



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### **TITOLO DEL PROGETTO:**

**Vicini ai Comuni 2018**

### **SETTORE e Area di Intervento:**

**EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE - E06 - E11 – Educazione ai diritti del cittadino - Sportelli Informa...**

### **OBIETTIVI DEL PROGETTO**

Il contributo dei volontari del servizio civile risulta fondamentale per accrescere in quantità e qualità le prestazioni destinati alla comunità che ne beneficia.

Gli obiettivi che si intendono perseguire con l'apporto dei volontari riguardano due aspetti fondamentali:

- miglioramento quantitativo dei servizi esistenti destinati ai cittadini;
- miglioramento qualitativo dei servizi esistenti destinati ai cittadini.

Raggiungere un maggior numero di cittadini destinatari e/o beneficiari dei servizi può esprimersi sotto forma di un incremento quali/quantitativo delle attività e della possibilità di introdurre, grazie all'impiego dei volontari, nuovi servizi e prestazioni che non sono attualmente presenti.

Ciascun volontario potrà contribuire ad incrementare la quantità o la qualità dei servizi offerti ai cittadini affiancandosi all'attività degli operatori, oppure, dopo un periodo di formazione e con la costante supervisione dell'operatore locale di progetto, occupandosi di attività non svolte da altro personale.

Complessivamente, ed in linea generale, mediante il contributo dei volontari, impegnati nell'erogazione dei servizi, ci si attende di raggiungere i seguenti obiettivi specifici del progetto:

- maggiore capillarità degli interventi
- incremento del numero degli interventi
- maggiore chiarezza comunicativa
- maggiore qualità
- maggiore cura nell'aggiornamento delle informazioni
- maggiore soddisfazione dell'utenza

Per raggiungere tali obiettivi al volontario saranno affidati incarichi riconducibili alle seguenti macro aree di attività:

- realizzazione di azioni informative e formative decentrate sul territorio
- supporto all'attività di back office
- front office - accoglienza dell'utenza

Si stimano circa 600 ore in più all'anno da dedicare all'implementazione e organizzazione delle attività di formazione, informazione e comunicazione e 600 ore in più per curare i rapporti con associazioni e realtà locali presenti sul territorio. Con il contributo dei volontari sarà, inoltre, possibile garantire l'aggiornamento e l'implementazione della banca dati.



## **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI**

Nel corso dell'anno di servizio civile ciascun volontario potrà affiancarsi all'attività degli operatori, contribuendo al miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi erogati.

Saranno affidate ai volontari una serie di attività riconducibili a quattro aree di attività:

### **- Supporto all'attività di back office**

L'impegno richiesto in questo tipo di intervento è l'affiancamento alle operazioni di ricerca, selezione e rielaborazione dei materiali informativi (informatizzati e cartacei). Sono quindi previste:

- attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative
- attività di selezione, rielaborazione, ricerca e aggiornamento dei materiali informativi
- attività di allestimento della rassegna stampa
- attività di cura e redazione di un sito internet

Queste attività sviluppano nel giovane volontario la capacità di analisi e valutazione delle informazioni, in stretto contatto con le richieste che emergono dall'utenza e con l'organizzazione informativa del sistema.

Il volontario potrà inoltre, attraverso l'attività di ricerca, individuare e proporre nuove fonti e nuovi materiali meglio rispondenti alle esigenze dell'utenza. Non è previsto il diretto contatto con l'utenza, ma la programmazione continua con l'operatore e le altre figure operative del servizio.

L'attività è coordinata e gestita dall'Operatore Locale di Progetto.

### **- Front office - Accoglienza dell'utenza**

Si tratta di attività di ascolto e di rilevazione dei bisogni, seguiti da interventi di risposta mirata e personalizzata. Il volontario, dopo lo specifico momento formativo, sarà impiegato nell'incontro e orientamento al servizio dell'utenza.

L'attività di accoglienza sarà estesa anche allo strumento telefonico e di comunicazione via posta. Sono quindi previste:

- attività di accoglienza diretta dell'utenza
- attività di ricezione/risposta telefonica
- attività di distribuzione di depliant informativi del servizio

L'attività è coordinata e gestita dall'Operatore Locale di Progetto. È previsto il diretto contatto con l'utenza e la programmazione continua con l'operatore e le altre figure operative del servizio.

