

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Comune di Bologna

2) *Codice di accreditamento:*

NZ0065

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Emilia Romagna

?

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

I PAD: Informazione, partecipazione, accesso, diritti

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

Settore: Educazione e promozione culturale
Aree di intervento: Educazione ai diritti del cittadino
Codice: 6

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:*

6.1 Premessa

Il soggetto promotore e attuatore del progetto è il **Dipartimento Benessere di Comunità** che svolge, tra le altre, due funzioni rilevanti nei confronti della popolazione cittadina:

A) La pianificazione strategica e operativa integrata di processi di intervento sociali, sanitari, educativi e delle politiche maggiormente incidenti sul benessere dei cittadini quali le politiche del lavoro, dell'inclusione sociale, abitative, ambientali

B) Promozione di forme di regia e coordinamento dei soggetti attivi della comunità finalizzate a sviluppare forme di *empowerment* in grado di produrre guadagni di

benessere, salute e capitale sociale e promozione della cooperazione e dei diritti umani.

Il progetto di Servizio Civile Nazionale “*I PAD: Informazione, partecipazione, accesso, diritti*” si snoda tra questi due filoni tematici, e prevede momenti di studio analitico e approfondimento teorico in materia di inclusione sociale presso l'Ufficio di Piano, seguiti da momenti di intervento operativo con l'utenza dello Sportello Comunale per il Lavoro. Prevede inoltre seminari che promuovano la partecipazione ed il coinvolgimento di associazioni di immigrati e di attori della rete territoriale antidiscriminazioni, così come incontri pubblici rivolti ai cittadini.

Obiettivi comuni:

In accordo con quanto sancito dall' Art. XXIV della “Carta Europea dei Diritti dell'Uomo nelle Città”, il Principio di Trasparenza dell'attività amministrativa è il viatico principale per l'accesso all'informazione da parte dei cittadini. L'articolo recita infatti che questi ultimi “*devono essere in grado di conoscere i loro diritti e i loro obblighi politici ed amministrativi mediante la pubblicità data alle norme comunali, che devono essere comprensibili e aggiornate periodicamente*”.

I processi legati alle nuove forme di comunicazione hanno infatti determinato la nascita di un nuovo tipo di realtà sociale, definita come “società della conoscenza”, con nuove forme democratiche di accesso all'informazione.

L'opportunità di disporre di canali Istituzionali alternativi dedicati alle comunicazioni ufficiali e di informare i cittadini circa i servizi erogati cui possono avere accesso, determina la possibilità di propagare ulteriormente le informazioni e di renderle accessibili ad una fascia ancora maggiore di popolazione.

Anche la Regione Emilia Romagna ha a pieno promosso lo sviluppo della Società dell'informazione mediante la Legge Regionale 24 maggio 2004 n.11, che persegue “*lo sviluppo delle condizioni di vita dei cittadini attraverso un più facile e diffuso accesso alla conoscenza, rimuovendo le cause di divario digitale fra cittadini*”.

Nonostante la diffusione e l'utilizzo integrato delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella Pubblica Amministrazione, il processo rischia di portare alla luce marginalità inedite, legate a nuove forme di analfabetismo, ed andando ad escludere proprio le categorie vulnerabili che maggiormente necessiterebbero un maggiore supporto nell'accesso all'informazione, e dunque nel godimento dei diritti. La possibilità di avere accesso alla comunicazione e di avere gli strumenti per beneficiarne sta progressivamente diventando un prerequisito fondamentale all'accesso al diritto.

In questo contesto, le priorità sono orientare e informare i cittadini appartenenti a **fasce svantaggiate e dunque maggiormente a rischio marginalità, circa la gamma dei diritti, delle prestazioni e delle modalità di accesso alle risorse sociali** disponibili nel territorio, allo scopo di ridurre le disuguaglianze sociali nell'accesso al mondo del lavoro.

Il Comune di Bologna intende operare proprio nell'area del contrasto al “**knowledge divide**” e in particolare alla penalizzazione di cui soffrono le persone meno abituate e abili nell'uso delle tecnologie per l'accesso ai diritti e per una efficace interazione con il mercato del lavoro.

Nell'ambito dei Progetti di Servizio Civile Nazionale del Dipartimento Benessere di comunità/Settore servizi sociali, il Comune intende affrontare propositivamente queste tematiche, sia analizzandone gli aspetti generali, che sviluppando a partire da questi, azioni operative in termini di progetti e servizi nella rete territoriale locale, focalizzati principalmente sulla tematica del diritto al lavoro.

Si è infatti messo a punto un set di interventi che, attraverso la formazione e il supporto personalizzato, finalizzato in primis all'inclusione, punta a innescare un meccanismo di *capacitazione*.

Si tratta di un processo in cui persone o gruppi che si trovano in una situazione di vulnerabilità, apprendono modalità di pensiero ed azione che permettono loro di agire in maniera consapevole ed autonoma per soddisfare i propri bisogni fondamentali e incamminarsi lungo un percorso di sviluppo e di maggiore libertà.

All'interno della macro area dell'inclusione sociale e professionale, negli ultimi anni è emersa con evidenza la centralità **dell'inclusione digitale finalizzata alla ricerca attiva di lavoro**.

La valenza strategica delle azioni di avvicinamento agli strumenti informatici, collocate all'interno di un sistema di politiche attive del lavoro e di inclusione sociale, porta il Comune a confermare il proprio investimento di risorse in questa direzione, in sinergia con l'impegno degli altri livelli istituzionali, dall'Unione Europea alla Regione Emilia Romagna (Linea guida 7, "Riduzione del knowledge divide", del Piano telematico della Regione e **progetto "Pane e Internet"** Linee di sviluppo 2014-2017 approvate nel marzo 2014).

Le osservazioni compiute nel corso degli ultimi tre anni, anche in relazione all'acuirsi della crisi economica, hanno infatti confermato **la rilevanza dei gap socio-culturali nell'aggravare le difficoltà di inserimento lavorativo**: sono infatti decisive le minori possibilità di accesso ai media digitali o il loro utilizzo meramente passivo, a fronte dell'ormai dimostrata centralità della rete nella vita sociale e anche nelle transazioni lavorative.

Pertanto, il presente progetto si pone come naturale sviluppo dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale "Inclusione digitale per il lavoro", presentato nel 2012 e avviato il 1 aprile 2014, in corso di svolgimento.

I due volontari impiegati lo scorso anno hanno perseguito due linee di sostegno parallele, legate al supporto *one-to-one* in sede di colloqui individuali e di tutoraggio d'aula in percorsi laboratoriali.

L'esperienza dello scorso anno ha evidenziato l'importanza di incentivare i momenti di affiancamento individuale all'utenza, in modo da fornire linee guida specifiche a seconda delle esigenze e del target.

Sulla base di quanto sperimentato nella prima edizione del Progetto, è stata evidenziata l'efficacia e le potenzialità di una serie di interventi mirati al **superamento del divario digitale** per il miglioramento della condizione sociale ed economica degli individui e dei gruppi maggiormente penalizzati.

Nell'ottica di promuovere linee trasversali di azione ed attivare un coordinamento tecnico-operativo intersettoriale nell'ambito del Dipartimento Benessere di Comunità, si è inoltre deciso di integrare il precedente progetto con momenti formativi ed informativi relativi all'interconnessione tra azione sociale e inclusione al lavoro.

In primis, si è reso necessario dotarsi di strumenti che analizzino l'efficacia dei servizi

pubblici e la loro compatibilità con i bisogni dell'utenza, anche mediante la valutazione della prestazione e dei risultati attesi.

Per tale ragione, si è deciso di implementare le azioni frontali di supporto all'utenza dello Sportello Comunale per il Lavoro, anche con studi di settore per fornire documentazione nell'ambito rete dei servizi sociali comunali.

Negli ultimi 20 anni l'informazione in campo sociale, anche grazie alle nuove tecnologie, ha infatti avuto un forte impulso, soprattutto nel campo del terzo settore. Nello specifico, tra le risorse disponibili, si ricordano:

- Sito degli sportelli sociali (130 schede sui servizi; news; rubriche; dati; video; link utili) www.comune.bologna.it/sportellosociale
- Newsletter mensile gratuita Sportelli sociali (diffusa a circa 1.800 iscritti. Iscrizioni dal sito).
- Newsletter bimestrale gratuita Disabilità (diffusa a circa 2.000 iscritti. Iscrizioni dal sito).
- Newsletter Osservatorio Immigrazioni (Comune, Provincia, Prefettura. Iscrizioni da sito Provincia

L'importanza di approfondire gli aspetti teorici e scientifici che connettono l'azione sociale con l'inclusione al lavoro, è ulteriormente rafforzata dalla costituzione di un "Presidio tecnico cittadino in materia di Politiche del Lavoro", come previsto dal documento "Agenda 2014 - Azioni di sistema del Comune di Bologna". Tale presidio comprende:

- funzioni di informazione e orientamento per favorire l'accesso al mercato del lavoro (già attribuite allo Sportello comunale per il lavoro);
- coordinamento delle attività di promozione dei tirocini formativi per persone in condizioni di svantaggio;
- implementazione locale Garanzia Giovani, misure rivolte ai giovani 15-24 anni per offrire opportunità di orientamento, formazione e inserimento al lavoro;
- accompagnamento all'implementazione del Regolamento sulle clausole sociali.

