



SCHEMA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE FINANZIATI CON IL POR FSE 2014/2020 NELLA REGIONE TOSCANA

(Asse A.2.1.3.B)

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

Comune di Firenze

2) Codice regionale: **RT 1C00084**

2bis) Responsabile del progetto:

i. NOME E COGNOME: **DE LISA VALERIA**

2ter) Coordinatore di progetti:

NOME E COGNOME: *Mirella Catoni*

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) Titolo del progetto:

Net: Comunicare con i Giovani

4) Settore di impiego del progetto:

Educazione e Promozione Culturale

5) Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

Nella società complessa l'accesso all'informazione è elemento importante per la partecipazione dei cittadini alla vita civile e alle occasioni culturali e formative offerte dal territorio.

Negli ultimi anni l'utilizzo dei mezzi di comunicazione è rapidamente aumentato; internet ha consentito l'abbattimento di barriere di accesso alle informazioni e modificato l'interazione degli strumenti comunicativi con l'utenza. Il veloce sviluppo tecnologico di questi anni ha messo in evidenza la disinvolta capacità dei giovani di muoversi nell'ambiente digitale.

Nell'era digitale sono venuti meno i confini tra spazio e mass media. Viviamo in un mondo fatto di "relazioni ambientali" fortemente medializzate e il "contesto comunicativo contemporaneo richiede la massima attenzione nella realizzazione di progetti che abbiano al centro la crescita formativa dei giovani. I social network diventano così terreno di indagine ma anche luogo di condivisione e partecipazione.

Secondo il "Rapporto Giovani 2014" - promosso dall'Istituto Giuseppe Toniolo, in collaborazione con l'Università Cattolica - il 62% dei giovani hanno aumentato il loro livello di istruzione grazie alle nuove tecnologie e alla fruizione dei vari mezzi di informazione; i giovani che vedono i telegiornali più di una volta a settimana sono l'81,5%. Il 68% dei giovani (si sale all'82% nella classe 25-29), attraverso pc, smartphone o tablet visitano giornali online e siti di informazione. La richiesta e la fruizione di informazione sul web cresce con l'età e nella fascia 25-29, arriva oltre l'80%.

Per questo è sempre più necessario predisporre strumenti idonei a selezionare, interpretare e comunicare le informazioni ai giovani, bersagliati da una massa di messaggi troppo spesso confusi e non attendibili (il problema

delle fonti e la loro verifica).

L'Amministrazione comunale di Firenze è stata una delle prime in Italia a dotarsi di una strategia di comunicazione istituzionale capace di mettere in Rete i suoi uffici e servizi, razionalizzare le risorse e sviluppare un sistema in grado di promuovere puntualmente occasioni formative e culturali e favorirne la partecipazione dei giovani.

Il progetto **Net - Comunicare con i Giovani** è promosso dal Comune di Firenze, Ufficio **P.O. Giovani e Pari Opportunità**, nell'ottica di un intervento globale sulla comunicazione rivolta ai giovani, si sviluppa nell'ambito del sistema di comunicazione integrato e prevede anche l'impiego di volontari del Servizio Civile Nazionale nel **Portalegiovani** e nel servizio **Informagiovani**.

L'Ufficio **P.O. Giovani e Pari Opportunità** "*....cura la fase realizzativa, promozionale e gestionale delle attività legate alla creatività giovanile, ai progetti di educazione alla cittadinanza attiva e alla legalità, ai percorsi di orientamento universitario e lavorativo e delle opportunità collegate al mondo giovanile e associativo, alla ricerca e Università.... E' responsabile della gestione, controllo e monitoraggio delle attività dei servizi **Informagiovani** e Portale Giovani e redazione web....*"¹ (da: *Declaratorie Posizioni Organizzative Comune di Firenze, 30.11.2015*)

L' Ufficio **P.O. Giovani e Pari Opportunità** lavora in rete con gli uffici, i servizi comunali e con soggetti pubblici e privati, per promuovere le occasioni per i giovani, favorire la partecipazione alla vita sociale, agevolarne la transizione dalla scuola al mondo del lavoro, stimolare e promuovere la creatività e le varie espressioni culturali, favorendo la mobilità, anche a livello europeo.

Informagiovani e **Portalegiovani**, sono gli strumenti di informazione individuati dal Comune di Firenze per favorire la partecipazione dei giovani dai 15 ai 35 anni; sono **servizi a sostegno dei giovani** e costituiscono un **osservatorio sulla condizione giovanile**; interpretano i bisogni e indirizzano l'utenza verso servizi e attività differenziate, per favorire la crescita personale, formativa e professionale.

*In quanto servizi di rilevanza pubblica, i Centri di informazione giovanile devono garantire informazioni di buon livello; l'informazione erogata deve essere cioè la più affidabile, aggiornata, completa pluralistica, verificabile, interleggibile, appropriata, e trattata in modo sistematico cosicché sia facilmente reperibile*². (da: *Guida alla realizzazione di servizi di informazione per giovani – Consorzio INECO Modena*)

La finalità del servizio **Portalegiovani**, seppur in un contesto diverso, è complementare a quella del servizio **Informagiovani**; i loro processi di lavoro si integrano, razionalizzando le risorse documentarie e informative e amplificano la capacità di coinvolgimento dell'utenza.