### **- Realizzazione di azioni informative decentrate sul territorio**

I volontari affiancheranno il personale della sede nella realizzazione di stand informativi e/o incontri territoriali. Questo comporta la co-progettazione con associazioni del territorio, cooperative, Enti Locali, ecc.

Una volta identificati i temi e le modalità, il volontario si occuperà di selezionare i materiali adatti al momento informativo e di gestire lo stand, in coordinamento con l'operatore del servizio.

Particolare attenzione sarà posta alla produzione di materiali promozionali dell'iniziativa (locandine, volantini) e alla diffusione degli stessi sul territorio e sui mezzi di stampa. Il numero degli incontri sarà definito a partire dalle condizioni specifiche del servizio nel territorio e dalla volontà dell'ente gestore di promuovere azioni di questa natura.



Accanto a questa attività si procederà all'impostazione e realizzazione di campagne di comunicazione destinate a target giovanili, con un'analisi ex-post dell'efficacia.

Il volontario acquisirà così competenze in merito alla progettazione in rete, alla promozione di iniziative sul territorio, alla relazione con i mass media, alla produzione di materiali informativi rielaborati, all'aggiornamento dei siti internet, nonché alla redazione di newsletter. Complessivamente il volontario si occuperà di:

- attività di contatto con il territorio
- attività di organizzazione eventi
- attività di campagne di comunicazione

Tali attività saranno coordinate dall'Operatore Locale di Progetto.

#### **- Realizzazione di azioni formative e di comunicazione decentrate sul territorio**

I volontari inseriti in questo progetto saranno coinvolti in tre possibili momenti d'incontro con i volontari che svolgono il servizio civile nei Comuni della Lombardia accreditati con ANCI Lombardia. L'obiettivo è di far conoscere ai volontari realtà diverse afferenti al sistema del servizio civile fornendo al contempo una visione più ampia del sistema stesso e uno scambio di esperienze con altri giovani che vivono il servizio civile in contesti diversi.

Di seguito si illustrano i tre momenti previsti.

#### **1. Workshop “I volontari protagonisti dei progetti futuri”**

Il workshop sarà incentrato sull'individuazione, da parte dei volontari coinvolti, dei punti di forza e dei punti di debolezza dei progetti in cui sono coinvolti e del servizio civile per poter poi proporre agli enti che li ospitano delle possibili linee guida per la costruzione dei progetti futuri. Il Workshop coinvolgerà i volontari del presente progetto e i volontari inseriti nei Comuni della Lombardia sedi di servizio di ANCI Lombardia.

Il workshop sarà presenziato dagli esperti di monitoraggio e formazione del servizio civile di ANCI Lombardia.

#### **2. Workshop “Scegliamo il servizio civile”**

Il workshop avrà l'obiettivo di creare la nuova campagna di promozione del servizio civile di ANCI Lombardia. È prevista una partecipazione attiva da parte dei volontari che saranno coinvolti dalla fase del briefing, fino alla fase del de-briefing. Sarà chiesto loro di proporre e di scrivere la sceneggiatura del nuovo spot del servizio civile di ANCI Lombardia in cui poi saranno chiamati anche ad interpretare loro stessi. Il coinvolgimento di volontari che arrivano da sedi e da settori diversi diventa importante nell'ottica di poter raccontare ai giovani esperienze diverse con un linguaggio a loro molto vicino.

Il workshop sarà presenziato da esperti di comunicazione di ANCI Lombardia.

#### **3. Evento di chiusura dell'anno di servizio civile**

L'iniziativa si terrà all'interno di RisorseComuni, manifestazione di eventi, convegni e seminari promossa da ANCI Lombardia, che nasce per rispondere all'esigenza di formazione e di incontro fra gli operatori della Pubblica Amministrazione. L'evento coinvolgerà tutti i volontari di ANCI Lombardia. Preventivamente saranno organizzati una serie di interventi per coinvolgere alcuni volontari e alcuni OLP che avranno la possibilità di raccontare il loro anno di servizio civile anche con il supporto di materiale multimediale. Saranno inviati a partecipare anche gli attori istituzionali del servizio civile di diversi livelli (nazionali e regionali, i membri della consulta nazionale del servizio civile, i rappresentanti dei volontari). L'evento sarà occasione per il lancio del nuovo spot promozionale.



Complessivamente i volontari si occuperanno di:

- attività di contatto con il territorio
- attività di organizzazione dei workshop
- attività di campagne di promozione delle iniziative

Tali attività saranno coordinate dall'Operatore Locale di Progetto ed è prevista la programmazione continua con le altre figure operative del servizio.