6.2 Il contesto territoriale

Crisi e mercato del lavoro

Il territorio bolognese, tradizionalmente caratterizzato da livelli di disoccupazione modesti e per molti anni da uno stato equivalente alla piena occupazione, è stato investito a partire dal 2010 dalla più grave crisi economica dal dopoguerra.

Negli ultimi sei anni le persone ufficialmente occupate, quindi includendo anche quelle in cassa integrazione o con orari molto ridotti, sono scese da 451.533 a 442.432 (-2%) mentre i disoccupati, rilevati dalle indagini Istat sulle forze lavoro, sono più che triplicati, da 10mila a 41mila alla fine del 2013.

Il **tasso di occupazione** a livello provinciale è pari al 67,8%, con un **calo di quasi 5 punti rispetto al 2008** (72,4%), ma questo dato è considerevolmente peggiore per la fascia tra i 18 e i 29 anni, scesa dal 68% del 2008 al 42% del 2013. Il **tasso di disoccupazione è passato dal 2,2% del 2008 all'8,4% del 2013**.

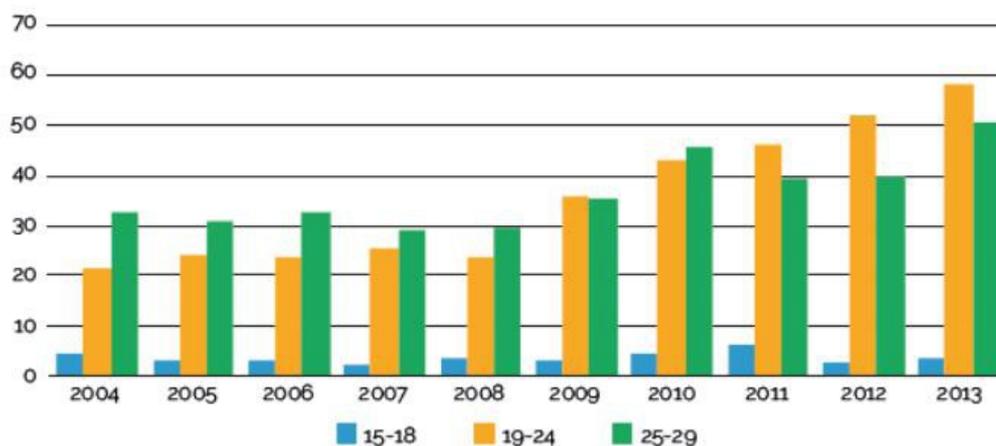
I senza lavoro registrati ufficialmente alla data del 31 dicembre 2013 nei servizi per l'impiego del territorio provinciale sono **92.886, di cui il 55% donne e il 31% stranieri**. L'incremento degli iscritti negli ultimi cinque anni è stato del 230%, più

intenso per gli uomini (+242%) rispetto alle donne (+219%) e per i cittadini stranieri (+279%) rispetto agli italiani (+212%). I cosiddetti disoccupati di lunga durata (da più di un anno) sono passati da da 26.750 a 70.476 (+263%). I disoccupati con domicilio nel Comune di Bologna sono 39.540 e tra questi gli stranieri rappresentano il 35%.

Disoccupati iscritti ai Centri per l'Impiego della Provincia di Bologna, dal 2008 al 2013, divisi per genere.

L'incremento della disoccupazione giovanile è accompagnato dall'esplosione del fenomeno dei "NEET" ("Not (engaged) in Education, Employment or Training"), cioè coloro che non sono impegnati nel ricevere un'istruzione o una formazione, non hanno un impiego né lo cercano attivamente: in sei anni sono passati dal 9,6% della popolazione residente compresa tra i 15 e i 29 anni all'attuale 18,8%, un esercito di oltre 110.000 persone in regione e almeno 20.000 nella provincia bolognese.

NEET per fasce di età in Emilia Romagna dal 2004 al 2013 (dal rapporto "L'occupazione in Emilia-Romagna nel 2013" a cura di Regione ed ERVET).



Lo Sportello Lavoro di Bologna e i suoi utenti

L'intervento diretto del Comune di Bologna nel campo dei servizi per il lavoro data ormai da nove anni:

- nella prima fase (2006-2012), attraverso tre Sportelli ubicati in sedi di quartiere con il compito primario di avvicinare i servizi per l'impiego, istituzionalmente collocati presso la Provincia, ai cittadini soprattutto in condizione di maggior bisogno;
- a partire dal 2012, con un **unico Sportello cittadino**, con un ventaglio di attività più ampio e diversificato, centrato sull'orientamento e sull'aumento dell'occupabilità delle persone con particolare attenzione a quelle maggiormente a rischio di esclusione sociale.

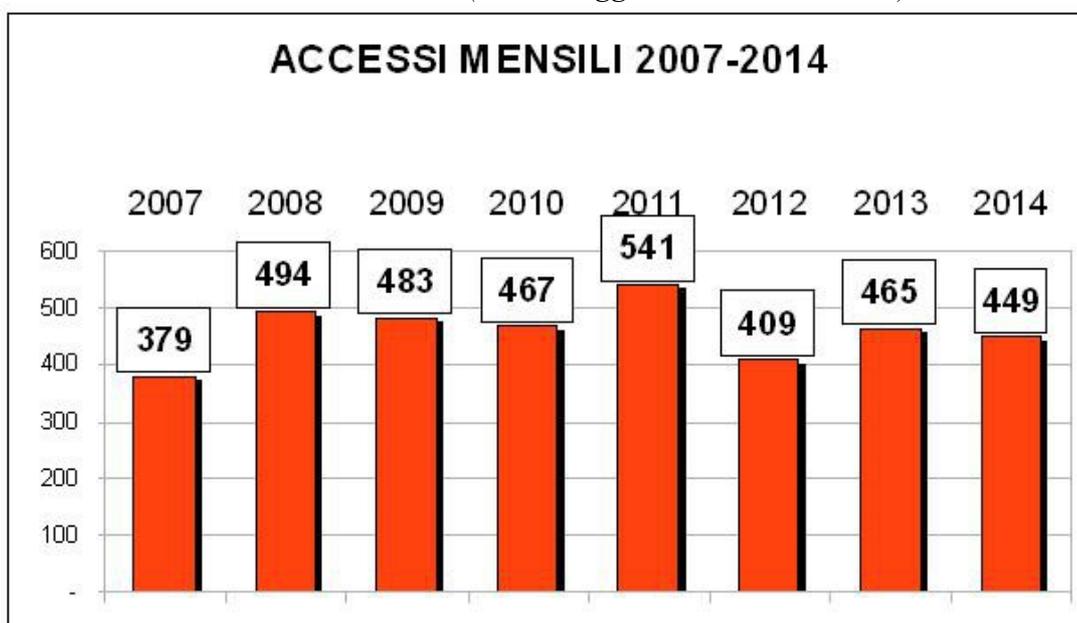
Lo Sportello opera in rete con altri servizi pubblici e soggetti privati (Centri per l'Impiego, agenzie per il lavoro, enti di formazione, servizi sociali territoriali), alterna giornate di ricevimento diretto dei cittadini e altre dedicate a percorsi di presa in carico continuata nel tempo, e offre in particolare:

- informazioni generali e specifiche sulla situazione del mercato del lavoro
- analisi delle competenze, consulenza orientativa e supporto alla ricerca attiva

- di lavoro, attraverso colloqui e laboratori sia individuali sia di gruppo
- consultazione, autonoma o assistita dagli operatori, di annunci e di materiali
- assistenza alla compilazione dei curriculum e al suo utilizzo più efficace.

L'afflusso di cittadini allo Sportello è costante, con una media assestata intorno ai **450 utenti al mese**, di cui circa due terzi nei giorni di libero accesso e i restanti per attività di approfondimento programmate sia allo Sportello che in sedi esterne del territorio, in occasione di eventi (come la Bussola del Lavoro nei centri commerciali cittadini), presso associazioni, in strutture di accoglienza per persone in difficoltà, e nell'ambito di corsi e laboratori di alfabetizzazione, orientamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro.

