

## **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:

Nuove generazioni verso il futuro

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**

##### **Premessa**

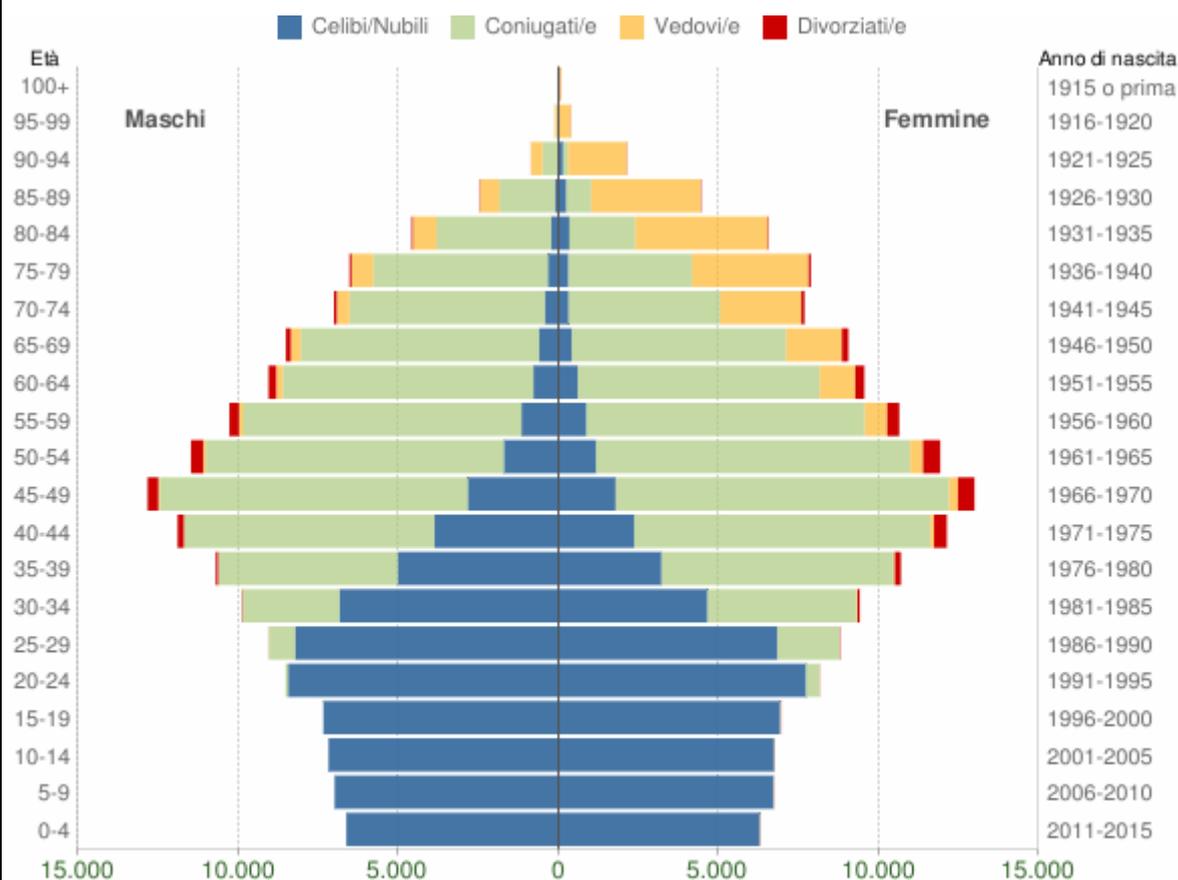
Il progetto "Nuove generazioni verso il futuro" andrà ad impattare su quasi tutto il territorio provinciale mediante il coinvolgimento dei n. 3 Centri per l'impiego provinciali siti a

Teramo, Nereto e Giulianova.

Il contesto territoriale cui si guarderà, quindi, è quello della provincia di Teramo che comprende ben 47 comuni e si estende per una superficie complessiva di 312.311 Km con una 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

Il progetto si articola su tre sedi di attuazione, snodi importanti sia per la raccolta delle

informazioni che per il loro rilascio.

I Centri per l'Impiego, per loro vocazione, hanno uno stretto contatto con l'utenza giovanile e sono detentori di informazioni per quanto attiene l'occupabilità, la formazione, le opportunità di esperienze di studio e lavoro all'estero. Sono inoltre luoghi privilegiati per l'incrocio domanda/offerta di lavoro - servendo ognuno un distretto territoriale.

Il **Centro per l'impiego di Teramo** serve i comuni di : Basciano, Campli, Canzano, Castel Castagna, Castelli, Colledara, Cortino, Crognaleto, Fano Adriano, Isola del Gran Sasso d'Italia, Montorio al Vomano, Penna Sant'Andrea, Pietracamela, Rocca Santa Maria, Teramo, Torricella Sicura, Tossicia e Valle Castellana; il **Centro per l'impiego di Giulianova** serve i comuni di Alba Adriatica, Bellante, Giulianova, Mosciano Sant'Angelo, Tortoreto; il **Centro per l'impiego di Nereto** serve i comuni di : Ancarano, Civitella del Tronto, Colonnella, Controguerra, Corropoli, Martinsicuro, Nereto, Sant'Egidio alla Vibrata, Sant'Omero, Torano Nuovo.

Il territorio provinciale presenta una discreta articolazione di servizi a favore delle nuove generazioni. Di seguito una tabella rappresentativa di essi, non esaustiva in quanto non ricomprende le molteplici esperienze aggregative, associative e di promozione sociale rivolte ai giovani, che ci consente, però, di considerare i servizi di carattere istituzionale che specificatamente, nelle comunità sedi fisiche di progetto, si rivolgono ai giovani al di fuori del circuito scolastico e universitario.

### **Contesto settoriale**

Il territorio provinciale, con particolare riferimento ai territori investiti dalle attività progettuali, come sopra accennato presenta una discreta articolazione di servizi a favore delle nuove generazioni. Al fine di offrire una descrizione puntuale e attendibile del settore di riferimento relativo alle opportunità educativo - formative destinate alla popolazione giovanile occorre riferirsi sia ai servizi presenti sui territori coinvolti sia ai bisogni e alla domanda rilevata dagli stessi territori.