Grazie ad una convenzione stipulata dal Comune di Firenze con l'Università degli Studi di Firenze, dal 2011 è possibile per gli studenti universitari svolgere il tirocinio curriculare presso il **Portalegiovani** e **Informagiovani**. Nel 2015, 19 studenti hanno svolto tirocinio presso il **Portalegiovani** e 4 presso **Informagiovani**.

Net; Comunicare con i giovani è il proseguimento del Progetto **#Comunicare Cultura** del 2014. Questa esperienza offre agli studenti l'opportunità di conoscere da vicino il mondo della comunicazione on-line, di razionalizzare i processi di lavoro all'interno della redazione consentendo ai giovani di essere, nel contempo, produttori e fruitori delle informazioni presenti.

Portalegiovani

Il **Portalegiovani** (www.Portalegiovani.comune.fi.it), nato nel 2002 fornisce un servizio di informazione per aiutare i giovani e aumentare le loro conoscenze e competenze; è luogo d'incontro virtuale e strumento di interazione on-line tra i giovani cittadini, pubblica amministrazioni e territorio; rappresenta un archivio e network di sperimentazione documentaria sulla formazione, il lavoro la cultura, lo sport, il volontariato, etc

Le azioni che consentono di realizzare questi obiettivi sono:

- la ricerca, il costante aggiornamento e la divulgazione rapida e/o in tempo reale delle informazioni;
- il coinvolgimento attivo dei giovani non solo come destinatari ma anche come soggetti attivi nella promozione della rete informativa e nella pubblicazione di eventi;

- la promozione e l'uso delle nuove tecnologie;
- la possibilità, attraverso forum, di affrontare, con il contributo di esperti, problematiche giovanili (affettività, sessualità, uso di sostanze, etc.);
- la promozione della rete dei soggetti/servizi che a livello istituzionale hanno competenze in ambito giovanile e delle associazioni del terzo settore;
- l'organizzazione di eventi, laboratori, corsi e concorsi per avvicinare i giovani alla cultura, ai valori della solidarietà e promuoverne la creatività.

Portalegiovani	Visitori	Pagine visitate
2011	483.841	3.507.913
2012	493.658	3.962.570
2013	661.608	6.993.974
2014	802.556	9.170.449
2015	689.565	9.240.361

Fonte:http://Portalegiovani.comune.fi.it/pogio/jsp/varie_publish_static/statistiche.jsp

Informagiovani, attivo dal 1988, rappresenta una risposta istituzionale ai bisogni dei giovani, svolge attività di informazione e orientamento su tematiche di interesse giovanile, offre risposte ai bisogni giovanili grazie ai servizi di sportello presso i quali sono disponibili informazioni rese da personale qualificato *ad hoc*. Negli ultimi anni la presenza di un'utenza diversificata per età (dai 15 ai 35 e oltre), per formazione e bagaglio di esperienze, ha permesso all'**Informagiovani** di costruire un bagaglio di informazioni personalizzato e modulato secondo *target*, in grado di trasformarsi anche in orientamento individuale.

Il servizio offre:

- lo *Spazio curriculando* per la consulenza e la compilazione del curriculum vitae;
- *Sportello InfoPoint GiovaniSi* sulle opportunità offerte dalla Regione Toscana;
- *Sportello giovani in associazione*, che offre consulenze alle giovani associazioni sui temi della progettazione, della rendicontazione e fornisce informazioni su "come ci si costituisce in associazione" etc.;
- *IG mobile* che prevede punti informativi del servizio presso le scuole e le biblioteche civiche
- Realizzazione di incontri e workshop su temi di interesse giovanile

Informagiovani	Utenti allo sportello	Presente a eventi
2011	10061	1350
2012	9766	734
2013	8370	620
2014	10199	975
2015	7142	4155

Risultati attesi:

- aumentare e migliorare la qualità dei servizi erogati e la fruizione delle occasioni offerte dai vari servizi afferenti la Direzione Cultura e Sport del Comune di Firenze.
- arricchire le pagine del **Portalegiovani**, sviluppando la rete di collaborazioni per consentire ulteriormente la promozione dello strumento web e la fruizione dei servizi erogati sul territorio.

Portale giovani	Pagine visitate
2015	9.240.361
Informagiovani	Utenti
2015	7142

Indicatori di risultato:

- incrementare il numero delle pagine viste del **Portalegiovani**;
- incrementare l'utenza presso il servizio **Informagiovani**.

6) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivi del Progetto

L'obiettivo è quello di educare i giovani alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e alla collaborazione, valorizzare la capacità, le competenze e la creatività giovanile, favorire e stimolare le relazionali e le capacità di comunicazione dei volontari, unitamente al loro senso critico e responsabile.

