

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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

PROVINCIA DI NOVARA

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00427

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regionale - PIEMONTE

1

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

ABITARE INFORMATI EDIZIONE NUMERO 2 - INFORMARE LA RETE

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica:*

EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE  
E 11 SPORTELLI INFORMA

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

## Una Provincia in cambiamento

La Provincia di Novara rappresenta una naturale area di confine tra Lombardia e Piemonte. Posizionata tra Torino e Milano da cui dista 90 e 45 km, Novara si trova storicamente a convivere con la forza attrattiva (culturale e lavorativa) delle due città, Negli ultimi anni, nel tentativo di focalizzare le proprie chance di sviluppo, a seguito a **fenomeni di deindustrializzazione** che hanno cambiato profondamente il tessuto economico locale, la provincia di Novara, riparte considerando una **collocazione geografica favorevole** e riscoprendo le potenzialità di un territorio molto spesso sottovaluto od ignorato.

Nota per la produzione agricola di riso, mantiene una vocazione manifatturiera (36,6% degli occupati) mentre il restante 60,6% dei lavoratori attivi è impegnato nel settore terziario.

Con una popolazione di **368.000 abitanti**, **l'8,4% della popolazione regionale**, è la quarta provincia Piemontese (seconda per densità abitativa 276 abitanti per kmq). Suddivisa amministrativamente in 88 comuni, ha nel capoluogo, Novara, il centro principale che con 105.000 abitanti è la seconda città del Piemonte, seguita da Borgomanero (21.000 ab.), Trecate (19.000 ab.), Galliate (15.000 ab.) ed Arona (14.000 ab.). Complessivamente il 66% della popolazione novarese vive in comuni con meno di 20.000 abitanti.

La Provincia di Novara fa registrare un tasso di natalità più alto rispetto alla media regionale (9,2% contro 8,9%). Negli ultimi 10 anni va segnalato un aumento della popolazione cittadina nei principali centri (Novara, Trecate, Borgomanero).

Gli immigrati rappresentano l'8,6% della popolazione provinciale (il 23,8% sono minori, di cui il 15% nati in Italia) con un saldo demografico annuale del 4% (contro il -2,6% dei residenti italiani in Provincia).

La popolazione presenta le seguenti differenziazioni per fasce d'età: 0-14 (12,9%); 15-24 (15,3%), 24-64 (64,35%).

In un'area lavorativa abituata dal dopoguerra alla piena occupazione i tassi di disoccupazione post crisi appaiono in linea con quelli regionali (8%) ma si acquiscono nel target giovanile superando il 30% nei giovani tra i 18-35 anni\*.

## Il servizio Civile Nazionale in Provincia

*(Breve storia di un'opportunità)*

In questo contesto territoriale la Provincia di Novara, assessorato Politiche giovanili, ha scelto dal 2004 di accreditarsi come ente gestore di progetti di servizio civile nazionale. Dal 2005 ad oggi sono oltre **500 i volontari avviati\*\***.

<b>Annualità</b>	<b>n. volontari avviati</b>
2005/6	90
2006/7	120
2007/8	220
2008/9	26
2009/10	50
2010/11	35
<b>Totale</b>	<b>541</b>

L'accreditamento ha costruito un **gruppo di lavoro** arrivato a contare **56 partner**, tra cui vanno annoverati nella Provincia i principali comuni, consorzi socio-assistenziali, biblioteche civiche centro rete, musei ed una importante rappresentanza di associazioni di volontariato attive su più ambiti.

Questo gruppo di lavoro negli anni ha condiviso un **know how**, costantemente implementato, **che partendo dal servizio civile ha dato origine a nuove progettualità**, raccogliendo consensi nell'utenza ed inserendosi nelle programmazioni annuali.

In una **collaborazione generativa** sono state sperimentati interventi di **peer education**, una modalità educativa in cui i giovani, adeguatamente formati ma non professionisti, sono stati di aiuto ad altri ragazzi (bambini o adolescenti) nelle biblioteche, nei consorzi, presso i

servizi sociali. Allo stesso modo esperienze di **post servizio civile** (2008/9) e di **servizio civile provinciale** (2011) hanno strutturato percorsi formativi partendo da concetti espressi nelle linee guida della formazione generale quali **l'idea dell' apprendere facendo** sotto la supervisione di un maestro.

Sarebbe dunque riduttivo pensare che i **destinatari/beneficiari** dei progetti di servizio civile siano soltanto i giovani (su cui torneremo) e i vari target settoriali.

Possiamo infatti evidenziare tra tipologie d'appartenenza:

- **Gli enti** (che hanno rinnovato modalità lavorative, acquisendo nuove competenze direttamente a contatto con nuove generazioni)
- **Gli utenti** (che hanno trovato servizi potenziati, rafforzati e/o creati ex novo)
- **Un gruppo di lavoro** (che ha saputo affrontare la crisi e i tagli di risorse facendo rete e valorizzando competenze specialistiche in maniera creativa )

Ma proprio **dai giovani\*\*** negli ultimi due anni post crisi **è arrivata una richiesta sempre maggiore di progettualità, opportunità, percorsi professionalizzanti**, in un aumento vertiginoso dei numeri che per essere compreso appieno va necessariamente incrociato con i dati relativi servizio civile nazionale (storicamente incapace, nel nord Italia di coprire tutti i posti finanziati).

Progetti presentati dalla provincia di Novara:

<b>Annualità</b>	<b>n. posti disponibili</b>	<b>Domande ricevute</b>
2009/2010	50	324
2010/2011	35	420

Un numero di domande che nel 2011 tocca una media di: **1 posto di servizio civile ogni 12 domande**, stabilizzandosi come trend nei restanti progetti provinciali ad 1 posto ogni 9/10 domande (politiche sociali, progetti sperimentali, tirocini formativi) e che suggerisce di adottare **un nuovo approccio relativo alle politiche giovanili di transizione**.

In questa direzione, per meglio affrontare un bisogno crescente, la Provincia di Novara, assessorato politiche giovanili, nel recepire le richieste provenienti da un target preciso: giovani tra i 18 e 30 anni alla ricerca di esperienze, percorsi professionali, sostegno al reddito (**quantificabile annualmente in 1000 domande** per servizio civile e progettualità affini) vuole ripartire da una struttura consolidata: l'ufficio servizio civile provinciale e dalla sua esperienza organizzativa (staff, sistemi accreditati, ufficio centrale, sportelli informativi sul territorio) aprendo a nuove progettualità e portando, quale valore aggiunto, conoscenze, reti di relazioni con giovani e enti, esperienze maturate negli anni.

### **Area d'intervento**

Il progetto si inserisce nel complesso tentativo di implementare la **rete di servizi di orientamento al cittadino presenti sul territorio**, adottando una *strategia di rete* in cui i target (con una forte attenzione riposta nelle *fasce giovanili*) possano avere accesso ai medesimi servizi (per qualità e quantità) su tutto il territorio della provincia.

### **Contesto territoriale**

Il Novarese costituisce, amministrativamente, il confine orientale della Regione Piemonte. Il territorio è caratterizzato nella parte più settentrionale da alcune dorsali prealpine e dai bacini del lago d'Orta e Maggiore e, più a ovest, da una sorta di altopiano di pregevoli caratteristiche ambientali (il piano Rosa). I confini orientali sono invece definiti dal fiume Ticino, quelli occidentali in gran parte dal fiume Sesia.

Tra gli 88 comuni della Provincia sono soltanto 16 quelli con una popolazione superiore ai 4000 abitanti, e 6 comuni superano i 10000 abitanti: Arona, Borgomanero, Galliate,

Oleggio, Trecate e Novara. La metà dei comuni ha invece una popolazione compresa tra 4000 e 1000 abitanti ed un quarto è al di sotto delle 1000 unità.

