie capacità e per rinforzare la conoscenza di temi quali il dovere difesa della patria, la difesa civile non armata e non violenta, la normativa vigente e la Carta di Impegno Etico.

Il ricorso alle **dinamiche formative non formali** affronteranno l'aspetto formativo di tipo integrativo – con lo scopo di facilitare l'inserimento e l'adattamento dei singoli nell'organizzazione, l'agire in un contesto di integrazione sociale, rafforzare il senso di appartenenza, introdurre le strategie per la gestione dei conflitti. Prevede incontri

interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione. Il modulo formativo sarà costruito puntualmente sulla base della conoscenza dei beneficiari della formazione (titolo di studio, classe d'età ecc.). Laddove ritenuto necessario saranno utilizzate strategie facilitative dell'apprendimento per i giovani in situazione di svantaggio per i quali è prevista la riserva. La metodologia didattica utilizzata sarà sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale.

### 33 *Contenuti della formazione:*

Il Contenuto della formazione generale sarà strutturato nei seguenti moduli formativi come da

#### **ALLEGATO delle linee guida stabilite per la formazione S.C.**

##### **1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo**

Questo modulo, dato il suo contenuto, è propedeutico a tutti gli altri moduli.

Si tratta di un modulo/laboratorio nel quale il formatore, utilizzando tecniche formative appropriate, lavorerà alla definizione di un'identità di gruppo dei volontari in servizio civile, che esprimeranno le loro idee sul servizio civile, le proprie aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali. Il formatore, partendo dai concetti di "Patria", "difesa senza armi", "difesa non violenta", ecc., avrà come obiettivo quello di creare nel volontario la consapevolezza che questo è il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio civile.

##### **2 Dall'obiezione di coscienza al SCN**

Si metterà in evidenza il legame storico e culturale del servizio civile nazionale con l'obiezione di coscienza, ripercorrendo la storia del fenomeno in Italia a partire dalla legge n. 772/72, passando per la legge di riforma n. 230/98, fino ad arrivare alla sua attuale configurazione così come delineata dal legislatore del 2001, ovvero di difesa civile della Patria con mezzi ed attività non militari, dimensione che lo caratterizza e lo differenzia da altre forme di intervento ed impegno sociale.

##### **3 Il dovere di difesa della Patria ó difesa civile non armata e nonviolenta**

**a** Si approfondirà il concetto di Patria e di difesa civile della Patria attraverso mezzi ed attività alternativi a quelli militari a partire dai principi costituzionali della solidarietà (art.2 Cost.), dell'uguaglianza sostanziale (art.3 Cost.), del progresso materiale o spirituale della società (art.4), della promozione dello sviluppo della cultura, della tutela del paesaggio e del patrimonio storico ed artistico della Nazione (art.9) e della pace tra i popoli (art. 11 Cost.). In particolare ciò avverrà attraverso lo studio delle varie pronunce della Corte costituzionale.

**b** Muovendo da alcuni cenni storici di difesa popolare nonviolenta, si presenteranno le forme attuali di realizzazione della difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile. Nell'ambito dei riferimenti al diritto internazionale si potranno inoltre approfondire le tematiche relative alla "gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti", alla "prevenzione della guerra" e alle "operazioni di polizia internazionale", nonché ai concetti di "peacekeeping", "peace-enforcing" e "peace - building". Possono, inoltre, essere inserite tematiche concernenti la pace ed i diritti umani alla luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e dell' Ordinamento delle Nazioni Unite.

#### **4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico**

Verranno illustrate le norme legislative che regolano il sistema del servizio civile, nonché quelle di applicazione riguardanti l'ordinamento e le attività del servizio civile nazionale. In particolare si evidenzierà l'importanza della sottoscrizione della Carta di Impegno Etico da parte del legale rappresentante dell'Ente, quale condizione per l'accreditamento di quest'ultimo: un patto tra l'UNSC e l'Ente, con cui essi si impegnano reciprocamente al rispetto dei valori posti alla base della cultura e dell'identità del servizio civile nazionale.