Utenti degli Sportelli Comunali per il lavoro di Bologna da gennaio 2007 a giugno 2014: media mensile (monitoraggio a cura del servizio)



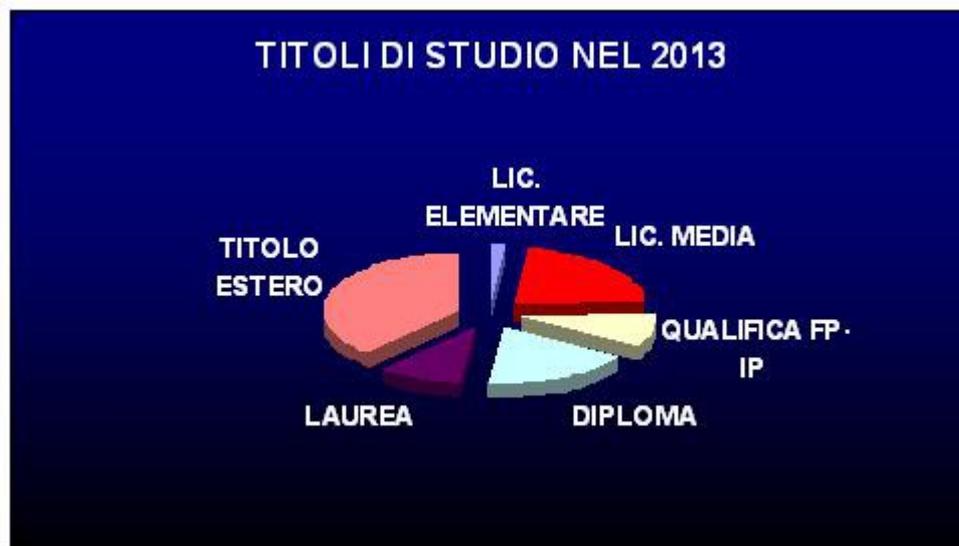
In particolare dall'avvio del nuovo Sportello unico, in un arco di tempo di circa 18 mesi, il servizio ha ricevuto **più di 8.000 cittadini**.

Le persone che si rivolgono agli Sportelli sono in massima parte disoccupati (circa il 90% del totale), equamente divisi tra maschi e femmine, provenienti soprattutto dai quartieri periferici e più popolosi della città. Una quota significativa dell'utenza, cresciuta in modo costante dall'apertura ad oggi, è composta da persone con risorse personali limitate e conseguenti difficoltà di accesso (o rientro) al lavoro. Ad evidenziare questa tendenza sono essenzialmente tre indicatori: titoli di studio, età e nazionalità degli utenti.

Per quanto riguarda i **titoli di studio** alla quota assai modesta di laureati (circa il 10%) e di diplomati (meno del 20%) fa riscontro una prevalenza di utenti con la sola scuola dell'obbligo o con titolo conseguito all'estero e non riconosciuto in Italia.

La percentuale delle persone prive di un titolo spendibile è ormai consolidata nel tempo su valori prossimi ai **due terzi del totale** (con una punta del 67% nel 2011 e un assestamento negli ultimi due anni attorno al 61%).

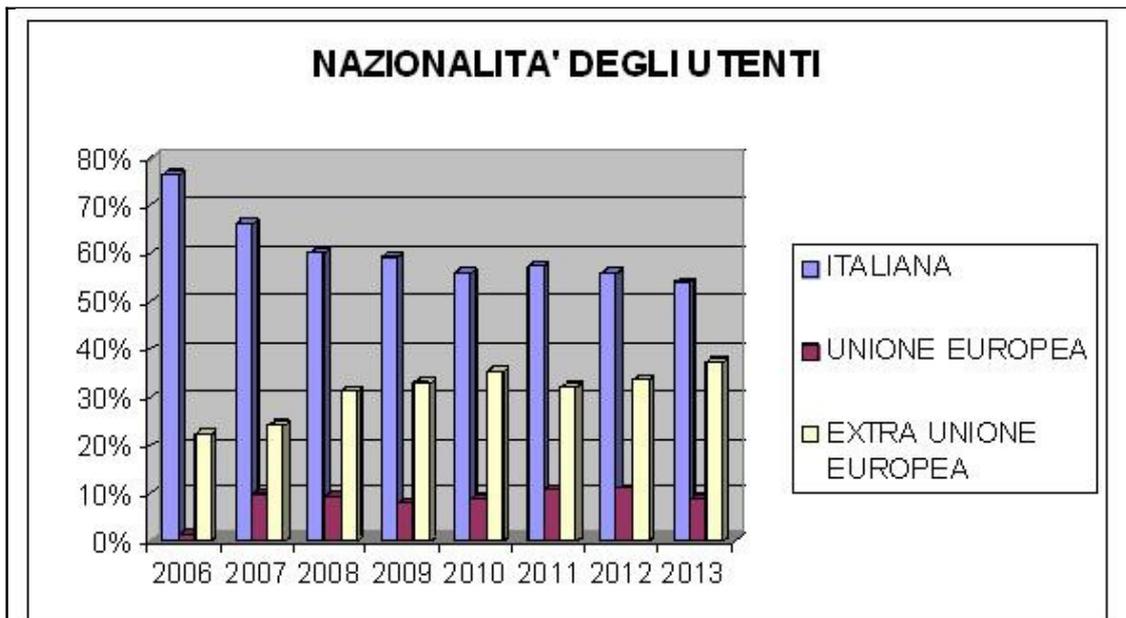
Titoli di studio degli utenti dello Sportello nel 2013



Per quanto riguarda l'età, i cittadini in cerca di occupazione con **più di 45 anni** rappresentano oltre il 30%, e il loro aumento è stato costante negli ultimi anni. La presenza di una disoccupazione generata dall'espulsione dal mercato del lavoro di persone in età matura, che trovano difficoltà a ricollocarsi, era già visibile negli anni precedenti, ma si è accentuata sensibilmente in seguito alla crisi economica. Nel contempo si è assistito a una **crescita della componente più giovane** (al di sotto dei 24 anni).

La quota di **cittadini stranieri** è particolarmente significativa, e anch'essa cresciuta nel tempo in modo regolare, con una ulteriore accentuazione nel corso del 2013-2014 in cui si è attestata oltre il 46%. Assai rilevante, anche se non quantificabile con precisione, la quota di cittadini esteri con forti **difficoltà a esprimersi correntemente nella nostra lingua**.

Cittadinanza degli utenti degli Sportelli 2006-2013



Ufficio di piano e progetti di sviluppo del benessere di comunità e le sue funzioni

Nello specifico si occupa di:

- Responsabilità e coordinamento dell'Ufficio di Piano a supporto degli organismi politici di governo (Comitato di Distretto) in particolare per le funzioni di programmazione, regolazione e committenza dei servizi sociali e socio-sanitari e di pianificazione integrata delle politiche di salute e benessere
- Supporto al governo dell'integrazione istituzionale e organizzativa attraverso la regia tecnica:
 - dell'analisi del "profilo di comunità" del territorio cittadino in funzione
 - della conoscenza dei bisogni e del governo della domanda
 - della pianificazione strategica e operativa integrata (in primis: il Piano di Zona distrettuale per il Benessere e la Salute)
 - dei processi di intervento sociali, sanitari, educativi e delle politiche maggiormente incidenti sul benessere e la salute dei cittadini quali le politiche abitative, del lavoro, ambientali, dell'inclusione sociale, ecc.
- della valutazione e il controllo dei processi, dei risultati (performance ed esiti di salute e benessere) e della spesa sociale integrata prodotti dal sistema dei servizi, anche attraverso il presidio dell'implementazione e integrazione dei sistemi informativi utili allo scopo della rendicontazione sociale territoriale attraverso Bilanci Sociali Territoriali partecipati con tutti gli Enti/organismi e soggetti dei processi di pianificazione e valutazione di cui sopra
- della regolazione dei servizi e interventi di natura sociosanitaria attraverso le forme proposte dalla regione o da altri livelli istituzionali (es: accreditamento, ecc.)
- Osservatorio sociale e redazione sportelli sociali in funzione della comunicazione sociale delle conoscenze, delle attività e delle buone pratiche
- Promozione di forme di regia e coordinamento dei soggetti attivi della comunità finalizzate a sviluppare forme di *empowerment* in grado di produrre guadagni di benessere, salute e capitale sociale

- Promozione di azioni di analisi e valutazioni partecipate dei processi sociali in funzione dello sviluppo di processi di cooperazione, solidarietà e di autogenerazione della comunità, quali la responsabilità sociale d'impresa, le imprese sociali di comunità, le fondazioni di comunità, ecc.

Ufficio Cooperazione e promozione dei diritti umani e le sue funzioni

Il servizio è stato creato nel 2012 per facilitare il monitoraggio e la raccolta di informazioni su progetti/attività/servizi del Comune sul tema della cooperazione internazionale e dei diritti umani e come punto di supporto allo sviluppo di un sistema coerente di attività, progetti e interventi di promozione e di tutela dei diritti fondamentali, al fine di rafforzare l'efficacia, la conoscibilità e la visibilità dell'azione complessiva dell'ente.

Il servizio vuole integrare le attività precedentemente realizzate con i progetti di cooperazione decentrata e di educazione allo sviluppo con le attività in materia di antidiscriminazione e inclusione sociale, realizzando o valorizzando interventi di co-sviluppo e iniziative, incluse quelle proposte dalla società civile del territorio, che promuovano il protagonismo e la partecipazione dei cittadini migranti o di seconda generazione.