I dati della Provincia di Novara (2011)	
Superficie	1.339 kmq
Abitanti	360.000
Densità	276 abitanti/kmq
Numero di comuni	88
Sportelli informativi presenti	37
Sportelli direttamente riferiti all'accoglienza turistica	12
Sportelli tipo URP	18
Stima del numero di cittadini afferenti ai servizi degli sportelli	25.000

### Contesto settoriale

Con la legge 150/90 le Pubbliche Amministrazioni hanno avviato, in attuazione delle nuove norme in materia di accesso e partecipazione dei cittadini alle informazioni e, più in generale, sulle attività di comunicazione degli enti pubblici, un processo di trasformazione e modernizzazione volto ad affermare il **diritto del cittadino/utente ad un'efficace informazione**.

La **comunicazione pubblica assume una dimensione strategica** e di valore all'interno del panorama dei servizi al cittadino. La volontà di diffondere e comunicare con il territorio e i cittadini, nasce anche dall'esigenza di riconquistare il vero *valore sociale della funzione pubblica*.

La legittimazione di un ente, infatti, passa attraverso il *consenso dei cittadini*, ed ad essi si deve massima attenzione e rispetto.

Da queste premesse, lo sguardo non può che muoversi lungo un'asse che si dipana tra due *polarità*, che rappresentano *le linee guida* di questo progetto:

- L'attenzione alla qualità del servizio erogato.
- Il ruolo del cittadino, destinatario e "referente" del servizio

Il **cittadino** non è infatti solo il destinatario del servizio ma soprattutto la **risorsa strategica** per la valutazione (in quest'accezione è usato il termine "referente") dei servizi erogati ai bisogni reali dell'utenza: per questo *tra gli obiettivi del progetto* vi è *la valutazione partecipata dell'efficacia ed efficienza del servizio*, nonché lo studio e implementazione di *nuovi mezzi di comunicazione*. Come vedremo, i soggetti di questo tentativo di innovazione, non possono che essere giovani.

In quest'ottica, si denota sul territorio la necessità di aumentare la visibilità degli sportelli (diminuendo le distanze con il pubblico) e di accrescere il numero degli utenti.

### Le Sedi attuative del Progetto: Analisi

#### 1. Sede **Provincia di Novara**

La Provincia di Novara ha ricevuto dalla Regione Piemonte numerose deleghe afferenti alla funzione delle *Politiche giovanili*. In questi settori la Provincia ha scelto di mantenere una *propria progettualità*, oltre a svolgere un ruolo di coordinamento dei soggetti pubblici e privati del territorio.

Tale impostazione prevede un continuo lavoro di *comunicazione con l'esterno*: la continua

pubblicazione di bandi che erogano finanziamenti richiede una forte promozione per aumentarne l'efficacia. La progettualità propria necessita di essere comunicata all'esterno, anche per valorizzare eventi e occasioni pubbliche.

La Provincia di Novara ha consolidato alcuni *strumenti istituzionali* per la comunicazione pubblica:

1. Mailing list
2. Diffusione di un'agenda e newsletter informativa,
3. Aggiornamento sito (contenuti area politiche giovanili, banner, segnalazione attività)

Le deleghe che fanno riferimento alla funzione Politiche giovanili richiedono al settore una sempre maggior cura della comunicazione con l'esterno: dalla gestione di *data base informativi* per mailing mirate alla *gestione dei materiali da pubblicare on line* sul sito [www.provincia.novara.it](http://www.provincia.novara.it) e al costante orientamento di domande rivolte "de visu" o via mail da privati cittadini e enti pubblici e privati.

Di seguito alcuni dati sul lavoro istituzionale della Provincia di Novara Politiche giovanili

Bandi pubblici pubblicati annualmente	12
Enti locali	88
Partner progettuali (servizio civile & affini)	60
Partner settoriali	30
Associazioni giovanili e di volontariato	40
Gruppi informali	30
Progetti europei in essere	5
Progetti ministeriali in essere	5

## 2. Sede **URP del Comune di Borgomanero**

Il Comune di Borgomanero si estende per 32,36 kmq, a fronte di una popolazione che nel 2004 ha superato la soglia dei 20.000 abitanti. Per motivi storico/geografici, la città ha sempre avuto una limitata vocazione turistica, a vantaggio di quella commerciale. Tale dimensione è testimoniata dalla forte presenza di insediamenti commerciali: sono circa 600 le aziende presenti sul territorio.

La scelta di attivare uno sportello Urp (attivo da circa 10 anni) agile ed efficiente risponde al bisogno di canalizzare risorse finalizzate

- Alla comunicazione esterna dell'ente: tutto quanto deve essere comunicato all'esterno da parte di ciascun ufficio/assessorato
- Alla raccolta e circuitazione di informazioni provenienti dall'esterno.

## 3. Sede **Comune di Arona**

Arona, nota cittadina turistica posta all'ingresso del Lago Maggiore, conta una popolazione di circa 14.000 abitanti e si estende su una superficie di 14,9 kmq. Proprio per la sua vocazione internazionale, il comune di Arona è costantemente impegnato nel *promuovere la città all'esterno* (anche grazie alla proficua collaborazione con l'ufficio turistico). A fianco di tale attività, non si è mai trascurata *l'organizzazione di eventi culturali* e manifestazioni per turisti ma anche per gli abitanti locali.

Il Comune di Arona, assegna quindi *all'ambito culturale-turistico il compito della comunicazione pubblica.*

#### 4. Sede **Ufficio Cultura - Servizi ai Cittadino di Fara Novarese**

Fara Novarese, è un comune di circa duemila abitanti situato sull'asse che unisce il capoluogo alla Valsesia, estendendosi su una superficie geografica di 9 Kmq.

Si tratta pertanto di un piccolo comune tuttavia molto significativo per l'area di cui è capofila per diverse attività culturali, sociali e ambientali. Lo sportello dei Servizi ai Cittadini intende diventare un punto di riferimento per le aree limitrofe cercando di raggiungere le varie fasce della cittadinanza, fornendo loro informazioni rilevanti *sul territorio e sulle opportunità* che questo può offrire (in termini di servizi di base ma anche di ulteriori e nuove possibilità di crescita).

Si allega una scheda sintetica sull'operatività delle sedi.

