

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

ENTE

Ente proponente il progetto:

AMESCI – Associazione MEditerranea per la promozione e lo sviluppo del **Servizio Civile**

Codice di accreditamento:

NZ 000368

Albo e classe di iscrizione:

NAZIONALE

I

CARATTERISTICHE PROGETTO

Titolo del progetto:

COMUNICANFFAS 2007

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

SETTORE A – AREA 06 (Assistenza ai disabili)

Obiettivi del progetto:

FINALITA' GENERALE

Il presente progetto, coerentemente con il dettato del comma e) dell'articolo 1 della legge 64/2001, assume come **finalità generale** il contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani che svolgeranno il servizio civile. Per questo motivo, non solo la formazione (generale e specifica) ma anche l'intero corpo delle attività previste sono immaginati come un unico percorso trasversale di formazione valoriale e di apprendistato, teso a concretizzare una esperienza di cittadinanza, di solidarietà, di comunità e di impegno.

OBIETTIVO FINALE

Obiettivo Finale del progetto è quello di implementare le attività di informazione e comunicazione delle Anffas Onlus territoriali, coinvolgendo, attraverso diversi canali informativi, i soci, i disabili e la cittadinanza.

In un'ottica di servizio e di soddisfazione dei bisogni dei portatori di handicap, il Servizio Civile si pone, infatti, come strumento per favorire la conoscenza delle attività proposte dalle Anffas, promuovendo il miglioramento dei servizi offerti.

Il principale **risultato atteso** è la sensibilizzazione e il coinvolgimento dei soci Anffas, i disabili e tutti i cittadini sulle attività promosse dall'associazione.

Indicatore del raggiungimento di tale obiettivo finale sarà l'effettivo miglioramento della qualità e della quantità del flusso delle informazioni dirette ai soci Anffas, ai disabili ed agli esterni.

OBIETTIVI SPECIFICI

Il progetto in conseguenza dell'obiettivo finale perseguirà quattro linee di intervento, sintetizzate in altrettanti obiettivi specifici:

OBIETTIVO A)

Supportare e concorrere alle attività di comunicazione ed informazione dell'associazione. I volontari saranno da supporto all'attività di comunicazione e di informazione istituzionale promosse dalle Anffas territoriali, concretizzate in un incremento delle attività di back e front office, call center e contatto on-line.

Risultato atteso di tale obiettivo specifico è l'incremento delle attività di office, call center e contatto on-line.

Gli **indicatori** connessi sono: implemento della quantità di informazioni acquisite ed erogate rispetto all'attività ordinaria di comunicazione e l'incremento del flusso di informazioni.

OBIETTIVO B)

Incrementare la qualità e la quantità dei servizi erogati dall'Ente, in termini di:

- comunicazione interna tra le sedi (in particolare tra i settori che si occupano di comunicazione ed informazione);
- comunicazione esterna, verso i cittadini, i disabili, verso altre associazioni e privati e comunicazione di massa;
- disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici, come ai sensi della legge 9 gennaio 2004, n. 4 e successivo regolamento di attuazione del 1 marzo 2005;
- partecipazione dell'utenza (associazioni Anffas) al miglioramento dell'attività dell'associazione.

Il progetto intende promuovere la cultura della partecipazione dei soci Anffas, dei cittadini, delle imprese del terzo settore alle attività proposte, anche attraverso forme di

comunicazione e di partecipazione diversificate: da un lato, la comunicazione interna, al fine di maturare uno spirito di partecipazione di tutti i settori alle attività dell'associazione, dall'altro, garantire e favorire una corretta conoscenza da parte dei disabili, dei cittadini e del terzo settore delle attività promosse dall'associazione e dei servizi erogati, nell'ottica di ottimizzare i servizi e mettere tutti gli utenti nelle condizioni di conoscere ed utilizzare le opportunità offerte.

In questo modo si ottengono **risultati attesi** in termini di efficace ed efficiente attività di comunicazione interna ed esterna e attività di accoglienza, ascolto ed informazione dell'utenza, ottimizzate in termini di customer satisfaction.

Saranno **indicatori**: il numero dei contatti giornalieri, la quantità e la tipologia delle informazioni raccolte, la quantità e la tipologia delle informazioni divulgate, il numero e tipologia degli eventi resi visibili e, infine, il rapporto dei reclami, proposte e segnalazioni.

OBIETTIVO C)

Ottenere più adeguate informazioni per la programmazione degli interventi, pianificando e realizzando un sistema integrato di fonti informative, basato su un insieme di strumenti, metodi e procedure utili ad acquisire, a vari livelli territoriali e amministrativi, i dati necessari.

In questo modo si intendono analizzare i bisogni, le condizioni sociali e di salute dei target che vivono sul territorio di riferimento, per poter programmare, gestire e valutare i servizi forniti, oltre a monitorare la qualità e l'efficacia delle iniziative attuate da vari soggetti sul territorio.

I principali **risultati attesi** consistono in un sistema integrato di fonti statistiche sul target di riferimento, che contenga anche un quadro completo dell'attuale contesto informativo, composto da: quadro normativo e istituzionale; identificazione dei bisogni informativi necessari sia all'analisi delle condizioni sociali e di salute dei target, sia alla programmazione, gestione e valutazione dei servizi forniti; ricognizione e studio delle fonti di dati disponibili ai vari livelli territoriali e amministrativi al fine di valutare la loro utilizzazione e comparabilità; valutazione delle fonti integrative necessarie; proposta di sistema di base alimentato dalle fonti utilizzabili e articolato in livelli territoriali.

Questo sistema informativo, concepito in un'ottica di integrazione e di utilità per gli operatori, si baserà sulle fonti esistenti, ovvero i flussi di natura amministrativa, indagini ISTAT e altre tematiche, archivi delle associazioni, e dovrà prevedere l'attuazione di nuove indagini per completare il quadro informativo laddove le attuali fonti siano carenti.

Indicatore è l'effettiva realizzazione del sistema integrato, la sua effettiva sperimentazione, la divulgazione a livello territoriale dello strumento e delle analisi realizzate a partire dai dati.

OBIETTIVO D)

Promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale e disseminazione dei risultati del progetto.

Attraverso questo obiettivo si favorirà la diffusione del Servizio Civile Nazionale, si innalzerà e migliorerà il livello di partecipazione locale e si informeranno correttamente i giovani del contesto locale di riferimento sulle opportunità offerte dal Servizio Civile Nazionale, si creerà una banca dati per favorire l'incontro tra domanda e offerta di Servizio Civile Nazionale e, infine, si diffonderanno e trasferiranno le pratiche adottate, sia verticalmente che orizzontalmente, promuovendo l'"appropriazione" dei risultati del progetto da parte della comunità locale.

