

**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:

INFO 2.10

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

Settore: E - Area: 11 sportelli informa.....cultura e tempo libero

Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale:

Il progetto si pone come **obiettivo generale** quello di avvicinare il mondo giovanile alle opportunità offerte dal territorio, dando la possibilità ai singoli utenti di individuare e selezionare le attività in cui essere coinvolti o le tematiche che desiderano approfondire, a seconda della loro predisposizione caratteriale, culturale o sociale.

Logica dell'intervento e risultato atteso:

Offrendo un servizio di informazione mirato alle specifiche esigenze dei singoli utenti, attraverso anche incontri personalizzati di orientamento e coaching, il progetto vuole andare ad incidere sul senso di incertezza rilevato, tra gli utenti intervistati, puntando sul potenziamento dei canali e degli strumenti di informazione, messi a disposizione sia da AMESCI che da CNUPI, sviluppando azioni ed iniziative a **sostegno della partecipazione giovanile alla vita locale e dell'orientamento alla conoscenza degli eventi e delle attività sviluppate dalle associazioni presenti sul territorio.**

OBIETTIVO SPECIFICO

Incrementare le attività di informazione ed orientamento alla scelta delle opportunità culturali e sociali offerte dal territorio

Risultati attesi:

Indicatori di Output:

1. Tipologia di canali e/o strumenti informativi utilizzati

- Front office
- Call center
- Blog on line
- Mailing list
- Profilo su Facebook

2. Ambiti delle informazioni erogate

- **N°5 ambiti (Servizio civile; Politiche giovanili; Promozione del territorio; Sport e tempo libero; Cultura e istruzione)**

3. N° di eventi di comunicazione promozionale

- **N° 3 interventi** con stand sul territorio della durata di 1 giorno ciascuno
- **N° 2 Convegni (1 iniziale ed 1 finale)**

4. N° interventi di orientamento attuati

- **N° 40** interventi di orientamento

5. N° interventi di coaching attuati

- **N° 40** interventi di coaching

Outcome:

I giovani necessitano di strumenti informativi multicanale sulle opportunità esistenti in tema di iniziative socio-culturali che possono rappresentare momenti di aggregazione e di crescita del proprio bagaglio culturale. Il progetto attraverso l'interazione tra un servizio informativo diretto (front-office e call center), un servizio di comunicazione on-line ed un servizio di orientamento e coaching, che va al di là della semplice diffusione di notizie, permetterà ai diversi utenti di sviluppare un proprio percorso di crescita culturale ed esperienziale, usufruendo in modo mirato delle opportunità offerte dal territorio. Il progetto si colloca come anello di congiunzione tra il mondo giovanile e il mondo dell'associazionismo e degli enti no profit.

Prospetto Indicatori di OUTPUT per SINGOLO ENTE

AMESCI

<i>INDICATORE</i>	<i>CALCOLO</i>	<i>VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA</i>	<i>VALORE OBIETTIVO</i>
Tipologia di canali e/o strumenti informativi utilizzati	n° canali e/o strumenti informativi	2 (Sportello informativo; Call – Center)	Front office Call center Blog on-line Mailing list Profilo su Facebook
Ambiti delle informazioni erogate	N° degli ambiti di informazione erogati	N°3 (Servizio civile; Politiche giovanili; Promozione del territorio)	5
Indice di comunicazione	N° di eventi di comunicazione promozionale	1	5
Indice di orientamento	N° interventi di orientamento e tutoraggio attuati	0	40

Indice di isolamento	(N° utenti tra i 18 e i 35 anni che lamentano carenza di informazioni/totale utenti) %	0	40
CNUPI			
INDICATORE	CALCOLO	VALORE RELATIVO SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE OBIETTIVO
Tipologia di canali e/o strumenti informativi utilizzati	n° canali e/o strumenti informativi	N°2 (Sportello informativo; Call – Center)	Front office Call center Blog on-line Mailing list Profilo su Facebook
Ambiti delle informazioni erogate	N° degli ambiti di informazione erogati	N° 1 (Opportunità formative offerte dalle Università Popolari)	5
Indice di comunicazione	N° di eventi di comunicazione promozionale	0	5
Indice di orientamento	N° interventi di orientamento e tutoraggio attuati	0	40
Indice di isolamento	(N° utenti tra i 18 e i 35 anni che lamentano carenza di informazioni/totale utenti) %	0	40

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 legate al raggiungimento dell'obiettivo specifico "Incrementare le attività di informazione ed orientamento alla scelta delle opportunità culturali e sociali offerte dal territorio"

Azione A: Sportello Informativo – attraverso l'analisi e la selezione delle associazioni e degli enti che offrono opportunità di interesse culturale e sociale sul territorio, la loro catalogazione e classificazione e successiva diffusione attraverso canali diretti (front-office e call center) sarà possibile offrire agli utenti un ventaglio di informazioni maggiore e maggiormente orientato alle specifiche esigenze rilevate. Inoltre potenziando il canale di diffusione web e dedicando appositi spazi informativi al confronto tra i vari utenti, si darà la possibilità a tutti di condividere le proprie esperienze e discutere di particolari tematiche di interesse comune.