ATTIVITA'	PROVINCIA di NOVARA <i>POLITICHE GIOVANILI</i>	URP BORGOMANERO	COMUNE ARONA	COMUNE DI FARA NOVARESE
Servizi Comunicativi di Base	<b>Front office:</b> accoglienza, segreteria 1° orientamento  Segnalazione bandi e progettualità giovanili	<b>3.000 contatti</b> annui per: <i>informazioni su iniziative comunali, lavoro, internet</i>  <b>Rassegna stampa interna</b>	<b>Circa 15.000 contatti</b> annui per: <i>informazioni su iniziative, percorsi turistici e culturali, ricettività</i>	<b>Circa 1.900 contatti</b> annui
Campagne, eventi;	<b>Campagne periodiche:</b> Giornata della memoria, iniziative sportive, settimana europea dei giovani,  <b>Campagne di sensibilizzazione:</b> <i>incidenti stradali "Non tutto in una notte"</i>	<b>Costante aggiornamento</b> in merito su <i>sito internet, newsletter informativa, bacheca.</i>	<b>Supporto iniziative culturali e di promozione turistica.</b> Manifestazioni estive. Rassegna invernale (concerti, mostre, convegni)	<b>Supporto iniziative culturali e di promozione sociale/ambientale</b>  Manifestazioni estive in coordinamento con gli altri enti pubblici e privati dell'area
Comunicazione esterna dell'ufficio	<b>30 comunicati stampa annuali</b> <b>20 conferenze stampa</b> <i>Tramite mailing list,</i> <b>1 avvio mensile</b>	Aumento richieste via mail <b>(7/giorno)</b> Costante aggiornamento pagine web, data base associazioni locali, elenco concorsi, bacheca informativa Newsletter elettronico infoborgo <b>(700 iscritti)</b> <b>60 comunicati stampa</b>	<b>30 comunicati stampa,</b> <b>30 uscite di materiale cartaceo</b> (inviti, manifesti, locandine, flyers) per iniziative specifiche <b>30 invii newsletter e sms</b> <b>12 informative mensili</b> su iniziative della città Costante invio informazioni per aggiornamento sito internet	<b>20 comunicati stampa,</b> circa <b>30 uscite di materiale cartaceo</b> (per lo più inviti) Aggiornamento costante del sito
Comunicazione Sito internet	<a href="http://www.provincia.novara.it">www.provincia.novara.it</a>	<a href="http://www.comune.borgomanero.no.it/urp">www.comune.borgomanero.no.it/urp</a>	<a href="http://www.comune.arona.no.it">www.comune.arona.no.it</a>	<a href="http://www.comune.faranovarese.no.it">www.comune.faranovarese.no.it</a>

Le quattro sedi (tutti enti pubblici in senso stretto come Provincia e Comuni) sono quindi accomunate dal **bisogno** di comunicare con i propri utenti/cittadini, in modo da facilitare l'accessibilità ai servizi offerti. Siano essi giovani, membri di associazioni di volontariato, lavoratori o semplici cittadini, i 4 sportelli di questo progetto intendono agevolare loro l'accesso alle opportunità e garantire un primo livello informativo.

L'esigenza comunicativa è particolarmente sentita anche in ragione del fatto che ciascuno di questi enti si rivolge a target molto diversi fra loro: per questo negli anni è emersa la necessità di ripensare gli strumenti comunicativi rendendoli maggiormente efficaci in funzione dei diversi target da raggiungere.

I giovani serviziocivili saranno dunque impegnati nel mantenere, sviluppare e innovare i mezzi di comunicazione esterna degli enti sedi di progetto, rendendo feconda l'appartenenza ad una fascia particolarmente importante nell'operare di questi sportelli: quella giovanile.

La loro capacità di muoversi su e con *strumenti digitali e nuove tecnologie in senso lato*, li rende **"nuovi esperti"** rispetto all'efficacia di *strumenti della partecipazione* che caratterizzano la nostra *contemporaneità*.

**Destinatari:** I destinatari di questo progetto sono i cittadini intesi come fruitori del Servizio Pubblico: questo progetto si forma intorno all'idea di *cittadinanza* intesa come partecipazione (attiva o da semplice fruitrice di servizi).

Troppo spesso, la differenza tra percezione sociale e reale offerta del Servizio Pubblico risulta penalizzata dalla scarsa capacità di penetrare il tessuto sociale (soprattutto quello con tendenze alla cittadinanza passiva) con le informazioni riguardanti le attività messe in essere.

Questo progetto aspira a *situarsi in questo "spazio vuoto"*.

**Beneficiari:** Individuare i destinatari di tale progetto è quindi facile e difficile allo stesso tempo: tutta la cittadinanza, trasversalmente considerata dalle forme di governo (locale ma anche statale) al singolo cittadino.

L'idea di una maggior connessione (di *partecipazione ma anche di sensibilità*) tra i diversi protagonisti sociali presenti sul territorio (con una nuova ed *interessata attenzione alla componente migratoria*), è il presupposto base (una sorta di **"laboratorio locale"**) per evitare pericolosi sfaldamenti della società italiana nel suo complesso.

\*Dati Istat 2010/Report 2010 Province italiane Sole 24 ore/ La stampa/Corriere di Novara/

\*\*Elaborazione dati monitoraggio Ufficio servizio civile Provincia di Novara 2004-2011

## 7) *Obiettivi del progetto:*

### **Finalità del progetto**

**Finalità** del progetto è potenziare la comunicazione pubblica degli enti sedi di progetto, in particolare puntando su ciò che è l'idea fondante dei moderni "mondi" telematico/digitali: *la connessione in una rete*. Con l'utilizzo del web il servizio civile può contribuire al valore aggiunto di *"relazionare gli sportelli"* inducendoli ad operare maggiormente in rete.

### **Obiettivi generali del progetto**

- A) Ampliare il numero dei contatti generici
- B) Individuazione e descrizione di nuovi target
- C) Implementare i materiali in digitale
- D) Implementare i materiali in cartaceo
- E) Ideare nuove strategie di raggiungimento del pubblico di riferimento

### Obiettivi specifici del progetto

	<b>Obiettivi specifici e indicatori di successo</b>			
<b>Obiettivi Generali</b>	<b>PROVINCIA DI NOVARA POLITICHE GIOVANILI</b>	<b>URP BORGOMANERO</b>	<b>COMUNE ARONA</b>	<b>COMUNE DI FARA NOVARESE</b>
<b>Aumento del numero di contatti</b>	<b>Aumento</b> dei giovani contattati/coinvolti nelle attività in essere <b>+ 20%</b>	<b>Aumento</b> degli afflussi ai servizi (cittadini, giovani) <b>+20%</b>	<b>Aumento</b> degli afflussi ai servizi (cittadini, giovani, turisti) <b>+15%</b>	<b>Aumento</b> degli afflussi ai servizi (cittadini) <b>+25%</b>
<b>Individuazione nuovi target</b>	<b>Individuazione</b> di specifiche comunità giovanili di riferimento per i diversi progetti <b>+ 30%</b>	<b>Individuazione</b> di specifici gruppi di cittadini non afferenti ai servizi <b>+20%</b>	<b>Individuazione</b> di specifici gruppi di cittadini/turisti non afferenti ai servizi <b>+20%</b>	<b>Individuazione</b> di specifici gruppi di cittadini non afferenti ai servizi <b>+ 20%</b>
<b>Implementazione materiale digitale</b>	<b>Miglioramento</b> diffusione/grafica/contenuti dei materiali <b>+ azioni</b> di aggiornamento/cambiamento dei materiali	<b>Miglioramento</b> diffusione/grafica/contenuti dei materiali <b>+ azioni</b> di aggiornamento/cambiamento dei materiali	<b>Miglioramento</b> diffusione/grafica/contenuti dei materiali <b>+ azioni</b> di aggiornamento/cambiamento dei materiali	<b>Miglioramento</b> diffusione/grafica/contenuti dei materiali <b>+ azioni</b> di aggiornamento/cambiamento dei materiali
<b>Implementazione materiale cartaceo</b>	<b>Miglioramento</b> diffusione/grafica/contenuti dei materiali <b>Aumento</b> della produzione cartacea significativa e <b>Innovazione</b> delle azioni di diffusione	<b>Miglioramento</b> diffusione/grafica/contenuti dei materiali <b>Aumento</b> della produzione cartacea significativa e <b>Innovazione</b> delle azioni di diffusione	<b>Miglioramento</b> diffusione/grafica/contenuti dei materiali <b>Aumento</b> della produzione cartacea significativa e <b>Innovazione</b> delle azioni di diffusione	<b>Miglioramento</b> diffusione/grafica/contenuti dei materiali <b>Aumento</b> della produzione cartacea significativa e <b>Innovazione</b> delle azioni di diffusione