## **CRITERI DI SELEZIONE**

### **Criteri e modalità di selezione dei volontari:**

#### **a) Metodologia:**

ANCI Lombardia ha accreditato un sistema di selezione che utilizza per tutti i progetti, non si tratta quindi di una ripetizione, ma dell'applicazione del sistema che comunque preserva la specificità di ogni singolo intervento garantendo uniformità e trasparenza.

La riuscita di un processo di selezione si costruisce nella fase progettuale del processo stesso, e si consolida con l'esperienza di valutazione dei candidati.

La metodologia del processo di selezione dell'ufficio servizio civile di ANCI Lombardia contempla diversi passaggi:

- analisi dei fabbisogni organizzativi delle sedi progettuali: si effettua un'analisi organizzativa delle sedi progettuali, con particolare riguardo agli obiettivi che esse si prefiggono, al fine di comprendere al meglio di quale tipo di interventi abbiano bisogno;
- analisi dettagliata dei fabbisogni di progetto: si esamina il progetto in cui si troverà la figura selezionata, al fine di cogliere “dal vivo” il clima e lo stile di conduzione della realtà progettuale in cui dovrà operare;
- elaborazione del Profilo del candidato ideale: si definiscono tutti i requisiti “critici” della posizione per cui si effettua la selezione;
- reclutamento dei candidati: si avvia la ricerca con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale e le modalità interne, sfruttando il sistema di comunicazione dell'Ufficio servizio civile di ANCI Lombardia;
- screening delle domande e dei curriculum individuali pervenuti in risposta ai bandi di selezione, e conseguente convocazione nei tempi e nei modi indicati dalla normativa del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale;
- valutazione dei candidati: ultimato lo screening di tutti i curricula pervenuti, si avvia la fase più tipicamente “attiva” del processo di selezione, ossia la realizzazione di colloqui individuali o di gruppo e/o alla somministrazione di appositi test per valutare i candidati con gli strumenti più idonei. L'intervista dei candidati prescelti ha lo scopo di valutare indicatori motivazionali e comportamentali (eventuali profili di natura psicologica);
- scrittura di un “Dossier” confidenziale sui candidati: al termine della valutazione, si redige un report per ogni candidato, in cui compaiono i dati più salienti e le note più significative emerse nelle fasi precedenti;
- presentazione di una rosa ristretta di candidati, elaborazione della graduatoria nei tempi e con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale. Riunione dello staff di progetto nella fase di decisione finale per una simulazione di verifica del livello di integrazione;
- comunicazione ai candidati dell'esito.



La selezione utilizza una metodologia che garantisce:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l’incarico di volontario su ciascun progetto;
- l’integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio organizzativo dell’Ente;
- obiettività, le scelte sono basate su dati di fatto e non su impressioni generiche e soggettive.

b) Strumenti e tecniche utilizzate:

L’esigenza di realizzare processi di selezione rende necessaria l’adozione di adeguati e diversificati strumenti di valutazione dei candidati e l’applicazione di tecniche specifiche.

In tal senso, sono organizzate apposite sessioni di colloqui a fronte della fondamentale rilevanza assunta da un preciso criterio che sempre più spesso orienta la ricerca di particolari profili individuali e quindi la diagnosi di tratti caratteriali legati alla sfera delle abilità cognitive, organizzative e sociali.

I selettori accreditati individueranno il candidato più idoneo attraverso un colloquio personale che parte dalla condivisione del progetto e delle sue peculiarità e si concentra sull’indagine delle caratteristiche personali del candidato.

A tal proposito si utilizzerà una check list di domande selezionate utili a conoscere il candidato, a comprendere le motivazioni, le aspettative nei confronti del progetto e a rilevare le sue attitudini.

Nel corso del colloquio i selettori avranno a disposizione i seguenti strumenti:

- scheda progetto da consegnare a ciascun candidato con l’obiettivo di garantire la trasparenza iniziale sul progetto, per condividere le “regole d’ingaggio” mediante l’apposizione della firma del candidato sulla scheda come “presa in carico delle finalità, dei compiti e del piano di attività”;
- scheda profilo candidato ideale in relazione al progetto, al contesto, agli aspetti critici e ai compiti affidati;
- check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali, la motivazione e le attitudini.

c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

Gli indicatori che si utilizzeranno saranno prevalentemente “attitudinali” poiché si ritiene sia il criterio dell’attitudine alla collaborazione volontaria la principale caratteristica richiesta ai nostri selezionati.