Per questo obiettivo i principali **risultati attesi** sono:

- 1) per quanto concerne la Promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale:
 - cinque incontri di promozione e sensibilizzazione presso Università, istituti scolastici del territorio, enti no profit ed altri luoghi d'aggregazione;
 - realizzazione di un convegno tematico;
 - una schedatura stakeholders locali;
 - una definizione e uno sviluppo di programmi e materiali;
- 2) per quanto concerne la Disseminazione dei risultati del progetto specifico:

- realizzazione sezione “Comunicanffas” del sito internet dell’associazione.
- definizione e realizzazione dei contenuti relativi, anche per la sezione “Disseminazione” del sito www.amesci.org.

E’ intenzione condivisa di AMESCI e di Anffas Onlus promuovere il Servizio Civile sia tra i giovani dai 17 ai 27 anni, poiché potenziali volontari di progetti futuri, sia tra le altre generazioni, allo scopo di stimolare una rete di relazioni tra offerta e domanda di volontariato nei settori previsti dalla legge 64/2001, anche attraverso il passaparola.

Allo stesso modo è nostra intenzione comunicare al territorio i risultati del progetto e le buone pratiche realizzate, approfondendo il coinvolgimento di tutti gli attori, istituzionali e non, nei confronti di temi di interesse, quale la conoscenza dei diritti dei disabili e la loro integrazione all’interno della società.

I principali **indicatori** connessi al raggiungimento di questo obiettivo sono:

- l’effettiva realizzazione dei 5 incontri previsti dal progetto
- effettiva realizzazione del convegno tematico previsto
- il numero e varietà stakeholders archiviati
- numero e varietà programmi e materiali
- l’effettiva realizzazione e livello di tenuta della sezione specifica sul sito dell’ente e su quello di Amesci.

Set di indicatori rappresentativi della situazione di partenza:

In relazione ai dati di contesto relativi alla data situazione di partenza raccolti e sopra descritti, è possibile riassumere il set di indicatori di primo livello, sinteticamente rappresentativi e facilmente misurabili:

- ▶ Numero soci Associazioni
- ▶ Numero disabili assistiti
- ▶ Numero partner in attività
- ▶ Numero di servizi erogati dall’associazione
- ▶ Numero volontari che frequentano la sede
- ▶ Numero dei servizi attivati/erogati
- ▶ Numero fruitori esterni dei servizi

Si è cercato di individuare indicatori facilmente accessibili ed ottenibili a costi compatibili col progetto.

Nei singoli casi di specie, comunque, resta aperta la possibilità di accesso ad indicatori di livello ulteriore.

Fonti degli indicatori:

- ▶ Istat, *Censimento generale della popolazione residente*, Roma 2006
- ▶ Istat, *L’integrazione sociale delle persone con disabilità*, Roma 2005
- ▶ Dati ANFFAS ONLUS NAZIONALE, Roma, 2006
- ▶ Dati ASSOCIAZIONI LOCALI ANFFAS ONLUS partecipanti al progetto, 2006

Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:

DESCRIZIONE DEL PROGETTO E TIPOLOGIA DELL'INTERVENTO

Il progetto, in conseguenza del raggiungimento dell'obiettivo finale, intende perseguire quattro obiettivi specifici: i primi tre sono strettamente legati alla diffusione e alle attività delle associazioni territoriali Anffas, il quarto è di tipo trasversale: partendo dall'esperienza dei nostri volontari, si intende, infatti, promuovere il servizio civile sul territorio.

In riferimento al **primo obiettivo**, supportare e concorrere alle attività ordinarie di comunicazione ed informazione dell'associazione, il principale **risultato atteso**, relativo alle attività di back e front-office, call-center e comunicazione on-line, è l'incremento quantitativo e qualitativo delle informazioni fornite ai cittadini dai nostri operatori, grazie al contributo dei volontari in servizio civile.

Il supporto all'ordinaria attività di comunicazione ed informazione, che i volontari in servizio civile possono fornire, ci consente di migliorare, in termini di efficienza e di economicità, il livello di risposta alla domanda di servizi, in questo settore, nel territorio in cui agiscono i volontari stessi.

Per perseguire il **secondo obiettivo** specifico, incrementare la qualità e la quantità dei servizi erogati dall'Ente, in termini di comunicazione interna tra le sedi; comunicazione esterna; comunicazione ai disabili; comunicazione verso altre associazioni e privati; comunicazione di massa; disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici; partecipazione dell'utenza al miglioramento dell'attività dell'associazione, i principali **risultati attesi** per quanto concerne la comunicazione interna: una efficace ed efficiente comunicazione tra gli uffici della Sede Centrale e tra la Sede Centrale e le sedi periferiche (e viceversa), garantendo la circolazione delle informazioni attraverso l'uso di una newsletter interna curata dai volontari in servizio civile; per quanto concerne la comunicazione esterna: il potenziamento dell'attività di accoglienza, ascolto ed informazione dell'utenza, garantendo a tutti i cittadini una comunicazione completa, aggiornata ed esaustiva, dando, inoltre, la giusta visibilità alle notizie più importanti e a quelle di interesse diffuso e portando sul territorio la mission dell'associazione.

Attraverso la comunicazione interna, il progetto intende, in questo modo, contribuire allo sviluppo dello spirito di partecipazione di tutti i collaboratori (dipendenti e volontari) di ogni anffas territoriale alle attività dell'Ente. Il progetto vuole promuovere, in altri termini, una rete interna di comunicazione al fine di facilitare e velocizzare il flusso delle informazioni e garantire una maggiore organizzazione. Attraverso la comunicazione esterna, il progetto intende promuovere una conoscenza diffusa delle attività dell'Ente e dalle sue sedi, ottimizzando i tempi di risposta e potenziando il rapporto tra operatori e cittadini. In questo modo si vuole stimolare la partecipazione dei soci Anffas, dei cittadini, delle imprese del terzo settore alle attività proposte, anche attraverso forma di comunicazione e di partecipazione diversificate.

In riferimento al **terzo obiettivo**, ottenere più adeguate informazioni per la programmazione degli interventi, pianificando e realizzando un sistema integrato di fonti informative, basato su un insieme di strumenti, metodi e procedure utili ad acquisire, a vari livelli territoriali e amministrativi, i dati necessari, il principale **risultato atteso** è una conoscenza più approfondita del contesto settoriale e degli stakeholders, confrontando il lavoro svolto dall'associazione negli ultimi anni con quello degli altri enti.

Tutto questo allo scopo di promuovere una maggiore partecipazione di tutti gli attori del sistema e di avere dati aggiornati per poter definire gli interventi futuri.

In riferimento al **quarto obiettivo**, diffusione delle buone pratiche di cui è portatore il progetto, i principali **risultati attesi** sono: per quanto concerne la promozione e sensibilizzazione del SCN: una maggior partecipazione locale dei giovani al servizio civile e una diffusione delle opportunità tra gli enti del territorio; per quanto concerne la disseminazione dei risultati (con riferimento agli obiettivi del progetto specifico): la diffusione e l'appropriazione dei contenuti del progetto.