<b>Nuove strategie per il pubblico di riferimento</b>	<b>Ideazione di nuove strategie di coinvolgimento</b> (Almeno <b>2 strategie</b> descritte)	<b>Ideazione di nuove strategie di coinvolgimento</b> (Almeno <b>2 strategie</b> descritte)	<b>Ideazione di nuove strategie di coinvolgimento</b> (Almeno <b>2 strategie</b> descritte)	<b>Ideazione di nuove strategie di coinvolgimento</b> (Almeno <b>2 strategie</b> descritte)
---	---	---	---	---

### **Obiettivi generali e specifici per il volontario in servizio civile**

Sulla base dell'esperienza dell'andamento e dell'impatto generale dei progetti degli ultimi anni, si considera primario l'elemento relazionale con i giovani in servizio civile. La gestione dei rapporti con i volontari si è dimostrata una risorsa fondamentale per il successo dei progetti. Si è scelto pertanto di costruire un sistema di accoglienza e ascolto particolarmente attento in grado di prevenire e risolvere la maggior parte dei problemi, consentendo al volontario uno svolgimento sereno e proficuo del servizio. Pertanto, si sottolinea che si intende fornire ai volontari una partecipazione attiva ai progetti per mezzo di strumenti di tipo ordinario/istituzionale (Formazione Generale, Monitoraggio/tutoraggio, Sportello Informativo e Accoglienza) con tutte le azioni in grado di sviluppare l'apporto creativo da parte di tutti i soggetti coinvolti nel progetto.

<b>Obiettivi generali</b>	<b>Obiettivi specifici</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Risultati attesi</b>
<b>A. Formazione generale</b>	1) <b>Favorire</b> una partecipazione attiva 2) <b>Creare</b> una condivisione comune rispetto al <i>senso</i> dei moduli inseriti nel percorso 3) <b>Favorire</b> /organizzare momenti di confronto 4) <b>Creare</b> un contesto che sia in grado di stimolare la nascita e la condivisione di un pensiero critico (autovalutazione ed eterovalutazione) 5) <b>Proporre</b> contenuti aggiornati	1) <b>Questionari</b> di valutazione 2) <b>Incontri</b> di formazione 3) <b>Verifiche</b> in itinere	1) <b>Verificare</b> il feedback sulla valutazione 2) <b>Elaborazione e comprensione</b> dei contenuti proposti

<p style="text-align: center;"><b>B. Monitoraggio/tutor aggio</b></p>	<p>1) <b>Favorire</b> un percorso lineare nell'attuazione del progetto</p> <p>2) <b>Intervenire</b> prontamente Riducendo i rischi di abbandono</p> <p>3) <b>Qualificare</b> la metodologia organizzativa del sistema di monitoraggio</p> <p>4) <b>Fornire</b> una referenza delle attività progettuali svolta</p>	<p>1) <b>Questionari</b> di rilevazione</p> <p>2) <b>Schede</b> di rilevazione</p> <p>3) <b>Questionari</b> di valutazione</p> <p>4) <b>Relazione</b> di sintesi</p> <p>5) <b>Questionario</b> conoscitivo in caso di abbandono</p> <p>1) <b>Incontri</b> di monitoraggio gestione straordinaria</p> <p>1) <b>Incontri</b> con gruppi di tutor ed olp, 2) <b>Incontri</b> in compresenza olp, serviziocivilisti, tutor,</p> <p>1) <b>Dichiarazione</b> di riconoscimento delle competenze</p>	<p>1) <b>Verificare</b> il feedback progettuale sulla esatta comprensione delle figure accreditate e degli strumenti a disposizione del servizio civilista</p> <p>2) <b>Elaborazione</b> tali dati in vista delle progettazioni future</p> <p>1) <b>Diminuzione</b> del 10% degli abbandoni dovuti a problematiche relazionali e motivazionali</p> <p>1) <b>Incrementare</b> calendario degli incontri (+ 2/3 all'anno) 2) <b>Favorire</b> la condivisione di una metodologia operativa</p> <p>1) <b>Coinvolgere</b> l'olp in una valutazione finale delle competenze acquisite favorendo la spendibilità curriculare dell'esperienza e migliorando del livello di occupabilità dei serviziocivilisti</p>
<p style="text-align: center;"><b>C. Sportello informativo</b></p>	<p>1) <b>Favorire</b> una corretta ed immediata fruizione delle informazioni richieste e del problem solving</p>	<p>1) <b>Questionari</b> di valutazione</p>	<p>1) <b>Verificare</b> il feedback valutativo sull'efficacia e sulla prontezza di risposta del servizio</p>

<b>D. Accoglienza</b>	1) <b>Favorire</b> l'accoglimento e l'avvio in servizio dei volontari	1) <b>Questionari</b> di valutazione, rilevazione  2) <b>Incontri</b> di monitoraggio	1) <b>Migliorare</b> la sinergia tra monitore e olp  2) <b>Valorizzare</b> dall'avvio in servizio la presenza dei serviziocivilisti
---------------------------	---	---	---

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

#### Introduzione

Il percorso progettuale prevede una serie di fasi in cui si cureranno:

1. Il raggiungimento degli obiettivi come descritti
2. Il percorso individuale di ogni volontario
3. Una misurazione qualitativa e quantitativa dei risultati

Il progetto intende intervenire realisticamente sulle azioni di *appoggio/sostegno* alle attività in essere ma può, in presenza di volontari formati e ben inseriti, fornire anche degli elementi qualitativi capaci di aggiungere *creativamente* delle piccole innovazioni in grado di migliorare le relazioni di rete e i servizi.

Il **valore aggiunto** ricercato e dichiarato è dunque quello di pensare fasi in cui i giovani diventino protagonisti attivi in ideazione e (con affiancamento) realizzazione di azioni di comunicazione.

Interessante, in ultimo, l'idea di sfruttare anche questi passaggi per una *valutazione in itinere della crescita del volontario* all'interno del servizio.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Azione 0</b>													
Azione 0.0 Accoglienza ed avvio													
Azione 0.1 Formazione generale													
Azione 0.2 Monitoraggio													
Azione 0.3 Attivazione sportello-info													
<b>OBIETTIVO A Aumento del numero di contatti</b>													
Azione a.1 Formazione specifica sui temi e le risorse sociali messe a disposizione dei servizi													
Azione a.2 Abilitazione delle competenze del volontario													
Azione a.3 Inserimento attivo nelle azioni di sviluppo degli sportelli													
Azione a.4 Monitoraggio dei risultati													
<b>OBIETTIVO B Individuazione nuovi target</b>													
Azione b.1													



## 1. Selezione

Ricorso a *sistemi di selezione verificati* in sede di accreditamento. Il presente aspetto non è indicato fra gli obiettivi perché ritenuto strumentale alla realizzazione dello stesso.

## 2. Formazione generale

La Provincia di Novara presenta un progetto formativo che si articola attraverso un *percorso di 52 ore* il cui tema principale è quello del riconoscimento, la valorizzazione, la crescita, del senso di cittadinanza attiva da parte dei serviziociviliisti (vedi Formazione Generale).

## 3. Monitoraggio / Tutoraggio

*Il piano di monitoraggio* è uno dei sistemi accreditati e accompagnerà i volontari *per tutti e 12 i mesi di servizio*.

Oltre alle attività sopra citate sono stati modulati e integrati vari interventi mirati ad accompagnare la *crescita del volontario*, permettere il completamento dei rispettivi moduli di formazione, mostrare gradualmente la complessità dell'ente e delle attività da esso organizzate, favorendo inoltre l'assunzione di responsabilità e il coinvolgimento dei serviziociviliisti.