Accanto al criterio dell’attitudine alla collaborazione volontaria si indagherà sull’attitudine al lavoro in gruppo o in solitaria, l’attitudine alle relazioni, al controllo e al rispetto delle regole.

d) Criteri di selezione

La buona riuscita di un processo di selezione si determina già nella fase progettuale del processo stesso e si consolida con l’esperienza di valutazione dei candidati.

I criteri utilizzati riguardano:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l’incarico di volontario su ciascun progetto;
- l’integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio-organizzativo dell’Ente;
- l’obiettività delle scelte.

Per valutare i punti sopra si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, ossia del servizio civile nazionale, del progetto e della natura stesse dell’ente che hanno individuato come sede di servizio e sull’attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all’ambito progettuale scelto.



e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Le soglie minime di accesso previste dal sistema di selezione saranno quelle segnalate di volta in volta dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale

L'ente individua come requisiti attitudinali minimi nella fase di reclutamento:

- la volontà e l'impegno dimostrato dai candidati a svolgere le attività previste dai progetti;
- la collaborazione, dimostrata dai candidati, con lo staff di selezione e reclutamento, ossia il rispetto dimostrato sui tempi e sulle procedure indicate per il processo di selezione.

Gli indicatori di impegno e collaborazione anche nella primissima fase di selezione e reclutamento saranno:

- rispetto dei tempi per la consegna della documentazione necessaria alla selezione;
- rispetto delle procedure da seguire (puntualità, partecipazione, ecc.);
- rispetto per l'organizzazione e i referenti della selezione.

**Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio): SI**

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

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

Monte ore annuale di 1400 ore con una presenza media settimanale di circa 30 ore.

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

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

Partecipazioni agli eventi organizzati sul territorio

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

Buona capacità di utilizzo del pc, del pacchetto office e dei social media.



**SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

**Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 10**

**Numero posti con vitto e alloggio: 0**

**Numero posti senza vitto e alloggio: 10**

**Numero posti con solo vitto: 0**

**Sede/i di attuazione del progetto degli Enti/Comuni:**

PROV	ENTE	VIA	CODICE SEDE	VOLONTARI	OLP
MI	ANCI LOMBARDIA	VIA ROVELLO 2	10820	5	NATALI GABRIEL
MI	ANCI LOMBARDIA	VIA ROVELLO 2	10820	5	STUCCHI MARIA LUISA
				<b>10</b>	



## **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

### **Eventuali crediti formativi riconosciuti:**

Nessuno

### **Eventuali tirocini riconosciuti:**

Nessuno

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

## **COMPETENZE ACQUISIBILI IN SEDE**

In questo progetto le competenze che potranno essere certificate saranno:

- Svolgere attività di informazione e counseling orientativo, individuale e di gruppo
- Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente
- Predisporre l'attività di comunicazione di un evento
- Effettuare la gestione dei contenuti di un sito web
- Pianificare e gestire un sistema di informazione

Inoltre, nelle singole sedi di servizio, i volontari potranno sviluppare le seguenti abilità/capacità:

- pianificazione dei piani di comunicazione - on line e off-line - e dei piani di distribuzione di materiali;
- redazione comunicazioni a diversi target;
- ricerche su database;
- organizzazione eventi/iniziative e monitoraggio;
- organizzazione di un planning di lavoro su un progetto specifico;
- relazione con i fornitori e con i partner di progetto;
- gestione della relazione con l'utente;
- gestione informazioni e banche dati;
- gestione di strumenti informatici;
- accoglienza, comunicazione ed informazione;
- lavoro in team.





### **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

Oltre a un percorso di formazione generale obbligatorio destinato a tutti i volontari, è prevista anche la formazione specifica, di cui si dettaglia di seguito.

#### **Contenuti della formazione:**

I contenuti della formazione specifica sono presentati ai volontari attraverso azioni di training on the job e lezioni d'aula.

#### **AZIONI DI TRAINING ON THE JOB**

L'intera attività formativa di “Training on the job” sarà guidata e coordinata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia che si occuperanno di definire i contenuti didattici da proporre e di supervisionare gli interventi formativi. Il formatore assieme all'Operatore Locale di Progetto, proporrà al volontario un percorso articolato in contenuti diversi, contestualizzati al settore in cui il volontario opera.