#### **5 La cittadinanza attiva**

##### **La formazione civica**

Se il legislatore ordinario, nella legge istitutiva del 2001, ha posto tra le finalità del SCN il "contribuire alla formazione civica dei giovani", il legislatore delegato nel 2002, nel confermare e ribadire tale concetto, ha inserito tra i contenuti obbligatori del corso di formazione generale "un periodo di formazione civica".

La formazione civica si sostanzia nella conoscenza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta costituzionale e, quindi, dell'insieme dei principi, dei valori, delle regole e dei diritti e doveri in essa contenuti che costituiscono la base della civile convivenza e quadro di riferimento indispensabile affinché i giovani volontari possano diventare cittadini attivi. Sarà opportuno analizzare la funzione ed il ruolo degli organi costituzionali, i loro rapporti, dando particolare risalto all'organizzazione delle Camere e all'iter di formazione delle leggi.

Il percorso di formazione o educazione civica serve non solo a fornire al giovane volontario la consapevolezza di essere parte di un corpo sociale e istituzionale che cresce e si trasforma nel tempo, ma anche a trasmettere allo stesso la conoscenza di quelle competenze civiche e sociali funzionali per vivere una "cittadinanza attiva". Si illustrerà quindi il percorso che lega l'educazione civica alla cittadinanza attiva ricollegando i principi teorici ad azioni pratiche ed insegnando ai volontari a tradurre in comportamenti ed azioni le idee e i valori sanciti dalla Carta Costituzionale.

##### **Le forme di cittadinanza**

Richiamandosi al concetto di *formazione civica* prima descritto, si farà presente come tale formazione abbia come auspicabile conseguenza l'incremento di impegno civico da parte dei giovani. Si illustreranno in questo modulo le **forme di partecipazione**, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un'ottica di cittadinanza appunto attiva.

La partecipazione alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale, *l'obiezione di coscienza*, il *servizio civile nazionale*, *l'impegno politico e sociale*, la *democrazia partecipata*, le *azioni nonviolente*, *l'educazione alla pace*, la *partecipazione democratica alle elezioni e ai referendum*, i *bilanci partecipati*, sono tutti esempi concreti che possono essere illustrati e discussi nell'impostazione, nell'azione e nelle conseguenze, invitando i ragazzi a proporre ed elaborare, anche tramite le metodologie non formali e la *logica progettuale*, un percorso di azione.

##### **La protezione civile**

Il tema della **protezione civile**, che si integra perfettamente nel concetto di difesa della Patria come difesa dell'ambiente, del territorio e delle persone, nonché fattore di educazione e di crescita di cittadinanza attiva, verrà affrontato non solo attraverso propedeutici cenni tecnici e operativi, ma soprattutto dal punto di vista culturale.

Partendo dall'importanza della *tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio*, visti come il necessario ed imprescindibile substrato delle attività umane, si illustrerà

come tale territorio/comunità possa essere colpito da eventi naturali ed antropici, in grado di metterne a dura prova l'esistenza.

A tal scopo, seguendo un percorso che si estrinseca attraverso la *logica del progetto*, si mostrerà come la protezione civile agisce attraverso la *previsione e prevenzione dei rischi* (concetto connesso alla *responsabilità*, individuale e collettiva) e l'intervento *in emergenza* e la *ricostruzione* post emergenza. Sarà opportuno in tale ambito formativo sottolineare lo stretto rapporto tra *prevenzione/tutela ambientale e legalità*, nonché tra *ricostruzione/legalità*.

Nel presente modulo verranno inoltre illustrate le norme di comportamento da seguire nella gestione delle emergenze, anche per poter espletare al meglio gli eventuali compiti di assistenza e soccorso nei confronti delle popolazioni colpite da eventi calamitosi.