Il progetto si rivolge ad pubblico di giovani piuttosto ampio, come ampia è la determinazione del range di età della popolazione giovanile. Nel corso degli anni ottanta, negli studi di settore, generalmente, si consideravano come *giovani* coloro che avevano un'età compresa tra i 15 e i 24 anni. Poco dopo, con il passare del tempo si è registrato un progressivo mutamento e differimento delle tradizionali tappe di passaggio dall'adolescenza all'età adulta con il conseguente slittamento della fascia di età che di fatto è stata ampliata fino a 29 anni. In tal senso il progetto "Nuove Generazioni verso il futuro", coerentemente con le ultime

indicazioni fornite dal settore, intende rivolgersi ai giovani di età compresa tra i 15 e i 29 anni.

Il progetto trova la sua articolazione su differenti sedi di attuazione ricadenti nel Comune di: Teramo, di Giulianova e Nereto, dove sono attivi altri servizi finalizzati a promuovere l'occupabilità, la formazione, la qualità del tempo libero della gioventù.

Presentiamo nel dettaglio l'offerta di servizi rivolti ai giovani nei rispettivi territori di riferimento:

<b>Comune</b>	<b>Servizi esistenti a favore delle nuove generazioni</b>
<b>Teramo</b>	n. 1 Agenzia Giovani; n.1 Punto Europe Direct (situato all'interno dell'Agenzia Giovani); n. 2 biblioteche; n. 1 Ludoteca scientifica, n.1 Centro per l'Impiego
<b>Giulianova</b>	n. 1 Informagiovani; n. 3 biblioteche; n. 1 Centro per l'Impiego
<b>Nereto</b>	n.1 Ludoteca, n.1 Centro Aggregativo, n.2 Biblioteche, 1 Centro per l'Impiego

Come si evince dalla Tabella di cui sopra i comuni interessati dal progetto "Nuove generazioni verso il futuro" sono dotati di strutture che offrono ai giovani servizi di supporto alla formazione culturale, alle esigenze del tempo libero e che attivino canali di comunicazione tra i loro bisogni e le istituzioni demandate al soddisfacimento degli stessi. In particolare gli Sportelli Informagiovani sono dai più considerate le strutture che più efficacemente si occupano dei servizi sopra elencati.

### **Domanda di servizi analoghi**

Da un' analisi effettuata risultano evidenti gli effetti sul mercato del lavoro della presente congiuntura economica.

Difatti il numero di utenti iscritti ai Centri per l'Impiego della Provincia di Teramo è in aumento. In parallelo aumentano le dimissioni ed il ricorso a sussidi come cassa integrazione e mobilità; d'altro lato l'alto il numero di immissioni certifica anche il ricorso sempre

maggiore a rapporti contrattuali di breve periodo. In tale scenario risultano penalizzati soprattutto coloro che per la prima volta si immettono nel mercato del lavoro: privi di esperienza e capacità specifiche ed acquisite sul campo. In tale contesto appare di grande importanza offrire ai giovani un sostegno concreto in termini di orientamento sulle opportunità loro offerte a livello locale, nazionale ed europeo. Un supporto nella compilazione della documentazione necessaria per l'accesso potrà facilitare la partecipazione dei giovani alle opportunità individuate. Infine appare auspicabile incentivare le relazioni tra chi è in cerca di occupazione in termini di condivisione di conoscenze, capacità, obiettivi ed iniziative.

I Centri per l'Impiego, potranno divenire, in tal modo, non solo sede di monitoraggio rispetto alle opportunità esistenti, ma anche luogo di ideazione di interventi ed iniziative che favoriscano il continuo potenziamento dell'occupabilità dei giovani e incrementino le opportunità di formazione, mobilità internazionale ed autoimpiego.

Indicatori:

- „ N. utenti giovani dei Centri per l'Impiego;
- „ N. ore di consulenza individuale e specialistica erogata;
- „ N. di giovani utenti aderenti alle opportunità loro offerte a livello europeo.

Altro strumento fondamentale di lettura della condizione giovanile teramana è **l'Osservatorio Scolastico Provinciale**. L'Osservatorio Scolastico Provinciale ha la funzione di prendere in esame i dati relativi a:

- Studenti frequentanti le Istituzioni Scolastiche (statali e paritarie) e gli Enti di Formazione della Provincia di Teramo;
- Apprendisti iscritti presso i Centri per l'impiego della Provincia di Teramo;
- Residenti nei Comuni della Provincia di Teramo di età compresa tra i 14 ed i 18 anni.

L'implementazione di quest'area di indagine avviene attraverso la stretta collaborazione tra l'Osservatorio Scolastico della Provincia di Teramo con i CPI teramani, le Strutture Scolastiche, le Agenzie Formative e le Anagrafi Comunali. La rilevazione di tali informazioni risulta strumentale per riuscire a monitorare l'andamento dei principali flussi scolastici - formativi, per la pianificazione delle politiche dell'istruzione/formazione e per ottenere informazioni sulla consistenza della popolazione scolastica, **sul numero di studenti non rilevati** (ossia non presenti nei canali previsti dall'articolo 68 della Legge 144/99 e successive m. e i.).

Nell'A/S 2011/2012 l'Osservatorio Scolastico della Provincia di Teramo ha classificato quali "NON RILEVATI" N. 2665 SOGGETTI, cioè giovani residenti nel comprensorio della provincia, di età compresa tra i 15 e i 17 anni, che a seguito di un confronto tra i dati dei residenti raccolti dai Comuni, i dati dei frequentanti raccolti dalle Scuole Secondarie di II grado e dagli Enti di Formazione della Provincia di Teramo nonché dei dati relativi agli Apprendisti raccolti dai Centri per l'Impiego della Provincia, non risultano inseriti in un percorso Scolastico, Formativo o di Apprendistato.