Si intende, attraverso l'opera dei volontari, realizzare attività mirate, indirizzate sia agli stakeholders orizzontali che verticali.

Non solo, quindi, diffondere la conoscenza del SCN e delle sue finalità presso la popolazione – target (giovani 17 – 27 anni del territorio) e gli altri soggetti interessati (enti no profit, altro), ma anche la comunicazione al territorio dei risultati del progetto e le buone pratiche eventualmente realizzate, approfondendo il coinvolgimento di tutti gli attori, istituzionali e non, nei confronti di temi di interesse collettivo, quali la conoscenza diffusa dei diritti degli animali

In questo modo si intendono analizzare i bisogni, le condizioni sociali e di salute dei target che vivono sul territorio di riferimento, per poter programmare, gestire e valutare i servizi forniti, oltre a monitorare la qualità e l'efficacia delle iniziative attuate da vari soggetti sul territorio. Creare, insomma, un sistema integrato di fonti statistiche sul target di riferimento, che contenga anche un quadro completo dell'attuale contesto informativo, composto da: quadro normativo e istituzionale; identificazione dei bisogni informativi necessari sia all'analisi delle condizioni sociali e di salute dei target, sia alla programmazione, gestione e valutazione dei servizi forniti; ricognizione e studio delle fonti di dati disponibili ai vari livelli territoriali e amministrativi al fine di valutare la loro utilizzazione e comparabilità; valutazione delle fonti integrative necessarie; proposta di sistema di base alimentato dalle fonti utilizzabili e articolato in livelli territoriali.

Questo sistema informativo, concepito in un'ottica di integrazione e di utilità per gli operatori, si baserà sulle fonti esistenti, ovvero i flussi di natura amministrativa, indagini ISTAT e altre tematiche, archivi delle associazioni, e dovrà prevedere l'attuazione di nuove indagini per completare il quadro informativo laddove le attuali fonti siano carenti. la logica è quella riportata alla riga precedente, si tratta di avere dei dati "freschi" per poter calibrare meglio gli interventi. effettiva realizzazione del sistema integrato, effettiva sperimentazione dello stesso, divulgazione, a livello territoriale, dello strumento e delle analisi realizzate a partire dai dati.

4. Promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale e disseminazione dei risultati del progetto.

CRONOLOGIA DELLE ATTIVITÀ

Il primo mese di attuazione del progetto sarà dedicato alla formazione, generale e specifica, dei volontari. Si prevede di esaurire l'erogazione delle 80 ore di formazione obbligatoria entro i primi 70 gg. di servizio dei giovani.

L'erogazione di altri momenti formativi e del tirocinio avverrà, per le stesse caratteristiche del S.C., nel corso di tutto il servizio; si può, perciò, considerarli alla stregua di una attività continua e diffusa.

Rispetto alle attività finalizzate al soddisfacimento degli obiettivi, si prevede che la prima fase, quella di tipo preparatorio all'erogazione del servizio, si esaurisca in ca. 45 gg., a partire dal completamento delle attività formative iniziali (tendenzialmente, quindi, intorno agli ultimi giorni del terzo mese).

L'erogazione effettiva delle azioni di supporto programmate, quindi, percorrerà l'intero ciclo di vita del progetto, in maniera istituzionale e diffusa.

Il percorso crono - logico previsto per le attività relative ai vari obiettivi è il medesimo. Entro i primi tre mesi, verranno completate tutte le attività preparatorie: contatto altri uffici preposti alla comunicazione istituzionale presenti sul territorio, raccolta delle informazioni e materiale divulgativo, predisposizione di schede informative, predisposizione di un dossier, programmazione e preparazione delle attività di promozione dell'associazione, progettazione della campagna informativa, preparazione della rilevazione per l'indagine di customer satisfaction, monitoraggio della realtà locale.

Lungo tutto l'arco dell'anno saranno portate avanti le attività di segreteria info/ufficio comunicazione, call center, comunicazione on-line, comunicazione interna, comunicazione esterna, distribuzione di materiale informativo, orientamento dell'utenza nella compilazione delle norme, monitoraggio di siti istituzionali, promozione delle attività dell'associazione e attuazione delle campagne informative.

A partire dal quarto mese, invece, verrà realizzata l'indagine di customer satisfaction e la realizzazione del sistema integrato di fonti normative.

Negli ultimi due mesi, verrà, infine, presentata ai tecnici del settore e a tutto il pubblico la ricerca effettuata e verrà pianificata la divulgazione delle informazioni che sono state raccolte ed elaborate.

Questi due strumenti sono da supporto alle figure che prenderanno parte al progetto, per il coordinamento ed il controllo delle attività.

Lo strumento della tab. 4 – Schedulazione degli scostamenti temporali - risulta utile nel monitoraggio dell'aspetto cronologico della realizzazione delle attività, mentre la tab. 5 – Report obiettivi/scostamenti – consente di valutare la realizzazione, ed il grado di questa, effettiva delle attività.

Debitamente utilizzate, consentono un intervento di eventuale ridefinizione progettuale, in coerenza con l'operare per progetti propria del Sistema Amesci.

Con la "Schedulazione degli Scostamenti" l'OLP, nella sua funzione di monitoraggio, interno, dei risultati di progetto, provvederà a verificare, nei previsti momenti di controllo, l'avvenuta o meno realizzazione delle attività secondo i tempi preventivati, provvedendo eventualmente ad intervenire con appropriati correttivi, allo scopo di recuperare eventuali ritardi accumulati.

L'orizzonte è, quindi, prettamente cronologico.

L'altro strumento, il "Report Obiettivi – Scostamenti", attiene, piuttosto, ad un orizzonte operativo, relativo al grado, quali-quantitativo, di effettivo conseguimento dei risultati operativi preventivati.

Anche questo strumento consente ai monitori interni di progetto di, eventualmente, intervenire predisponendo router di recupero del grado di ottenimento degli obiettivi.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

1. Attività Obiettivo Specifico "Supportare e concorrere alle attività di comunicazione ed informazione dell'associazione":

Per la messa in pratica di questo obiettivo è necessario che i volontari, con il supporto del personale di riferimento dell'associazione svolgano tre diverse tipologie di attività. Innanzitutto la predisposizione di un ufficio di segreteria per la gestione di tutte le informazioni, ricevute ed elaborate per l'esterno, e di un ufficio comunicazione per l'elaborazione di queste informazioni, attraverso l'ascolto, la valutazione della richiesta e il rilevamento dei dati propri dell'utenza. Necessaria e fondamentale è l'ordinaria attività di call-center, comprendente la risposta alla chiamata, l'ascolto, la valutazione della richiesta e il rilevamento dei dati dell'utenza. Infine, l'attività di comunicazione on-line, attraverso la lettura delle e-mail e/o rilevamento di eventuali moduli compilati on-line, valutazione del contenuto, elaborazione della risposta, se di competenza, o inoltro al referente, e registrazione del contatto.