Nel dettaglio, i contenuti di “Training on the job” rispondono ai fabbisogni che scaturiscono dalle tre fasi: presentazione, orientamento e introduzione al servizio.

#### **Contenuti della fase di presentazione**

In questa prima fase il formatore definisce con l'Olp i contenuti della fase di presentazione. La piena comprensione e definizione dei ruoli, degli incarichi e delle responsabilità connesse al servizio civile è il presupposto da cui partire per avviare l'esperienza.

#### **Contenuti proposti:**

- le aspettative sul servizio civile. L'Olp avvia insieme al volontario una riflessione sulle aspettative connesse al progetto di servizio civile;
- l'Operatore Locale di Progetto, presentazione del ruolo e delle responsabilità. La comprensione da parte del volontario del ruolo di guida e coordinamento svolto dall'Olp permetterà al volontario di individuare e riconoscere l'Olp come la figura cui fare riferimento e alla quale rivolgersi nel corso del proprio servizio.

#### **Contenuti della fase di orientamento**

In questa fase si propongono i seguenti contenuti:

- analisi della sede di servizio. Si descrive l'organizzazione e le funzioni della sede rispetto alla struttura dell'Ente;
- ruolo e responsabilità del volontario. Analisi e riflessioni sul ruolo che il volontario dovrà assumersi durante il servizio.

La conoscenza dell'organigramma del servizio, dei ruoli e delle responsabilità coinvolte permetterà al volontario di sviluppare la consapevolezza del contesto nel quale svolgerà servizio e di definire con maggiore chiarezza il proprio ruolo e il contributo che dovrà svolgere all'interno dell'ente.

#### **Contenuti della fase di introduzione al servizio e di formazione continua per operare nei servizi**

In questa fase si dedica del tempo per presentare e spiegare nel dettaglio i diversi servizi proposti, specificando e chiarendo al volontario quali sono le problematiche che dovrà affrontare e gli strumenti da utilizzare. Nel dettaglio, i contenuti formativi proposti sono i seguenti:



- riflessione ed analisi delle prestazioni erogate dal servizio;
- riflessione ed analisi delle priorità definite dalla struttura;
- riflessione ed analisi delle problematiche e delle criticità del servizio;
- riflessione ed analisi delle modalità di realizzazione del servizio.

Risultato finale di questa fase è la definizione e la stesura del piano di lavoro settimanale del volontario, all'interno del quale sono specificati gli orari di servizio e le attività da svolgere.

I contenuti di introduzione al servizio vengono riproposti ogni volta che il volontario si affianca ad una nuova attività e rappresentano quantitativamente la parte più significativa di quanto trasmesso.

Qui di seguito sono descritti i contenuti formativi proposti dall'OLP ai volontari di questo progetto per consentire loro di inserirsi nei servizi e nelle attività previste:

- Elementi di comunicazione
- Tecniche di elaborazione e redazione testi
- Tecniche di organizzazione eventi
- Elementi d'informatica
- Elementi di grafica
- Cenni attinenti la gestione delle attività d'ufficio (data entry, gestione telefonate)
- Presentazione attività di front-office: gestione degli utenti, ascolto attivo, comunicazione assertiva
- Organizzazione corsi di formazione
- Introduzione pacchetto office (word, excel, powerpoint)
- Elementi relativi alla sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.



### **AZIONI FORMATIVE IN AULA**

Il progetto prevede un programma formativo distribuito in 2 giornate d'aula (8 ore cadauna) di cui una propone alcuni aspetti relativi all'area di svolgimento delle attività e l'altra il tema dei rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile.

Nello specifico saranno trattati i contenuti di seguito evidenziati.

#### **Comunicare con gli eventi (Formatori Andrea Ballabio, Sebastiano Megale – durata 8 ore)**

L'evento è lo strumento che consente di comunicare nello stesso momento e con un'unica azione a più target di riferimento, ha come protagonista un gruppo di persone che comunicano tra di loro su un argomento di comune interesse. L'evento possiede una connaturata pluralità di impieghi nell'ambito delle relazioni pubbliche, non è un avvenimento a sé stante ed è sicuramente diventato il mezzo d'eccellenza per comunicare.

Il corso è destinato ai volontari di servizio civile che svolgono anche attività nell'ambito dell'organizzazione eventi.