Questo dato ci porta a prendere in considerazione il fenomeno dei "Neet" ( in inglese: Not in Education, Employment or Training); la cosiddetta **generazione "non", priva di identità**, perché formata da quei giovani che "non" lavorano, "non" studiano, né sono impegnati in attività di "formazione" o "apprendistato". L'Istat stima quale il più alto dell'Eurozona il tasso di disoccupazione giovanile in Italia, (oltre il 30% che sale al 50% nel Mezzogiorno). Le statistiche ufficiali, inoltre, quantificano il peso dei lavoratori atipici e irregolari in oltre il 30% tra i giovani. Stime non esaustive per la difficoltà di reperimento di dati concreti facilmente incrociabili, risulta che il 22% della popolazione giovanile si trova in questa "non" condizione, essa pesa particolarmente fra le donne e nel Sud e si sviluppa in aree sociali multiformi, per profilo socio grafico e motivazionale.

Pesanti sono gli effetti della grave e perdurante crisi economica sull'occupazione, anche giovanile; nel 2014, mediante i CPI, sono stati registrati i seguenti dati circa lo stato occupazionale della popolazione target:

**Tabella A.1** Dati di Stockö

Iscritti al 31.12.2013				Iscritti al 31.12.2014		
	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine
Età da 16/35 anni	23.412	11.456	11.956	27.940	13.859	14.081
Inoccupati	4.858	2.090	2.768	5.988	2.644	3.344
Disoccupati	18.554	9.366	9.188	21.952	8.461	13.491

**Tabella A.2** Dati di Flussoö

ISCRITTI ANNO 2013				ISCRITTI ANNO 2014		
	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine
Età da 16/35 anni	6.858	3.431	3.427	8.645	4.551	4.094

Inoccupati	1.331	6..	731	1.486	721	765
Disoccupati	4.527	2.831	1.696	7.159	3.830	3.329

Dai dati è possibile constatare, come nell'arco dell'anno 2014, ci sia stato un incremento di iscrizioni nei centri per l'impiego con una crescita percentuale di iscrizioni del 26.05%.  
La variabile di Stock invece si aggira intorno ad un incremento del 19,34%.

I dati in possesso forniscono un'immagine chiara della situazione economica che il nostro Paese ha attraversato in quest'ultimo periodo, d'altro canto, però, grazie alle varie misure investite nell'occupazione a livello regionale, nella successiva tabella relativa agli avvii al lavoro di soggetti nella fascia d'età 16-35 anni nell'anno 2014, si registra che vi è stato un aumento pari a 3.13 avvii al lavoro nel 2014 rispetto all'anno precedente, di cui ben 4.58 con contratti a tempo determinato e solo 0.06 con contratti a tempo indeterminato; i nuovi avvii nel 2014 hanno visto una presenza femminile più alta: ben 7.253 donne sono state avviate con contratti a tempo determinato rispetto agli 8.473 dei maschi e 3.252 contratti a tempo indeterminato per le donne contro i 3.896 che riguardano i maschi.

**Tabella A.3 ÷Avviö**

Anno 2013				Anno 2014		
AVVIATI	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine
Età da 16/35 anni	22.179	11.968	10.211	22.874	12.369	10.505
Tempo determinato	15.036	8.195	6.841	15.726	8.473	7.253
Tempo indeterminato	7.143	3.773	3.370	7.148	3.896	3.252

Al fine di far passare ai giovani l'importanza fondamentale dell'acquisizione di competenze certe e concrete con cui presentarsi nell'approccio al mondo del lavoro, con il presente progetto si vuole potenziare il sostegno all'orientamento sulle opportunità loro offerte a livello locale, nazionale ed europeo in termini formativi ma si vuole anche sperimentare nuove forme di attrazione dei giovani da parte delle agenzie deputate ad accompagnarli nella formazione.

In tale progetto i volontari collaboreranno operativamente tra loro e questo contesto unico e

stimolante sarà anche l'occasione per collaborare alla realizzazione del "Portale open data" - quale necessario mezzo di comunicazione da porre in essere.

Infatti con riferimento al settore di intervento " Educazione informatica", l'Agenda per la semplificazione 2015- 2017, per la prima volta in Italia, il Governo, le Regioni, i Comuni, le Province e le Città Metropolitane assumono un comune impegno ad assicurare l'effettiva realizzazione degli obiettivi individuati. Ma solo una forte alleanza dei diversi livelli amministrativi può garantire il risultato, utilizzando tutti gli strumenti utili: innovazione tecnologica, amministrativa, organizzativa, normativa. Cambia il rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio che i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, che essi godono di **diritti di cittadinanza digitale** e che a tutela e garanzia del loro godimento sono previsti strumenti adeguati. Chiunque deve attendersi dalla pubblica amministrazione - Stato, Regioni ed autonomie locali - un livello minimo in termini qualità, accessibilità e disponibilità di servizi *online*, accessibilità e riusabilità dei dati in formato aperto, alfabetizzazione digitale e partecipazione con modalità telematiche ai processi di decisione delle amministrazioni pubbliche.

La Provincia di Teramo è convinta che superare con incisività il "ritardo tecnologico", costituisca una delle principali opportunità di sviluppo, con benefici economici e sociali per l'intero territorio.

A questo proposito risulta doveroso e utile fare una breve digressione per evidenziare come i Servizi per l'Impiego della Provincia di Teramo hanno già dedicato, in considerazione dell'alto tasso di disoccupazione, particolare attenzione al summenzionato target giovanile (oltre il 42% a livello nazionale). Tale impegno si è particolarmente consolidato a seguito dell'approvazione il Programma Garanzia Giovani (Youth Guarantees), un Programma Europeo per la lotta alla disoccupazione giovanile. Proprio con questo obiettivo sono stati previsti dei finanziamenti per i Paesi Membri con **tassi di disoccupazione superiori al 25%**, che prevedono il loro investimento in politiche attive di orientamento, istruzione e formazione e inserimento al lavoro, a sostegno dei giovani che non sono impegnati in un'attività lavorativa, né inseriti in un percorso scolastico o formativo (**Neet - Not in Education, Employment or Training**).

Per quanto riguarda il nostro Paese, l'Italia è impegnata a garantire ai giovani al di sotto dei 30 anni un'offerta qualitativamente valida di lavoro, proseguimento degli studi, apprendistato o tirocinio, entro 4 mesi dall'inizio della disoccupazione o dall'uscita dal sistema d'istruzione formale.