Risultati attesi

Ci si attenderà in seguito alla realizzazione di queste attività, un numero congruo di utenti che fanno riferimento all'associazione, un numero congruo di telefonate ricevute e un numero congruo di contatti on-line.

Indicatori

L'implemento della quantità di informazioni acquisite ed erogate rispetto all'attività ordinaria di comunicazione e l'incremento del flusso di informazioni veicolate attraverso canali di comunicazione interna ed esterna. Tali indicatori saranno verificati mediante l'utilizzo di schede di monitoraggio del progetto e delle rilevazioni ad hoc che verranno effettuate in più momenti del periodo di attuazione del progetto.

2. Attività Obiettivo Specifico "Incrementare la qualità e la quantità dei servizi erogati dall'Ente, in termini di comunicazione interna, comunicazione esterna, disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e partecipazione dell'utenza al miglioramento dell'attività"

dell'associazione:

Per il secondo obiettivo saranno necessarie una serie di attività: predisporre una mailing-list interna comprendente tutti i contatti che l'associazione ha in possesso, predisporre un ufficio back-office redazionale, atto alla valutazione delle notizie, all'elaborazione dei contenuti e all'impostazione della newsletter; inviare la newsletter; lettura del sito internet e dei giornali locali; contattare gli altri uffici preposti alla comunicazione istituzionale; raccogliere informazioni e materiale divulgativo dall'assessorato di riferimento e sul sito internet; predisporre schede informative sulle attività dell'associazione e sui servizi erogati, con tutte le indicazioni necessarie degli uffici afferenti, sede, recapiti, orari, ecc.; predisporre un dossier per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza; distribuire all'utenza il materiale raccolto e/o prodotto; reperire le leggi di particolare interesse per l'associazione; attività di data-entry per catalogare ed archiviare le attività, i servizi e le circolari prevedendo diversi criteri di ricerca; orientare ed assistere l'utenza nella consultazione delle norme; attività di promozione dell'Associazione: raccogliere informazioni e materiale (brochure, depliant, locandine, manifesti, volantini, ecc.) da mettere in evidenza nell'ufficio; se necessario, per assenza di materiale già stampato, predisporre delle schede riassuntive i recapiti ed il sito internet dove reperire maggiori informazioni; monitoraggio di siti istituzionali (es. sito ufficiale del ministero della Salute, ecc.); predisporre un calendario con gli eventi più significativi; richiedere materiale informativo gratuito; studiare e selezionare i canali informativi di massa a disposizione per promuovere le attività dell'ente; concorso all'attività di diffusione ai mass-media delle iniziative relative all'attività dell'Associazione: valutare le notizie, elaborare i contenuti, impostare un comunicato stampa e inviarlo; progettare una campagna informativa mirata, attraverso uno studio della struttura a livello nazionale, individuare i destinatari della campagna ed effettuare uno studio e una selezione dei canali informativi da utilizzare; attuare la/le campagna/e informativa/e ritenute più efficaci; effettuare un'indagine di customer satisfaction, attraverso la preparazione della rilevazione (progettazione dell'indagine), la raccolta dei dati (creazione e somministrazione del questionario), elaborazione e interpretazione dei dati (elaborare ed interpretare i dati), infine, presentazione e utilizzo dei dati (comunicare i risultati e definire idee di miglioramento).

Risultati attesi

Attraverso questo obiettivo si raggiungerà: un numero congruo indirizzi e-mail, un numero congruo di contatti con esterni e numero e tipologia delle informazioni raccolte, un numero di newsletter redatte e numero di utenti raggiunti; numero delle informazioni elaborate, un numero siti visitati; una quantità di informazioni reperite; un numero di contatti; una quantità di materiale reperito; una quantità di materiale distribuito; un numero di schede stampate; un incremento della qualità delle informazioni; un numero di dossier predisposti, una quantità di materiale distribuito; un numero di leggi e regolamenti acquisiti; un numero di informazioni catalogate e archiviate; un numero di utenti che hanno usufruito del servizio; un numero eventi segnalati; una quantità informazioni reperite; una quantità di materiale distribuito; una quantità dei siti internet monitorati; una quantità di mass-media ritenuti potenzialmente interessanti; una quantità di mass-media contattati; una qualità del rapporto; un numero campagne informative previste; un numero campagne informative organizzate; un incremento della soddisfazione dell'utenza.

Indicatori

Numero e tipologia di informazioni raccolte e pervenute dalle sedi Anffas; quantità di informazioni trasmesse alle stesse sedi e all'esterno; numero informazioni trasmesse ai mass-media; numero di disposizioni normative

erogate in materia; numero di incontri volti a diffondere il senso di partecipazione da parte dell'utenza e numero dei partecipanti ai suddetti incontri. Tali indicatori verranno verificati attraverso le seguenti fonti: statistiche e dati locali; dati raccolti durante lo svolgimento del progetto.

3. Attività Obiettivo Specifico "Ottenere più adeguate informazioni per la programmazione degli interventi, pianificando e realizzando un sistema integrato di fonti informative, basato su un insieme di strumenti, metodi e procedure utili ad acquisire, a vari livelli territoriali e amministrativi, i dati necessari":

Per il terzo obiettivo le attività sono le seguenti: formazione specifica dei volontari sul territorio e sul target di riferimento; pianificazione e realizzazione degli strumenti di rilevamento per effettuare un monitoraggio della realtà sociale, che comprenda dati relativi alle condizioni sociali e di salute dei target, e ai servizi che la interessano, per il supporto nella strutturazione del questionario conoscitivo generale e nell'individuazione di criteri generali per la definizione delle tecniche di rilevamento, pianificazione della campagna di rilevamento, dal punto di vista logistico, organizzativo e statistico; realizzazione della campagna di rilevamento; verifica della presenza di risorse formali ed informali nel settore, come eventuali altre banche dati sul fenomeno, ed eventuale acquisizione; studio del contesto normativo ed istituzionale, rilevazione delle fonti normative (Documentazione regionale e locali, Atti di indirizzo e coordinamento nazionale sulla qualità sociale, indicatori di qualità dei servizi sociali) e realizzazione di apposite schede informative; valutazione dei dati in relazione alla pianificazione delle fonti integrative necessarie; realizzazione di una banca dati a partire dalla base di dati raccolta, sistematizzandone gli esiti e pianificandone l'integrazione con gli strumenti informatici a disposizione; realizzazione di un'analisi che incroci i dati rilevati con i servizi offerti, permettendo di migliorare qualità e quantità degli interventi; presentazione della ricerca a tecnici dei Servizi Sociali e al pubblico in generale; pianificazione della divulgazione delle informazioni raccolte ed elaborate, nonché della facilitazione all'accesso alle stesse da parte degli attori che ne facciano richiesta.