L'impiego dei volontari del servizio si pone l'obiettivo di contribuire ad aumentare la conoscenza dell'offerta culturale a Firenze, mediante una esperienza finalizzata a sviluppare nei giovani in servizio, il senso della partecipazione migliorando e adattando gli strumenti della comunicazione destinata ai propri coetanei.

Il coinvolgimento attivo dei giovani deriva dal *considerare i giovani non soltanto destinatari di informazioni/interventi, ma anche soggetti attivi* nella promozione della rete informativa, nella pubblicazione di eventi.

Il progetto intende far partecipare giovani del servizio civile nazionale allo sviluppo dell'attuale sistema di comunicazione e informazione per i giovani del Comune di Firenze, con l'**obiettivo** di:

- migliorare il funzionamento dell'**Informagiovani** e del **Portalegiovani**;
- incrementare le basi informative e documentarie dell'**Informagiovani** e del **Portalegiovani**;
- comunicare in maniera mirata gli eventi promossi dal Comune di Firenze

Obiettivo strategico è:

- valorizzare il grande patrimonio di opportunità in città favorendo la partecipazione agli eventi negli spazi urbani, culturali e ricreativi del centro e della periferia favorendo l'integrazione funzionale di risorse, azioni, servizi.
- migliorare l'accessibilità e la consultazione delle informazioni, anche attraverso l'uso dei social network;
- stimolare la partecipazione attiva e la capacità critica dei giovani valorizzando la comune appartenenza generazionale nell'attività di formazione e informazione;
- coinvolgere i giovani nella costruzione delle informazioni e quindi nell'identificazione dei bisogni informativi e formativi, nell'elaborazione e nella diffusione delle informazioni, nella gestione e nella valutazione di servizi e progetti informativi.

Risultati attesi:

- aumentare e migliorare la qualità dei servizi erogati e la fruizione delle occasioni offerte dai vari servizi afferenti la Direzione Cultura e Sport del Comune di Firenze.
- arricchire le pagine del **Portalegiovani**, sviluppando la rete di collaborazioni per consentire ulteriormente la promozione dello strumento web e la fruizione dei servizi erogati sul territorio.

Portale giovani	Pagine visitate
2015	9.240.361
Informagiovani	Utenti
2015	7142

Indicatori di risultato:

- incrementare il numero delle pagine viste del **Portalegiovani**;
- incrementare l'utenza presso il servizio **Informagiovani**.

7)Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:

7.1 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).

- n.1 Responsabile. P.O. Giovani e Pari Opportunità (dipendente a tempo indeterminato del Comune di Firenze)
- n.5 Istruttori direttivi culturali (dipendenti a tempo indeterminato del Comune di Firenze)
- n.3 esecutori Polivalenti(dipendenti a tempo indeterminato del Comune di Firenze)
- n.2 amministrativi (dipendenti a tempo indeterminato del Comune di Firenze)
- n.4 operatori Portalegiovani (dipendenti Cooperativa gestore del servizio)
- n.2 operatori Informagiovani (dipendenti Cooperativa gestore del servizio)

7.2 Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

Le sedi individuate per lo svolgimento del progetto **Net - Comunicare con i Giovani** sono:

1. via Garibaldi 7, Firenze (sede del **Portalegiovani**);
2. vicolo Santa Maria Maggiore 1 (sede del servizio **Informagiovani**)

I volontari, coordinati dal personale dell'Ufficio Giovani e Pari Opportunità, collaborano con gli operatori del **Portalegiovani** e dell'**Informagiovani** acquisendo conoscenze specialistiche nel settore. Il loro contributo arricchisce il servizio di un punto di vista privilegiato, il *punto di vista giovanile*, essendo questi giovani non solo destinatari di informazioni/interventi, ma anche soggetti attivi della promozione delle iniziative formative, culturali, sportive, ricreative, ecc.

Con questo progetto i giovani del servizio civile nazionale contribuiscono allo sviluppo dell'attuale sistema di comunicazione e informazione dell' **Informagiovani** e del **Portalegiovani**, incrementando le basi informative e documentarie di questi servizi.

Il progetto intende contribuire all'arricchimento del giovane volontario mediante:

- la conoscenza delle modalità e degli strumenti operativi attraverso i quali l'Ente locale promuove azioni e progetti per i giovani;
- la capacità di intervenire all'interno di un contesto istituzionale;
- la conoscenza dei soggetti pubblici e privati coinvolti;
- la conoscenza e l'uso degli strumenti operativi e delle attrezzature necessarie per svolgere le attività di informazione e comunicazione (uso del pc, posta elettronica, social network, dossier informativi, ecc);
- lo sviluppo delle capacità relazionali attraverso il rapporto con l'utenza, la presenza a conferenze stampa, la partecipazioni a manifestazioni ed eventi organizzati dall'Ufficio Giovani e Pari Opportunità;
- lo sviluppo delle proprie competenze, in particolare lo spirito critico e la capacità a risolvere i problemi.