In particolare la **Provincia di Teramo**, tramite i propri **Centri per l'Impiego**, ha sviluppato già da inizio anno 2014 (*il Programma Garanzia Giovani ha aperto i battenti in tutta Italia il 1° maggio 2014*) una notevole campagna di sensibilizzazione nei confronti dell'utenza destinataria degli interventi, spesso giovani senza alcuna pregressa esperienza lavorativa, fuoriusciti da percorsi di studio o di formazione, sovente con evidenti gap riguardo alle minime conoscenze e/o mancanza di strumenti utili a ricercare le opportunità per l'ingresso nel mondo del lavoro.

I **CPI della Provincia di Teramo** hanno integrato la campagna di sensibilizzazione già in atto, sia a livello nazionale che regionale, con l'organizzazione di specifici work shops, replicati nel tempo e dedicati al target di riferimento (ragazzi e imprese) a cui hanno fatto seguito altresì colloqui di gruppo per fornire una prima fase informativa propedeutica alla sottoscrizione del Patto di Attivazione e definizione del profiling individuale.

#### UN ANNO DI GARANZIA GIOVANI

#### Programma garanzia Giovani nella Provincia di Teramo – dati di dettaglio all' 1/05/2015

DATI numerici	CPI TERAMO	CPI ROSETO D.A.	CPI NERETO	CPI GIULIANOVA	TOTALI
<b>Adesioni GG</b>	1581	1610	713	963	4867
<b>Colloqui effettuati</b>	919	1247	600	900	3666
<b>Patti di Attivazione sottoscritti</b> (al netto di cancellazioni per rinunce /ripensamenti/mancanza requisiti)	766	625	496	570	2457
<b>N° Tirocini Attivati (*)</b> (Al netto di nuovi richiesti in autorizzazione e già autorizzati ma ancora da attivare e progetti formativi checkati per S.O. - APL)	40 (109)	53 (112)	30 (54)	57 (70)	180 (345)
<b>Scelte effettuate per singola misura:</b>	al 31/3	all'1/5	All'1/5	Al 31/3	
<b>Formaz. Inserimento Lavorativo</b>	211	456	251	368	1286

<b>Reinserim. 15-18 anni sistema istr/form</b>	6	8	6	3	23
<b>Apprendistato 1° livello</b>	72	289	201	370	932
<b>Apprendistato 3° livello</b>	206	352	264	388	1210
<b>Tirocini Extracurricolari</b>	526	576	430	470	2002
<b>Servizio Civile</b>	229	286	158	455	1128
<b>Autoimpiego</b>	139	223	154	330	846
<b>Tirocini in Mobilità Geografica</b>	173	419	329	315	1236
<b>Bonus occupazionale</b>	601	582	447	470	2100

Tra le varie misure quella dei **tirocini Extracurricolari in ambito regionale sembra aver riscosso maggiore attenzione e gradimento** sia da parte degli aspiranti tirocinanti che da parte dei soggetti ospitanti (aziende/impres). La stessa Regione ha richiesto ed ottenuto un finanziamento aggiuntivo dal Ministero del Lavoro che permette, in aggiunta dei 1700 tirocini già attivati al 30/06/2015, il finanziamento di ulteriori 2000 tirocini in fase di sottoscrizione (siamo in attesa dell'autorizzazione all'avvio). Si stima infine che entro il 30/09/2015 verranno attivati ca 600 tirocini nella sola Provincia di Teramo, la quale risulta finora tra le più virtuose in ambito regionale riguardo al successo di tale misura.

In questo ambito risulta doveroso concludere questa breve digressione sottolineando quanto l'Ente si stia attivando per combattere il fenomeno della crisi occupazionale giovanile determinata dalla pesante congiuntura economica, ponendo in essere tutte le azioni necessarie per contrastarla sia mediante lo "strumento" Servizio Civile sia per mezzo delle azioni legate ai Programmi "Garanzia Giovani".

### **Destinatari**

Destinatari diretti dell'intervento progettuale **“Nuove Generazioni verso il futuro”** saranno i giovani utenti ai Centri per l'Impiego del territorio aventi un'età compresa tra i 18 ed i 29 anni i quali vedranno potenziate le azioni miranti a favorirne il collocamento sul mercato del lavoro.

### **Beneficiari**

Beneficeranno dell'intervento, in primis le famiglie dei giovani destinatari, quindi il personale dei Centri per l'Impiego, che vedranno espandersi le opportunità dell'ufficio di offrire opportunità d'impiego e formazione al target dei giovani utenti. Infine il territorio vedrà, verosimilmente, accrescere la consapevolezza dei giovani rispetto le opportunità a loro disposizione in ambito lavorativo, anche in termini di auto impiego. Si accrescerà, in tal modo, la capacità dei residenti di “creare economia” e valorizzare le risorse del territorio stesso.

### *7 Obiettivi del progetto:*

#### **Obiettivo Generale.**

L'obiettivo principale del progetto è sperimentare modalità e strumenti di inclusione sociale che, a partire da uno studio analitico e mirato dei differenti target di vulnerabilità, possano implementare un'azione di orientamento e supporto alla ricerca del lavoro che è compito istituzionale dello Sportello e costruire reti ampie di sostegno ai cittadini in condizioni di difficoltà economiche o svantaggio culturale. Negli ultimi anni, la questione lavoro in connessione al problema della disgregazione sociale si è posta come centrale. Da qui l'esigenza di avviare un filone di studio relativo alle politiche del lavoro per integrare, con aspetti documentali e di ricerca, le azioni poste in essere dallo Sportello quotidianamente. L'obiettivo principale è quindi analizzare anche da un punto di vista teorico e scientifico il nesso tra mondo del lavoro e integrazione sociale.

Successivamente a questa prima fase, è prevista la realizzazione di azioni di supporto all'uso degli strumenti telematici per la ricerca del lavoro: dalla stesura del CV, alla ricerca di opportunità lavorative e formative in rete.