Le attività previste presentano *momenti di verifica, confronto* e si propongono di concorrere all'acquisizione di *competenze curriculari dei volontari*.

## 4. Sportello Informativo

A partire dal 2007 è stato attivato dall'Ente Capofila uno Sportello informativo, aperto dal lunedì al venerdì (mercoledì escluso) dalle 9.30 alle 12,30.

Questo sportello è a *disposizione dei volontari*, (e dei *potenziali candidati*, a cui offre riferimenti e materiale informativo) per dirimere eventuali dubbi e permettere ai serviziociviliisti di concentrarsi esclusivamente sul servizio nelle rispettive sedi di attuazione.

Lo sportello, che si avvale della presenza di *personale accreditato*, fornisce servizi informativi e servizi di *problem solving* mirato relativo ai progetti attivati, o terminati nel corso di precedenti bandi:

- Informazioni e promozione del Servizio Civile Nazionale;
- Informazioni sui bandi e sui termini di presentazione delle domande;
- Informazioni sui progetti della Provincia di Novara attivati e finanziati;
- Problem solving riguardanti le richieste dei serviziociviliisti;
- Richiesta informazioni relative alle leggi, linee guida, circolari del Servizio Civile Nazionale;
- Richiesta di documenti, certificati;
- Richiesta di incontri monitore, tutor
- Richiesta off-line contenuti moduli di formazione;
- Verifica invio fogli ore mensile (controfirmato dall'Olp);
- Servizio info sms;
- Newsletter e mailing list informative

## **5. Accoglienza**

Nei precedenti bandi, l'elaborazione e l'analisi dei feedback provenienti dai serviziocivilisti che hanno terminato i rispettivi progetti, ha dimostrato *l'importanza del primo momento di accoglienza sia da parte dell'ente capofila che dell'ente sede di attuazione.*

In particolare si cerca di migliorare la *sinergia* tra l'olp, i tutor e il responsabile del monitoraggio, nel tentativo di *prevenire casi di abbandono* e di favorire l'inserimento di quei serviziocivilisti che a partire dal percorso di selezione hanno denotato *fragilità emotive* (e che talora presentano handicap fisici, e presunti handicap cognitivi, disturbi relazionali) e necessitano di un "*sostegno lieve*" capace di assecondare i loro tempi di inserimento e crescita.

Il *secondo giorno* di servizio (il primo giorno prende avvio con la formazione generale) il volontario inizia un percorso che nel primo mese prevede momenti di:

- Accoglienza;
- Conoscenza dell'olp, del personale e dell'ambiente di servizio;
- Redazione orario di servizio, sotto la supervisione dell'olp;
- Programmazione attività;
- Programmazione formazione specifica;
- Verifica andamento progettuale a 15 g/g dall'avvio in servizio, con eventuale modifica dell'orario di servizio;
- Verifica andamento progettuale a 30 g/g dall'avvio in servizio, con eventuale modifica dell'orario di servizio;

### **Ruolo degli enti partner**

Gli Enti partner dell'accreditamento, in sinergia con la Provincia di Novara, attivano il *calendario delle attività e delle singole azioni progettuali* relative alle sedi di attuazione.

Azioni comuni agli enti partner:

- la partecipazione alla formazione specifica erogata dall'ente (l'affiancamento del personale preposto alla realizzazione delle attività indicate);
- l'analisi periodica dell'andamento progettuale.

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

Per la realizzazione del presente progetto sono coinvolte complessivamente 12 persone:

- 6 operatori
- 6 volontari in servizio civile

con diversi ruoli e gradi di responsabilità per la conduzione delle varie azioni ed attività indicate alla voce 8.1.

Nello specifico, con riferimento alle attività da svolgere, in funzione delle professionalità e del ruolo ricoperto da ciascuno, la situazione può essere descritta come segue:

Ente: **Comune di Borgomanero**

Risorse umane (qualifica)	Numero	Presenza sett.le (ore)	Rapporto con l'ente
Funzionario	1	36	Dipendente
Istruttore Amministrativo	1	36	Dipendente

Ente: **Comune di Arona**

Risorse umane (qualifica)	Numero	Presenza sett.le (ore)	Rapporto con l'ente
Istruttore- Uff. Turistico	1	27/36	Lavoratore internale
Collaboratore amministrativo Ufficio Cultura	1	36	Dipendente

Ente: **Provincia di Novara**

Risorse umane (qualifica)	Numero	Presenza sett.le (ore)	Rapporto con l'ente
Dirigente di servizio	1	36	Dipendente
Collaboratore amministrativo	1	36	Dipendente

Ente: **Comune di Fara Novarese**

Risorse umane (qualifica)	Numero	Presenza sett.le (ore)	Rapporto con l'ente
Istruttore Amministrativo	1	36	Dipendente

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

#### **Fase dell'accoglienza per il progetto specifico**

Il volontario verrà accompagnato in un percorso di *conoscenza diretta, teorica e sul campo*, per conoscere innanzitutto *l'organizzazione e la sua cultura*, quindi la *tipologia di utenza e dei servizi* in cui l'organizzazione opera ed in cui essi stessi saranno coinvolti.

Saranno accompagnati per una prima visita dei luoghi in cui opereranno, e verrà promossa la conoscenza reciproca, tra volontari stessi e tra i volontari ed il resto del personale della cooperativa.

#### **Ruolo e compiti assegnati ai volontari in servizio civile nel presente progetto**

I/le volontari/e realizzeranno le loro attività *sempre con il supporto degli operatori di progetto*, prevedendo lo sviluppo progressivo di spazi sempre maggiori di autonomia realizzativa, finalizzati allo sviluppo di ambiti specifici di attività e di competenza concordati all'interno dei gruppi di progetto in cui saranno inseriti/e.

Si riportano nel dettaglio i compiti assegnati ai volontari in Servizio Civile nel presente progetto

<p align="center"><b>OBIETTIVI SPECIFICI gruppo A</b></p>	<p align="center"><b>AZIONI inerenti l'aumento del numero di utenti/contatti</b></p>
<p align="center"><b>Compiti dei volontari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza specifica dei servizi</li> <li>• Affiancamento/sostegno nelle attività di routine degli sportelli a seconda delle capacità del volontario</li> <li>• Partecipazione al monitoraggio dei risultati</li> </ul>	
<p align="center"><b>OBIETTIVI SPECIFICI gruppo B</b></p>	<p align="center"><b>AZIONI inerenti l'individuazione di nuovi target</b></p>
<p align="center"><b>Compiti dei volontari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta dati sotto supervisione</li> <li>• Analisi dei dati sotto supervisione</li> <li>• Stesura del dossier in autonomia o in coproduzione a seconda delle capacità del volontario.</li> </ul>	
<p align="center"><b>OBIETTIVI SPECIFICI gruppo C</b></p>	<p align="center"><b>AZIONI inerenti l'implementazione dei materiali in digitale</b></p>
<p align="center"><b>Compiti dei volontari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Breve esame delle capacità operative del volontario</li> <li>• Preparazione di un progetto di lavoro in affiancamento agli operatori</li> <li>• Valutazione e partecipazione allo svolgimento del progetto approvato</li> </ul>	
<p align="center"><b>OBIETTIVI SPECIFICI gruppo D</b></p>	<p align="center"><b>AZIONI inerenti l'implementazione dei materiali in cartaceo</b></p>
<p align="center"><b>Compiti dei volontari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Breve esame delle capacità operative del volontario</li> <li>• Preparazione di un progetto di lavoro in affiancamento agli operatori</li> <li>• Valutazione e partecipazione allo svolgimento del progetto approvato</li> </ul>	
<p align="center"><b>OBIETTIVI SPECIFICI gruppo E</b></p>	<p align="center"><b>AZIONI inerenti le strategie di raggiungimento di nuovi target</b></p>
<p align="center"><b>Compiti dei volontari</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi di contesto sotto la supervisione degli operatori;</li> <li>• Elaborazione in autonomia/affiancamento delle possibili strategie.</li> </ul>	