Nello specifico i volontari:

- partecipano alla predisposizione dei piani di comunicazione dell'Ufficio P.O. Giovani e Pari Opportunità Direzione Cultura e Sport, condividendone con i responsabile e gli operatori, le finalità le fasi operative e la verifica;
- collaborano alla promozione dei progetti e ai piani di promozione e pubblicizzazione;
- collaborano alla implementazione dei social network in uso all'Ufficio;
- collaborano all'attività della redazione del **Portalegiovani** tramite la partecipazione a presentazioni di iniziative ed eventi, ricerca di informazioni e opportunità per i giovani, curando l' aggiornamento delle pagine.
- promuovono le attività collaterali del **Portalegiovani** e del servizio **Informagiovani** (corsi, concorsi, eventi, ecc.);
- collaborano alla realizzazione, all'invio e all'aggiornamento della newsletter del **Portalegiovani**;
- Supportano gli operatori del Servizio **Informagiovani** nell'attività di back-office, di front-office, nella gestione di servizi e progetti informativi e nelle attività tra "pari";
- supportano l'**Ufficio P.O. Giovani e Pari Opportunità** nell'organizzazione di eventi, anche a livello cittadino.

8) Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10):

3

9) Numero posti con vitto:

0

10) Numero posti senza vitto:

3

11) Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30)

30

12) Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :

5

13) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

E' richiesta la disponibilità alla guida di autoveicoli comunali per tutti i servizi che riguardano il progetto.

Il civilista potrà guidare i veicoli per le attività inerenti il progetto da solo e con l'utenza.

L'orario di sei ore al giorno continuative è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00 ed è concordato con l'operatore di progetto in base alle esigenze di servizio.

Eccezionalmente per esigenze di servizio è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00. L'eventuale servizio prestato nei giorni festivi verrà computato come giorno di servizio nell'ambito dei 5 previsti dal progetto.

Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio. Lo spostamento dei volontari non comporterà oneri economici a carico degli stessi.

Eccezionalmente i volontari possono essere impiegati presso altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo e contribuire alla creazione della rete sociale dei servizi sociali territoriali.

E' obbligatoria la partecipazione attiva ai momenti di formazione e monitoraggio.

Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro e a un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo.

14) Sede/i di attuazione del progetto (1):

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)</i>	<i>N. giovani per sede (2)</i>
1	Direzione Cultura	Firenze	Via Garibaldi 7	2
2	Informagiovani	Firenze	Vicolo S. Maria Maggiore 1	1

(1) le sedi devono essere individuate **esclusivamente** fra quelle indicate in sede di iscrizione/adeguamento all'albo degli enti di servizio civile regionale, riportando la stessa denominazione e indirizzo (compresa l'eventuale ripartizione interna, es. scala, piano, palazzina, ecc) indicate sulla procedura informatica SCR.

(2) il numero complessivo di giovani di questa colonna deve coincidere con il numero indicato al precedente punto 8)

15) *Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):*

- i. *NOME E COGNOME:* **RINALDO RINALDI**
- ii. *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):* via Garibaldi 7 , Firenze

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Direzione Cultura	Firenze	Via Garibaldi 7

i. *NOME E COGNOME:* **MANUELA CASI**

ii. *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):* vicolo S. Maria Maggiore 1, Firenze

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Informagiovani	Firenze	Vicolo Santa Maria Maggiore 1

17) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:*

Il Comune di Firenze gestisce il sistema di monitoraggio interno che è stato strutturato in modo da verificare il livello di soddisfazione di tutte le componenti (con particolare riferimento al volontario) coinvolte nello svolgimento del progetto di servizio civile e in modo da valutare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati . L'obiettivo principale è quello di aumentare l'efficacia e l'efficienza del servizio, individuando le situazioni critiche che possono verificarsi nel corso dell'esperienza e definendo soluzioni adeguate. Ulteriore finalità è rappresentata dall'individuazione di strategie specifiche di miglioramento globale del servizio civile per gli anni successivi.

In fase di avvio del progetto è definito un piano di monitoraggio di dettaglio per verificare l'attuazione del piano, analizzare ed elaborare i dati raccolti al termine dell'attività, anche in vista del miglioramento generalizzato del sistema di servizio civile.

I soggetti coinvolti nel sistema di monitoraggio sono il responsabile del monitoraggio gli Operatori di Progetto e i volontari.

Gli strumenti utilizzati dal sistema di monitoraggio sono:

incontri strutturati di monitoraggio, finalizzati all'individuazione, analisi e soluzione delle criticità emerse;
somministrazione di questionari;
elaborazione di schede di valutazione.

Il Sistema di Monitoraggio prevede tre livelli di indagine:

1. Livello di soddisfazione dei volontari;
2. Attività svolte dall'OP;
3. Valutazione dell'attività dei volontari da parte dell'OP

I dati raccolti confluiranno in un report finale di monitoraggio.

MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA' DEI VOLONTARI

Una parte importante del monitoraggio in itinere si svolge attraverso sette incontri di sei ore che si svolgono presso la sede dell'Ufficio Servizio Civile.

Gli incontri sono obbligatori e coordinati dal responsabile del monitoraggio dell'Ente e sono centrati sulla discussione in aula di tutte le problematiche emerse durante il servizio.