### **La rappresentanza dei volontari nel servizio civile**

Una delle *forme di partecipazione* e di *cittadinanza attiva* che si presenteranno ai volontari durante l'anno di servizio civile, sarà la possibilità pratica di partecipare e di candidarsi alle *Elezioni per i Rappresentanti* regionali e nazionali dei volontari in SCN. Sarà dunque opportuno illustrare ai volontari tale possibilità, inserita nel contesto della cittadinanza agita, il suo funzionamento ed importanza, anche come presa in carico di un *comportamento responsabile*, le cui conseguenze potranno essere visibili solo in tempi medio lunghi, ma non per questo meno importanti. A tale riguardo sarebbe auspicabile la partecipazione, durante le ore di formazione, di ex-volontari o rappresentanti in carica, nonché di delegati di Regione dei volontari in servizio civile, in qualità di consulenti, al fine di rendere maggiormente incisivo l'argomento.

## **6 Il giovane volontario nel sistema del servizio civile**

### **Presentazione dell'ente**

In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l'anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato.

### **Il lavoro per progetti**

Il lavorare per progetti è un metodo nato e sviluppato per consentire la governabilità dei processi complessi, nel rispetto degli obiettivi prefissati e dei vincoli temporali.

Lavorare per progetti è un lavoro ad alta integrazione, risultato che non si ottiene automaticamente ma va costruito e la sua qualità dipende dalla qualità delle competenze che ciascuno mette in gioco. Il progetto viene suddiviso in fasi e compiti che vengono assegnati ad un *team* di persone. L'**integrazione del team** è il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte queste figure. I volontari in servizio civile sono parte integrante di questo processo e la loro crescita umana è fondamentale per la riuscita del progetto.

Non bisogna dimenticare che una conoscenza imprecisa del progetto nel suo insieme, una scorretta definizione iniziale dei tempi, dei metodi, degli obiettivi, una scadente qualità dei rapporti fra le persone possono determinarne il fallimento.

### **L'organizzazione del servizio civile e le sue figure**

Come già espresso nel modulo precedente, per la buona riuscita del progetto è fondamentale una buona conoscenza dello stesso nel suo insieme e quindi un'attenta conoscenza delle diverse figure e dei loro ruoli. Il raggiungimento degli obiettivi attraverso la realizzazione di una serie di azioni è direttamente riconducibile alle figure che operano al suo interno. A sua volta, lo stesso ente è collocato all'interno di una sovrastruttura più grande, che costituisce "il sistema di servizio civile" (gli enti di

SCN, l'UNSC, le Regioni e le Province autonome). E' importante che il volontario conosca "tutte" le figure che operano all'interno del progetto (OLP, RLEA, altri volontari etc.) e all'interno dello stesso ente (differenza fra ente e partner, fra sede operativa etc.) per il raggiungimento degli obiettivi.

#### **Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale**

In tale modulo verrà presentato e illustrato ai volontari il "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale", (DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche) in tutti i suoi punti.

#### **Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti**

Partendo dall'ingresso del volontario nell'organizzazione sarà utile soffermarsi sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi.

Poiché la comunicazione serve una combinazione di scopi e può produrre una combinazione di risultati, occorrerà prendere in esame i suoi elementi costitutivi: il contesto, l'emittente, il messaggio, il canale comunicativo, il destinatario e la ricezione del messaggio da parte di quest'ultimo. L'analisi della comunicazione all'interno di un gruppo, quale è quello in cui è inserito il volontario, condurrà ad un esame delle dinamiche che ogni nuovo inserimento sviluppa in un gruppo di lavoro. Sarà utile, pertanto, considerare il gruppo come possibile causa di conflitti, riconoscendo il momento iniziale del sorgere di questi ultimi (capacità di lettura della situazione), l'interazione con gli altri soggetti (funzionale/disfunzionale), la loro risoluzione in modo costruttivo (alleanza/mediazione/ consulenza).