Ai fini del presente progetto, le funzioni più rilevanti dell'ufficio sono:

- supporto alla realizzazione di progetti di cooperazione decentrata / educazione allo sviluppo,
- coordinamento delle attività relative alla partecipazione del Comune di Bologna ad ECCAR, Coalizione europea di Città contro il razzismo e la xenofobia (monitoraggio e redazione di rapporti biennali relativi all'attuazione del piano d'azione di ECCAR sul territorio bolognese; co-progettazione; avvio di partenariati strategici)
- contratto di servizio con ASP Città di Bologna – Nodo Antidiscriminazioni.

Inclusione al lavoro 2.0

L'esclusione dall'uso delle tecnologie dell'informazione è una condizione tuttora ampiamente diffusa nella popolazione italiana.

I dati raccolti dall'Istat nell'indagine "Aspetti della vita quotidiana" (vedi scheda *Cittadini e nuove tecnologie*, dicembre 2013, www.istat.it/it/archivio/108009) evidenziano che solo il 33,5% delle persone con più di 6 anni usa quotidianamente internet, mentre **circa la metà non è in grado di connettersi o lo fa molto sporadicamente**. La situazione è solo leggermente migliore a livello regionale, dove gli utenti abituali toccano il 40%.

L'indagine evidenzia l'importanza dei fattori sociali nella diffusione del digital divide, in particolare:

- il livello di **istruzione**: il differenziale nell'uso del web tra possessori di licenza media e laureati è di circa 20 punti percentuali;
- la **condizione occupazionale**: gli utenti di internet sono il 90% tra i dirigenti, il 75% nella media degli occupati, **il 60% tra i disoccupati**, il 20% tra casalinghe e pensionati;
- il **genere** (circa 10 punti a favore dei maschi);
- l'**età** (con un andamento decrescente che va dall' 80% di utenti nelle fasce sotto i 35 anni al 61% della fascia tra i 45 e 54 anni, fino a valori estremamente bassi nelle classi di età più elevata);
- l'area geografica (sono favoriti il Nord rispetto al Sud, le aree metropolitane rispetto ai Comuni piccoli e periferici).

Non vengono forniti dati sulla variabile “nazionalità” ma si ritiene che i migranti di prima generazione, come gruppo sociale, abbiano un’alta probabilità di trovarsi in situazioni di svantaggio socio-economico e che, pur con significative differenze tra le diverse comunità, presentino spesso competenze tecnologiche funzionali ad alcune esigenze comunicative ma non sufficienti a cogliere pienamente le opportunità offerte dalla rete.

Dalla ricerca Eurostat “NoiItalia” risulta che la prima causa del non utilizzo della rete è la **mancanza di competenze digitali** (38%), seguita da mancanza di interesse o motivazione (27%), costi per l’accesso e per l’equipaggiamento (21%), e più staccati altri fattori come la privacy e la sicurezza.

Il rapporto tra esclusione digitale e condizione occupazionale va considerato alla luce del processo di digitalizzazione del mercato del lavoro, che ha subito negli ultimi anni una forte accelerazione. Una ricerca condotta nel 2013 dalla Fondazione Obiettivo Lavoro (“Ipotesi di lavoro. Le dinamiche, i servizi e i giudizi che cambiano il mercato del lavoro”, editrice Aracne) ha fotografato la rilevanza di internet e dei nuovi media nell’incontro tra domanda e offerta di impiego: **il 40% delle imprese che cercano personale utilizza il web come principale canale**, privilegiando i siti specializzati (61%) davanti alle aree lavoro delle testate giornalistiche (19%) e i siti delle principali agenzie per il lavoro (16%).

La tendenza alla digitalizzazione si afferma anche nelle pubbliche amministrazioni: dall’anno scorso l’INPS accetta soltanto istanze telematiche o telefoniche, e quindi la richiesta di una prestazione sociale può essere trasmessa senza ricorrere a un intermediario solo se si è in grado di utilizzare gli strumenti elettronici con una certa disinvoltura.

In sintesi, la carenza delle e-skills, rappresenta oggi una delle principali barriere all’esercizio dei diritti di cittadinanza e specificamente un ostacolo fortemente penalizzante nella ricerca di un lavoro adeguato e dignitoso.

6.2 bis Area di intervento

Parlare di Inclusione Digitale significa costruire le condizioni per l’uguaglianza delle opportunità nell’utilizzo della rete e per lo sviluppo di una cultura dell’innovazione e della creatività, contrastando in primo luogo il nuovo analfabetismo e la discriminazione sociale e culturale.

Il Comune di Bologna ha messo al centro del proprio programma **l’accesso alla rete come diritto universale, bene comune non esclusivo e inalienabile**, mettendo in atto svariate iniziative per colmare il digital divide: dalle tecnologie per l’accessibilità (banda larga, wi fi, ecc.), alla disponibilità di strumenti e modalità per l’autoformazione degli adulti, da luoghi per l’assistenza ed il tutoring, a punti di accesso pubblici e piazze telematiche.

Tra questi ad esempio il progetto regionale **Pane e internet**, espressamente finalizzato all’alfabetizzazione dei cittadini all’uso di internet e dei servizi on-line della pubblica amministrazione locale – nei primi quattro anni di attività ha coinvolto oltre 12.000 e ha fatto registrare un boom di partecipazione tale da saturare i posti disponibili in poco tempo.

Tra gli altri interventi a sostegno delle politiche attive per il lavoro, si inserisce anche il **Progetto di Servizio Civile** proposto dallo Sportello Comunale nel 2013.

Nonostante il panorama degli interventi sia vasto e dinamico, non è finora stato in grado di coprire fasce di domanda spesso latente e inespressa come quella degli adulti disoccupati a bassa scolarizzazione, e e più in generale delle persone vulnerabili.

In questo contesto, e basandosi sulle evidenze della propria esperienza concreta, gli **Sportelli Lavoro** hanno avviato nel 2011 una progettazione specifica mirata all'alfabetizzazione informatica e digitale delle persone in cerca di lavoro.

Nel contempo, è stato riorganizzato e ampliato il sito web **Lavoro e orientamento** (www.iperbole.bologna.it/lavoro) all'interno del portale comunale Iperbole, per farne uno strumento informativo e di servizio fruibile da tutte le fasce di utenza, con una risposta molto soddisfacente (oltre 10.000 visite e 20.000 pagine consultate nel mese di settembre).

E' inoltre stata creata **una pagina ufficiale su Facebook**, una bacheca virtuale per consentire ai cittadini di accedere direttamente a offerte di lavoro, corsi di formazione gratuiti, stage, tirocini di agenzie del lavoro e/o enti di formazione di Bologna e provincia.

Oltre ad utilizzare le competenze degli operatori, il coordinamento degli Sportelli ha attivato in una logica di rete le risorse presenti nel Comune di Bologna e nel territorio realizzando laboratori sperimentali declinati alla ricerca attiva del lavoro sul web in collaborazione con vari soggetti associativi ed istituzionali.

Questo ampliamento dell'azione orientativa e formativa degli Sportelli si inserisce in un processo di riorganizzazione del servizio, che prevede a partire da novembre 2012 la **creazione di un unico Sportello Comunale** situato presso il Quartiere San Donato e aperto a tutti i cittadini del Comune. La nuova organizzazione è infatti finalizzata a rafforzare le azioni ad impatto diretto sull'utenza in condizioni di maggiore bisogno ed incrementare le risorse destinate al sostegno nella ricerca del lavoro.

Inoltre, in base a quanto sancito dalla Determina Dirigenziale P.G. n.179332/2014 del 18/06/2014, il Settore Servizi Sociali del Comune di Bologna ha avviato tra le sue funzioni assegnate un'opera di promozione e coordinamento delle attività di transizione al lavoro rivolte nello specifico al target delle persone vulnerabili. Infatti il Settore Servizi Sociali del Comune gestisce lo Sportello Lavoro al fine di "aumentare l'occupabilità e l'inserimento nel mercato del lavoro anche i gruppi a rischio di esclusione".

6.3 Destinatari diretti del progetto

Il progetto è rivolto ai **cittadini domiciliati a Bologna in cerca di lavoro, che si trovano in situazione di esclusione sociale**, e richiedono un supporto per costruire, anche attraverso l'accesso alle risorse di informazione e alla gamma dei loro diritti, la propria identità di cittadini ed in particolare il proprio progetto professionale.

I destinatari sono in prevalenza iscritti alle liste anagrafiche dei servizi per l'impiego, che si sono dichiarati immediatamente disponibili al lavoro, e sono quindi inoccupati (in cerca di prima occupazione) o disoccupati (che hanno perso il lavoro e quindi cercano una nuova occupazione). Il progetto non esclude persone occupate che desiderano cambiare lavoro e sviluppare un proprio progetto professionale anche di lavoro autonomo, che costituiscono una parte numericamente minoritaria dell'utenza degli Sportelli (meno del 10%).

Il profilo corrisponde a quello sopra descritto dell'utente dello Sportello Lavoro meno dotato di risorse culturali e di autonomia nella ricerca del lavoro: si tratta cioè di

persone che non utilizzano il computer e internet oppure che lo fanno in modo sporadico e parziale, ma comunque non sono in grado di fruire delle opportunità e dei servizi on-line.