Su indicazione dei volontari o in riferimento a quanto emerso durante la riunione, inoltre, vengono organizzati

incontri a tema, finalizzati ad affrontare particolari criticità o necessità di approfondimento, eventualmente con la presenza di esperti di settore.

Il livello di soddisfazione dei volontari verrà monitorato attraverso il cronogramma riportato in allegato 1 e i questionari periodici riportati in allegato 2.

I questionari, strutturati secondo le tecniche della ricerca quantitativa e sottoposti a tutti i volontari indaga i seguenti items:

attinenza dell'attività svolta rispetto al progetto per il quale il volontario è stato selezionato

Qualità e frequenza dei rapporti con gli utenti

Utilità del servizio alla cittadinanza

Rispondenza del servizio alle aspettative

Utilità del servizio in una prospettiva di sviluppo professionale

Qualità del clima interno

Efficienza dell'organizzazione del lavoro

Qualità dei rapporti con l'OP

Livello di disponibilità dell'OP

Qualità dei rapporti con l'Ufficio Servizio Civile

Livello di coinvolgimento e motivazione

Inoltre nel primo giorno di servizio dei volontari viene loro somministrato un questionario di auto valutazione delle competenze in ingresso (allegato 3); al termine dell'anno di servizio viene nuovamente somministrato il medesimo questionario, al fine di verificare lo stato delle competenze acquisite nell'anno di servizio. Dalla elaborazione dei due questionari scaturisce un colloquio individuale con ogni volontario di valutazione di quanto emerso dai due questionari.

2) MONITORAGGIO ATTIVITA' OP

Si prevedono sette incontri nell'arco dell'anno, prima o dopo gli otto incontri svolti con i volontari cui si faceva riferimento al punto 1. condotti dal responsabile del monitoraggio, con l'obiettivo di monitorare le seguenti attività:

Pianificazione delle azioni previste

Individuazione di aree di sviluppo

Realizzazione di specifiche fasi progettuali

Stato di attuazione del progetto

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi

Problemi e criticità

Nell'ultimo mese viene effettuato un incontro di verifica finale al termine del quale il responsabile del monitoraggio elabora un documento in cui vengono messi in evidenza:

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati

Le azioni previste comparate con quelle realizzate

I nodi critici

Le risorse impiegate

I dati dei questionari somministrati

All'OP, inoltre, vengono somministrati questionari periodici come risulta dal cronogramma riportato in allegato 1 e i questionari riportati in allegato 4 che indagano sui seguenti items:

Utilità del ruolo svolto in relazione all'attività professionale

Risposta alle attese iniziali

Ore settimanali dedicate ai volontari

La presenza dei volontari quanto ha portato qualcosa di nuovo nella tua attività?

Qualità dei rapporti con i volontari

Qualità dei rapporti con l'Ufficio Servizio Civile

Qualità dei rapporti con le diverse figure coinvolte nel servizio civile

Livelli di criticità riscontrati

Qualità/tempi di risposta alle criticità emerse

3) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELL'ATTIVITA' PRESTATI DAI VOLONTARI

La valutazione delle attività prestate dal volontario viene effettuata dall'OP attraverso colloqui individuali mensili con il volontario valutando i seguenti items:

Puntualità

Spirito di iniziativa e autonomia operativa

Capacità organizzativa del proprio lavoro

Capacità di adattamento a situazioni diverse da quelle previste

Capacità di risoluzione dei problemi

Capacità di comunicazione e di lavorare in gruppo

Livelli di competenza raggiunti

18) Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

In riferimento alle attività previste, ai giovani volontari si richiede la disponibilità ad impegnarsi in un lavoro di comunicazione on-line, in particolare quella riferita alla promozione di servizi ed eventi culturali; la capacità ad usare gli strumenti del web e dei social; la passione per la scrittura, e il lavoro redazionale. E' indispensabile una formazione di base informatica.

19) Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Il progetto prevede l'impiego di risorse finanziarie aggiuntive destinate:

1. all'acquisto di chiavi USB da consegnare a tutti i volontari all'inizio del Servizio

2. all'acquisto di un corso di formazione aggiuntivo in materia di primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n. 4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore) che rilascerà ai giovani volontari una certificazione, da parte dell'Ente terzo formatore, attestante la competenza e la professionalità dei giovani nelle materie trattate. Tale certificato potrà essere utilizzato per la ricerca del lavoro.

3. Visita di un giorno a un luogo di interesse storico o culturale.

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

Le risorse tecniche e strumentali richieste per la realizzazione del progetto sono quelle in uso per le attività di ufficio, di formazione e di diffusione delle informazioni: spazi, arredi e strumentazione idonei al lavoro:

- 5 postazioni di lavoro attrezzate con pc e apparecchio telefonico, stampante ;
- attrezzature e sistemi informatici e telematici multimediali (videoproiettorie macchine fotografiche , registratori, ecc)

tutte le risorse necessarie alle fasi di formazione generale e specifica e alla realizzazione delle attività di servizio saranno messe a disposizione dei volontari con modalità e tempi differenti a seconda delle sedi coinvolte e delle specifiche azioni del progetto