Risultati attesi

Ci si attenderà in seguito alla realizzazione di queste attività: numero e momenti di formazione, valutazione del grado di preparazione raggiunta; chiarezza e completezza degli strumenti: n., puntualità, efficacia e varietà dei dati individuati; puntualità, capillarità e celerità della somministrazione degli strumenti; chiarezza dei dati raccolti ed uniformità agli standard; rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali; n. delle fonti individuate, chiarezza e fruibilità dei dati, frequenza dei momenti di verifica; n. delle fonti individuate, chiarezza e fruibilità dei dati; n. di fonti integrative rilevate, frequenza dei momenti di verifica; funzionalità del database in ordine ai dati d'interesse; mutamenti e/o miglioramenti dei servizi in seguito all'analisi

Indicatori

Numero e tipologia di informazioni raccolte e pervenute. La verifica di tali indicatori dovrà essere effettuata sul campo, attraverso una somministrazione iniziale di interrogazioni che consentano il rilevamento degli indicatori richiesti e attraverso la consultazione di eventuali ricerche altri attori sociali.

4. Attività Obiettivo Specifico “Promozione e sensibilizzazione del SCN; Disseminazione dei risultati del progetto”:

Per il quarto ed ultimo obiettivo è necessario: individuare e fissare le caratteristiche degli stakeholders locali di riferimento (Istituzionali, Università, Istituti scolastici, Enti no profit, ma anche Istituti Assistenziali, etc.); ricognizione e schedatura stakeholders per il territorio di riferimento; ricognizione e schedatura altri luoghi d'aggregazione del territorio; contattare i vari soggetti di riferimento sul territorio, come università, istituti scolastici, altri enti individuati; definire e concordare con la dirigenza di Università, Istituti, etc. date, programmi ed altri particolari degli incontri da tenersi; definire e concordare con l'ente data, programma ed altri particolari operativi in ordine alla tenuta del convegno tematico; realizzazione bozza di Piano delle Attività, di concerto col Responsabile Comunicazione Amesci; individuazione e realizzazione attività e bozza materiali; creazione di una sezione “Disseminazione Progetto Comunicanffas” sul sito web dell'associazione, di concerto col Web Master Amesci; aggiornamento della sezione “Disseminazione” sito web Amesci, di concerto col Web Master Amesci.

Risultati attesi

Output di questo obiettivo sono: realizzazione di cinque incontri di promozione e sensibilizzazione presso Università, istituti scolastici del territorio, enti no profit ed altri luoghi d'aggregazione; realizzazione un convegno tematico; schedatura stakeholders locali; definizione e sviluppo programmi e materiali; realizzazione di una sezione “Progetto Comunicanffas” del sito dell'ente specifico; definizione e realizzazione dei contenuti relativi, anche per la sezione “Disseminazione” del sito Amesci

Indicatori

Numero e tipologia di attività di sensibilizzazione, promozione e disseminative; qualità del mix di comunicazione. Tali indicatori verranno verificati direttamente sul campo.

8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente

MODALITA' DI IMPIEGO DELLE RISORSE UMANE (dal punto di vista qualitativo e quantitativo)

Di seguito si indicano tutte le risorse umane necessarie per la realizzazione delle attività previste dal progetto, oltre ai volontari in SC di cui si esporrà più diffusamente al pt. 8.4.

Presso ciascuna sede dovrà essere disponibile:

- n.1 Assistente sociale
- n.1 Psicologo
- n.1 Sociologo
- n.1 Educatore
- n.1 Operatori/assistenti tecnici
- n.1 Dirigente
- n.1 Responsabile strutture assistenziali/servizi
- n.1 OLP, che sovrintenda alle attività dei volontari

Il personale sopra indicato è a vario titolo in rapporti di collaborazione lavorativa con le singole associazioni.

Presso gli stessi, inoltre, sono presenti altre figure che prestano il loro apporto a

titolo di volontariato, non direttamente coinvolti nella realizzazione delle attività del progetto se non in maniera non predefinibile in termini orari.

Nella realizzazione delle attività straordinarie descritte al pt. 6, nonché di quelle ordinarie delle associazioni, partecipano mediamente ca. 10 volontari, per un totale complessivo di ca. 270.

Inoltre, in ordine alla realizzazione dell'obiettivo specifico d, un responsabile unico ANFFAS per la comunicazione.

In relazione, infine, agli aspetti formativi, si vedano le figure indicate ai successivo pt. 38.

In totale, il presente progetto vede impegnati:

- n. 216 unità di personale non volontario dell'ente
- n. 270 unità di volontari ad altro titolo

Nella matrice delle responsabilità sono riportati, attività per attività, i ruoli di tutte le figure a diverso titolo coinvolte nella realizzazione del progetto, con indicazione dei differenti ruoli ed apporti specifici.

La lettura della matrice può fornirci una corretta visuale della rete di relazioni che si instaura nella realizzazione del progetto.

A seconda del livello di coinvolgimento, ciascuna figura può essere responsabile della realizzazione dell'attività (R), di supporto (S), o semplicemente da tenere informata (I).

Sinteticamente, in generale ai volontari in SC è sempre demandata la responsabilità dell'effettuazione delle attività; tale responsabilità va condivisa di volta in volta con le altre figure, in relazione all'obiettivo specifico che si sta perseguendo.

Gli OLP sono coinvolti nella realizzazione di tutte le attività, talora a supporto talora in qualità di responsabili.

Il dirigente ed il responsabile della struttura condivide la responsabilità, chiaramente, degli aspetti organizzativi di tutte le attività, soprattutto in ordine all'impiego delle risorse (finanziarie, tecniche e strumentali).

Nella messa a punto e realizzazione delle attività inerenti ai servizi erogati dalle associazioni, oltre che in relazione alla formazione continua dei volontari, un ruolo di responsabilità, date le necessarie conoscenze specifiche, è affidato alle figure specialistiche (assistenti sociali, psicologi, sociologi, educatori) .

Mentre la dirigenza ANFFAS mantiene un ruolo di supporto per gran parte delle operazioni, in relazione ai momenti più squisitamente di relazione, quando cioè il progetto preveda l'interfacciarsi con rappresentanti locali più o meno istituzionali (ad es., allorché si stia per avere in concessione un patrocinio o altro sostegno) va a rivestire un ruolo di responsabilità attenendo questi momenti all'immagine esterna che di sé dà l'Associazione.

Più nello specifico, dal punto di vista meramente quantitativo, la suddivisione dei compiti da assegnare agli specifici volontari, in ordine alla realizzazione delle attività del progetto, viene demandata agli OLP ed alle altre figure, in relazione alle caratteristiche del gruppo ed alle specifiche esigenze locali, nonché alla caratteristica di "procedere per obiettivi" caratterizzante la metodologia progettuale adottata.