In questo modo viene perseguito l'obiettivo indiretto di incrementare le competenze, favorire

la socializzazione e l'inserimento in reti di relazioni e conseguentemente aumentare l'occupabilità, cioè le chances di ingresso e di permanenza nel mondo del lavoro in condizioni dignitose e corrispondenti alle necessità e aspettative degli interessati.

Per quanto riguarda i volontari in servizio civile, il progetto persegue l'obiettivo di farli partecipare a un'esperienza stimolante e gratificante, di supportare la loro crescita personale e di sviluppare conoscenze e competenze tecniche e relazionali, utili anche in una prospettiva professionale.

Infine, la visibilità che si intende dare al progetto conseguirà un risultato in termini di maggiore conoscenza e di promozione del servizio civile e di possibilità di informazione e assistenza diretta a giovani potenzialmente interessati a questa esperienza.

Il progetto si pone i seguenti obiettivi:

- A) Implementazione delle risorse informative e del "mestiere" agli sportelli al fine di studiare il nesso tra mondo del lavoro e integrazione sociale.
- B) Riduzione del gap informativo mediante azioni di promozione e sensibilizzazione ai diritti di cittadinanza digitale
- C) Incremento dell'occupabilità dei destinatari attraverso percorsi individuali di inclusione digitale
- D) Contrasto al digital divide mediante attività' laboratoriali

#### **Obiettivi specifici**

A) ANALIZZARE ED IMPLEMENTARE LE RISORSE INFORMATIVE ED IL "MESTIERE" AGLI SPORTELLI AL FINE DI STUDIARE IL NESSO TRA MONDO DEL LAVORO E INTEGRAZIONE SOCIALE.

A.1 Ricerca documentale e scientifica volta alla circolazione di informazione interna all'ente

A.2 Informazione e comunicazione sociale della Provincia di Teramo alla cittadinanza

A.3 Individuazione e implementazione di nuove strategie di comunicazione e materiali informativi per intercettare utenza potenzialmente esclusa e favorire la comunicazione interna all'ente

A.4 Supporto nelle azioni di coordinamento per favorire le sinergie interne al mondo dell'associazionismo a contrasto delle diverse forme di discriminazione sociale

Risultati attesi: miglioramento della comunicazione interna ed esterna sui temi del progetto; rafforzamento dei flussi di comunicazione tra le reti sul lavoro e la rete antidiscriminazione; migliore pubblicizzazione delle attività della rete antidiscriminazioni; maggiore consapevolezza degli operatori di sportello in materia di discriminazioni dirette ed indirette e di pratiche inconsapevoli di discriminazione. Incremento del 15% degli accessi al portale

della Provincia di Teramo

**B) RIDUZIONE DEL GAP INFORMATIVO MEDIANTE AZIONI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE AI DIRITTI**

B.1 Favorire ed incrementare l'accesso consapevole ai diritti e all'informazione

B.2 Reperimento di informazioni per la ricerca attiva del lavoro

B.3 Utilizzo interattivo degli strumenti digitali

Risultato atteso: Rendere consapevoli gli utenti circa i propri diritti e circa i servizi presenti sul territorio, in particolare quelli erogati dallo sportello.

Promozione dell'uso dei siti web istituzionali, e in generale dei servizi accessibili dalla rete che la Pubblica Amministrazione offre ai cittadini nel territorio.

Incremento degli accessi presso sul portale della Provincia di Teramo dedicato al lavoro

[www.provincia.teramo.it/lavoro](http://www.provincia.teramo.it/lavoro) (+ 20%), su Facebook ed al portale della Regione Abruzzo e Clic lavoro [www.cliclavoro.gov.it](http://www.cliclavoro.gov.it) del Ministero del Lavoro

**C) INCREMENTO DELL'OCCUPABILITA' DEI DESTINATARI ATTRAVERSO PERCORSI INDIVIDUALI DI INCLUSIONE DIGITALE**

C.1 Messa a punto degli strumenti basilari per proporsi nel mercato del lavoro

C.2 Reperimento di informazioni per la ricerca attiva del lavoro

C.3 Utilizzo interattivo degli strumenti digitali

Risultato atteso: acquisizione delle principali abilità di base per la ricerca del lavoro attraverso le tecnologie digitali da parte di 100 persone in condizione di esclusione digitale e acquisizione parziale (solo alcune abilità oppure non in totale autonomia) da parte di altre 100 persone

**D) CONTRASTO AL DIGITAL DIVIDE MEDIANTE ATTIVITA' LABORATORIALI**

D.1 Realizzazione di laboratori di ricerca attiva e di orientamento al lavoro

D.2 Realizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale

Risultato atteso: alfabetizzazione informatica e tecnologica di 200 persone in condizione di esclusione digitale

Obiettivi specifici rispetto ai giovani in servizio civile nazionale:

1. Sviluppare e valorizzare la crescita dei volontari a livello personale, sul piano culturale, della solidarietà e della cittadinanza attiva:

a) Coinvolgere i volontari del servizio civile nel presente progetto attraverso le azioni previste, in modo da permettere loro una partecipazione propositiva e maggiormente consapevole, come cittadini attivi, del valore dell'offerta di un servizio pubblico, utile alla collettività ed in particolare alle fasce di popolazione più fragili e vulnerabili;

b) Far conoscere ai giovani volontari in Servizio civile la complessità delle relazioni tra Enti pubblici, Istituzioni, Associazioni ed il valore e le potenzialità del lavoro in rete