I destinatari saranno sia utenti dello Sportello Comunale sia del Centro per l'Impiego provinciale e degli altri servizi per il lavoro, anche privati, e utenti di servizi sociali e sanitari. Le attività saranno infatti aperte e pubblicizzate verso gli operatori di questi servizi.

6.4 Beneficiari del progetto

Operatori degli Sportelli Lavoro

Benefici: maggiore efficacia dell'intervento di orientamento e sostegno individuale; minore tempo impiegato nell'affiancamento degli utenti, nella correzione/stampa/invio del curriculum, ecc.; sviluppo di nuove competenze formative; feedback di docenti e tutor su risorse e difficoltà dell'utente rilevate durante la formazione; allargamento delle reti di cooperazione con altri soggetti

Personale UI Ufficio di Piano

Supporto nella stesura di materiale analitico ed informativo, nella redazione di report e statistiche per una più efficace azione formativa ed informativa.

Servizi pubblici e privati delle politiche attive del lavoro: Centri per l'Impiego, agenzie per il lavoro autorizzate da Ministero e Regione, Informagiovani, centri di orientamento, associazioni di volontariato, servizi sociali

Benefici: possibilità di invio di utenti che necessitano di alfabetizzazione digitale; integrazione di percorsi formativi; feedback sulla risposta dell'utente alle sollecitazioni del corso

Biblioteche Comunali

Benefici: realizzazione di laboratori informatici presso la Biblioteca Centrale Sala Borsa e alcune biblioteche di quartiere, con arricchimento della loro offerta di servizi all'utenza

Servizio Civile Nazionale

Benefici: nel corso delle attività verrà data informazione dell'apporto dei volontari SCN e verranno diffuse, su richiesta, informazioni specifiche agli interessati ed eventuale supporto per la partecipazione a futuri bandi

7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivi generali

L'obiettivo principale del progetto è sperimentare modalità e strumenti di inclusione sociale che, a partire da uno studio analitico e mirato dei differenti target di vulnerabilità, possa implementare un'azione di orientamento e supporto alla ricerca del lavoro che è compito istituzionale dello Sportello, e costruire reti ampie di sostegno ai cittadini in condizioni di difficoltà economiche o svantaggio culturale. Negli ultimi anni, la questione lavoro in connessione al problema della disgregazione sociale si è posta come centrale. Da qui l'esigenza di avviare un filone di studio relativo alle politiche del lavoro per integrare, con aspetti documentali e di ricerca, le azioni poste in essere dallo Sportello quotidianamente. L'obiettivo principale è analizzare anche da un punto di vista teorico e scientifico il nesso tra mondo del lavoro e integrazione sociale.

Successivamente a questa prima fase, è prevista la realizzazione **azioni di supporto all'uso degli strumenti telematici** per la ricerca del lavoro: dalla stesura del CV, alla ricerca di opportunità lavorative e formative in rete.

In questo modo viene perseguito l'obiettivo indiretto di incrementare le competenze, favorire la socializzazione e l'inserimento in reti di relazioni, e conseguentemente **umentare l'occupabilità**, cioè le **chances di ingresso e di permanenza** nel mondo del lavoro in condizioni dignitose e corrispondenti alle necessità e aspettative degli interessati.

Per quanto riguarda i volontari in servizio civile, il progetto persegue l'obiettivo di farli partecipare a un'esperienza stimolante e gratificante, di **supportare la loro crescita personale** e di sviluppare conoscenze e competenze tecniche e relazionali, utili **anche in una prospettiva professionale**.

Infine, la visibilità che si intende dare al progetto conseguirà un risultato in termini di maggiore conoscenza e di promozione del servizio civile e di possibilità di informazione e assistenza diretta a giovani potenzialmente interessati a questa esperienza.

Il progetto si pone i seguenti obiettivi:

- A) Implementazione delle risorse informative ed il "mestiere" agli sportelli al fine di studiare il nesso tra mondo del lavoro e integrazione sociale.
- B) Riduzione del gap informativo mediante azioni di promozione e sensibilizzazione ai diritti
- C) Incremento dell'occupabilità dei destinatari attraverso percorsi individuali di inclusione digitale
- D) Contrasto al digital divide mediante attività laboratoriali

Obiettivi specifici

A) ANALIZZARE ED IMPLEMENTARE LE RISORSE INFORMATIVE ED IL "MESTIERE" AGLI SPORTELLI AL FINE DI STUDIARE IL NESSO TRA MONDO DEL LAVORO E INTEGRAZIONE SOCIALE.

A.1 Ricerca documentale e scientifica volta alla circolazione di informazione interna all'ente

A.2 Informazione e comunicazione sociale del Comune di Bologna alla cittadinanza

A.3 Individuazione e implementazione di nuove strategie di comunicazione e materiali informativi per intercettare utenza potenzialmente esclusa, e favorire la comunicazione interna all'ente.

A.4 Supporto nelle azioni di coordinamento per favorire le sinergie interne al mondo dell'associazionismo a contrasto delle diverse forme di discriminazione sociale

Risultati attesi: miglioramento della comunicazione interna ed esterna sui temi del progetto; rafforzamento dei flussi di comunicazione tra le reti sul lavoro e la rete antidiscriminazione; migliore pubblicizzazione delle attività della rete antidiscriminazioni; maggiore consapevolezza degli operatori di sportello in materia di discriminazioni dirette ed indirette e di pratiche inconsapevoli di discriminazione. Incremento del 15% degli accessi al portale web degli Sportelli Sociali del Comune di Bologna www.comune.bologna.it/sportellosociale

B) RIDUZIONE DEL GAP INFORMATIVO MEDIANTE AZIONI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE AI DIRITTI

- B.1 Favorire ed incrementare l'accesso consapevole ai diritti e all'informazione
- B.2 Reperimento di informazioni per la ricerca attiva del lavoro
- B.3 Utilizzo interattivo degli strumenti digitali

Risultato atteso: Rendere consapevoli gli utenti circa i propri diritti e circa i servizi presenti sul territorio, in particolare erogati dallo sportello.

Promozione dell'uso dei siti web istituzionali, e in generale dei servizi accessibili dalla rete che la Pubblica Amministrazione offre ai cittadini nel territorio.

Incremento degli accessi presso la sede fisica dello Sportello Comunale per il Lavoro e delle visite sui portali web istituzionali:

sito web del Comune di Bologna dedicato al lavoro www.comune.bologna.it/lavoro (+ 20%), pagina ufficiale dello Sportello su Facebook

<https://www.facebook.com/sportellolavorobologna>

e ai portali Lavoro per Te www.formazioneilavoro.regione.emilia-romagna.it/lavoro-per-te della Regione Emilia Romagna e Cliclavoro www.cliclavoro.gov.it del Ministero del Lavoro

C) INCREMENTO DELL'OCCUPABILITA' DEI DESTINATARI ATTRAVERSO PERCORSI INDIVIDUALI DI INCLUSIONE DIGITALE

- C.1 Messa a punto degli strumenti basilari per proporsi nel mercato del lavoro
- C.2 Reperimento di informazioni per la ricerca attiva del lavoro
- C.3 Utilizzo interattivo degli strumenti digitali

Risultato atteso: acquisizione delle principali abilità di base per la ricerca del lavoro attraverso le tecnologie digitali da parte di 100 persone in condizione di esclusione digitale e acquisizione parziale (solo alcune abilità oppure non in totale autonomia) da parte di altre 100 persone

D) CONTRASTO AL DIGITAL DIVIDE MEDIANTE ATTIVITA' LABORATORIALI

- D.1 Realizzazione di laboratori di ricerca attiva e di orientamento al lavoro
- D.2 Realizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale – Pane e Internet

Risultato atteso: alfabetizzazione informatica e tecnologica di 200 persone in condizione di esclusione digitale

Obiettivi specifici rispetto ai giovani in servizio civile nazionale:

1. Sviluppare e valorizzare la crescita dei volontari a livello personale, sul piano culturale, della solidarietà e della cittadinanza attiva:

a) Coinvolgere i volontari del servizio civile nel presente progetto attraverso le azioni previste, in modo da permettere loro una partecipazione propositiva e maggiormente consapevole, come cittadini attivi, del valore dell'offerta di un servizio pubblico, utile alla collettività ed in particolare alle fasce di popolazione più fragili e vulnerabili;

b) Far conoscere ai giovani volontari in Servizio civile la complessità delle relazioni tra Enti pubblici, Istituzioni, Associazioni ed il valore e le potenzialità del lavoro in rete

2. Sviluppare e valorizzare la crescita dei volontari a livello formativo e

professionale, favorendo il passaggio verso il mondo del lavoro:

- a) Favorire la crescita personale e professionale dei volontari introducendoli nelle attività progettuali in un contesto lavorativo che incentiva lo sviluppo dell'autonomia, della responsabilità personale, della capacità critica e del lavoro di gruppo.
- b) Favorire lo sviluppo di conoscenze tecniche e informatiche, attraverso l'affiancamento ad operatori del settore supportate dallo studio di tematiche specifiche
- c) Sviluppare competenze nella produzione e diffusione di materiali informativi e didattici, scientifico-documentali e comunicazionali.
- d) Sviluppare competenze relazionali, capacità di comunicazione e di lettura della situazione individuale dell'utente e del contesto ambientale anche attraverso la partecipazione a incontri e tavoli di progettazione sociale;
- e) Apprendere le modalità di erogazione di informazioni e di consulenza a persone in cerca di lavoro ed in condizione di svantaggio sociale.
- f) Coinvolgere i volontari nella attività di organizzazione di laboratori, eventi, gruppi di lavoro ecc. per una più diretta conoscenza delle modalità relazionali e di rapporto istituzionale dell' "Ente locale Comune" con altre istituzioni pubbliche e private
- g) Offrire ai volontari un'opportunità di passaggio dal mondo scolastico a quello lavorativo attraverso una partecipazione attiva, diretta e consapevole, ai momenti istruttori, decisionali, gestionali e di controllo dei servizi/eventi da erogare e dei prodotti ottenuti.
- h) Migliorare la conoscenza delle realtà del Terzo Settore più attive e produttive nel settore socio-sanitario sul territorio, sia in termini di miglioramento dei rapporti con i vari stakeholders coinvolti o coinvolgibili, sia in termini di scelte più consapevoli per eventuali collaborazioni professionali post servizio civile

3) Favorire la consapevolezza da parte dei giovani volontari dell'importanza del nesso esistente tra il mercato del lavoro ed il mondo sociale

4) Acquisire conoscenze circa il lavoro istituzionale, in particolare riferito alla gestione di processi e semplici atti amministrativi, alla corretta conoscenza e decodificazione della dinamica istituzionale (consultiva, partecipativa, decisionale....).

L'esperienza di crescita dei volontari in servizio civile nazionale, l'acquisizione della consapevolezza del contenuto valoriale della loro esperienza, il loro grado di coinvolgimento e di partecipazione, la condivisione e elaborazione delle azioni del progetto, l'acquisizione di competenze professionali con particolare attenzione al campo della didattica e comunicazione, saranno oggetto del piano di monitoraggio interno (vedi sezione specifica).

- 8) *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

Ante progetto di servizio civile nazionale

Nella fase precedente l'elaborazione del progetto il Settore Servizi Sociali del Comune di Bologna, in collaborazione con il Settore Salute, Sport e Città Sana, cui fa

capo anche l'attività istruttoria e la gestione complessiva del Servizio Civile Nazionale e Regionale per il Comune di Bologna, ha messo in campo e realizzato un percorso preventivo finalizzato a:

- a) illustrare e condividere le connotazioni, caratteristiche e potenzialità del Servizio Civile, qualificando contenuti, obiettivi, azioni ma soprattutto finalità e scopo del Servizio Civile, rivolto ai vari settori comunali potenzialmente interessati ad una progettazione in quest'ambito;
- b) individuare per ciascun /Servizio dell'ente proponente il settore e l'area di intervento su cui realizzare il progetto di Servizio Civile attraverso l'analisi del contesto territoriale di riferimento dell'Ufficio, l'analisi del contesto settoriale ossia la domanda e/o il bisogno e/o il valore sociale che l'Ufficio affronta e a cui l'Ufficio risponde (a tal fine sono stati fatti incontri con i Responsabili di Settore e gli Olp precedentemente coinvolti);
- c) scegliere , nell'ambito di cui sopra, dove inserire ed articolare il progetto di Servizio Civile che si presenta, tenendo conto delle connotazioni proprie del Servizio Civile

d) individuare un operatore referente per il Settore/Dipartimento per la progettazione di

Servizio civile e stilare il progetto (il referente è stato individuato all'interno del Settore proponente), partecipando inoltre agli incontri con la Regione Emilia Romagna/COPRESC per la presentazione del Prontuario dei criteri aggiuntivi regionali

Post progetto di servizio civile nazionale

A conclusione del presente progetto l'Unità si propone di attivare un percorso per:

- a) raccogliere i dati del piano di monitoraggio previsto dal progetto di servizio civile, utilizzando anche i diversi indicatori di risultato forniti dalla reportistica comunale e socio-sanitaria dei partner di progetto dell'Osservatorio della promozione della salute, con cui si condividono anche dati anche epidemiologici;
- b) raccogliere le indicazioni e le osservazioni dei singoli servizi, intesi come il personale direttamente coinvolto nel progetto – OLP, altri dipendenti o collaboratori, formatori generali e formatori specifici e, se possibile a seconda della natura del progetto le indicazioni dell'utenza;
- c) presentare al gruppo di progetto che aveva partecipato al percorso Ante progetto di servizio civile nazionale gli elementi raccolti per discuterli su due prospettive:
 - individuazione dei punti di forza e di debolezza dei progetti, la loro condivisione e messa in rete a disposizione di tutti gli Uffici/Servizi coinvolti ed interessati;
 - rivisitazione del progetto per obiettivi, azioni e riprogettazione finalizzata a rendere il progetto di Servizio Civile coerente con il valore di esperienza formativa ed educativa per i ragazzi che vi partecipano e di valenza sociale e comunitaria rispetto sia all'ente che comunque risponde ad un bisogno sociale o attiva un percorso di utilità sociale sia rispetto alla comunità di riferimento a cui si deve trasmettere, estendere il valore generato dal progetto di Servizio Civile Nazionale in termini di maturazione di uno spirito di partecipazione e condivisione.

Per chiarire ed esplicitare maggiormente le azioni necessarie al conseguimento degli obiettivi attesi individuati nella voce 7 e tenendo conto del contesto settoriale, territoriale, dei destinatari e beneficiari individuati nella voce 6, si riportano gli obiettivi e si descrivono le azioni finalizzate al raggiungimento di

quegli obiettivi, precisando la collocazione di quelle azioni nel tempo.

Azioni previste per il conseguimento degli obiettivi attesi (come individuati nella voce 7)

A. ANALIZZARE ED IMPLEMENTARE LE RISORSE INFORMATIVE ED IL "MESTIERE" AGLI SPORTELLI AL FINE DI STUDIARE IL NESSO TRA MONDO DEL LAVORO E INTEGRAZIONE SOCIALE.

A.1) Ricerca documentale e scientifica volta alla circolazione di informazione interna all'ente

- Ricerca sulla tematica del lavoro per individuare **Best Practices e Format** applicati a livello europeo utili a migliorare il modus operandi dell'Ente.
- Studio della propria banca dati e analisi di ulteriori banche dati scientifiche e di settore per produrre strumenti informativi (schede, cataloghi, depliant, aggiornamenti bibliografici ...).
- Redazione e produzione di **schede informative** volte ad analizzare e approfondire le caratteristiche culturali e etniche proprie dei diversi target di utenza. Nello specifico sono previste analisi legate ai comportamenti sociali e demografici differenziati a seconda dei Paesi di provenienza, volti a prevenire possibili ostacoli di accesso al lavoro e ai diritti.
Fornire elementi utili per indirizzare azioni di supporto mirato agli operatori sociali ed in particolare gli operatori dello Sportello Comunale per il Lavoro.
- Analisi del rapporto con il sociale: dalle biblioteche pubbliche ai centri di documentazione, dalle case editrici ai saloni specializzati. Mappatura delle strutture ed i supporti della documentazione e informazione sociale: centri documentazione, riviste, editoria, siti, newsletter.

A.2) Informazione e comunicazione sociale del Comune di Bologna

- Supporto nella redazione del portale www.comune.bologna.it/sportellosociale/ e della newsletter degli Sportelli Sociali del Comune di Bologna con il fine di elaborare inchieste a approfondimenti mirati allo sviluppo dell'informazione sociale rispetto ai differenti target di utenza ed i principali attori che si sono mossi in materia.
- Realizzazione di vari tipi di prodotti e servizi usando le risorse informative e di documentazione: bollettini, newsletter, rassegne stampa, dossier (...)

A.3) Individuazione e implementazione di nuove strategie comunicazionali e materiali informativi per intercettare utenza potenzialmente esclusa, e favorire la comunicazione interna all'ente.

- Creazione di kit e materiali informativi tarati sui bisogni dell'utenza per moltiplicare la diffusione e l'efficacia delle azioni di contrasto all'*information divide*.
- Redazione del materiale disponibile in autoconsultazione sia per la bacheca presente presso la sede dello Sportello lavoro, che per il nuovo spazio virtuale della pagina Facebook.
- Realizzazione/adattamento di materiali didattici e informativi: guida alla ricerca del lavoro sul web.

A.4) Supporto nelle azioni di coordinamento per favorire le sinergie interne al mondo dell'associazionismo a contrasto delle diverse forme di discriminazione sociale

- Supporto nelle azioni di empowerment rivolte a enti ed associazioni che svolgono attività a favore dell'integrazione sociale degli stranieri. Incontri di approfondimento tematico per favorire la conoscenza del territorio, opportunità di finanziamento locale e di inclusione digitale, in collaborazione con l'Università di Bologna, l'associazione Cospe - Cooperazione per lo Sviluppo dei Paesi Emergenti, il Centro interculturale M. Zonarelli, il Centro di Documentazione / Laboratorio di Educazione Interculturale (CD – LEI) ed altre Istituzioni Pubbliche.
- Supporto all'organizzazione di incontri di approfondimento sul tema dell'accesso al lavoro con la rete bolognese antidiscriminazione, nodo antidiscriminazione e altri servizi ASP Città di Bologna, CIP, mediatori culturali e imprese per analizzare le difficoltà riscontrate dai cittadini stranieri e definire raccomandazioni per contrastare la discriminazione (diretta o indiretta, reale o percepita) nell'accesso al lavoro.

B) RIDUZIONE DEL GAP INFORMATIVO MEDIANTE AZIONI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE AI DIRITTI

B.1) Favorire ed incrementare l'accesso consapevole ai diritti e all'informazione

- Azioni di intercettazione, sensibilizzazione e messa a corrente dell'utenza, soprattutto svantaggiata, circa le possibilità offerte dal Servizio Pubblico a sostegno del cittadino, in particolare relativamente alla ricerca del lavoro e agli strumenti di tutela dei diritti
- Predisposizione di percorsi e strumenti ad hoc per particolari target di utenza destinataria di specifiche progettualità regionali e nazionali (Garanzia Giovani, politiche abitative, Servizio Civile...)

B.2) Reperimento di informazioni per la ricerca attiva del lavoro

- Utilizzo della navigazione per consultare annunci di lavoro e opportunità formative
- Utilizzo dei motori di ricerca e i siti specializzati
- Acquisizione capacità critiche e di orientamento nella valutazione delle offerte
- Prevenire errori, violazioni delle procedure di sicurezza, possibili truffe informatiche

B.3) Utilizzo interattivo degli strumenti digitali

- Saper rispondere e dialogare con gli interlocutori utili alla ricerca del lavoro
- Accedere in modo attivo a forum, comunità, blog per reperire informazioni più capillari, scambiare opinioni, cercare nuovi interlocutori
- Trasformare il curriculum in un profilo spendibile in ambienti digitali
- Utilizzare i social network per sviluppare il proprio progetto di crescita professionale

C) INCREMENTO DELL'OCCUPABILITA' DEI DESTINATARI ATTRAVERSO PERCORSI INDIVIDUALI DI INCLUSIONE DIGITALE

C.1) Messa a punto degli strumenti basilari per proporsi nel mercato del lavoro

- Supportare gli utenti nella stesura digitale del proprio Curriculum Vitae in forma adeguata. Impaginazione, aggiornamenti e successivi adattamenti alle

esigenze specifiche delle singole offerte di lavoro.

- Rendere autonomi gli utenti nell'invio del c.v. come allegato in una e-mail o nei siti predisposti per l'invio di candidature.

C.2) Reperimento di informazioni per la ricerca attiva del lavoro

- Saper utilizzare la navigazione per consultare annunci di lavoro e opportunità formative
- Saper utilizzare i motori di ricerca e i siti specializzati
- Acquisire capacità critiche e di orientamento nella valutazione delle offerte
- Prevenire errori, violazioni delle procedure di sicurezza, possibili truffe informatiche

C.3) Utilizzo interattivo degli strumenti digitali

- Saper rispondere e dialogare con gli interlocutori utili alla ricerca del lavoro
- Accedere in modo attivo a forum, comunità, blog per reperire informazioni più capillari, scambiare opinioni, cercare nuovi interlocutori
- Trasformare il curriculum in un profilo spendibile in ambienti digitali
- Utilizzare i social network per sviluppare il proprio progetto di crescita professionale

Nello specifico, le tempistiche relative al punto C, saranno così suddivise:

Fase	Titolare intervento	Ruolo del volontario	Durata	Output
1	Colloquio di accoglienza	Operatore	Affiancamento	45-60 minuti
2	Assistenza redazione cv	Utente (affiancato da volontario)	Tutoraggio	n.d.
3	Colloquio di verifica (eventuale)	Operatore		15 minuti
4	Ricerca attiva	Utente (affiancato da volontario)	Tutoraggio	Max 3 sedute di 1 ora
5	Colloquio di monitoraggio	Operatore	Affiancamento	30 minuti

D) CONTRASTO AL DIGITAL DIVIDE MEDIANTE ATTIVITA' LABORATORIALI

D.1) Realizzazione di laboratori di ricerca attiva e di orientamento al lavoro

Durata di ogni corso: 9 ore di lezione frontale in aula informatica.

La struttura del laboratorio prevede 3 incontri (ampliabili in caso di esigenze particolari), di cui l'ultimo dedicato in parte alla verifica delle competenze acquisite. Articolazione in specifiche unità didattiche, fortemente targettizzate in funzione dei bisogni specifici dei partecipanti e declinate su tematiche chiave (es. redazione del cv – ricerca offerte - invio del cv a un datore di lavoro).

- Fornire conoscenze di base e le informazioni necessarie per la ricerca autonoma di lavoro in rete. (Es.: posta elettronica: gestione di un account e del suo utilizzo per invio di e-mail, inserimento di allegati, inoltri)
- Sostegno nell'apprendimento e nell'applicazione delle operazioni informatiche legate all'autocandidatura e alla candidatura in risposta ad un annuncio; stesura e preparazione di lettere di presentazione adeguate
- Utilizzo dei siti web preposti alla ricerca del lavoro e dei social network utili alla ricerca del lavoro, di opportunità formative e di stage (navigazione: accesso a internet, ricerca e consultazione sitografia tematica, registrazione e presentazione candidature nelle sezioni on-line)
- Utilizzo del sito istituzionale dello Sportello Comunale per il Lavoro come strumento di accesso alle principali informazioni, anche normative, sul tema del lavoro, e della bacheca virtuale presente sulla pagina ufficiale di Facebook come possibile fonte per gli annunci di lavoro e formazione
- preparazione allo svolgimento di un colloquio di lavoro e di selezione, con verifica competenze acquisite.

Sedi: aule internet, biblioteche comunali, altri spazi pubblici o privati idonei a ospitare piccoli gruppi, attrezzati con PC e connessione internet.

Sono previste esercitazioni e consegna di materiali didattici sia cartacei che on-line

D.2) Realizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale – Pane e Internet

Sono previste 10 edizioni per una media di 10 partecipanti ciascuno

Durata di ogni corso: 20-24 ore di lezione frontale in aula informatica

Articolazione di massima in 5 unità didattiche (da declinare rispetto ai diversi gruppi-

target)

- I. socializzazione, conoscenza del PC, uso mouse e tastiera, gestione finestre e file, superamento delle barriere culturali, feedback
- II. cenni e prove di videoscrittura con un programma di uso comune e predisposizione del curriculum vitae
- III. posta elettronica con creazione di account, gestione mailbox e invio di allegati
- IV. internet: connessione, utilizzo del browser, cenni sulla sicurezza, ricerca informazioni
- V. servizi on-line e ricerca attiva del lavoro sul web

Programma di dettaglio (argomenti da selezionare in relazione al target)

- conoscenza dei componenti del PC: monitor, tastiera, mouse
- accensione e spegnimento del PC
- la tastiera (con eventuali brevi approfondimenti sull'alfabeto occidentale)
- hardware e software
- files cartelle e relativa gestione (salvataggio, copia)
- le unità di archiviazione (HD, chiavette USB, schede SD, CD/DVD)
- sperimentazioni elementari di videoscrittura con Open Office Writer
- introduzione a internet: cos'è, a cosa serve
- connessione a internet
- navigazione base: come trovare informazioni, i motori di ricerca
- funzioni di base del browser: uso preferiti, cronologia esplorazioni etc.
- la posta elettronica: cos'è, a cosa serve, come funziona
- creazione di una casella personale di posta e prova di invio messaggi
- internet per la ricerca di informazioni: servizi on-line, forum e gruppi di discussione con particolare attenzione ai siti istituzionali
- cenni sulla manutenzione del PC e sui problemi legati alla sicurezza (virus e antivirus, phishing e altri rischi di truffe)
- internet per la ricerca di lavoro: siti pubblici, siti di incontro domanda/offerta, siti delle Agenzie per il Lavoro, siti aziendali, registrazione e invio di candidature
- focus sul sito Lavoro del Comune di Bologna e su alcuni siti specializzati
- i servizi pubblici on-line: servizi comunali, servizi sanitari, servizi culturali, il sito dell'INPS
- indicazioni per l'uso autonomo del PC e cenni sul software open source
- internet per lo sviluppo delle reti sociali: i social network generalisti e tematici

Sedi: aule attrezzate con 10 PC in varie sedi comunali (Biblioteca Sala Borsa, Centro Interculturale Zonarelli, Biblioteca delle Donne) o esterne

Docenti del centro di formazione interno del Comune e di enti partner (centro di formazione ISMO-AECA incaricato del progetto Pane e internet)

Co-docenze di operatori dello Sportello per integrare competenze informatiche e di ricerca del lavoro

Tutor: volontari in servizio civile; l'impiego contemporaneo di 2 tutor permetterà un'assistenza personalizzata agli utenti