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

21) Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

A conclusione del progetto si ritiene che i volontari abbiano acquisito le seguenti competenze:

Competenze di base

Essere in grado di:

Utilizzare in modo consapevole il PC e i principali software informatici;

Analizzare, elaborare, rappresentare dati e informazioni;

Gestire la posta e i contatti in rete;

Effettuare ricerche anche complesse di informazioni, documenti ed opportunità sul web;
Individuare le caratteristiche del settore in cui opera l'ente, i servizi e l'utenza di riferimento;
Descrivere i principali elementi organizzativi che definiscono l'ente;
Definire le principali funzioni organizzative dell'azienda;
Riconoscere e applicare le regole osservate nel contesto di riferimento: linguaggio, atteggiamento, rispetto degli orari e altre norme comportamentali;
Agire in vista dell'ottimizzazione dei tempi, dei mezzi e risorse a disposizione;
Applicare i principi fondamentali della prevenzione e collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro.

Competenze tecnico professionali

Essere in grado di:

Riconoscere le diverse tipologie di utenza e i bisogni che le caratterizzano;
Analizzare e definire le esigenze dell'utente individuando le azioni e le soluzioni adeguate;
Partecipare alla elaborazione di progetti;
Stimolare il coinvolgimento, la partecipazione e la socializzazione degli utenti;
Ricerca eventi culturali sul territorio da promuovere con gli strumenti in uso dall'ufficio;
Individuare le situazioni in cui è necessario rivolgersi e chiedere sostegno alla figura professionale competente;
Utilizzare tecniche di ascolto attivo;

Competenze Trasversali

Essere in grado di:

Adottare stili e strategie comunicative differenziate, adeguate al contesto e agli obiettivi della comunicazione, anche in vista della risoluzione di problemi comunicativi;
Lavorare in gruppo per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi;
Assumere un atteggiamento collaborativo e disponibile;
Agire in modo da ottimizzare i tempi e i costi;
Svolgere i propri compiti con correttezza ed riservatezza;
Prestare attenzione al livello di precisione e di qualità del lavoro svolto;
Potenziare l'autoapprendimento, migliorando le proprie competenze e prestazioni lavorative;
Affrontare e risolvere problemi ovvero pianificare strategie di azione per fronteggiare situazioni e risolvere problemi di diversa natura tenendo conto delle logiche di contesto;
Adattarsi alle situazioni differenti da quelle previste mostrando flessibilità e spirito propositivo anche in condizioni non routinarie;
Esprimere capacità di osservazione e sintesi, per focalizzare le problematiche e rapportarle in maniera puntuale a chi prende le decisioni.

SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE

L'Ufficio Servizio Civile ha elaborato un sistema di certificazione/riconoscimento delle competenze in uscita che tenga in considerazione le attività svolte dal volontario e le abilità sviluppate durante il servizio civile

Il sistema prevede la realizzazione delle seguenti fasi:

Fase 1 – Somministrazione questionario in entrata

Il questionario di auto-analisi si basa su una piattaforma di competenze che il volontario dovrebbe possedere al termine dell'esperienza di servizio civile, costruita prendendo in considerazione le attività previste dal progetto. Le tipologie di competenze cui si fa riferimento sono tre:

- Le competenze di base, intese come i saperi minimi e abilità fondamentali per l'accesso al mercato del lavoro e per l'aumento del proprio livello di occupabilità;
- le competenze tecnico-professionali costituite dalle abilità tecniche che caratterizzano la specifica attività svolta durante il servizio civile e il processo lavorativo in cui si è stati inseriti;
- le competenze trasversali, relative ai comportamenti e agli atteggiamenti sul lavoro, non legati ad uno specifico contesto professionale, che consentano di fornire prestazioni lavorative più efficaci.

Compilando il questionario in entrata viene chiesto al volontario di indicare per ogni competenza la misura in cui ritiene di possedere quella specifica competenza.

I risultati del questionario avranno due differenti tipologie di utilizzatori:

- l'Ufficio Servizio Civile e l'OP per la progettazione di dettaglio delle attività di formazione e per impostare un

efficace inserimento lavorativo;

- gli esperti di bilancio delle competenze per misurare lo scarto tra le competenze dichiarate in entrata e le competenze dichiarate in uscita nel momento in cui verrà riproposto il questionario al termine del servizio civile.

Fase 2 – Somministrazione questionario in uscita

Il questionario somministrato nella fase 1 viene riproposto ai volontari con qualche modifica. La modifica consiste nell'utilizzo di un ulteriore elemento di indagine. Per ogni competenza, infatti, viene chiesto di indicare, oltre la misura in cui ritiene di aver acquisito quella specifica competenza, anche la significatività (rilevanza, spendibilità) attribuita alla stessa in relazione al proprio progetto di sviluppo personale/professionale. Tale doppio canale di acquisizione di dati permette di definire oltre ai livelli di competenze, le aree di miglioramento su cui il volontario potrà intervenire in futuro.

Fase 3 – Analisi delle schede di valutazione

I risultati del questionario di auto-analisi verranno letti congiuntamente alle schede di valutazione dell'operato del volontario compilate a cura dell'OP, al quale eventualmente potranno essere richieste integrazioni e specificazioni.