2. Sviluppare e valorizzare la crescita dei volontari a livello formativo e professionale, favorendo il passaggio verso il mondo del lavoro:

a) Favorire la crescita personale e professionale dei volontari introducendoli nelle attività progettuali in un contesto lavorativo che incentiva lo sviluppo dell'autonomia, della responsabilità personale, della capacità critica e del lavoro di gruppo;

b) Favorire lo sviluppo di conoscenze tecniche e informatiche, attraverso l'affiancamento ad operatori del settore supportate dallo studio di tematiche specifiche;

c) Sviluppare competenze nella produzione e diffusione di materiali informativi e didattici, scientifico-documentali e comunicazionali;

d) Sviluppare competenze relazionali, capacità di comunicazione e di lettura della situazione individuale dell'utente e del contesto ambientale anche attraverso la partecipazione a incontri e tavoli di progettazione sociale;

e) Apprendere le modalità di erogazione di informazioni e di consulenza a persone in cerca di lavoro ed in condizione di svantaggio sociale;

f) Coinvolgere i volontari nella attività di organizzazione di laboratori, eventi, gruppi di lavoro ecc. per una più diretta conoscenza delle modalità relazionali e di rapporto istituzionale dell' "Ente locale Comune" con altre istituzioni pubbliche e private;

g) Offrire ai volontari un'opportunità di passaggio dal mondo scolastico a quello lavorativo attraverso una partecipazione attiva, diretta e consapevole, ai momenti istruttori, decisionali, gestionali e di controllo dei servizi/eventi da erogare e dei prodotti ottenuti;

h) Migliorare la conoscenza delle realtà del settore produttivo; del settore socio-sanitario sul territorio, sia in termini di miglioramento dei rapporti con i vari stakeholders coinvolti o coinvolgibili, sia in termini di scelte più consapevoli per eventuali collaborazioni professionali post servizio civile;

i) Favorire la consapevolezza da parte dei giovani volontari dell'importanza del nesso esistente tra il mercato del lavoro ed il mondo sociale

l) Acquisire conoscenze circa il lavoro istituzionale, in particolare riferito alla gestione di processi e di semplici atti amministrativi, alla corretta conoscenza e decodificazione della dinamica istituzionale (consultiva, partecipativa, decisionale....).

L'esperienza di crescita dei volontari in servizio civile nazionale, l'acquisizione della consapevolezza del contenuto valoriale della loro esperienza, il loro grado di coinvolgimento

e di partecipazione, la condivisione e elaborazione delle azioni del progetto, l'acquisizione di competenze professionali con particolare attenzione al campo della didattica e comunicazione, saranno oggetto del piano di monitoraggio interno (vedi sezione specifica).

*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:*

**Azioni previste per il conseguimento degli obiettivi attesi (come individuati nella voce 7)**

A. ANALIZZARE ED IMPLEMENTARE LE RISORSE INFORMATIVE ED IL "MESTIERE" AGLI SPORTELLI AL FINE DI STUDIARE IL NESSO TRA MONDO DEL LAVORO E INTEGRAZIONE SOCIALE.

A.1) Ricerca documentale e scientifica volta alla circolazione di informazione interna all'ente

Ricerca sulle tematiche del lavoro per individuare Best Practices e Format applicati a livello europeo utili a migliorare il modus operandi dell'Ente.

Studio della propria banca dati e analisi di ulteriori banche dati scientifiche e di settore per produrre strumenti informativi (schede, cataloghi, depliant, aggiornamenti bibliografici ...).

Redazione e produzione di schede informative volte ad analizzare e approfondire le caratteristiche culturali e etniche proprie dei diversi target di utenza. Nello specifico sono previste analisi legate ai comportamenti sociali e demografici differenziati a seconda dei Paesi di provenienza, volti a prevenire possibili ostacoli di accesso al lavoro e ai diritti.

Fornire elementi utili per indirizzare azioni di supporto mirato agli operatori sociali ed in particolare gli operatori dello Sportello Comunale per il Lavoro.

**A.2) Individuazione e implementazione di nuove strategie comunicazionali e materiali informativi per intercettare utenza potenzialmente esclusa e favorire la comunicazione interna all'ente.**

• Creazione di kit e materiali informativi tarati sui bisogni dell'utenza per moltiplicare la diffusione e l'efficacia delle azioni di contrasto all'information divide.

• Redazione del materiale disponibile in autoconsultazione sia per la bacheca presente presso la sede dello Sportello lavoro, che per il nuovo spazio virtuale della pagina Facebook.

• Realizzazione/adattamento di materiali didattici e informativi: guida alla ricerca del lavoro sul web.

**A.3) Supporto nelle azioni di coordinamento per favorire le sinergie interne al mondo dell'associazionismo a contrasto delle diverse forme di discriminazione sociale**

Supporto nelle azioni di empowerment rivolte a enti ed associazioni che svolgono attività a favore dell'integrazione sociale degli stranieri. Incontri di approfondimento tematico per favorire la conoscenza del territorio, opportunità di finanziamento locale e di inclusione digitale;

B) RIDUZIONE DEL GAP INFORMATIVO MEDIANTE AZIONI DI PROMOZIONE E

## SENSIBILIZZAZIONE AI DIRITTI

### B.1) Favorire ed incrementare l'accesso consapevole ai diritti e all'informazione

- Azioni di intercettazione, sensibilizzazione e messa a corrente dell'utenza, soprattutto svantaggiata, circa le possibilità offerte dal Servizio Pubblico a sostegno del cittadino, in particolare relativamente alla ricerca del lavoro e agli strumenti di tutela dei diritti
- Predisposizione di percorsi e strumenti ad hoc per particolari target di utenza destinataria di specifiche progettualità regionali e nazionali (Garanzia Giovani, Politiche abitative, Servizio Civile...)

### B.2) Reperimento di informazioni per la ricerca attiva del lavoro

- Utilizzo della navigazione per consultare annunci di lavoro e opportunità formative
- Utilizzo dei motori di ricerca e i siti specializzati
- Acquisizione capacità critiche e di orientamento nella valutazione delle offerte
- Prevenire errori, violazioni delle procedure di sicurezza, possibili truffe informatiche

### B.3) Utilizzo interattivo degli strumenti digitali

- Saper rispondere e dialogare con gli interlocutori utili alla ricerca del lavoro
- Accedere in modo attivo a forum, comunità, blog per reperire informazioni più capillari, scambiare opinioni, cercare nuovi interlocutori
- Trasformare il curriculum in un profilo spendibile in ambienti digitali
- Utilizzare i social network per sviluppare il proprio progetto di crescita professionale

## C) INCREMENTO DELL'OCCUPABILITA' DEI DESTINATARI ATTRAVERSO PERCORSI INDIVIDUALI DI INCLUSIONE DIGITALE

### C.1) Messa a punto degli strumenti basilari per proporsi nel mercato del lavoro

- Supportare gli utenti nella stesura digitale del proprio Curriculum Vitae in relazione alle esigenze specifiche delle singole offerte di lavoro.
- Rendere autonomi gli utenti nell'invio del C.V. come allegato in una e-mail o nei siti predisposti per l'invio di candidature.