Argomenti previsti:

- natura e storia degli eventi (dal “Milano da bere” degli anni '80 all'evento di oggi, generalmente affidato ai professionisti del settore);
- l'evento come valido strumento per trasmettere un messaggio in modo incisivo nel breve e nel lungo periodo;
- i professionisti che ideano e realizzano un evento (azienda, agenzia, strutture convegnistiche e congressistiche, free-lance);
- le tipologie di eventi (esterni ed interni);
- gli elementi base (tipologia, messaggio/obiettivo, concept, target, budget, location, strutture tecniche, grafica, scenografia e allestimenti, catering, risorse umane, rapporti con i media, materiali di supporto, verifica risultati);
- i concetti di briefing e di de-briefing.

In particolare sarà trattata la manifestazione fieristica prendendo come Case-History “Fiera Forum RisorseComuni”.

#### **Elementi di grafica: fotografia digitale, Photoshop e creazione di un blog (Formatore Luciano Caponigro – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto ai volontari in servizio civile le cui attività richiedono delle competenze di grafica, pratiche e teoriche, utili per lo sviluppo di materiale promozionale, informativo e di comunicazione. Per accedere al corso è indispensabile una buona capacità di lavorare con i principali ambienti operativi ad interfaccia grafica e un'ottima predisposizione alla navigazione e ricerca su web. Sarà messo a disposizione un pc per ogni partecipante.

Argomenti previsti:

- terminologia e concetti di grafica, un'introduzione;
- grafica per web e grafica per stampa;
- fotografia digitale: risoluzione immagine, sistema colori, software, etc.;
- Photoshop;
- esercitazioni pratiche con Photoshop;
- panoramica sul web;
- creazione di un blog;
- criteri di accessibilità per la creazione di un sito internet.



**Imprese sociali e imprese culturali: dall'idea al Business Plan (Formatori Angela Greco, Rosaria Borghi – durata 8 ore)**

L'obiettivo generale è quello di fornire ai partecipanti un “orientamento all'impresa” che da una parte valorizzi e integri l'esperienza di servizio civile, dall'altra possa risultare loro utile nel proprio successivo percorso personale e lavorativo.

A partire dell'esperienza di contatto e collaborazione con imprese sociali e culturali maturata dai volontari nel corso dell'anno di servizio civile saranno affrontate tematiche relative all'impresa in genere, alle tipologie specifiche di impresa sociale e impresa culturale, al rapporto fra queste e gli Enti Locali. I volontari partecipanti saranno coinvolti in un lavoro di gruppo che prevede lo sviluppo di diverse idee di impresa (sociale e culturale) proposte dai partecipanti stessi.

Argomenti previsti:

- cos'è un'impresa, i tratti distintivi;
- diverse tipologie di impresa ed elementi caratterizzanti, similitudini e differenze;
- imprese sociali e culturali, servizi, clienti, committenti, organizzazione;
- rapporto con gli Enti Pubblici, le diverse possibilità e le loro caratteristiche;
- dall'idea ai servizi;
- offerta e domanda (il mercato di riferimento, clienti e committenti);
- ricavi e costi (la sostenibilità dell'impresa);
- esempi reali di impresa sociale e di impresa culturale;
- orientamento e informazione, a chi rivolgersi.

**Definizione del progetto professionale e tecniche di ricerca attiva del lavoro (Formatori Angela Greco, Rosaria Borghi – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto ai volontari di servizio civile il cui compito consiste nell'indirizzare gli utenti che chiedono aiuto per muoversi nell'ambito professionale, in particolar modo i giovani alla ricerca di un primo impiego. La peculiarità dei temi trattati fa sì che questo modulo formativo sia interessante per il volontario stesso.

Il corso prevede che i partecipanti, attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, definiscano il progetto professionale a partire dai propri punti di forza e di debolezza in termini competenze professionali tecniche e trasversali.

Il corso si pone inoltre l'obiettivo di trasferire gli strumenti necessari alla ricerca del lavoro.

Argomenti previsti:

- interessi e valori professionali;
- variabili che definiscono un ruolo professionale;
- costruzione del progetto professionale;
- strategie per organizzare la ricerca attiva del lavoro;
- il curriculum vitae, il curriculum europeo;
- la lettera di accompagnamento;
- canali di ricerca del lavoro;
- prove di selezione (il colloquio, i test, il colloquio di gruppo);
- i contratti di lavoro.