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:* 4  
Urp Comune Borgomanero n.volontari: 1  
Provincia di Novara n.volontari: 1  
Comune di Arona n. volontari: 1  
Comune di Fara Novarese n. volontari : 1

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

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:* 4

12) *Numero posti con solo vitto:* 0

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*  
**Monte ore annuo 1.400 ore con minimo 12 ore settimanali**

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

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

Flessibilità di orario;
-------------------------

16) Sede/i di attuazione del progetto:

<b>Sedi Attuative</b>			
<b>Sedi di attuazione del progetto</b>	<b>Comune</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>N° volontari per sede</b>
Provincia Di Novara, Ufficio Politiche Giovanili	Novara	Piazza Matteotti 1	1
Comune di Arona, Ufficio Turistico	Arona	Largo Duca D'Aosta 2	1
Comune di Fara Novarese, Ufficio Cultura/Biblioteca	Fara novarese	Piazza della Libertà 16	1
Comune di Borgomanero, Ufficio Relazioni con il Pubblico	Borgomanero	Corso Cavour 16	1

17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

La Provincia di Novara, in associazione con gli enti in accordo di partenariato, attuerà le seguenti attività di promozione e sensibilizzazione:

1. Conferenza stampa di presentazione e apertura del bando;
2. Comunicazione istituzionale;
3. Pubblicazione sul sito internet [www.provincia.novara.it](http://www.provincia.novara.it) del bando e della documentazione necessaria alla partecipazione dei candidati;
4. Attivazione sportello informativo (aperto per tutto la durata del bando) presso la sede della Provincia.
5. Attivazione del servizio informativo di messaggistica SMS;
6. Attivazione della campagna promozionale e coinvolgimento enti partner (condivisione materiali e modalità promozionali);
7. Promozione attraverso i siti internet (Comuni, Enti partner) con appoggio alle relative newsletters;
8. Promozione del bando in collaborazione con l'Università del Piemonte Orientale A. Avogadro;
9. Distribuzione materiale promozionale (cartaceo flyer, brochure informative, depliant, faq etc.);
10. Distribuzione materiale digitale (sintesi progetti, faq, allegati di partecipazione);
11. Mailing mirato verso i giovani potenzialmente interessati considerati anche come importante veicolo di trasmissione delle informazioni sul territorio.;
12. Promozione del bando presso gli iscritti alle banche dati della provincia di Novara – Politiche Giovanili
13. Promozione del bando presso i candidati che risultano iscritti presso le banche dati della Provincia di Novara e che hanno presentato domanda per il servizio civile nazionale nei precedenti bandi risultando idonei ma non selezionati;
14. Diffusione di informazioni e materiali e sensibilizzazione nelle scuole secondarie superiori;
15. Diffusione di informazioni e materiali e promozione del servizio civile nelle associazioni di volontariato;
16. Promozione attraverso le televisioni (TeleNovara – Telealtitalia – TeleVCO), radio (Azzurra, ABC), giornali locali e riviste (quotidiani - settimanali - riviste comunali – bollettini parrocchiali – bollettini delle Pro-loco, ecc.), in particolare le testate: La Stampa, Il Corriere di Novara, La Tribuna, Novara Oggi, L'azione);
17. Promozione attraverso i giornali degli Enti Parco e dei Comuni del territorio;
18. Promozione attraverso gli URP (Uffici Relazioni con il Pubblico);
19. Impiego della cartellonistica elettronica presente in diversi punti della Provincia ;
20. Volantinaggio presso i principali punti di aggregazione giovanile;

<b>Attività</b>	<b>N. ore lavoro</b>
Conferenza stampa	30
Lancio del bando	
Comunicazione istituzionale	
Sportello informativo	90
Messaggistica	

Promozione attraverso siti internet	50
Promozione attraverso enti partner	
Promozione in collaborazione Università A. Avogadro	
Distribuzione Materiali	40
Mailing mirato	50
Promozione presso banche dati	
Sensibilizzazione scuole superiori	50
Promozione attraverso media e urp	50
Promozione cartellonistica elettronica	40
<b>TOTALE</b>	<b>400</b>

18) *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

Criteria UNSC

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

SI                      Vedi sistema di selezione accreditato

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Vedi sistema monitoraggio accreditato  
Per raggiungere gli obiettivi progettuali indicati viene mantenuta la figura del tutor e lo strumento dell'equipe di tutoraggio all'interno del sistema di monitoraggio.

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

SI                      Vedi sistema di monitoraggio accreditato

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

(PREFERIBILE )PATENTE B

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

<b>Risorse aggiuntive</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Quantità</b>	<b>Costo</b>	<b>Totale</b>
Promozione	Ore lavoro	400	25,00€	10.000,00
staff tutoraggio	Ore lavoro	300	35,00€	10.500,00
<b>Totale risorse aggiuntive</b>				<b>20.500,00 €</b>

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

La provincia di Novara sin dall'inizio del suo accreditamento (2004) valorizza un lavoro di partnership.  
 In questa direzione si è scelto di allargare la rete a compartecipazioni mirate, coinvolgendo enti pubblici e mondo profit.  
 Nei progetti di servizio civile presentati le attività prevedono:  
 possibili connessioni (con una particolare attenzione per la comunicazione);  
 scambi intergenerazionali;  
 innovazione/creatività;  
 condivisione di buone prassi.

Nella documentazione allegata vengono descritte nello specifico le attività compartecipate.  
 La rete coinvolge:  
**ATL:** associazione di accoglienza e promozione turistica locale. Un attore provinciale nella promozione-valorizzazione del patrimonio culturale e turistico del territorio.  
**Zero321:** Società di comunicazione impegnata nella comunicazione locale (media, web, eventi).  
**Cooperativa Aurive Risorse sociali per lo sviluppo Onlus:** Società cooperativa con esperienze di progettazione/realizzazione di progetti in ambito di politiche giovanili, sociali, mobilità europea, cultura. Attiva nella sperimentazione di percorsi giovanili professionalizzanti. Sviluppatori locali.

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

<b>Dotazione</b>	<b>Quantità</b>
Ambienti lavorativi	12
Postazione lavoro	12
Linee telefoniche	10
Linee fax	6
Linee adsl	7
Line wi-fi	3
Computer	12
Pc portatili	6
Fotocopiatrici	6
Proiettori	4
Lavagne luminose	4
Sale riunioni	8
Sale Polivalenti	4
Materiali documentazione	4 archivi tematici
Automezzi	5

Automezzi	5
-----------	---

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

### 26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

<p>Università del Piemonte Orientale A. Avogadro:</p> <p>La Facoltà di Scienze Politiche riconoscerà da 3 a 5 crediti formativi;  La Facoltà di Economia e Commercio riconoscerà 4 crediti formativi;  (vedi documentazione allegata)</p>
---

### 27) Eventuali tirocini riconosciuti :

<p>Università del Piemonte Orientale A. Avogadro:</p> <p>La Facoltà di Scienze Politiche riconoscerà le attività di tirocinio;  La Facoltà di Economia e Commercio riconoscerà le attività di tirocinio;  (vedi documentazione allegata)</p>
--

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

**Finis Terrae Agenzia Formativa- officina dell'apprendimento** certifica e riconosce le seguenti competenze e professionalità secondo la convenzione allegata, acquisite dai volontari durante l'espletamento del servizio civile con l'attuazione dei presenti progetti: (si veda la documentazione in allegato) :

#### A) CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra.

I volontari saranno impiegati in attività assieme agli operatori nelle sedi di attuazione; in questo modo avranno la possibilità:

- Di apprendere le modalità relazionali più adeguate per creare efficaci relazioni d'aiuto nei confronti dell'utenza;
- Di conoscere e collaborare con le diverse figure professionali presenti nel proprio ente;
- Di apprendere competenze specifiche rispetto al lavoro di gruppo e ad una corretta metodologia attuativa;
- Di relazionarsi con i referenti di enti, associazioni o altre realtà presenti nel territorio.