#### <sup>33)</sup> 34 *Durata:*

42 ORE sono previste 7 giornate di formazione di 6 ore ciascuno.

### **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

#### <sup>34)</sup> 35 *Sede di realizzazione:*

La formazione sarà realizzata presso le singole sedi di progetto

#### <sup>35)</sup> 36 *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica è effettuata in proprio, con il ricorso a personale dell'ente in possesso di competenze, titoli ed esperienze specifiche, come evidenziato nei punti successivi. I formatori specifici anche affiancati dai formatori generali al fine di garantire la continuità del sistema formativo nel suo complesso e la coerenza nelle metodologie e negli approcci cognitivi scelti, trasferiranno durante tutta la fase di realizzazione di progetto le proprie conoscenze e competenze, guardando ai tempi e alle capacità di ogni volontario.

#### <sup>36)</sup> 37 *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

**Sbaraglia Fiorenzo** nato a Montorio al Vomano il 20/09/1959  
**Celli Giuseppe** nato a Teramo il 22/9/1956  
**Manente Pina** nata a Teramo il 3/11/1960

<sup>37)</sup> *38 Competenze specifiche del/i formatore/i:*

La formazione specifica verrà svolta in proprio presso la struttura periferica dell'Ente per un monte ore complessivo di 78 (SETTANTAOTTO) ore. I formatori della formazione specifica sono persone che a vario titolo gravitano nell'Ente e che a seconda delle rispettive competenze autocertificate all'atto della presentazione del progetto terranno le lezioni relative ai moduli di seguito indicati.

**Sbaraglia Fiorenzo** nato a Montorio al Vomano il 20/9/1959  
Operatore dell'Agenzia Giovani di Teramo dal 01/01/2013 offro un servizio a chi vuole fare impresa, la possibilità di ricevere informazioni ed orientamento, circa le leggi sull'imprenditoria giovanile, dando indicazione circa i percorsi da seguire: dall'idea imprenditoriale alla richiesta di FINANZIAMENTO  
Esperienza del settore Cooperative essendo stato revisore di Cooperative

**Celli Giuseppe** nato a Teramo il 22/9/1956  
Diploma di geometra conseguito presso l'Istituto Comi di Teramo il 19/5/76  
Responsabile ufficio tecnico Comunità Montana Tossicia  
Servizio associato di protezione civile  
Conoscenza del territorio montano e rurale (forestazione e agricoltura)  
Prevenzione e protezione sui luoghi di lavoro

**Manente Pina** nata a Teramo il 3/11/1960  
Diploma di ragioniere  
Giornalista professionista  
Ha svolto attività di formazione inerente l'organizzazione degli Uffici Stampa pubblici e tecniche e strumenti della Comunicazione Pubblica all'interno dei percorsi professionalizzanti c/o la Facoltà di Scienze della Comunicazione dell'Ateneo di Teramo  
Formatrice sul giornalismo digitale c/o l'Ordine dei Giornalisti

<sup>38)</sup> *39 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La metodologia adottata sarà prevalentemente di tipo attivo e nello specifico si adotterà la metodologia dell'Action Learning, metodologia che ha la capacità di costruire, simultaneamente, situazioni in grado di portare beneficio ai leaders, ai teams e alle organizzazioni. È un processo che coinvolge il gruppo di lavoro su un problema reale, portando ad assumere su di esso delle decisioni e quindi delle azioni, favorendo l'apprendimento individuale, di gruppo ed organizzativo. L'Action Learning Coach (in questo caso il formatore e/o l'OLP) è il gestore del processo e focalizza il gruppo sui punti chiave per l'apprendimento e per l'ottimizzazione del

funzionamento del gruppo stesso.

Tranne che per i primi moduli formativi dove si privilegerà una tecnica frontale, infatti, sarà adottata una metodologia caratterizzata da un approccio esperienziale, poiché si faciliterà l'acquisizione degli strumenti e delle competenze attraverso l'esperienza diretta dei processi relazionali e gestionali. Ogni tematica verrà affrontata legando la teoria con l'esperienza diretta dei singoli attraverso anche attività di simulazione per il potenziamento delle abilità personali e professionali.

I formatori opereranno come segue:

### **FASE ACCOGLIENZA**

Metodologia: colloqui individuali con il formatore, approfondimenti individuali, lettura di documentazione, materiale informativo e normativa di riferimento, consultazione di una bibliografia essenziale, lezioni teoriche frontali con approfondimenti specifici riguardo al servizio di riferimento.

### **FASE ACCOMPAGNAMENTO CONFRONTO E SOSTEGNO**

Metodologia: colloqui individuali con il formatore, gruppi di lavoro e di discussione, simulazioni, role playing, osservazione delle attività sul campo, esercitazioni pratiche, partecipazione alle riunioni di equipe di programmazione e verifica degli interventi, partecipazione a seminari e corsi.

### **FASE DI VERIFICA**

Metodologia: incontri di verifica in itinere sia individuali sia con gli operatori e con gli utenti che operano con il/la volontario/a, verifiche costanti sia sull'apprendimento che sulle attività svolte.

La metodologia adottata alterna modalità formative teoriche e pratiche:

- lezioni frontali con approfondimenti su temi specifici;
- workshop e momenti di lavoro di gruppo su esempi particolari
- apprendimenti di tipo pratico "sul campo/on field"
- confronto e discussione periodica fra operatori e volontari
- esercitazioni pratiche
- partecipazione a seminari o convegni relativi

## *39) 40 Contenuti della formazione:*

La formazione specifica sarà centrata sulle attività di progetto e in riferimento alle stesse affronterà tutti gli argomenti necessari perché i volontari possano crescere e rendersi autonomi nelle attività di progetto.

La formazione specifica prevede i seguenti contenuti:

**Modulo I:** Front – Office: La prima linea del servizio di accoglienza e informazione – il rapporto con l'utenza - ascolto dei bisogni nella relazione interpersonale - Elementi di comunicazione e tecniche di relazione con il Pubblico - modalità e tecniche di facilitazione - le banche dati - la gestione dell'informazione - l'informazione on line - Internet e la posta elettronica - tecniche di promozione del servizio al pubblico

**Modulo II:** Back - office: tecniche di ricerca e di trattamento delle informazioni cartacee e delle informazioni in formato elettronico

**Modulo III:** I Centri per l'Impiego della provincia di Teramo (storia e riferimenti normativi) – Normative di settore ed elementi di sicurezza sul lavoro- Coordinamento Centri per l'Impiego

**Modulo IV:** Elementi di conoscenza delle Istituzioni Europee – Azioni dell'unione Europea a favore dei giovani – Progettazione

**Modulo V:** Strumenti e tecniche di ricerca attiva di lavoro – Il curriculum vitae: compilazione e redazione – Come sostenere un colloquio di lavoro – Ricerca offerte lavorative e formative

**Modulo formativo VI**

La prossemica e l'accoglienza

La pedagogia delle “domande legittime”

Il lavoro di gruppo

Il cooperative learning

Il peer tutoring

Strategie per l'accompagnamento educativo

Strategie per il supporto didattico

Brain storming e feed back

**Modulo formativo VII**

I contenuti del 7° modulo, curati direttamente dall'ente Provincia, saranno coerenti alle attività del progetto ed alle competenze necessarie per realizzarle. Essi saranno trattati, all'interno della programmazione di eventi seminariali dell'Ente, secondo un calendario opportunamente indicato

**Modulo formativo VIII**

Il gruppo dei Volontari ritornerà sulle azioni formative “esterne” a cui ha partecipato per procedere, con la facilitazione di uno dei Formatori del progetto, alla decodifica ed all'analisi dei contenuti specialistici acquisiti.