Fase 4 – Colloqui con i volontari

Il Responsabile del monitoraggio effettuerà incontri di verifica e condivisione dei risultati con i volontari che hanno effettuato il test. L'obiettivo è commentare insieme al volontario il quadro emerso dal test, ripercorrere il percorso effettuato, valutare eventuali incongruenze emerse.

L'Ente ha in corso la procedura di gara per far fare ai ragazzi del Servizio Civile i seguenti corsi in materia di: primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n. 4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore). Per ciascun corso verrà rilasciato attestato per le competenze da parte di Enti terzi accreditati individuati con la procedura di gara che il Comune ha già messo in atto e che si concluderà entro il mese di giugno p.v.

Formazione generale dei giovani

22) Sede di realizzazione:

La formazione generale viene svolta presso il Comune di Firenze, Ufficio Servizio Civile via Palazzuolo n.12

23) Modalità di attuazione:

Il corso è progettato e coordinato dall'Ente; il programma prevede la collaborazione di docenti interni all'Ente, qualificati nelle diverse materie trattate, nonché docenti esterni esperti.

24) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "Linee guida per la formazione generale dei volontari", ed il sistema di formazione verificato in sede di accreditamento, il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

Metodologia

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscientizzazione: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà
- dal saper fare al saper fare delle scelte
- dallo stare insieme al cooperare

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona
- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza
- la società, il mondo

attraverso:

- lezioni frontali (almeno il 40% del monte ore complessivo)
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (almeno il 60% del monte ore complessivo)

Articolazione della proposta di formazione prevista:

1) Corso iniziale all'avvio del progetto: 42 ore.

2) incontri di formazione permanente 7 giornate nell'anno, per mezzo di testimonianze e/o visite ad esperienze significative

Al termine del Corso di Formazione 1) viene somministrato un questionario anonimo di gradimento del medesimo nonché una scheda di valutazione dei docenti; ambedue i questionari, chiedono al volontario, attraverso punteggi da 1 a 10, di esprimere un parere sui seguenti punti e con items diversi:

- Accoglienza e disponibilità del personale dell'Ufficio e adeguatezza degli spazi ove si è svolto il corso
- Interesse agli argomenti trattati, chiarezza espositiva dei docenti, capacità di interazione con l'aula dei docenti stessi
- Autovalutazione del livello di conoscenza acquisito grazie al Corso
- Adeguatezza del tempo dedicato al dibattito

Inoltre durante i momenti di verifica di metà e fine servizio e periodici dal 5° al 12° mese (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 17), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici a partire dalla verifica dell'esperienza svolta nell'incontro di monitoraggio.

25) Contenuti della formazione:

La formazione generale è articolata in sei giornate formative, alle quali devono partecipare obbligatoriamente tutti i volontari, ha lo scopo di trasmettere ai volontari una maggiore conoscenza e consapevolezza relativamente al sistema del Servizio Civile, della sua storia ed evoluzione nel tempo, dei principi che lo caratterizzano, le sue sfaccettature sociali e culturali.

Obiettivo primario della formazione generale è l'incremento della consapevolezza dell'importanza dell'essere cittadini attivi, con preciso riferimento alle finalità di formazione civica, sociale, culturale e professionale dei volontari di cui all'art.1 lett.e della l.64/2001 e previste dalla Circolare prot. UNSC 44807/II/I del 08/09/2003 e successive.

FORMAZIONE GENERALE SERVIZIO CIVILE REGIONALE

PRIMA GIORNATA MODULO 6 ORE

Accoglienza e introduzione

Intervento introduttivo del Responsabile della Formazione

Presentazione dell'ente

Intervento del Direttore Servizi Sociali del Comune e dell'Assessore competente

Chi siamo?

Presentazione dello staff dell'Ufficio Servizio Civile e autopresentazione dei volontari e delle loro esperienze di volontariato precedenti.

Organizzazione della pubblica amministrazione

Intervento di un funzionario dirigente dell'Amministrazione

Diritti e doveri del volontario del servizio civile; ordinamento e normativa del servizio civile. La legge R.T. 35 del 25 luglio 2006 e il Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 53/R del 9/10/2012.

Intervento del Responsabile amministrativo dell'Ufficio Servizio Civile

SECONDA GIORNATA MODULO 6 ORE

Un bene prezioso: la costituzione

Intervento di Ubaldo Nannucci, già Procuratore Capo della Repubblica di Firenze

Percorsi di cittadinanza, servizio civile, associazionismo e volontariato

Intervento di Grazia Bellini, Responsabile Settore Formazione "progetto Arcobaleno"

Difesa della Patria: la difesa civile non armata e nonviolenta

Intervento di Severino Saccardi, direttore della rivista "Testimonianze"

TERZA GIORNATA MODULO 6 ORE

L'identità del gruppo in formazione - 1

Intervento di Maria Rosaria De Maria, psicologa ASL 10 di Firenze

Dall'obiezione di coscienza al servizio civile: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà

Intervento di Antongiulio Barbaro, esperto del settore

Dibattito con i relatori e i volontari

QUARTA GIORNATA MODULO 6 ORE

La protezione civile

Intervento del Responsabile del Comune di Firenze

Vivere l'ambiente / un ambiente da vivere

Intervento di Fausto Ferruzza, Presidente Regionale Legambiente. Dibattito.