### C.2) Reperimento di informazioni per la ricerca attiva del lavoro

- Saper utilizzare la navigazione per consultare annunci di lavoro e opportunità formative
- Saper utilizzare i motori di ricerca e i siti specializzati
- Acquisire capacità critiche e di orientamento nella valutazione delle offerte
- Prevenire errori, violazioni delle procedure di sicurezza, possibili truffe informatiche

### C.3) Utilizzo interattivo degli strumenti digitali

- Saper rispondere e dialogare con gli interlocutori utili alla ricerca del lavoro
- Accedere in modo attivo a forum, comunità, blog per reperire informazioni più capillari, scambiare opinioni, cercare nuovi interlocutori
- Trasformare il curriculum in un profilo spendibile in ambienti digitali
- Utilizzare i social network per sviluppare il proprio progetto di crescita professionale

### D) CONTRASTO AL DIGITAL DIVIDE MEDIANTE ATTIVITA' LABORATORIALI

Realizzazione di laboratori di ricerca attiva e di orientamento al lavoro

Durata di ogni corso: 9 ore di lezione frontale in aula informatica.

La struttura del laboratorio prevede 3 incontri (ampliabili in caso di esigenze particolari), di cui l'ultimo dedicato in parte alla verifica delle competenze acquisite.

Articolazione in specifiche unità didattiche, fortemente targettizzate in funzione dei bisogni specifici dei partecipanti e declinate su tematiche chiave (es. redazione del cv – ricerca offerte - invio del cv a un datore di lavoro).

- Fornire conoscenze di base e le informazioni necessarie per la ricerca autonoma di lavoro in rete. (Es.: posta elettronica: gestione di un account e del suo utilizzo per invio di e-mail, inserimento di allegati, inoltre)
- Sostegno nell'apprendimento e nell'applicazione delle operazioni informatiche legate all'autocandidatura e alla candidatura in risposta ad un annuncio; stesura e preparazione di lettere di presentazione adeguate.
- Utilizzo dei siti web preposti alla ricerca del lavoro e dei social network utili alla ricerca del lavoro, di opportunità formative e di stage (navigazione: accesso a internet, ricerca e consultazione tematica, registrazione e presentazione candidature nelle sezioni on-line).
- preparazione allo svolgimento di un colloquio di lavoro e di selezione, con verifica competenze acquisite.

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

Le risorse umane necessarie allo svolgimento regolare del progetto “Nuove generazioni verso il futuro” sono le seguenti:

N.1 Dirigente del Settore Politiche del Lavoro e della Formazione Professionale, con funzioni di direzione e coordinamento di tutte le attività afferenti l'area del settore lavoro e quindi ovviamente anche quelle dei Centri per l'impiego coinvolti nel progetto.

N.1 Funzionario - Coordinatore dei Centri per l'Impiego – Posizione Organizzativa – con funzioni di coordinamento delle attività dei Centri per l'impiego. La figura professionale sarà particolarmente importante per il raggiungimento del primo obiettivo relativo al coordinamento delle attività dei Centri per l'Impiego con le strutture citate in precedenza.

N.3 Responsabili dei Centri per l'impiego. Ciascun Centro per l'impiego è diretto da un Responsabile che ha la funzione di coordinare tutte le attività e i servizi, In tal senso il loro contributo risulterà centrale per raggiungere gli obiettivi del progetto “Comunicatori del domani” in maniera complementare ai servizi già erogati.

N.2 Esperti Orientatori dei Centri per l'impiego. 1 esperto in Accoglienza, Orientamento e Mercato del lavoro per ogni sede (Giulianova, Nereto, Teramo).

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

Le attività previste per i volontari sono finalizzate a favorire una forte interazione e integrazione tra i servizi offerti dai Centri per l'Impiego, le diverse realtà locali preposte alla educazione e formazione come gli Istituti Scolastici di II grado, l'Università di Teramo e le Agenzie di Formazione e a coinvolgere il maggior numero di giovani possibile e incrementare la diffusione di informazioni e di opportunità idonee a potenziarne l'occupabilità anche attraverso le nuove tecnologie sono le seguenti:

- Attività di supporto nelle azioni di contatto con i responsabili dei Centri per l'impiego
- Attività di contatto e progettazione, con i referenti delle politiche giovanili in ambito territoriale e incremento delle relazioni con gli operatori dei Centri per l'Impiego
- Attività di supporto nelle azioni di messa in rete e di gestione del servizio accoglienza/informazione;
- Attività di supporto nelle fasi di organizzazione di eventi (volti alla diffusione di informazioni di interesse giovanile);
- Attività di supporto nelle prestazione dei servizi secondo precisi standard di qualità, definiti dalla carte dei servizi dei Centri per l'Impiego;
- Attività di supporto e di potenziamento delle fasi di erogazione dei servizi rivolti alla popolazione giovanile;
- Attività di supporto nelle attività di indagine di customer a l'utenza, target del progetto che si recano presso le sedi di attuazione del progetto;

- Attività di supporto nella diffusione e nella raccolta delle schede di indagine;
- Attività di supporto nelle fasi di elaborazione dei dati;
- Attività di supporto nella predisposizione di schede di indagine;
- Attività di supporto nelle azioni e negli interventi di analisi delle risultanze;
- Attività di supporto nelle azioni di contatto e di cooperazione con gruppi giovanili, associazioni, che richiedano supporti e servizi al centro o con cui si organizzano attività informative ed educative;
- Attività di supporto nelle azioni di rilevazione statistica dell'utenza e gradimento della qualità dei servizi offerti nella nuova ottica di networking;
- Attività di supporto nelle fasi di selezione, allestimento, cura e aggiornamento, secondo standard condivisi delle informazioni poste in auto consultazione;
- Attività di supporto nella catalogazione del patrimonio informativo, in modo omogeneo tra le singole sedi di servizio;
- Attività di supporto nelle azioni di aiuto ed orientamento individuale in particolare per quanto riguarda la formazione, il lavoro, la mobilità, con specifico riferimento ai ragazzi/e in condizioni di difficoltà rispetto alle scelte future;
- Attività di supporto nella realizzazione di interventi informativi sul territorio;
- Attività di supporto nella realizzazione di interventi di animazione sociale e animazione del territorio;
- Attività di supporto nelle azioni di ricerca continua e di documentazione di materiale di interesse giovanile, secondo la programmazione dei servizi concordata con le altre sedi di servizio relativamente alle attività di progetto;
- Attività di supporto nelle azioni di implementazione dei dati e aggiornamento per banche dati e aggiornamento delle stesse;
- Attività di supporto nelle azioni di classificazione, di catalogazione e di organizzazione del materiale informativo;
- Attività di supporto nelle azioni di indagine e di monitoraggio finalizzata a conoscere il profilo del giovane in cerca informazioni;
- Attività di supporto nelle fasi di promozione del nuovo servizio attraverso l'ideazione e la realizzazione di materiale promozionale;
- Attività di supporto nell'aggiornamento della mailing list;
- Attività di supporto nella creazione e realizzazione del portale Open Data;
- Attività di supporto nelle azioni di analisi e di studio delle principali opportunità di mobilità

internazionale rivolte alle nuove generazioni;

- Attività di supporto nelle procedure di approfondimento sul significato di cittadinanza attiva e come sia possibile esercitarla;

- Attività di supporto nelle azioni di coordinamento e di relazione con le più importanti realtà associative presenti sul territorio provinciale;

- Attività di supporto all'orientamento, anche attraverso l'organizzazione di corsi di formazione, intorno ai più comuni social network attività di comunicazione dal valore sociale tra i giovani e i giovanissimi attraverso il quale esercitare il proprio sano protagonismo;

- Attività di supporto nelle attività di rendicontazione di tutte le attività svolte attraverso la creazione di un report finale sulle attività realizzate;

- Attività di supporto nell'organizzazione di seminari informativi/formativi sugli strumenti per la ricerca attiva del lavoro: curriculum vitae, colloquio di selezione, opportunità di finanziamento per l'auto-impiego;

- Attività di supporto nell'alfabetizzazione informatica rivolta alla cittadinanza e ai giovani attraverso la realizzazione di interventi formativi sull'uso del computer come strumento utile sia per la ricerca di lavoro, di interventi di formazione e più in generale come strumento di aiuto nella ricerca e selezione delle opportunità rivolte alle nuove generazioni;

-

Azioni	Mesi											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Preparazione delle attività progettuali e inserimento dei volontari												
Formazione generale dei volontari												
Formazione specifica dei volontari												
Ricerca documentale e scientifica												
Informazione e comunicazione sociale Individuazione e implementazione di nuove strategie comunicazionali e materiali informativi												
Azioni di promozione e sensibilizzazione ai diritti												
Realizzazione e partecipazione a percorsi laboratoriali												
Supporto nelle azioni di coordinamento												

- <sup>12)</sup> 9 Numero dei volontari da impiegare nel progetto:
- <sup>13)</sup> 10 Numero posti con vitto e alloggio:
- <sup>14)</sup> 11 Numero posti senza vitto e alloggio:
- <sup>15)</sup> 12 Numero posti con solo vitto:
- <sup>16)</sup> 13 Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:
- <sup>17)</sup> 14 Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :
- <sup>18)</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>19)</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>20)</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.

*20) 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) 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 scostamenti progettuali e valuteranno gli aggiustamenti 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 e 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 all'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' 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 volontari, 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>29</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>29</sup> *22 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Si intende 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 nel progetto a favore di giovani con bassa scolarizzazione e/o disabili (certificati ex l. 104/92) .

<sup>29</sup> *23 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Non sono previste risorse finanziarie aggiuntive

<sup>29</sup> *24 Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

**Associazione di Promozione culturale “Le tre porte”**

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>27)</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>26)</sup> *26 Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento dei crediti

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

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento dei tirocini

<sup>28)</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, 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>30)</sup> 29 Sede di realizzazione:

La formazione sarà realizzata presso la sede della Provincia di Teramo

<sup>32)</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>33)</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>34)</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.

### <sup>359</sup> 33 *Contenuti della formazione:*

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

#### **ALLEGATO 6 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 "peacebuilding". Possono, inoltre, essere inserite tematiche concernenti la pace ed i diritti umani alla luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti 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>36)</sup> *34 Durata:*

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

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

#### <sup>37)</sup> *35 Sede di realizzazione:*

La formazione sarà realizzata presso le singole sedi di progetto

#### <sup>38)</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>39)</sup> 37 *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

**Giancola Rosanna** nata a Caracas (YV) il 27/7/1960  
**Sbaraglia Fiorenzo** nato a Montorio al Vomano il 20/09/1959  
**Celli Giuseppe** nato a Teramo il 22/9/1956  
**Mosca Raffaella** nata a Giulianova il 18/6/1961

<sup>40)</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.

**Giancola Rosanna** nata a Caracas (YV) il 27/7/1960  
Laurea in Scienze del Servizio Sociale  
Attestato corso formazione "Orientamento all'utenza"  
Attestato corso di formazione "Monitoraggio, valutazione e promozione dei servizi di orientamento dei CPI  
Formazione in "Bilancio delle competenze integrato con approccio di genere"  
Referente Eures per CPI  
Ha svolto attività di formazione e tutoring in progetti di tirocinio formativo

**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

**Mosca Raffaella** nata a Giulianova il 18/6/1961

Diploma di Perito aziendale e Corrispondente in lingue estere  
Attestati dei seguenti Corsi formativi: “ Bilancio di competenze integrato con approccio di genere”  
“Orientamento all’utenza”;  
Ha condotto seminari nelle scuole per contrastare l’abbandono scolastico  
Gestisce i progetti legati alla misura “Garanzia giovani”

40 *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

<sup>42)</sup> 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 di 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

<sup>43)</sup> *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.

Data

Il Responsabile legale dell'Ente