### **Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (Formatori Vito Paese, Daniele Mallamo – durata 8 ore)**

Il corso prevede una formazione generale uguale per ogni tipo di ente in materia di salute e sicurezza e un approfondimento relativo ai rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro. Si propone inoltre di fornire gli strumenti di sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.

Argomenti previsti:

- legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- rischi nel lavoro;
- sistemazione del posto di lavoro;
- luoghi e attrezzature di lavoro.

### **CONTENUTI DI FORMAZIONE A DISTANZA**

L'attività di formazione a distanza (24 ore) sarà svolta attraverso l'utilizzo di una piattaforma di formazione a distanza suddivisa nelle seguenti sezioni diverse:

- sezione normativa;
- sezione didattica;
- sezione comunicazione;
- sezione ricerche;
- sezione esercitazioni.

In ciascuna sezione saranno raccolti materiali specifici utili allo studio e all'approfondimento. Il volontario potrà muoversi liberamente tra le sezioni a disposizione, orientando e personalizzando il proprio percorso formativo.

Gli argomenti che saranno proposti tratteranno tematiche di ampio respiro attuale:

- La comunicazione efficace: si proverà a stimolare i volontari ad imparare e conoscere le diverse sfaccettature della comunicazione, nonché l'importanza dei processi comunicativi e le diverse modalità in cui essi avvengono.
- Time management: sarà un corso per indirizzare i volontari ad ottimizzare la risorsa “tempo” attraverso l'utilizzo di strategie, modelli e pianificazioni.
- La gestione delle riunioni e dei gruppi di lavoro: si porrà l'accento sull'importanza della “riunione” come strumento di lavoro di gruppo. Come avviene la sua pianificazione e organizzazione, quali sono le figure e i ruoli all'interno di una riunione (coordinatore, relatore, conduttore) e infine il processo intrinseco della riunione (apertura, svolgimento, verifica, chiusura e valutazione).
- La gestione dei progetti: si delineano le linee guida e gli elementi base di project management. Saranno presentati concetti quali sono: il ciclo di vita di un progetto con la sua impostazione e pianificazione; l'esecuzione e il controllo di un progetto; il team building, la chiusura del progetto e gli strumenti principali ai quali riferirsi durante il suo svolgimento.
- Web 2.0 e Wiki: i volontari sono immersi in un nuovo sistema di comunicazione, con questo corso si forniscono nozioni circa i social, i blog, i forum e le chat che sempre di più diventano i veicoli principali per comunicare con gli altri. Si darà un contributo affinché vengano utilizzati nel modo corretto.
- Gestione della conoscenza: si punta a far comprendere ai volontari l'importanza della creazione, condivisione e trasmissione dei saperi all'interno delle organizzazioni. Inoltre saranno forniti definizioni di: bilancio di competenze, network e knowledge management.



- La comunicazione assertiva, il conflitto e la negoziazione: si daranno dei suggerimenti riguardo le modalità usate per definire obiettivi e i modi per trasmetterli efficacemente. Si parlerà di comunicazione assertiva, di strategie per “convincere” gli interlocutori, dell’uso della retorica e della performance. Sarà anche sottolineata l’importanza del saper gestire le critiche e sull’uso della razionalità e dell’emotività in contesti comunicativi.
- Risparmio energetico: il corso introdurrà una panoramica generale riguardo il risparmio energetico e sarà prevista un’analisi accurata della problematica attraverso consigli, strumenti e normative attuate in grandi contesti. Inoltre si racconterà come una politica efficace di risparmio energetico diventa leva competitiva sul mercato.
- Sicurezza in ufficio: il corso offrirà ai volontari la possibilità di conoscere il quadro normativo in materia di sicurezza, dalle direttive europee ai decreti legislativi emanati nei Paesi europei.

Nella sezione “Didattica” saranno inseriti anche i contenuti di formazione specifica proposti nelle lezioni d’aula. I formatori provvederanno a far pubblicare, dall’esperto di formazione a distanza, tutti i materiali di studio e approfondimenti legati all’argomento trattato. I contenuti saranno proposti seguendo la suddivisione per argomenti utilizzata in aula, per approfondimenti si veda il punto 40.2 (“Azioni formative in aula”).

**Durata:**

72 ore, di cui 32 ore di formazione specifica e di addestramento al servizio (training on the job), 24 ore di formazione a distanza (FAD) e 16 ore di formazione specifica d’aula di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile. L’attività è coordinata e supervisionata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia.