

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

ENTE

Ente proponente il progetto:

AMESCI

Codice di accreditamento:

NZ 00368

Albo e classe di iscrizione:

NAZIONALE

I

CARATTERISTICHE PROGETTO

Titolo del progetto:

InformAnziani

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

Settore: E - Area: 11 sportelli informa.....

Obiettivi del progetto:

OBIETTIVO GENERALE

Il progetto intende sviluppare le potenzialità comunicative del terzo settore e delle pubbliche amministrazioni, ampliando la gamma di informazioni e **personalizzando i metodi di erogazione**, andando oltre i fini della comunicazione istituzionale sanciti dalla "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" (legge 150/2000).

Risultato atteso

La strategia operativa identificata non sarà quindi volta a colmare il gap culturale degli over 65 nell'utilizzo delle tecnologie informatiche, ma a metterli in condizione di ottenere le stesse informazioni attraverso canali di comunicazione diretta con l'ente.

Il progetto "*informAnziani*" vuole fornire informazioni mirate ai cittadini dai 65 anni in su, abbracciando, così, quella fascia di utenza che per età, estrazione culturale e consuetudine di vita, risulta ancora legata ad un contatto di tipo diretto con le istituzioni, ed è poco avvezzata all'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche sulle quali molti comuni campani stanno invece puntando. Una problematica oggi rilevabile è che, mentre la tecnologia ha avuto una rapida accelerazione, il cambiamento sociale non ha la stessa andatura. C'è una distanza crescente fra l'evoluzione tecnologica e quella sociale: è questo vuoto che può creare notevoli difficoltà e su cui il progetto vuole andare ad incidere, migliorando quantitativamente e qualitativamente le informazioni rese, rispetto agli utenti raggiunti, al materiale diffuso e alla gamma delle informazioni sui servizi presenti sul territorio.

OBIETTIVO SPECIFICO E RELATIVI INDICATORI

Aumentare il numero degli Utenti raggiunti

Il progetto si pone come obiettivo specifico quello di incrementare il numero di utenti raggiunti attraverso metodi di comunicazione diretta sul territorio ed attraverso il potenziamento delle attività svolte dagli sportelli informativi esistenti.

aumentando i momenti di incontro diretto sul territorio e creando strumenti di comunicazione adeguati al target identificato, sarà possibile raggiungere un numero più elevato di cittadini over 65, dando loro l'opportunità di ottenere informazioni maggiori e più dettagliate e, di conseguenza, di far valere con più facilità i propri diritti.

Risultati attesi

Indicatore di output 1: Incrementare il numero degli utenti over 65 registrati del 20%

Logica dell'intervento e coerenza con bisogno individuato

Per la realizzazione dell'obiettivo specifico, il progetto si pone di andare ad incidere sul numero di utenti over 65 che una volta recatisi allo sportello, compilino la scheda anagrafica, mantenendo attivo il contatto con loro durante tutta la durata del progetto. L'utente potrà decidere se restare anonimo o, a seguito di consenso informato, potrà lasciare un contatto per ricevere messaggi informativi sulle tematiche e le attività dell'ente e sulle campagne informative realizzate sul territorio. I mezzi utilizzati, a seconda dei casi o delle scelte dell'ente e/o dell'utente, saranno telefono, posta, e-mail.

OUTCOME

Con l'attuazione di questo progetto si vuole incrementare il numero degli utenti reali, raggiungendo il bacino dei potenziali utenti che ancora non usufruiscono dei servizi informativi erogati dagli Enti. I motivi sono ascrivibili alla non **conoscenza** del servizio e alla settorialità delle **informazioni** istituzionalmente erogate, cui consegue una scarsa fidelizzazione al servizio, un radicamento e un'attrattività non adeguata al bacino potenziale. Raggiungere i cittadini e renderli partecipi è condizione necessaria allo sviluppo di una maggiore coscienza civica e preludio a una **cittadinanza attiva**.

Indicatore di output 2: Attuare almeno 4 campagne informative su diverse tematiche quali: 1) Proteggersi dalle truffe; 2) Pericolosità degli incidenti domestici; 3) Pensione e Previdenza; 4) Salute e Benessere;

Logica dell'intervento e coerenza con bisogno individuato

Identificando luoghi e momenti di aggregazione sul territorio e realizzando delle campagne informative su tematiche specifiche e di diretto interesse dei cittadini over 65, sarà possibile aumentare il livello di coinvolgimento e di conoscenza dei servizi offerti dall'Ente sul territorio. Inoltre diffondendo documentazione specifica, strutturata appositamente per il target identificato, si faciliterà agli utenti la comprensione e l'acquisizione delle informazioni.

OUTCOME

Portando l'informazione tra la gente e trattando tematiche di diretto interesse del target ci si attende di migliorare i canali di comunicazione ed aumentare il livello qualitativo e quantitativo delle informazioni fornite dagli enti.

Indicatore di output 3: Realizzazione di una "Guida pratica del cittadino over 65" che rechi informazioni utili su diverse tematiche di specifico interesse, **e diffusione** ad almeno 1 over 65 su 5:

Tematiche sviluppabili

1. Comunicare	4. Mantenersi in salute	7. Fare attività fisica	10. Vivere la cultura
2. Ottenere agevolazioni	5. Vivere il tempo libero	8. Gestire la casa	11. muoversi in libertà
3. Sbrigare pratiche	6. Pagare le tasse	9. Aiutare gli altri	

Logica dell'intervento e coerenza con bisogno individuato

Con il progetto si vuole attrarre, radicare e fidelizzare un più alto numero di cittadini considerando anche i bisogni di quella fascia di popolazione dai 65 anni in poi, meno avvezza all'utilizzo di strumenti informatici, proprio ampliando la gamma dei servizi, andando oltre quelli istituzionali e, come sopra, diffondere una più ampia conoscenza dei diritti e delle opportunità, a favore di una maggior partecipazione dei cittadini.

OUTCOME

Dal raggiungimento di questo obiettivo, quindi, si attende di ampliare i settori sui quali l'ente fornisce informazioni, mediante l'utilizzo sia dei canali diretti, che di quelli indiretti:

Prospetto Indicatori di OUTPUT per SINGOLO COMUNE

COMUNE DI PIEDIMONTE MATESE

INDICATORE	CALCOLO	VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE OBIETTIVO	BISOGNO SODDISFATTO
Indice di fidelizzazione	N. utenti over 65 registrati /Popolazione over 65	11 %	+20%	415/2061
Campagne informative	N. incontri realizzati	0	4	4
Pubblicazioni	N° guide/totale popolazione over 65	Nessuna "guida al cittadino over 65"	1/5	415/2.061

COMUNE DI ALVIGNANO

INDICATORE	CALCOLO	VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE OBIETTIVO	BISOGNO SODDISFATTO
Indice di fidelizzazione	N. utenti over 65 registrati /Popolazione over 65	10.5%	+20%	205/1015
Campagne informative	N. incontri realizzati	0	4	4
Pubblicazioni	N° guide/totale popolazione over 65	Nessuna "guida al cittadino over 65"	1/5	205/1.015

COMUNE DI GALLO MATESE

INDICATORE	CALCOLO	VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE OBIETTIVO	BISOGNO SODDISFATTO
Indice di fidelizzazione	N. utenti over 65 registrati /Popolazione over 65	12%	+20%	50/210
Campagne informative	N. incontri realizzati	1	4	4
Pubblicazioni	N° guide/totale popolazione over 65	Nessuna "guida al cittadino over 65"	1/5	50/210

COMUNE DI BUONALBERGO

INDICATORE	CALCOLO	VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE OBIETTIVO	BISOGNO SODDISFATTO
Indice di fidelizzazione	N. utenti over 65 registrati /Popolazione over 65	10%	+20%	90/451
Campagne informative	N. incontri realizzati	0	4	4
Pubblicazioni	N° guide/ totale popolazione over 65	Nessuna "guida al cittadino over 65"	1/5	90/451

COMUNE DI PESCO SANNITA

INDICATORE	CALCOLO	VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE OBIETTIVO	BISOGNO SODDISFATTO
Indice di fidelizzazione	N. utenti over 65 registrati /Popolazione over 65	10%	+20%	120/586
Campagne informative	N. incontri realizzati	0	4	4
Pubblicazioni	N° guide/totale popolazione over 65	Nessuna "guida al cittadino over 65"	1/5	120/586

COMUNE DI MADDALONI

INDICATORE	CALCOLO	VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE OBIETTIVO	BISOGNO SODDISFATTO
------------	---------	---	---------------------	------------------------

Indice di fidelizzazione	N. utenti over 65 registrati /Popolazione over 65	12%	+20%	952/4759
Campagne informative	N. incontri realizzati	0	4	4
Pubblicazioni	N° guide/totale popolazione over 65	Nessuna "guida al cittadino over 65"	1/5	952/4759
CANCELLO ARNONE				
INDICATORE	CALCOLO	VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE OBIETTIVO	BISOGNO SODDISFATTO
Indice di fidelizzazione	N. utenti over 65 registrati /Popolazione over 65	10%	+20%	150/753
Campagne informative	N. incontri realizzati	0	4	4
Pubblicazioni	N° guide/totale popolazione over 65	Nessuna "guida al cittadino over 65"	1/5	150/753
CASTEL VOLTURNO				
INDICATORE	CALCOLO	VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE OBIETTIVO	BISOGNO SODDISFATTO
Indice di fidelizzazione	N. utenti over 65 registrati /Popolazione over 65	10%	+20%	520/2604
Campagne informative	N. incontri realizzati	0	4	4
Pubblicazioni	N° guide/totale popolazione over 65	Nessuna "guida al cittadino over 65"	1/5	520/2604
GRAZZANISE				
INDICATORE	CALCOLO	VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE OBIETTIVO	BISOGNO SODDISFATTO
Indice di fidelizzazione	N. utenti over 65 registrati /Popolazione over 65	10%	+20%	204/1024
Campagne informative	N. incontri realizzati	0	4	4
Pubblicazioni	N° guide/totale popolazione over 65	Nessuna "guida al cittadino over 65"	1/5	204/1024
SANTA MARIA LA FOSSA				
INDICATORE	CALCOLO	VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE OBIETTIVO	BISOGNO SODDISFATTO
Indice di fidelizzazione	N. utenti over 65 registrati /Popolazione over 65	10%	+20%	84/420
Campagne informative	N. incontri realizzati	0	4	4
Pubblicazioni	N° guide/totale popolazione over 65	Nessuna "guida al cittadino over 65"	1/5	84/420

Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Attività per la realizzazione dell'obiettivo specifico: INCREMENTARE IL NUMERO DEGLI UTENTI OVER 65 RAGGIUNTI

Rispetto all'obiettivo specifico, possiamo identificare **5 azioni principali e relative attività operative:**

1. Back – Office

- a. Identificazione dei recapiti e del posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini over 65;
- b. Raccolta documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali;
- c. Analisi della documentazione raccolta;
- d. Scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti;
- e. Predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini;
- f. Redazione contenuti;
- g. Inserimento contenuti informativi nella bozza realizzata;
- h. Creazione modulo di registrazione anagrafica utente;
- i. Invio a tipografia per stampa materiale informativo;
- j. Ritiro documentazione stampata e consegna al Front Office;

Risultati attesi:

Attraverso l'analisi e la raccolta di informazioni e documentazione proveniente dalle diverse istituzioni e dal front office, gli addetti al back office garantiranno un aggiornamento costante del materiale informativo da fornire agli utenti.

2. Front – Office

- a. Accoglienza diretta dell'utenza;
- b. Somministrazione modulo di registrazione anagrafica utente;
- c. Ritiro modulo compilato ed archiviazione;
- d. Ascolto della problematica;
- e. Valutazione della richiesta;
- f. Risposta, se di competenza, o indicazione del referente e/o dell'ufficio territoriale di competenza;
- g. Consegna documenti informativi relativi alla richiesta;
- h. Consegna documento "**guida al cittadino over 65**";
- i. Sponsorizzazione e comunicazione date, luoghi e tematiche delle campagne informative;
- j. Comunicazione al back office dei dati e delle informazioni raccolte;

Risultati attesi:

Gli addetti al front office utilizzeranno la loro competenza per fidelizzare il maggior numero di utenti al servizio, incentivando non solo la richiesta diretta di informazioni da parte dei cittadini, ma anche l'utilizzo e la consultazione dei siti istituzionali dell'Ente. Registrando i contatti, i dati anagrafici e recapiti degli utenti, favoriranno la creazione dei flussi informativi tra Ente e cittadini. Inoltre raccogliendo le diverse tipologie di richieste, classificandole per ambiti, supporteranno gli addetti alle pubblicazioni nella creazione dei contenuti da inserire nella "**guida al cittadino over 65**".

3. Guida al Cittadino over 65

- a. Analisi dei dati e delle richieste "tipo" fatte al front office dai cittadini;
- b. Raccolta e sintesi delle informazioni di maggior interesse da inserire nella **guida al cittadino over 65**;
- c. Scelta dei contenuti e delle informazioni da inserire nella **guida al cittadino over 65**;
- d. Predisposizione bozza grafica della **guida al cittadino over 65**;
- e. Redazione contenuti informativi su tematiche scelte
- f. Inserimento contenuti informativi su tematiche scelte
- g. Invio a tipografia per stampa documento
- h. Invio copia della **guida al cittadino over 65** a mezzo posta a tutti gli utenti registrati dal Front office;

Risultati attesi:

Attraverso l'analisi e la raccolta di informazioni provenienti dalle diverse istituzioni e dal front office, gli addetti predisporranno i contenuti e realizzeranno la "**guida al cittadino over 65**" che verrà sia diffusa a mezzo posta agli utenti registrati che abbiano fornito i dati anagrafici al front office, sia telepaticamente a quegli utenti che sono comunque capaci di utilizzare i supporti informatici.

4. Comunicazione on line

- a. Analisi del sito internet del Comune;
- b. Impostazione grafica pagina WEB, da inserire nel sito del comune, dedicata allo sportello informativo over 65;
- c. Creazione contenuti informativi su attività, orari di apertura e chiusura, servizi erogati etc.
- d. Inserimento contenuti informativi su attività, orari di apertura e chiusura, servizi erogati etc.
- e. Creazione link specifico nella pagina WEB per download documentazione informativa prodotta dal Back office;
- f. Creazione link specifico nella pagina WEB per compilazione modulo anagrafico di iscrizione on-line allo sportello;
- g. Creazione indirizzo e-mail dedicato;
- h. Lettura delle e-mail e rilevazione di eventuali moduli compilati on-line;
- i. Valutazione del contenuto, risposta, se di competenza, o inoltro al referente e/o all'ufficio pertinente;
- j. Registrazione del contatto e raccolta dati anagrafici utenti;
- k. Organizzazione dei dati raccolti e inserimento in mailing list;
- l. Invio comunicazioni di interesse sull'attività dello sportello;
- m. Invio informazioni su eventi di comunicazione sul territorio;
- n. Aggiornamento contenuti on line.

Risultati attesi:

Gli addetti alla comunicazione on line incentreranno il loro lavoro sul mantenere attivi i flussi informativi telematici tra l'ente e i cittadini, così da garantire una pronta risposta alle esigenze dell'utenza. Inoltre garantiranno la gestione e l'aggiornamento delle pagine WEB dedicate allo sportello informativo.

5. Comunicazione sul territorio

- a. Ricerca e selezione luoghi e momenti di aggregazione sul territorio (piazze, fiere, manifestazioni, etc.);
- b. Scelta date specifiche di attuazione campagna informativa out door;
- c. Scelta delle tematiche e dei servizi offerti dall'Ente da promuovere;
- d. Scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti;
- e. Predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini;
- f. Redazione contenuti informativi;
- g. Inserimento contenuti informativi nella bozza realizzata;
- h. Creazione di apposito volantino con informazioni relative ad orari, frequenze di apertura, contatti telefonici ed informatici e servizi offerti dallo sportello dedicato agli over 65;
- i. Invio a tipografia per stampa materiale informativo;
- j. Comunicazione agli utenti registrati al front office delle date e luoghi delle campagne
- k. Raccolta documenti selezionati e predisposti per la diffusione nello stand (schede anagrafiche, volantini, opuscoli, "**guida al cittadino over 65**");
- l. Montaggio e predisposizione stand durante la campagna out door;
- m. Accoglienza agli utenti;
- n. Somministrazione modulo di registrazione anagrafica utente;
- o. Ritiro modulo compilato ed archiviazione;
- p. Diffusione materiale informativo (volantini, opuscoli);
- q. Consegnare "**Guida al cittadino over 65**".

Risultati attesi:

Gli addetti alla comunicazione sul territorio incentreranno il loro lavoro sull'identificare, attraverso le informazioni raccolte dal front-office e dalla comunicazione on-line, le tematiche di maggior interesse dei cittadini ed i luoghi e momenti di aggregazione; Le campagne di promozione saranno quattro, della durata di 2 giorni ciascuna, da svolgersi nei week end, su tematiche quali: 1) Proteggersi dalle truffe; 2) Pericolosità degli incidenti domestici; 3) Pensione e Previdenza; 4) Salute e Benessere; ciò permetterà di fornire agli utenti indicazioni mirate e documentazione informativa adeguata. Inoltre gli

addetti alla comunicazione sul territorio durante le campagne informative e presso gli stand organizzati, distribuiranno copia cartacea della “guida al cittadino over 65”; in questo modo verrà garantita anche agli utenti non registrati presso lo sportello informativo ed a quelli non avvezzi all'utilizzo di internet, di poter essere informati.

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

DESCRIZIONE DEL COMPLESSO DELLE RISORSE UMANE COINVOLTE NELLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO

Il personale coinvolto nel progetto è costituito da operatori con una significativa esperienza presso l'Ente. La sua composizione è articolata in differenti profili professionali in relazione alle competenze messe in campo nelle attività di servizio:

Figure coinvolte, relative competenze ed attività svolte per ciascun ENTE

RISORSE UMANE	N.	CARATTERISTICHE E COMPETENZE DELLA FIGURA PROFESSIONALE	ATTIVITA' SVOLTE
Responsabile comunicazione	1	<p>E' responsabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dell'elaborazione delle campagne informative; - del coordinamento delle attività di comunicazione interna ed esterna; - dell'indirizzo e coordinamento delle attività di front e back office; - della garanzia dei diritti di accesso e partecipazione nonché della tutela della riservatezza dei dati - della promozione di processi di comunicazione interistituzionale anche con l'interconnessione delle banche dati e lo stretto coordinamento dei diversi Enti; <p>Le conoscenze specifiche e le capacità tecnico/professionali sono suddivisibili nelle seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conoscenza del quadro generale normativo ed organizzativo relativo all'attività dell'Ente, rispetto al tipo di servizi offerti; - conoscenza e gestione delle fonti informative (normativa comunitaria, nazionale e regionale), tecniche (comunicazione strategica ed operativa) e sociali (pubbliche relazioni, comunicazione istituzionale); - capacità di analisi e di interpretazione del panorama generale della comunicazione nel contesto in cui opera; 	<p>Coordinamento e gestione delle risorse afferenti al progetto. Nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi dei dati e delle richieste "tipo" fatte al front office dai cittadini - ricerca e selezione luoghi e momenti di aggregazione sul territorio (piazze, fiere, manifestazioni, etc.) - scelta delle tematiche e dei servizi offerti dall'Ente da promuovere - selezione e valutazione del materiale informativo (locandine, volantini, guide al cittadino) - attività di coordinamento e pianificazione delle campagne informative
Addetto al front office	2	<p>Il compito più importante di questi operatori consiste nel gestire il rapporto con l'utenza, contribuendo all'analisi dei fabbisogni sociali, utilizzando sia la comunicazione verbale che strumenti integrativi come, ad esempio, questionari di rilevazione e materiale informativo, prevedendo lo sviluppo di una relazione con gli utenti, funzionale all'identificazione di risposte adeguate alle necessità ed esigenze dei cittadini. Sono responsabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dello svolgimento delle attività di competenza del front office; - dell'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza degli utenti; - della rilevazione dei bisogni e delle attese degli utenti; <p>Le principali competenze sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conoscere il contesto sociale di riferimento ed interpretare correttamente le richieste d'informazione; - saper collegare le richieste d'informazione con le politiche sociali e mettersi in giusta relazione con i fruitori dei servizi; - promuovere cultura sui temi oggetto del servizio; 	<ul style="list-style-type: none"> - attività di accoglienza diretta dell'utenza - primo contatto; - risposta alla chiamata; - ascolto; - valutazione della richiesta; - risposta, se di competenza, o indicazione del referente e/o dell'ufficio pertinente; - attività di consegna documenti informativi; - attività di consegna "guida al cittadino over 65"; - registrazione dei contatti e raccolta dati anagrafici utenti - comunicazione dei dati e delle informazioni raccolte al back office
Addetto al back office	1	<p>Il compito di questi operatori consiste nel gestire la banca dati delle informazioni, contribuendo all'analisi dei fabbisogni sociali. Sono responsabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dello svolgimento delle attività di competenza del back office; - della realizzazione e implementazione delle banche dati informative sui servizi, prestazioni ed organizzazione dell'ente; - della realizzazione del materiale informativo comunicazionale per la promozione dei servizi e le prestazioni dell'Ente; - dell'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza degli utenti; <p>Le principali competenze sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conoscere il contesto sociale di riferimento ed interpretare correttamente le richieste d'informazione; - collegare i sistemi informativi, attivi presso le varie strutture del territorio; - utilizzare e sviluppare la strumentazione necessaria alla corretta erogazione del servizio; - facilitare i processi di partecipazione attiva; 	<ul style="list-style-type: none"> - analisi dei dati e delle richieste "tipo" fatte al front office dai cittadini - raccolta e sintesi delle informazioni di maggior interesse da inserire nella guida - identificazione dei recapiti e del posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini - creazione contenuti della "guida al cittadino over 65" - produzione della bozza del materiale da pubblicare - invio a tipografia per stampa documento - invio copia della guida a mezzo posta

RISORSE UMANE	N.	CARATTERISTICHE E COMPETENZE DELLA FIGURA PROFESSIONALE	ATTIVITA' SVOLTE
Informatico	1	<p>Opera a servizio degli utenti e dell'organizzazione nella pianificazione e nella evoluzione dei sistemi server di sviluppo e di produzione orientati alla tecnologia Internet per la pubblicazione di informazioni e per l'esecuzione di applicazioni di tipo Internet/intranet. Si occupa della sicurezza degli accessi interni ed esterni alle risorse informatiche. Questa figura professionale possiede conoscenze tecniche quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - struttura generale del web e dei linguaggi di programmazione, - competenze evolute nell'uso delle risorse informatiche e dell'intera gamma degli strumenti della comunicazione (telematica, multimediale, mediatica) ed ottima conoscenza generale del settore informatico; - stesura di documenti accessibili e progettazione contenutistica accessibile, 	<ul style="list-style-type: none"> - creazione pagina WEB e indirizzo mail dedicato - creazione moduli on line compilabili - aggiornamento dei contenuti del sito internet per sponsorizzazione creazione "guida al cittadino over 65" - creazione link specifico per in download - invio documento a tutti i contatti registrati; - sponsorizzazione ed invio documento ad altre istituzioni, associazioni, centri di aggregazione sul territorio;
Grafico	1	<p>L'operatore grafico possiede conoscenze ed abilità inerenti la stesura e la realizzazione di prodotti per la comunicazione. Possiede sensibilità grafico-estetica e conoscenza dei cicli operativi e delle tipologie di servizi erogati. Per quanto attiene l'aspetto professionale, l'operatore è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> -orientarsi nella scelta della qualifica all'interno del comparto grafico e multimediale; -conoscere la tipologia dei prodotti del comparto grafico e multimediale; -esprimere competenze per operare nella produzione di prodotti stampati; -esprimere competenze grafico-estetiche di avanzate. 	<ul style="list-style-type: none"> - creazione bozza grafica del materiale da pubblicare: "guida al cittadino over 65", volantini, locandine, pieghevoli
Addetto comunicazione	1	<p>I compiti svolti da questo operatore consistono nel analizzare ed identificare le tematiche di maggior interesse da promuovere e sponsorizzare sul territorio; inoltre ha la responsabilità di pianificare e coordinare gli interventi sul territorio.</p> <p>Le principali competenze sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conoscere il contesto sociale di riferimento ed interpretare correttamente le richieste d'informazione; - saper collegare le richieste d'informazione con le politiche sociali e mettersi in giusta relazione con i fruitori dei servizi; - promuovere cultura sui temi oggetto del servizio; - facilitare i processi di partecipazione attiva; - redigere contenuti dei documenti informativi specifici (guida al cittadino over 65) 	<ul style="list-style-type: none"> - ricerca e selezione luoghi e momenti di aggregazione sul territorio (piazze, fiere, manifestazioni, etc.) - scelta delle tematiche e dei servizi offerti dall'Ente da promuovere - selezione materiale informativo (locandine, volantini, guide al cittadino) - realizzazione e gestione stand informativi - attività di consegna documenti informativi specifici: "guida al cittadino over 65",

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

Rispetto all'obiettivo specifico di incrementare il numero degli utenti raggiunti, le attività individuate per i volontari sono le seguenti:

1. Back – Office

- a. Identificare i recapiti e il posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini over 65;
- b. Raccogliere la documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali;
- c. Collaborare con gli addetti al back office nell'analisi della documentazione raccolta;
- d. Supportare gli addetti nella scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti;
- e. Supportare nella predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini;
- f. Supportare nella redazione contenuti;
- g. Inserire i contenuti informativi nella bozza realizzata;
- h. Ritirare documentazione stampata e consegnarla al Front Office;

2. Front – Office

- a. Accogliere l'utenza allo sportello;
- b. Somministrare il modulo di registrazione anagrafica all'utente;
- c. Ritirare il modulo compilato ed archivarlo;
- d. Ascoltare le problematiche;
- e. Rispondere ai quesiti, se di competenza, o indicare il referente e/o dell'ufficio territoriale di competenza;
- f. Consegnare documenti informativi relativi alla richiesta dell'utente;
- g. Consegnare la **"guida al cittadino over 65"** agli utenti dello sportello;
- h. Sponsorizzare e comunicare date, luoghi e tematiche delle campagne informative;
- i. Comunicare al back office dati e informazioni raccolte allo sportello;

3. Guida al Cittadino over 65

- a. Supportare gli addetti alla comunicazione nell'analisi dei dati e delle richieste "tipo" fatte al front office dai cittadini;
- b. Collaborare alla scelta dei contenuti e delle informazioni da inserire nella **guida al cittadino over 65**;
- c. Collaborare nella predisposizione della bozza grafica della **guida al cittadino over 65**;
- d. Collaborare alla redazione dei contenuti informativi su tematiche scelte
- e. Inserire i contenuti informativi su tematiche scelte nella bozza
- f. Inviare copia della **guida al cittadino over 65** a mezzo posta a tutti gli utenti registrati dal Front office;

4. Comunicazione on line

- a. Inserire sul sito internet i contenuti informativi su attività, orari di apertura e chiusura, servizi erogati predisposti dagli addetti alla comunicazione
- b. Leggere le e-mail e rilevare eventuali moduli compilati on-line;
- c. Valutarne il contenuto, rispondere, se di competenza, o inoltrare l'e-mail al referente e/o all'ufficio pertinente;
- d. Registrare il contatto e raccogliere i dati anagrafici utenti;
- e. Organizzare i dati raccolti e inserire i riferimenti in mailing list;
- f. Inviare comunicazioni di interesse sull'attività dello sportello;
- g. Inviare informazioni su eventi di comunicazione sul territorio;

5. Comunicazione sul territorio

- a. Collaborare alla ricerca e selezione luoghi e momenti di aggregazione sul territorio (piazze, fiere, manifestazioni, etc.);
- b. Collaborare alla scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti;
- c. Collaborare alla predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini;
- d. Collaborare alla redazione contenuti informativi;
- e. Inserire i contenuti informativi nella bozza realizzata;

- f. Collaborare alla creazione di apposito volantino con informazioni relative ad orari, frequenze di apertura, contatti telefonici ed informatici e servizi offerti dallo sportello dedicato agli over 65;
- g. Comunicare agli utenti registrati al front office le date e i luoghi delle campagne
- h. Collaborare nella selezione documenti selezionati e predisposti per la diffusione nello stand (schede anagrafiche, volantini, opuscoli, **"guida al cittadino over 65"**);
- i. Supportare logisticamente ed organizzativamente gli addetti nella preparazione e nel trasporto del materiale necessario alla predisposizione degli stand;
- j. Collaborare al montaggio e predisposizione stand durante la campagna;
- k. Accogliere e coinvolgere gli utenti;
- l. Somministrare i moduli di registrazione anagrafica utente;
- m. Ritirare il modulo compilato ed archivarlo;
- n. Diffondere il materiale informativo (volantini, opuscoli);
- o. Consegnare **"Guida al cittadino over 65"**.

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

41

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

41

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:

Realizzazione delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali.
Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, anche organizzati dagli enti partner del progetto. Eventuale realizzazione dei momenti di verifica anche al di fuori del territorio comunale o provinciale di realizzazione del progetto
Partecipazione a supporto di attività dell'Associazione e degli enti partner, anche in giorni prefestivi e festivi
Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti e nello specifico durante le 4 campagne di sensibilizzazione ed informazione sul territorio, previste dal progetto della durata di 2 giorni ciascuna, da svolgersi nelle settimane identificate dal diagramma di Gantt a pag. 10 .
Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
Disponibilità alla guida di automezzi e motoveicoli dell'ente.
Disponibilità all'accompagnamento degli utenti del progetto con mezzi dell'ente e/o dei partner.

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 strumenti informatici;
- buon utilizzo di programmi di scrittura (pacchetto office: word, excel, powerpoint, publisher, access)
- capacità di creare e mantenere aggiornato un sito web;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo
- capacità relazionali e dialogiche
- studi universitari attinenti.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

NO

Eventuali tirocini riconosciuti:

NO

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

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): ricerca e selezione di documentazione, predisposizione di materiale informativo e back office, accoglienza utenza in front office, creazione di una guida al cittadino over 65, comunicazione on-line;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (*problem solving*);
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

Tali competenze, elaborate secondo gli standard europei delle UCF (Unità Formativa Capitalizzabile), sono riconosciute e certificate da Medimpresa, associazione nazionale delle piccole e medie imprese, nell'ambito di uno specifico accordo, relativo al presente progetto (in allegato)

Formazione generale dei volontari

Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto e/o sede territoriale Amesci

Modalità di attuazione:

In proprio, presso le sedi indicate al precedente punto 29, 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 UNI EN ISO 9001:2008 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 in aula, eventualmente avvalendosi di esperti delle varie materie trattate per 25 ore complessive;
- formazione dinamica in role playing, outdoor training, wrap around su: team building, team work, problem solving, comunicazione attiva e per le attività collaborative 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. 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 (meta competenze e valorizzazione della crescita umana dei volontari).

Durata:

45 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto e/o sede territoriale Amesci

Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'ente con formatori Amesci

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N. LRC 0261550

La formazione specifica sarà erogata in modalità e-learning per **75 ore** complessive.

Per i nostri corsi ci avvaliamo della collaborazione di Lynx. Lynx si occupa da oltre dieci anni di didattica e tecnologie digitali, ha esperienza diretta di e-learning non solo in quanto progettista, sviluppatore e installatore di piattaforme ma anche in quanto erogatore a sua volta di corsi (Corsi Altrascuola) e consulente didattico (UNSC, AIP, CIES, COCIS, LTA Università Roma TRE, Uptersport). Inoltre, pur essendo un soggetto imprenditoriale, da anni lavora in stretto contatto con enti del terzo settore di cui condivide le finalità e di cui conosce modalità e limiti di azione.

La piattaforma scelta per l'erogazione dei corsi è MOODLE, la scelta è dovuta sia a ragioni tecniche (MOODLE consente di fruire dei contenuti dei corsi in maniera flessibile e adattabile al singolo volontario, personalizzandone l'apprendimento, ma allo stesso tempo permette agli utenti di comunicare e collaborare in uno spazio comune e condiviso) che a ragioni etiche (la scelta del software libero è una conseguenza diretta dei valori di condivisione del sapere e della conoscenza impliciti nell'idea di volontariato).

Ad ogni volontario verrà fornito un nome utente e una password che gli permetterà di accedere alla piattaforma e di: consultare i contenuti del corso (potrà anche scaricarli sul proprio computer o stamparli, in questo modo non dovrà per forza essere collegato per poter fruire del corso), realizzare gli esercizi previsti (questionari per l'auto-valutazione degli apprendimenti e brevi riflessioni su temi specifici), usare gli strumenti di interazione presenti nella piattaforma (chat, forum, wiki, eccetera).

Le attività svolte sulla piattaforma dall'utente verranno regolarmente registrate, i dati di accesso (log) sono a disposizione dell'utente stesso ma anche del formatore/tutor, che potrà così intervenire tempestivamente in caso di ritardi consistenti rispetto al percorso di formazione previsto. I log, dei singoli utenti e delle classi, verranno poi utilizzati per una valutazione complessiva del percorso di formazione realizzato online.

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 inscindibilmente 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 piattaforma i Volontari parteciperanno a discussioni di gruppo tramite gli strumenti di interazione della piattaforma. Scopo dell'e-learning 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:

Argomenti della formazione specifica:

"Il marketing dei servizi e la relazione con l'utente - Strumenti e regole di comportamento"

Contenuti modulo 1 - comunicazione e organizzazione pubblica

- Legislazione nazionale in materia di comunicazione.
- Elementi teorici di Comunicazione Pubblica.
- Comunicazione interna: Comunicazione organizzativa.
- Organizzazione del FrontOffice.
- Organizzazione del BackOffice.

Contenuti modulo 2 - Natura e caratteristica dei servizi nella P.A.

- Natura e caratteristica dei servizi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Requisiti legali (legge 150/2000; dlgs 196/2003)
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- La valutazione della qualità dei servizi

Contenuti modulo 3 - comunicazione interpersonale

- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo,
- Feed back
- Empatia
- Stili di comunicazione
- Tecniche dell'assertività

- Regole di comportamento

Contenuti modulo 4 - Piani di comunicazione

- Analisi del contesto.
- Definizione degli obiettivi.
- Definizione del target di riferimento.
- Scelta delle strategie. Scelta dei contenuti.
- Scelta delle attività e degli strumenti.
- Comunicazione on-line e diretta
- Misurazione dei risultati.

Formazione Specifica in materia di Informatica: Concetti di base della Tecnologia e dell'Informazione

Contenuti modulo 1 - WINDOWS (Uso del computer e gestione dei file - Pacchetto office)

- WORD (Elaborazione testi)
- EXCEL (Foglio Elettronico)
- ACCESS (Basi di dati)
- POWER POINT (Strumenti di presentazione)

Contenuti modulo 2 - INTERNET (Reti informatiche e comunicazione web)

- Realizzare e gestire un sito Web: aspetti di progettazione
- Progettazione delle pagine: i tempi di risposta, metodi di ottimizzazione, i link, uso dello spazio bianco nel layout di pagina, strumenti di controllo
- Progettazione dei contenuti: il linguaggio, le modalità di lettura delle pagine web, organizzazione dei contenuti, il valore

Design del sito: la home page, metafore, navigazione, la struttura del sito, coerenza interna e aderenza agli standard, aiutare gli utenti, funzionalità di ricerca

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 inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Durata:

75 ore