**Modulo formativo IX**

Percorso formativo orientato a sviluppare la cultura dell'auto-imprenditorialità e della creazione d'impresa e/o associazione, fornendo conoscenze, metodologie e strumenti per progettare e attuare un'idea imprenditoriale.

Vengono fornite conoscenze, metodologie e strumenti per progettare e attuare un'idea imprenditoriale. Guidare gli aspiranti imprenditori nelle fasi di definizione e realizzazione dell'idea d'impresa, ponendo particolare attenzione alla redazione del *business plan* operativo, strumento fondamentale di pianificazione, controllo e comunicazione.

E' prevista la realizzazione percorsi formativi che accrescano nei volontari la capacità di leggere il territorio in rapporto al contesto in cui operano ed incidano sul loro percorso di cittadini attivi. Tali esperienze formative, tese ad avvicinare i giovani alle Istituzioni e ad altri Enti operanti nel territorio nell'ambito delle stesse attività del progetto, prevedono la partecipazione dei volontari ad incontri, convegni, seminari, workshop, laboratori e visite guidate (organizzate presso il Partner Associazione Le Tre Porte e presso la Sede della Provincia.

Inoltre saranno realizzate delle giornate di autoformazione in cui i giovani stessi si possano confrontare sugli argomenti tratti nella formazione, su situazioni vissute durante le attività di servizio, etc... I giovani verranno coinvolti in gruppi più ristretti rispetto al gruppo di lavoro gestiranno l'attività con i propri colleghi proponendo spunti di riflessione e moderando le attività del gruppo. In questo modo si intende sia aumentare il coinvolgimento del singolo, che in un gruppo più ristretto ha sicuramente più spazio, sia consentire al giovane con maggiori difficoltà culturali di avere situazioni di stimolo promosse direttamente dai propri colleghi all'interno del gruppo.

**Modulo X Modulo formativo inerente la formazione e l'informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile**

Consiste nel fornire le giuste informazioni sulle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alle attività previste dai progetti. Devono essere valutate le eventuali interferenze tra le attività svolte dal volontario e le attività del Comune. Il programma del corso di formazione e informazione per i volontari si articola in tre diverse parti volte proprio a trasmettere nozioni tanto generiche quanto specifiche.

Parte generica: parte formativa che esplora i concetti di formazione e informazione, la legislazione vigente, i soggetti attivi nella sicurezza del lavoro e nella prevenzione e loro obblighi;

Parte specifica: vengono esplorate le principali definizioni; individuazione dei rischi e segnaletica; Approfondimenti e focus: sui luoghi di lavoro, le attrezzature, i dispositivi di sicurezza e protezione.

*Durata:*

**78 ore Sono previste 13 giornate di formazione di 6 ore ciascuno**

## Altri elementi della formazione

40) 41 Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:

**Come previsto dalle linee guida della Formazione, il 70% delle ore sarà erogata entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, il 30% delle ore entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto**

Il momento di verifica finale verrà fatto su tre livelli, Sono previsti inoltre momenti di verifica in tutto il percorso. Le azioni di monitoraggio descritte saranno rivolte sia alla formazione generale sia a quella specifica. Le verifiche relative all'azione di formazione saranno tre e precisamente distribuite ex ante, in itinere ed ex post rispetto alla formazione dei volontari.

**La verifica ex ante** tenderà a registrare la situazione di partenza di ciascun volontario.

**In Itinere:** durante le attività di formazione per capire se la metodologia adottata risulta essere efficace rispetto alle caratteristiche e potenzialità dei discenti, Tale verifica permetterà laddove si dovessero registrare carenze di apprendimento, di modificare in corsa il progetto formativo e renderlo il più efficace possibile rispetto ai profili dei discenti;

**Ex post:** si tenderà a registrare il grado di apprendimento del gruppo e di ciascun volontario.

Si ritiene utile, al fine di garantire un servizio puntuale ed efficace, procedere alla valutazione della didattica, dell'apprendimento e della trasferibilità dei concetti espressi. Il criterio generale alla base della scelta degli strumenti della valutazione va riferito al tipo di informazioni che si intende raccogliere:

**di tipo quantitativo:** consente di ragionare per punteggi. Lo strumento di ricerca adatto a tale ordine di informazioni è il questionario strutturato, con domande chiuse, per il quale è prevista una consolidata procedura di elaborazione statistica dei dati ottenuti;

**di tipo qualitativo:** consente di ragionare per descrizioni. Lo strumento utilizzabile in questo caso è l'intervista, costruita con domande aperte, e che implica un dialogo aperto tra soggetti e ricercatori, per la quale è prevista una procedura di analisi di contenuto dei dati raccolti.

Oggetti d'indagine:

**a) Valutazione della didattica:** misura il risultato ottenuto dalla formazione in termini di gradimento/apprezzamento dichiarato dai volontari partecipanti. Quello che in questo step si intende indagare è il grado di soddisfazione per l'esperienza formativa vissuta, che può rappresentare anche una misura della qualità riconosciuta a tale esperienza, della sua efficacia.

I differenti strumenti che possono essere utilizzati sono:

- Strumenti quantitativi analitici: fanno riferimento al questionario completo, che indaga a 360° il progetto. Le domande del questionario potranno variare a seconda degli aspetti considerati, ma in ogni modo si fa sostanzialmente riferimento a tre soluzioni metodologiche:
  - Scale di reazione (al soggetto è richiesta una valutazione in base a coppie di aggettivi opposti, utilizzando una scala di valori).

- Scale di punteggio ( al soggetto è richiesto di esprimere il proprio giudizio per ciascun item, utilizzando una scala di valori progressivi).
- Scale di opinione ( vengono presentate al soggetto delle affermazioni, rispetto alle quali può essere richiesto di esprimere il grado di accordo/disaccordo).

- Strumenti qualitativi analitici: si propongono di attivare un momento di riflessione orientato a raccogliere opinioni e valutazioni in forma descrittiva, puntando a cogliere un più completo livello di profondità di analisi, ossia ad indagare nel dettaglio molteplici aspetti dell'esperienza formativa. Sarà necessario quindi in questo caso far riferimento ad un'intervista di autoriflessione, articolata e capace di individuare molteplici sfumature di vissuto.
- Strumenti quantitativi sintetici: si riferiscono ad un questionario che ha lo scopo di esplorare la valutazione complessiva condivisa dai partecipanti sull'esperienza formativa. La soluzione metodologica più opportuna propone la formula delle scale di reazione, e assume la forma di un differenziale semantico (coppie di aggettivi opposti).
- Strumenti qualitativi sintetici: tale tipologia si traduce in un breve questionario di riflessione, composto da un numero ridotto di domande aperte, finalizzato a raccogliere opinioni di ordine generale sull'esperienza formativa considerata nella sua globalità.

**b) Valutazione dell'apprendimento:** si tratta in questo caso di misurare i contenuti di ciò che è stato appreso con riferimento sia agli obiettivi didattici proposti, sia agli argomenti trattati dall'azione formativa. Gli strumenti che possono essere utilizzati vanno differenziati in funzione di due criteri principali: il primo fa riferimento alla distinzione tra misurazione quantitativa e qualitativa, e il secondo rimanda alle caratteristiche più specifiche che distinguono la natura di tre tipi di sapere oggetto della valutazione: conoscenze, capacità e qualità.

- Strumenti quantitativi: si riassumono sostanzialmente nella formula propria di un test di livello che misura i risultati ottenuti in termini di conoscenze acquisite: un insieme di domande capaci di segmentare gli argomenti trattati in singole unità di informazione.
- Strumenti qualitativi: si riassumono nella forma di una intervista di autovalutazione, finalizzata a raccogliere opinioni e giudizi personali in forma descrittiva attraverso un colloquio diretto con i soggetti, volto a ricostruire gli esiti dell'esperienza formativa.