Questo nel rispetto sia della necessaria flessibilità dei progetti di servizio civile, sia del valore formativo degli stessi, in relazione alla trasferibilità di capacità di lavorare per progetti ed organizzati per gruppi, ed alla luce del vincolo orario previsto, che in ogni caso non consente una programmazione per risultati, organizzata, ad esempio, in base a monte ore personalizzati o altre metodologie di ripartizione dei carichi di lavoro.

Agli OLP è riservata, inoltre, una generica attività di coordinamento e controllo delle attività, con conseguente verifica continua del grado di raggiungimento degli obiettivi intermedi, ad integrazione del Piano di Monitoraggio; a supporto, si predispongono gli strumenti operativi di seguito riportati, ai quali gli OLP possono riferirsi per lo svolgimento di tale attività.

Si tratta di strumenti che, elaborati sulla base delle scadenze ipotizzate e fissate nella timeline, costituiscono un vademecum per tutti gli operatori del progetto, in primis per l'OLP, cui riferirsi per controllare l'avvenuta realizzazione delle attività previste.

MODALITA' DI IMPIEGO DEI VOLONTARI IN SC
(dal punto di vista qualitativo e quantitativo)

Per il raggiungimento dell'**Obiettivo A**), compito dei volontari, sarà quello, in affiancamento al personale dell'associazione, di accogliere i soci, i disabili ed i cittadini che si recheranno presso le sedi e fornire loro tutte le informazioni di cui necessitano, rispondere alle loro telefonate, leggere le e-mail e/o di procedere al rilevamento di eventuali moduli compilati on line, presentandosi come prima interfaccia per l'ascolto e la valutazione delle richieste.

I volontari saranno preventivamente formati per essere in grado di rispondere alle domande più frequenti. Nel caso di questioni più delicate o complesse saranno in grado di indicare il referente per il caso specifico.

I volontari avranno il compito, infine, di registrare il contatto e il riscontro, dati che saranno utilizzati come indicatori al fine della valutazione del servizio e dell'andamento, più in generale, del progetto.

Rispetto all'**Obiettivo B**), il ruolo dei volontari ha caratteristiche peculiari relativamente ai seguenti sott'obiettivi.

1) Comunicazione interna tra gli uffici della Sede Centrale e tra la Sede Centrale e le sedi periferiche. I volontari in servizio civile lavoreranno alla predisposizione di una mailing-list interna, comprendente indirizzi di posta elettronica di dirigenti, operatori e volontari dell'Ente.

Loro compito sarà quello di ricercare le informazioni presso le altre sedi, valutare le notizie, elaborare i contenuti ed impostare la newsletter. La newsletter verrà, infine, inviata a tutte le sedi, a tutti i collaboratori e ai volontari.

2) Comunicazione esterna. I volontari, coinvolti nelle attività di monitoraggio dei siti internet di interesse, saranno costantemente informati sulle novità e su quali e come sono state comunicate dai media. I volontari hanno il compito contattare le altre sedi, raccogliere nuove informazioni e materiale divulgativo aggiornato. Dovranno predisporre, inoltre, schede informative sulle attività dell'Ente, sui servizi erogati, sulle sedi, i loro recapiti, orari, ecc.

Ai volontari sarà data autonomia nella gestione delle bacheche, che utilizzeranno per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza.

Ponendosi i volontari come prima interfaccia dell'Ente per i cittadini, accoglieranno e distribuiranno a tutti gli interessati il materiale raccolto e/o prodotto.

I volontari dovranno reperire, mediante l'utilizzo dei mezzi a disposizione dell'Ente e con la collaborazione delle altre sedi, le leggi di interesse generale e riportare i dati in un data base, al fine di agevolare la conoscenza e la consultazione delle norme ai cittadini.

Per una conoscenza più ampia del settore e per promuovere le attività dell'Ente, i volontari studieranno e selezioneranno i canali informativi di massa a disposizione, parteciperanno all'attività di diffusione ai mass-media delle iniziative relative all'attività dell'Ente, prendendo parte alle fasi di valutazione delle notizie, elaborazione dei contenuti, impostazione di un comunicato stampa, invio del comunicato stampa.

Un'ulteriore attività, che si intende mettere in atto con il supporto dei volontari in servizio civile, è la progettazione e la realizzazione di una campagna informativa mirata, a particolari categorie d'utenza o su temi specifici. I volontari dovranno studiare il territorio, definire il target, studiare e selezionare i canali informativi.

Attuare, infine, le campagne informative ritenute più efficaci per l'incisione sul territorio.

Rispetto all'**Obiettivo C**) i volontari dovranno studiare il contesto normativo ed istituzionale, rilevare le fonti normative e realizzare apposite schede informative, pianificare e realizzare, quindi, strumenti di rilevamento dati e somministrare gli strumenti. Verificare la presenza di risorse formali ed informali nel settore (come eventuali altre banche dati), valutare i dati in relazione alla pianificazione delle fonti integrative necessarie, mettere a sistema gli esiti e pianificare l'integrazione con gli strumenti informatici a disposizione. Realizzare, infine, un'analisi che incroci i dati rilevati con i servizi

offerti e divulgare le informazioni raccolte ed elaborate.

Rispetto al **Obiettivo D)**, il ruolo dei volontari può essere così definito relativamente ai seguenti sott'obiettivi.

1) Promozione e diffusione del Servizio Civile. Per la realizzazione dei 5 incontri di promozione e diffusione dei temi del servizio civile nazionale, i volontari dovranno individuare e fissare le caratteristiche degli stakeholders locali di riferimento (Istituzionali, Università, Istituti scolastici, Enti no profit), e, attraverso una ricerca sul campo e con l'ausilio degli strumenti informatici, individuare eventuali altri luoghi d'aggregazione sul territorio.

Quindi, in accordo con l'Associazione, individueranno quali Enti contattare, ai quali, a seguito di uno studio approfondito da parte dei volontari, delle norme che regolano il servizio civile, verranno illustrati i contenuti e le motivazioni dell'incontro. Dopodichè, in accordo con l'Ente e la dirigenza di Università, Istituti, etc. saranno definiti programmi, date ed altri particolari degli incontri da tenersi. In merito al Convegno tematico sul Servizio Civile, i volontari dovranno definire e concordare con l'ente il programma ed altri particolari operativi su quella parte del convegno realizzata a cura dei volontari stessi, nella quale verranno esposti i risultati del progetto.