Partecipazione attiva alla società civile

Intervento di Nedo Baracani, docente di Sociologia della devianza e del lavoro

QUINTA GIORNATA MODULO 6 ORE

Testo unico "salute e sicurezza sui luoghi di lavoro"

Intervento di Mauro Moretti, Direzione Servizi Tecnici del Comune di Firenze

L'identità del gruppo in formazione - 2

Intervento di Maria Rosaria De Maria, psicologa ASL 10 di Firenze

La rete civica del comune di Firenze

La legge R.T. 35 del 25 luglio 2006 e il Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 53/R del 9/10/2012

SESTA GIORNATA MODULO 6 ORE

Le politiche giovanili nazionali e quelle del Comune di Firenze

Intervento dell'Assessore competente del Comune di Firenze

Interculturalità, migrazione, accoglienza, marginalità

Intervento dell'Ufficio Affari Internazionali della Croce Rossa Italiana. Esercitazione di gruppo su accoglienza e accettazione del diverso.

SETTIMA GIORNATA MODULO 6 ORE

Come servire la pace? – Proiezione del film "No man's land"

Intervento di Domenico Maselli, docente di Storia del Cristianesimo e delle Religioni. Dibattito.

La Comunità Europea e le opportunità formative ed esperienziali per i giovani. I progetti Europei del Comune di Firenze per le giovani generazioni

Rivisitazione della formazione generale: valutazione e dibattito

ALTRE OCCASIONI FORMATIVE OFFERTE AI VOLONTARI NEL CORSO DELL'ANNO DI SERVIZIO:

- Visita di un giorno a un luogo di interesse storico o culturale in Toscana.
- Corso primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n.4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore)

26) Durata (espressa in ore):

42 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

27) Sede di realizzazione:

Direzione Cultura Via Garibaldi 7

28) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica viene effettuata con formatori dell'Ente .

29) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Le metodologie utilizzate durante le attività di formazione specifica saranno simili a quelle utilizzate durante la formazione generale:

1. metodologie innovative di formazione

Durante la formazione specifica i docenti utilizzano metodologie finalizzate a stimolare la partecipazione attiva. Le metodologie adottate saranno per quanto possibili *esperienziali*, riferite a problematiche concrete (a necessità di individuare nuovi strumenti comunicativi, implementare la rete, ecc) con l'obiettivo di favorire il coinvolgimento attivo dei partecipanti.

2. ruolo attivo dei volontari

Durante le attività di formazione verranno utilizzate metodologie aventi carattere aperto con l'obiettivo di favorire l'interazione e la comunicazione tra i volontari e i docenti, finalizzando l'intervento alla condivisione collettiva dei saperi acquisiti e delle varie problematiche.

30) *Contenuti della formazione:*

La formazione specifica è finalizzata all'acquisizione di conoscenze di carattere teorico-pratico e delle competenze specifiche, legate al contesto di riferimento, necessarie per l'efficace inserimento nell'organismo in cui il volontario svolgerà il suo percorso di servizio civile.

PRIMO MODULO, 12 ore: La Comunicazione nel Comune di Firenze

- La Gestione dei Canali di Comunicazione ; la Rete Civica, la Redazione Integrata, la Comunicazione Interna, la comunicazione con l'esterno., l'identità visiva
- L'Ufficio Giovani e Pari Opportunità
- Le figure professionali impiegate per la realizzazione delle attività di comunicazione del Comune di Firenze

SECONDO MODULO, 24 ore: Gli strumenti del Comunicare; esperienze in service

- i siti web gestiti dalla Direzione Sport e Turismo : il Portalegiovani, il sito delle Murate, il sito dei Musei del Comune di Firenze
- i social
- le Newsletter
- luoghi della cultura; visita e incontro con equipe di lavoro delle Biblioteche Comunalì, Musei civici, Sportello Eventi, Europe Direct, PAC Progetti Arte Contemporanea, Sportello Eco-Equo, l'Archivio Storico

TERZO MODULO, 12 ore Dalla teoria alla pratica

Incontri con i volontari; dopo 1 mese di operatività, 2 incontri in-service, 1 incontro di verifica finale.

ALTRE OCCASIONI FORMATIVE OFFERTE AI VOLONTARI NEL CORSO DELL'ANNO DI SERVIZIO:

Social Media e Pubblica Amministrazione (16 ore)

Corso organizzato dal soggetto gestore dei servizi Informagiovani e Portalegiovani, in collaborazione con il Comune di Firenze.

Comunicazione Digitale (8 ore)

Corso organizzato dal soggetto gestore dei servizi Informagiovani e Portalegiovani, in collaborazione con il Comune di Firenze.

31) Durata (espressa in ore):

48 ore