#### B) CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

- Attraverso il lavoro di gruppo, i volontari potranno partecipare all'organizzazione delle attività previste dai progetti.
- Per le attività legate all'organizzazione di eventi e la creazione di nuove iniziative, collaboreranno con gli OLP nel progettare e realizzare attività rivolte all'utenza.
- Per le attività di sensibilizzazione e promozione del territorio, i volontari collaboreranno con gli OLP e altri operatori e potranno apprendere come progettare, organizzare ed attivare contatti con realtà presenti nel territorio e creare momenti di incontro con la cittadinanza locale.

C) CAPACITÀ E COMPETENZE PROFESSIONALI E TECNICHE

- Realizzazione attività comunicazione (sportelli informativi, reference utenza, front office, back office);
- Uso computer e internet per aggiornamento data base, siti, ricerche a diverso tema (es. iniziative presenti sul territorio, mappatura risorse sul territorio, ecc.);

## **Formazione generale dei volontari**

29) *Sede di realizzazione:*

Presso la Provincia di Novara e presso le sedi di attuazione degli enti partner

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso le sedi indicate, con formatori dell'Ente Provincia di Novara (Staff Formazione)

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

SI

Vedi sistema di formazione accreditato

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Nei moduli i formatori utilizzeranno le seguenti metodologie:

- lezioni frontali;
- dinamiche (formatore/gruppo e interclasse) non formali;
- giochi di ruolo (problem solving, attivazioni corporee, presa di decisione, simulate);
- visione (ed eventuale distribuzione) di materiale audiovisivo;
- pagine web e materiali ad esse riconducibili (con attenzione ad eventuali conoscenze pregresse da parte dei formandi);
- lavoro in gruppo (plenaria) e sottogruppi (spesso identificabile con la creazione di un prodotto finale);
- momenti di aggregazione;
- momenti di restituzione in plenaria;
- momenti di dibattito (con differenti gradi di conduzione e partecipazione da parte del formatore) ;
- momenti di valutazione dell'esperienza (restituzione orale, cartacea o con altri prodotti finali);
- compilazione questionari di valutazione e di mappatura degli apprendimenti;
- riferimenti bibliografici;
- segnalazione di realtà presenti sul territorio e che possono rappresentare

“luoghi” di approfondimento e connessione alle tematiche affrontate;

Le modalità di erogazione prevedono a seconda dei moduli:

- incontro introduttivo 4 ore
- standard formativo minimo 6 ore: 4+2 (4 ore mattutine, 2 ore pomeridiane) proposte per favorire il livello d’attenzione, partecipazione, interazione e apprendimento;
- incontri formativi di una giornata;
- incontri formativi da due giornate (6+6), a seconda dei moduli proposti;

### 33) *Contenuti della formazione:*

#### **Modulo diritti e doveri**

**Nell’incontro introduttivo** ha luogo la presentazione del progetto formativo e dello staff di riferimento.

Viene descritta la successione dei moduli, e la scelta di lavorare su un **gruppo in formazione**, che impara a conoscersi e a condividere motivazioni e aspettative.

La giornata presenta in maniera approfondita i **diritti e doveri del volontario del servizio civile** definendone ruolo e funzioni (sia all’interno della più piccola cornice dei mesi di servizio che in quella più ampia della storia di questa realtà sociale. Il formatore procede in seguito ad una descrizione **della normativa vigente e della carta d’impegno etico** con riferimento al quadro normativo nazionale, alle finalità previste dalla legge 64/01 e agli aggiornamenti attuativi. L’incontro vuole chiarire dubbi riguardanti l’interpretazione del regolamento, e l’inserimento nelle rispettive sede di attuazione. Appositi momenti di approfondimento sono pensati per stimolare dubbi e domande (attraverso situazioni specifiche e casi pratici che trovano nella successiva plenaria le corrette risposte (con i primi tentativi di “rendere competente il gruppo”) e per la discussione in plenaria di casi pratici.

La giornata si chiude con la **presentazione dell’Ente** (preceduta da una introduzione storica relativa all’accreditamento e al contesto nazionale-regionale relativo al servizio civile).

#### **- Modulo Il lavoro per progetti**

##### **Incontri formativo da 1 giornata**

Il modulo riparte dal gruppo e dal quel percorso identitario evocato nel primo incontro. Il momento della relazione e delle aspettative verrà nuovamente stimolato . Successivamente, verrà introdotto il concetto del **lavoro per progetti**, in cui nello specifico verranno presentati i criteri con cui è stata realizzata la progettazione del SCN. Una apposita parentesi formativa, in cui verrà tratteggiata la tipologia d’inserimento dei serviziocivili, analizzerà le differenze temporali e le modalità di attuazione, che distinguono i progetti dai servizi. Questo modulo proporrà inoltre una serie di strumenti analitici per la valutazione degli obiettivi individuali (crescita personale) e progettuali.

#### **- Modulo Non violenza**

##### **Incontri formativi da 2 giornate**

Il modulo comprende la presentazione della storia del servizio civile: **dall’obiezione di coscienza al servizio civile volontario**. Un excursus storico, introduce le caratteristiche della legge 230/98, confrontandola tra esperienze, similitudini (differenze) e continuità con il servizio civile. Segue una presentazione del **dovere di difesa della patria**. Nel modulo viene attualizzato tale concetto con riferimento alla costituzione italiana e alle sentenze della corte costituzionale. Si prosegue con una definizione del concetto di **difesa civile non armata e non violenta**. Vengono presentate azioni preventive, strategie di peace keeping e peace enforcing ed individuati i diritti cogenti (iuris gentium) con accenni alla legislazione internazionale (dichiarazione dei diritti dell’uomo e del fanciullo) come possibili

esempi di accordi tra realtà, culture e sensibilità diverse. Seguono le presentazioni (utilizzando il dibattito e la condivisione come indicatore di ricezione) di esperienze di difesa alternativa sul piano istituzionale e nella società civile, e la definizione di consumo critico, con una descrizione delle strategie di sostenibilità (attuabilità, car sharing, consumo km 0, raccolta differenziata, utilizzo mezzi di trasporto non inquinanti).

#### **Moduli**

- **Legalità democratica**

- **Cittadinanza attiva**

#### **Incontri formativi da 2 giornate**

Il modulo prende avvio con un posizionamento individuale e plenario rispetto alla definizione di concetto di regola. La regola norma (anche nel suo significato etimologico) viene indagata dal punto di vista antropologico e sociologico. Un breve quadro storico delle forze costituenti arriva sino al riconoscimento dei diritti soggettivi nello stato moderno. Vengono presentati i diritti fondamentali, il ruolo dello stato e le forme di tutela e garanzia, con particolare attenzione ai confini tra individuo, collettività e società. Il tema **della solidarietà e le forme di cittadinanza** introduce i concetti di cittadinanza attiva e promozione sociale e una descrizione del mondo del sociale. A seguito dei cambiamenti legislativi viene inoltre presentato il concetto di sussidiarietà. Il modulo si sofferma sui rapporti tra **servizio civile, associazionismo, e volontariato**, analizzando differenze ed analogie tra le esperienze (ancora una volta percorrendo insieme il confine tra impegno pubblico e privato). Viene descritto il ruolo della **protezione civile**, riprendendo e attualizzando il concetto di difesa dell'ambiente e del territorio come difesa nonviolenta.