2) Con riferimento, infine, alla valorizzazione dei risultati del progetto, nell'ottica di realizzare una fase di attuazione del sistema di disseminazione, il ruolo dei volontari è quello di:

- individuare e fissare le caratteristiche tipologiche degli stakeholders locali di riferimento (Istituzionali, Istituti scolastici, Istituti Assistenziali, etc.)
- ricognizione e schedatura stakeholders per il territorio di riferimento
- contattare Università, istituti scolastici, altri enti o soggetti con un ruolo potenziale ordinato all'obiettivo
- definire, di raccordo con i soggetti individuati, programmi ed altri particolari delle attività disseminative
- definire con l'ente di riferimento calendario, programmi ed altri particolari per la realizzazione del convegno tematico (ex pt. 18)
- realizzazione bozza di Piano delle Attività, di concerto col Responsabile Comunicazione Amesci
- individuazione e realizzazione attività e bozza materiali
- realizzazione effettiva delle attività previste dal Piano (n. 5 incontri presso luoghi d'aggregazione; n. 1 convegno tematico)
- creazione sez. "Disseminazione progetto Scuola Accessibile" sul sito web dell'Ente, di concerto col Web Master Amesci
- aggiornamento sez. "Disseminazione" sito web Amesci, di concerto col Web Master Amesci

Ad indicarne il grado di raggiungimento:

- n. e peculiarità caratteristiche degli stakeholders individuati
- n. degli attori schedati
- conoscenza approfondita del sistema locale di riferimento
- completezza e fruibilità della BD
- n., peculiarità e fattibilità delle azioni previste
- effettiva realizzazione delle previste dal Piano (n. 5 incontri presso luoghi d'aggregazione; n. 1 convegno tematico)
- concordanza con le indicazioni del Resp.le Comunicazione Amesci
- fattibilità ed economicità dei compiti previsti
- fruibilità, completezza, chiarezza e navigabilità della sezione web.

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

8

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

8

Numero posti con solo vitto:

0

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

30

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

5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

Sede/i di attuazione del progetto:

N.	SEDE DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO	COMUNE	N. VOL. PER SEDE
1	ANFFAS ONLUS LANCIANO	LANCIANO	2
2	ANFFAS ONLUS SALERNO	SALERNO	1
3	COOPERATIVA SOCIALE NAPOLI INTEGRAZIONE SEDE LEGALE	NAPOLI	1
4	ANFFAS ONLUS SEDE NAZIONALE	ROMA	4

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

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.
E' titolo di maggior gradimento:
diploma di scuola media superiore;
pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
buona conoscenza di una lingua straniera;
studi universitari attinenti.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

AMESCI ha stipulato protocolli di intesa con le più importanti università campane, quali l'**Università Federico II** e l'**Orientale**, in forza dei quali dette Università recepiscono e riconoscono per tutti i progetti predisposti dall'AMESCI i crediti previsti dalla Circolare del Ministero dell'Università, riconoscendo nella progettualità dell'associazione un alto valore formativo oltre che educativo dei volontari

Eventuali tirocini riconosciuti:

AMESCI ha siglato apposite convenzioni con le Università per offrire agli studenti la possibilità di svolgere i tirocini obbligatori all'interno di progetti di servizio civile. (vedi allegati)

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

Per la realizzazione di quanto previsto dal progetto (*v.infra* punti 29 e 43), in ordine all'acquisizione delle competenze e professionalità dei volontari, AMESCI ha stipulato apposito **Accordo di Partenariato** con **ANIMA**, associazione delle imprese a responsabilità sociale dell'Unione Industriali (vedi allegato), teso a promuovere e favorire l'ingresso nel mondo del lavoro dei volontari. Frutto del suddetto accordo è lo sviluppo di un progetto di "Banca Dati Etica" realizzato tra AMESCI ed ANIMA di concerto con società di lavoro interinale associate ad ANIMA

In ordine al riconoscimento e certificazione delle competenze acquisite dai volontari partecipando alla realizzazione dei progetti, AMESCI ha stipulato apposito accordo con **ENOF** (vd. allegato), che si impegna alla realizzazione di una apposita banca dati con i Curricula dei giovani.

In ordine alla realizzazione delle attività di disseminazione dei risultati del progetto previste al punto 7, AMESCI ha stipulato, con la società di comunicazione **ANIACOM**, esperta nella comunicazione sociale, apposita convenzione (vedi allegato)

Formazione generale dei volontari

Sede di realizzazione:

La formazione generale sarà realizzata presso le singole sedi di attuazione del progetto (vd. Punto n. 16). La fase di avvio del percorso formativo e quella relativa alle verifiche intermedie saranno organizzate su base territoriale presso idonee strutture.

Modalità di attuazione:

In proprio, presso le sedi indicate al precedente punto 30, con formatori Amesci.

Amesci si riserva di avvalersi di esperti, secondo quanto contemplato dal paragrafo 2 delle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

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:

SI

AMESCI

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

**Sistema Certificato ISO 9001:2000 – EN ISO 9001:2000 – UNI EN ISO 9001:2000
Cert. N. LRC 0261550**

Amesci sostiene la necessità di mettere in campo, sul piano metodologico, risorse formative centrate sull'attivazione dei volontari, in grado di assicurare loro una corresponsabilità nelle modalità e nelle forme del proprio apprendimento, all'interno di ambienti e approcci didattici volti appunto a fare leva sul personale contributo di ogni volontario.

La nostra idea è quella di una formazione blended, che alterni i differenti setting formativi messi a disposizione nelle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

Nello specifico si utilizzerà:

- formazione del tipo "tradizionale", cioè lezioni frontali in aula, eventualmente avvalendosi di esperti delle varie materie trattate per 25 ore complessive;
- role playing e outdoor training per le dinamiche di team building e team work per 10 ore complessive;
- e-learning per 10 ore complessive

Contenuti della formazione:

La formazione generale prevista per il progetto si articola nei seguenti moduli:

- a. Presentazione del corso: il patto formativo, le parole chiave del Servizio Civile.
- b. Definizione di un'identità di gruppo (i giovani in servizio civile, le idee sul servizio civile, le aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali).
- c. A come Amesci (Storia, caratteristiche specifiche e modalità operative dell'Ente in cui opereranno i giovani)
- d. Evoluzione storica dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: affinità e differenze tra le due realtà (la legge 64/2001, i fondamenti istituzionali e culturali del servizio civile nazionale, continuità e discontinuità fra il "vecchio" servizio civile degli obiettori di coscienza ed il "nuovo" servizio civile volontario).
- e. Adempimento del dovere di difesa della Patria e sua attualizzazione alla luce della normativa.
- f. L'educazione alla pace, i diritti umani e la pace nella Costituzione italiana, nella Carta Europea e negli ordinamenti delle Nazioni Unite
- g. Difesa civile non armata e nonviolenta, cenni storici di difesa popolare nonviolenta e forme attuali di realizzazione, istituzionali, di movimento e della società civile
- h. Elementi di protezione civile come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente e del territorio
- i. Solidarietà e forme di cittadinanza (principio costituzionale di solidarietà sociale e principi costituzionali dichiarati di libertà ed eguaglianza, concetto di cittadinanza e di promozione sociale, concetto di cittadinanza attiva, Stato e società nell'ambito della promozione umana e della difesa dei diritti delle persone, rapporto con le istituzioni e le organizzazioni della società civile, principio di sussidiarietà e competenze dello Stato, delle Regioni, delle Province e dei Comuni nei vari ambiti coperti dal servizio civile, il Terzo Settore nell'ambito del Welfare.)
- j. Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
- k. Normativa vigente e Carta di impegno etico del Servizio civile nazionale
- l.** Diritti e doveri del volontario del servizio civile
- m.** Lavoro per progetti (metodo della progettazione nelle sue articolazioni; valutazione di esito e di efficacia del progetto e valutazione della crescita umana dei volontari).

Durata:

45 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

Sede di realizzazione:

La formazione specifica sarà realizzata presso le singole sedi di attuazione del progetto (vd. Punto n. 16), anche in considerazione della particolare natura dello strumento formativo adottato.

Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'ente con formatori dell'ente.

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Sistema Certificato ISO 9001:2000 – EN ISO 9001:2000 – UNI EN ISO 9001:2000 Cert. N. LRC 0261550

Per i nostri corsi, ci avvaliamo della collaborazione di prestigiosi partner scientifici e tecnologici (Università di Roma – La Sapienza: Centro di Calcolo della Facoltà di Economia, Dipartimento per l'Educazione della Facoltà di Psicologia; IBM) ed utilizziamo le più recenti tecnologie per l'*e-learning*.

In particolare, la piattaforma *Lotus Learning Management System* (LMS), della IBM, consente di fruire dei contenuti dei corsi in maniera flessibile e adattabile al singolo volontario, personalizzando l'apprendimento.

Diversamente da molte piattaforme presenti sul mercato, LMS permette di seguire il corso anche *off-line* (cioè senza essere connessi alla rete Internet).

L'utente connettendosi una volta ad Internet può scaricare (*download*) il corso (la prima volta che si connette scarica anche l'*applet* che permette questa funzione) e fruire dello stesso *off-line*: mentre l'utente fruisce dei contenuti del corso ed esegue gli **esercizi di auto-valutazione** del grado di apprendimento raggiunto, LMS traccia (registrando e monitorando *off-line*) le attività dell'utente (per es. quale lezione si è seguita, i test valutativi svolti e con quali risultati ecc).

Riconnettendosi al sito sul server di LMS vengono registrate automaticamente tutte le informazioni monitorate in maniera tale da avere una sorta di **cartella utente** e seguire i progressi dell'utente stesso.

Alle più moderne tecnologie informatiche e alla qualità dei contenuti, si affiancano le più efficaci metodologie dell'apprendimento: i materiali formativi sono strutturati e suddivisi in maniera tale da promuovere l'apprendimento rispettando i principi dell'**ergonomia cognitiva** e della **personalizzazione** di formazione ad elevata qualità.

Per Amesci, l'idea stessa di formazione di un volontario si lega inescindibilmente con l'idea di metacompetenza, in quanto "capacità, propria di ogni individuo, di adattarsi e riadattarsi alle dinamiche evolutive del suo sistema ambientale e relazionale di riferimento".

Parallelamente alle attività di autoistruzione realizzate tramite FAD i Volontari parteciperanno a discussioni di gruppo tramite gli strumenti di interazione della piattaforma. Scopo della FAD infatti non è solo quello di raggiungere gli obiettivi formativi indicati nei Moduli didattici ma anche di creare una comunità di apprendimento che si confronti e discuta sui temi del percorso formativo proposto e sugli obiettivi previsti dal progetto in cui sono inseriti i Volontari.

Contenuti della formazione:

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente “costruisce” il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Formazione Specifica in materia di **Assistenza:**

- Evoluzione dei Servizi Sociali (l'Assistenza in Italia – quadro storico/culturale/normativo)
- 1890 “Legge Crispi”
- Il ventennio fascista
- Le politiche statali del Welfare – dalla Costituzione agli anni '60 -
- Le politiche locali del Welfare – gli anni '70 ed il decentramento amministrativo; il D.P.R. 616/77 –
- Le politiche e le leggi di “settore”
- La filosofia della L. 285/97 – processi e sistemi di promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza –
- La legge quadro sull'assistenza, L. 328/00 – i Piani Sociali Nazionali, Regionali e di Zona per la realizzazione del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali, dal livello nazionale a quello locale
- Le Aree d'Intervento dei Servizi Sociali Integrati – Infanzia ed Adolescenza, Famiglia, Persone Anziane, Persone Diversamente Abili, Contrasto della Povertà, Migranti, Dipendenze –
- Politiche e Servizi Sociali oggi – destinatari, finalità, obiettivi, buone prassi, metodologia – rete, integrazione, individualizzazione, ... - ...
- Gli attori del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali istituzioni pubbliche, il “terzo settore”, i privati, le OO.SS., i cittadini e le loro organizzazioni –
- L'Impresa Sociale – forme giuridiche, mission, settori d'intervento, ...
- Le Risorse in campo – risorse umane (titoli e profili professionali), risorse finanziarie (fondi europei, nazionali e locali), le risorse della rete informale (la sussidiarietà nel sistema sociale) –
- I Processi del Sistema dei nuovi Servizi Sociali – partecipazione (cittadinanza attiva), integrazione (pubblico/privata, socio-sanitaria, socio-educativa, ...), concertazione, pianificazione, programmazione, progettazione, modelli di gestione, valutazione (monitoraggio, verifica, ri-definizione degli interventi), controllo e impatto, sistema della qualità sociale, sistema informativo dei servizi sociali, carta dei servizi, formazione e aggiornamento–
- Relazione sulla legge 833/78 istitutiva del Servizio Sanitario Nazionale con approfondimenti sui diritti all'assistenza, prevenzione, riabilitazione e organizzazione delle strutture sanitarie sul territorio.
- Elementi per il miglioramento dei rapporti tra cittadino e Servizio Sanitario Nazionale in ottemperanza alla legge 241/90 sulla trasparenza della Pubblica Amministrazione per un approccio trasparente nell'ambito delle amministrazioni delle Asl.
- Approfondimento sul Piano Sanitario Nazionale e sui Piani Sanitari

Regionali. Art. 14 della legge 503/92 sulla partecipazione e tutela dei cittadini alle strutture sanitarie e diritto all'informazione al malato. (Quest'articolo contiene disposizioni volte a garantire il rispetto dei diritti del cittadino relativamente alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza.)

- Diritti del malato, nozioni di normativa previdenziale e assistenziale (invalidità e handicap, L.118/71, L.509/88, indennità di accompagnamento L.18/80, L.508/88), lavoristica (congedi e permessi di cura, L.151/2001, L.104/92, collocamento obbligatorio L.68/99), sanitaria (esenzione per patologia, prestazioni di assistenza protesica D.M.332/99).

Durata:

75 ore