**c) Valutazione della trasferibilità:** si intende la capacità del progetto di “essere utilizzato” e “farsi utilizzare” in contesti e ambiti diversi da quello originario (In questa parte è utile descrivere come la buona pratica può essere trasferibile in un altro contesto. Capitalizzando le fasi di progettazione e di realizzazione sperimentate, andranno individuati quei percorsi e processi necessari alla sua trasferibilità. Questa fase dovrebbe consentire di esplorare quali contenuti rappresentino un effettivo miglioramento dei modi di fare e operare.

In questo caso gli strumenti utilizzabili vanno differenziati, sia rispetto al criterio che distingue la misurazione quantitativa da quella qualitativa, sia in riferimento all'oggetto di indagine distinguendo tra prestazioni e comportamenti.

- Strumenti quantitativi che misurano il cambiamento ottenuto in termini di

miglioramento della prestazione di lavoro si riassumono sostanzialmente nella forma di una griglia di analisi, che richiede di valutare il grado in cui la formazione ha concretamente contribuito agli specifici risultati di lavoro conseguiti. E' consigliato affiancare alla griglia una intervista di autovalutazione, in modo tale da permettere ai soggetti di esplorare dal proprio punto di vista il legame tra formazione e cambiamento. Gli strumenti quantitativi per la valutazione del cambiamento dei comportamenti organizzativi ripropongono il questionario di follow-up come soluzione metodologica appropriata.

- Strumenti qualitativi per la valutazione della trasferibilità si traducono nella forma di una intervista di autovalutazione, del tutto analoga a quella descritta per l'apprendimento.

### **Il Follow-up**

La Diffusione e valorizzazione dei risultati si riferisce all'utilizzo e all'applicazione pratica dei risultati del progetto durante le varie attività di follow-up (= per follow-up si intende la ripresa dei lavori a distanza di tempo dalla conclusione del percorso formativo) intraprese dopo la realizzazione del progetto.

Lo scopo delle attività di follow up è quello di incrementare l'impatto del progetto mediante i suoi effetti moltiplicatori e di assicurare la sostenibilità dei risultati raggiunti.

Questo obiettivo può essere raggiunto attraverso:

- la diffusione del contenuto educativo di un progetto, consentendo ad altri promotori di utilizzarlo in un nuovo contesto (ad esempio, organizzando presentazioni, seminari, attività di formazione)
- la diffusione dei risultati educativi del progetto raggiunti durante la sua implementazione (ad esempio, organizzando proiezioni di filmati, forum di discussione, stabilendo una collaborazione di lungo termine con i media, diffondendo materiali promozionali o prodotti).

Le attività di follow-up sono state prese in considerazione durante la pianificazione del progetto. La valorizzazione dei risultati può avere luogo sia a livelli individuali ed istituzionali (effetto moltiplicatore) sia a livello di politiche (mainstreaming).

In questo modo è possibile raccogliere feed-back relativi ai bisogni ancora attivi e, quindi, scoprire le aree di criticità, le tematiche e le competenze non ancora sviluppate, per verificare se il percorso formativo ha prodotto effetti con gli obiettivi iniziali.

Oggetto del follow-up potrà pertanto essere:

- la verifica delle competenze acquisite e messe in atto nello svolgimento del lavoro;
- il confronto su casi reali affrontati dai partecipanti;
- la consulenza d'aula per la risoluzione dei problemi professionali, operativi e relazionali incontrati
- l'approfondimento di alcuni temi sviluppati durante il percorso formativo.

La scelta del singolo strumento di valutazione sarà calibrata rispetto alle dinamiche che sorgeranno all'interno del gruppo e alle singole caratteristiche dei discenti, cercando di adottare degli strumenti descritti quelli più pertinenti e aderenti ai profili dei discenti.

Il Responsabile legale dell'Ente