Il rapporto tra volontari e società civile si chiude con un momento di confronto tra il servizio civile e il mondo del lavoro (rapporti, continuità e discontinuità). Vengono comparate le scelte, analizzate le differenze esperienziali. Il momento ricognitivo, ha lo scopo di illustrare le principali normative di riferimento in materia di lavoro, l'aggiornamento dei principali format curriculari e l'utilizzo di laboratori di simulazione.

#### **-- Incontro di valutazione**

##### **Incontro formativo di 1 giornata**

Questo incontro, a quasi cinque mesi dall'avvio in servizio, pone al centro del modulo il feedback dei serviziociviliisti relativo ai contenuti, alla tempistica e alle metodologie proposti nei moduli, offrendo spunti per l'attualizzazione, la contestualizzazione delle tematiche trattate, la mappatura dei bisogni formativi. Il modulo indaga motivazioni, aspettative, obiettivi individuali; riprendendo la condivisione dei primi due incontri formativi (**diritti e doveri, il lavoro per progetti**) rilette alla luce dei mesi trascorsi in servizio. Viene proposta una elaborazione (attraverso strumenti e prodotti orali ma anche scritti e "simulati") dell'esperienza che si propone di stimolare l'autovalutazione e la mappatura delle competenze relazionali acquisite. L'incontro propone un confronto con la definizione e l'individuazione delle *soft skills* in ambito nazionale e internazionale, con una presentazione del progetto De.Se.Co. attivato dall'OCSE.

##### **Elaborazione dei Contenuti proposti**

Lo staff di formazione procede annualmente ad un aggiornamento dei moduli. Nel recepire le linee guida UNSC il progetto formativo propone un approfondimento di 22 ore. (52 ore totali).

Obiettivo primario è quello di calare tale concetto all'interno della quotidianità dei giovani in servizio, rendendolo così più vicino e "frequentabile".

La successione dei moduli offre la possibilità di un approfondimento tematico che muovendo dalle linee guida, riprende e focalizza l'articolo (e) della legge 64/01 relativo alla descrizione di un servizio civile finalizzato a contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionalizzante dei giovani.

Il progetto formativo muove i primi passi con una precisa definizione "semantica" e normativa del ruolo, con l'obiettivo di "smarcare" il servizio civile dalla rappresentazione sociale di cui i giovani si fanno (spesso in maniera involontaria) portatori e che vede i confini di tale esperienza sovrapporsi e spesso confondersi

con quelli del mondo del lavoro. La forte preoccupazione che pervade l'offerta occupazionale oggi tende, infatti, a creare confusione tra indirizzi e finalità dei due contesti. Una necessaria riflessione sulla attualizzazione delle tematiche proposte, aperta ad un dibattito costruttivo, contestualizza le attività del servizio civile e le separa dalle modalità contrattuali in essere offrendo ai formatori la possibilità di presentare moduli dai contenuti innovativi in cui i ragazzi imparino ad osservarsi e riconoscere (e riconoscersi) abilità (*respons-abili*) acquisite: in questa direzione vanno considerati momenti quali l'autovalutazione e il riconoscimento delle competenze (vedi Progetto *De.Se.Co*).

Nelle ultime due settimane del progetto una festa di fine anno accompagna il termine del servizio proponendosi come momento di ringraziamento e saluto dei volontari, rappresentando un punto d'arrivo di quella "narrazione condivisa" che il gruppo ha portato avanti nei mesi trascorsi assieme.

34) *Durata:*

52 ore

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

35) *Sede di realizzazione:*

Presso le sedi di attuazione del progetto

36) *Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori dell'ente ed esperti del settore;

37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

1. Tacca Elena, [redacted];  
2. Giovanni Vesco, [redacted];  
3. Luca Martelli, [redacted];

38) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

1. Laurea in Lettere Moderne, indirizzo beni culturali, esperienza in ambito amministrativo;
2. Laurea in Scienze Politiche, Dirigente di settore, esperienza pluriennale servizi alla persona;
3. Laurea in studio e gestione dei beni culturali, pubblicitista, esperto comunicazione, sviluppatore servizi locali;

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Il progetto prevede che nell'esperienza annuale di servizio civile sia pianificato un percorso di formazione che si propone di sostenere il ruolo dei volontari in modo adeguato attraverso l'acquisizione di competenze specifiche nell'ambito del progetto scelto rispetto al specifico settore d'impiego. Il progetto prevede quindi una serie di incontri mensili di formazione specifica.

Ogni incontro è strutturato in tre momenti principali:

A) Una **fase iniziale** di apertura, molto importante per porre le basi della relazione

con e tra i partecipanti e definire gli obiettivi del lavoro di gruppo,  
 B) Una **fase intermedia** in cui vengono presentati e sviluppati i contenuti specifici della formazione,  
 C) Una **fase finale** in cui, attraverso uno scambio reciproco (formatori-volontari-olp) e' possibile valutare il raggiungimento degli obiettivi.

La metodologia didattica attuata sarà interattiva. Gli interventi formativi si articoleranno in:

- lezioni didattiche (compresenza di lezioni frontali, dall'impronta più teorica, e dinamiche non formali),
- *role-playing (problem solving, attivazioni corporee, presa di decisione)*
- partecipazione a laboratori e workshop;
- riunioni d'equipe
- visione (ed eventuale distribuzione) di materiale audiovisivo
- analisi della comunicazione per mezzo di simulazioni in aula,
- lavori di gruppo (plenaria) e sottogruppi,
- momenti di valutazione dell'esperienza (restituzione orale, cartacea o con altri prodotti finali);
- segnalazione di realtà presenti sul territorio (e/o sul web) e che possono rappresentare "luoghi" di approfondimento e connessione alle tematiche affrontate;
- giochi ed esercitazioni psicosociali;
- momenti di dibattito (con differenti gradi di conduzione e partecipazione da parte del formatore) ;
- compilazione questionari di valutazione e di mappatura degli apprendimenti;
- riferimenti bibliografici;

### 39)Contenuti della formazione:

#### Piano formativo

moduli	ore	Argomento
A	20	Elementi della comunicazione pubblica Istituzioni di diritto pubblico/amministrativo Analisi e tecniche comunicative nei media nazionali/locali
B	15	Come costruire e promuovere una campagna pubblica
C	15	I principali strumenti di comunicazione, loro utilizzo ed condizioni per l'efficacia
D	10	La rivelazione dell'efficacia della comunicazione pubblica Buzz group ed analisi dei feedback
E	10	La comunicazione pubblica sul web (principi di e-democracy) La comunicazione 2.0 (3.0)
F	10	Accessibilità e descrizione dei target di riferimento (giovani, anziani, cittadini, turisti)
G	10	Strategie di coinvolgimento di un pubblico di riferimento e stesura di un piano di comunicazione per il raggiungimento di nuovi target

40) *Durata:*

90 ore

### **Altri elementi della formazione**

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

Vedi sistema monitoraggio accreditato

22/03/2011

Il Responsabile legale dell'ente