Attività

A1 – Selezione opportunità ed eventi di interesse culturale e sociale sul territorio

- Identificazione di opportunità, eventi culturali e manifestazioni di rilevanza sul territorio
- Analisi e classificazione
- Predisposizione contesti informativi
- Creazione opuscoli descrittivi

A2 – Front office e Call Center

- Accoglienza diretta dell'utenza;
- Ascolto, valutazione richiesta, risposta;
- Consegna documenti informativi generali;
- Diffusione documenti informativi su colloqui di orientamento e coaching;
- Raccolta adesioni ai colloqui;
- Gestione planning appuntamenti

A3 – Canale WEB

- Impostazione grafica pagina WEB dedicata
- Creazione profilo su Facebook
- Creazione pagina per il blog
- Creazione ed inserimento contenuti informativi su attività, orari di apertura e chiusura, servizi erogati etc.
- Creazione link per download documentazione informativa prodotta;
- Creazione link per iscrizione on-line;
- Creazione indirizzo e-mail dedicato;
- Lettura delle e-mail e rilevazione di eventuali moduli compilati on-line;
- Valutazione del contenuto, risposta;
- Registrazione del contatto e raccolta dati anagrafici utenti;

- Invio comunicazioni di interesse sulle attività delle associazioni presenti sul territorio;
- Invio informazioni su eventi di comunicazione sul territorio;
- Aggiornamento contenuti on line

Azione B: Orientamento Personalizzato - Fare orientamento significa **aiutare le persone** (qualunque sia la loro età) **a individuare e costruire percorsi pienamente soddisfacenti in ambito formativo, professionale e sociale**. L'orientamento aiuta cioè a fare scelte ed a metterle in atto, più generale offre aiuto all'inserimento alla vita. L'aiuto degli operatori di orientamento consiste, a seconda dei casi, nel fornire informazioni orientative nell'aiutare le persone ad approfondire la conoscenza delle proprie aspirazioni e caratteristiche personali, nell'aiutare le persone a operare scelte professionali o formative ed a mettere in opera l'obiettivo individuato. A differenza dell'orientamento (prettamente dedicato alla crescita formativa e professionale), il coaching mira a rendere la persona consapevole delle risorse a sua disposizione, dei reali punti di forza e del proprio stile relazionale, concordando di volta in volta gli obiettivi da raggiungere attraverso un linguaggio articolato e diretto nel dare e condividere il feedback, nell'esprimere gli obiettivi, nel formulare i concetti, nel sostenere e incoraggiare a superare gli ostacoli. L'aspetto formativo viene integrato da un approccio di coaching, vale a dire da una modalità di fornire all'utente gli strumenti per acquisire consapevolezza, identificando i punti di forza in contrasto con quelli suscettibili di miglioramento, lavorando in maniera mirata e pianificata per agire riguardando l'obiettivo di coaching proposto.

Attività

B1 – Colloqui di Orientamento

- Creazione planning appuntamenti
- Registrazione prenotazioni
- Contatto con utenti per conferma appuntamenti
- Svolgimento incontro
- Analisi dei bisogni, definizione del focus
- Registrazione contatto
- Pianificazione incontri successivi
- Annotazione e successiva trascrizione degli elementi emersi nel corso delle consultazioni
- Restituzione di quanto emerso nel corso delle consultazioni precedenti

B2 - Colloqui di Coaching

- Creazione planning appuntamenti
- Registrazione prenotazioni
- Contatto con utenti per conferma appuntamenti
- Registrazione contatto
- Svolgimento incontro (identificazione focus; definizione potenziali miglioramenti; individuazione alternative possibili; analisi costi/benefici)
- Definizione piano di azione
- Pianificazione incontri successivi
- Restituzione di quanto emerso nel corso delle consultazioni

Azione C: Comunicazione Territoriale - Identificando luoghi e momenti di aggregazione sul territorio e realizzando delle campagne informative su tematiche specifiche e di diretto interesse degli utenti, sarà possibile aumentare il livello di coinvolgimento e di conoscenza dei servizi offerti dal territorio. Inoltre diffondendo documentazione specifica, strutturata appositamente per il target identificato, si faciliterà agli utenti la comprensione e l'acquisizione delle informazioni.

Attività

C1 – Organizzazione Convegno

- Identificazione tematiche specifiche da trattare;
- Scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire ai partecipanti;
- Predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini sull'evento pubblico;
- Realizzazione documentazione specifica da fornire ai partecipanti;
- Organizzazione del parterre e degli interventi;
- Organizzazione logistica del convegno;
- Pubblicizzazione territoriale dell'evento (pubblicità su giornali, contatto con altre istituzioni, invio e-mail, contatto con associazioni);
- Conferma adesioni;
- Realizzazione dell'evento.

C2 – Momenti di Promozione Territoriale

- Ricerca e selezione luoghi e momenti di aggregazione sul territorio (piazze, fiere, manifestazioni, etc.);
- Scelta date specifiche di attuazione stand promozionali;
- Predisposizione materiale informativo
- Comunicazione agli utenti registrati al front office delle date e luoghi delle campagne;
- Sponsorizzazione mediante sito, profilo facebook, mailing list;
- Contatto con le associazioni per raccogliere loro materiale informativo
- Raccolta documenti selezionati e predisposti per la diffusione nello stand (schede anagrafiche, volantini, opuscoli);
- Montaggio e predisposizione stand durante la campagna;
- Accoglienza agli utenti;
- Diffusione materiale informativo (volantini, opuscoli);

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 delle attività del progetto, per singola sede di realizzazione, sono necessarie le seguenti professionalità e competenze:

Azione A: Sportello Informativo

Attività A1 e A2

1 addetto alla comunicazione
3 operatore di front office

Attività A3 – Canale WEB

1 informatico
1 addetto alla comunicazione
1 grafico

Azione B: Orientamento Personalizzato

Attività B1 e B2

1 psicologo esperto di orientamento e coaching
2 operatori di front office

Azione C: Comunicazione Territoriale

Attività C1 e C2

1 addetto alla comunicazione
1 giornalista/pubblicista
2 operatori di front office
1 grafico

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

Azione A: Sportello Informativo

Attività A1 - Selezione opportunità ed eventi di interesse culturale e sociale sul territorio

- ✓ Collaborare nella ricerca e selezione degli eventi
- ✓ Collaborare nella predisposizione del materiale informativo

Attività A2 - Front office e Call Center

- ✓ Collaborare nella creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito
- ✓ Inserire i contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.);
- ✓ Leggere le e-mail e rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line;
- ✓ Inserire in mailing list eventuali utenti che lo richiedano;
- ✓ Inviare comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione;
- ✓ Collaborare all'aggiornamento contenuti on line.

Attività A3 – Canale WEB

- ✓ Collaborare nella creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito
- ✓ Inserire i contenuti informativi
- ✓ Leggere le e-mail e rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line;
- ✓ Inserire in mailing list eventuali utenti che lo richiedano;
- ✓ Inviare comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione;
- ✓ Collaborare all'aggiornamento contenuti on line.

Azione B: Orientamento Personalizzato

Attività B1 - Colloqui di Orientamento

- ✓ Supportare lo psicologo nella preparazione materiale informativo;

- ✓ Diffondere il materiale informativo durante le attività di Front – Office;
 - ✓ Collaborare nella raccolta delle adesioni e nella gestione dell'agenda degli appuntamenti
- Attività B2 - Colloqui di Coaching
- ✓ Supportare lo psicologo nella preparazione materiale informativo;
 - ✓ Diffondere il materiale informativo durante le attività di Front – Office;
 - ✓ Collaborare nella raccolta delle adesioni e nella gestione dell'agenda degli appuntamenti

Azione C: Comunicazione Territoriale

Attività C1 – Organizzazione Convegno

- ✓ partecipare attivamente e propositivamente alla definizione delle tematiche del convegno
- ✓ rivedere e correggere i contenuti del materiale stampa
- ✓ comporre e stampare e/o produrre i materiali divulgativi previsti
- ✓ contattare i relatori ed organizzarne la partecipazione: tempistica, spostamenti, ecc.
- ✓ attuare il piano di pubblicizzazione dell'evento

Attività C2 – Momenti di Promozione Territoriale

- ✓ Ricercare e selezione luoghi e momenti di aggregazione sul territorio
- ✓ Collaborare nella selezione e redazione del materiale informativo
- ✓ Predisposizione e montaggio stand
- ✓ Collaborare attivamente nell'erogazione delle informazioni richieste
- ✓ Distribuzione materiale informativo
- ✓ Raccogliere eventuali adesioni per i colloqui con esperti
- ✓ Registrare ed archiviare il contatto

<i>Numero dei volontari da impiegare nel progetto:</i>	<input type="text" value="20"/>
<i>Numero posti con vitto e alloggio:</i>	<input type="text" value="0"/>
<i>Numero posti senza vitto e alloggio:</i>	<input type="text" value="20"/>
<i>Numero posti con solo vitto:</i>	<input type="text" value="0"/>
<i>Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:</i>	<input type="text" value="30"/>
<i>Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :</i>	<input type="text" value="5"/>
<i>Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:</i>	

Realizzazione (eventuale) 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
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 una lingua straniera;
- 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 eventi, predisposizione di materiale informativo, Front office e Call Center, creazione di nuovi contenuti e modifica contenuti già presenti su un sito, raccolta di adesioni e gestione agenda, organizzazione convegni, predisposizione e montaggio stand;
- **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 dei 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 - i servizi per l'utenza

- Cos'è l'orientamento
- Cos'è il coaching
- Cos'è la promozione territoriale
- 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