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

Risorse Umane	Num.	Ruolo nel progetto	Professionalità specifica
Responsabile dell'Unità Intermedia titolare del progetto	1	Organizzazione e direzione generale di tutte le attività	Funzionario esperto nella direzione di servizi alla persona
Operatore comunale addetto al coordinamento dell'Ufficio di Piano	1	Coordinamento del progetto, programmazione delle attività e della comunicazione, OLP presente nella sede progettuale per 10 ore alla settimana	Operatore comunale con esperienza pluriennale nella gestione di progetti
Operatore comunale addetto al coordinamento dello Sportello Lavoro	1	Coordinamento del progetto, programmazione delle attività e della comunicazione, OLP presente nella sede progettuale per 10 ore alla settimana	Operatore comunale con esperienza pluriennale nella gestione di progetti
Operatore comunale Settore Comunicazione	1	Promozione del progetto e coordinamento con le altre attività dell'ente	Operatore comunale con esperienza pluriennale nella comunicazione
Operatore comunale Sportello Lavoro	1	Referente dello Sportello per le attività formative e di laboratorio	Esperto di orientamento al lavoro
Funzionario Ufficio cooperazione e Diritti Umani	1	Referente del Dipartimento per le attività rivolte all'associazionismo migrante e per gli incontri con gli operatori della rete antidiscriminazioni	Funzionario esperto in materia di gestione e coordinamento progetti di educazione ai diritti
Operatore comunale Sportello Lavoro	4	Operatori impegnati nell'affiancamento delle attività, degli utenti, nel monitoraggio, nelle attività informative	Esperto di orientamento al lavoro
Operatore comunale Settore Ufficio di Piano	5	Consulenza nella progettazione, ricerca delle fonti, stesura di materiali.	Operatore comunale con esperienza pluriennale nella comunicazione
Formatore informatico	1	Progettazione e docenza nei corsi, supervisione dei laboratori, verifica dei risultati	Docenti di informatica con esperienza specifica in corsi di alfabetizzazione
Operatore comunale Servizi Culturali	3	Affiancamento come facilitatore nei laboratori	Bibliotecario
Operatore comunale Servizi socio-educativi	3	Co-progettazione interventi mirati a utenti fasce deboli	Educatore / assistente sociale
Operatore comunale Servizi socio-educativi	2	Partecipazione a corsi o laboratori con alto numero di migranti	Mediatore culturale
Impiegato amministrativo	1	Gestione aspetti amministrativi e finanziari del progetto	Amministrazione e contabilità

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

Schema logico-temporale delle attività												
Azioni	Mesi											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Preparazione delle attività progettuali e inserimento dei volontari	■	■										
Formazione generale dei volontari	■	■										
Formazione specifica dei volontari	■	■	■									
Ricerca documentale e scientifica			■	■	■	■	■	■				
Informazione e comunicazione sociale - Individuazione e implementazione di nuove strategie comunicazionali e materiali informativi			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Azioni di promozione e sensibilizzazione ai diritti			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Realizzazione e partecipazione a Percorsi laboratoriali									■	■	■	■
Supporto nelle azioni di coordinamento									■	■	■	■

Il nucleo essenziale dell'impegno dei volontari si divide quindi in due macro fasi progettuali, necessarie l'una all'altra. La ricerca documentale, condotta già a partire dai primi mesi di servizio presso la sede dell'Ufficio di Piano, sarà funzionale ai momenti di affiancamento all'utenza, nella preparazione degli strumenti fondamentali per la ricerca attiva e seguendoli nelle successive fasi di candidature agli annunci.

Si tratta quindi di ruoli complessi e delicati, che offrono nel contempo varie possibilità di apprendimento e di crescita dal punto di vista delle competenze relazionali e comunicative. In generale, l'insieme delle attività previste per il volontario è funzionale all'acquisizione di stimoli e abilità spendibili anche in un contesto lavorativo. Il suo ruolo, grazie alla supervisione degli operatori degli sportelli, evolve naturalmente verso la gestione di spazi autonomi, in cui può tenere attuare il programma formativo e di sostegno messo a punto dagli operatori, verso la produzione autonoma o in cooperazione con altri di materiali da diffondere e verso la consulenza orientativa a utenti sull'uso e apprendimento degli strumenti informatici.

In tutte le attività, il volontario avrà un ampio margine di autonomia e di iniziativa, affiancato da una figura di riferimento e inserito in modo attivo all'interno di un gruppo di lavoro.

- 9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*
- 10) *Numero posti con vitto e alloggio:*
- 11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*
- 12) *Numero posti con solo vitto:*
- 13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*
- 14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*
- 15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Di norma l'orario di servizio giornaliero viene svolto nella mattinata; tuttavia ai volontari è richiesta flessibilità oraria, con possibilità di spostare le ore in orario serale o in giornate festive in occasione di eventi/serate organizzati nell'ambito delle azioni di promozione, comunicazione ed informazione previste dal progetto.

Rispetto a quest'ultima indicazione, si richiede quindi:

- Disponibilità alla presenza in giorni festivi per particolari iniziative
- Disponibilità per missioni e trasferimenti per particolari iniziative
- Disponibilità a spostarsi con i mezzi pubblici (costo sostenuto dall'ente)
- Disponibilità a guidare i mezzi dell'Ente
- Disponibilità ad attenersi e rispettare le regole dell'Ente

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

L'ente proponente provvederà a pubblicare il presente progetto sul proprio sito web all'indirizzo www.comune.bologna.it nella sezione dedicata al servizio civile (gestita dal Settore Salute, Sport e Città Sana/Dipartimento Benessere di Comunità e presso i portali del network "Flash Giovani" dell'Ufficio Giovani del Comune di Bologna, www.flashgiovani.it e, in particolare attraverso la "WebTV" www.codec.tv che prevede la diffusione on-line in spazi settimanali in chiaro su Rete8 e NuovaRete, e 7 GOLD, in digitale terrestre su LepidaTV (strumenti informativi e di diffusionsi che l'ente utilizza di regola per pubblicizzare i programmi e le iniziative che hanno come destinatari i giovani) oltre che sul sito tematico del Comune di Bologna dedicato allo Sportello Sociale, i siti gestiti dai Quartieri, in particolare quelli coinvolti nella progettazione del servizio civile, nonché la Biblioteca di Sala Borsa e altre biblioteche cittadine.

Inoltre rappresenteranno un canale di comunicazione e quindi di promozione delle attività del servizio civile nazionale le organizzazioni e realtà locali che collaborano con l'ente proponente in particolare quelle che focalizzano le loro azioni su target vulnerabili. Altri strumenti di informazione e divulgazione del servizio civile saranno rappresentate dai Comitati Misti Aziendali

In particolare il Settore Salute, Sport e Città Sana- Dipartimento Benessere di Comunità svolgerà **in proprio 30 ore di sensibilizzazione**, tenendo presente quanto sarà indicato da Copresc e quanto gli altri Settori dell'ente Comune di Bologna svolgeranno in materia. A tali ore andranno aggiunte le ore di sensibilizzazione congiunte vedi fine voce 17)

Soggetti coinvolti: Olp, volontari del servizio civile, staff comunale, scuole, altri partner e realtà del territorio.

L'ente proponente aderisce alla "Sensibilizzazione e Promozione coordinata e congiunta del Servizio Civile" elaborato in forma congiunta tra gli enti e coordinato dal CoPrESC- Coordinamento Provinciale Enti Servizio Civile di Bologna (**vedi Scheda di adesione al piano provinciale 2014 che si allega**) di cui l'ente proponente è tra i fondatori oltre che presente nel Consiglio direttivo.

Gli enti, attraverso il sostegno del Copresc, organizzano un intenso calendario di iniziative per diffondere la cultura del servizio civile all'interno della comunità locale. Le attività di sensibilizzazione prevedono il coinvolgimento dei volontari e/o degli operatori degli enti del territorio provinciale per realizzare gli eventi inseriti nel **calendario della sensibilizzazione coordinata e congiunta. Il calendario** viene aggiornato nel corso dell'anno con le diverse proposte degli enti.

Le iniziative proposte dagli enti devono avere come tema il servizio civile o un tema ad esso legato (cittadinanza attiva, non violenza, pace, solidarietà, comunità ecc.). Questo si traduce anche in una piccola attività dedicata al servizio civile all'interno di un evento più ampio e trasversale (feste, convegni, seminari, festival ecc.), purché ci sia un pubblico potenzialmente interessato al servizio civile (giovani, enti, famiglie ecc.).

I volontari possono inoltre contribuire alla predisposizione di materiali informativi sul servizio civile: ideazione slogan e immagini promozionali, riprese e montaggio di video promozionali, elaborazione schede informative, raccolta foto, diari e documentazione sulle esperienze di servizio civile ecc.

Al fine di informare e preparare i volontari di servizio civile alle attività di

sensibilizzazione e promozione, il Copresc di Bologna ha inserito, da vari anni, un modulo su questo tema all'interno dei percorsi di formazione generale.

L'attività di sensibilizzazione viene svolta continuamente durante tutto l'anno e può utilizzare diversi strumenti e metodi a seconda del contesto e dei destinatari:

- interventi di sensibilizzazione nelle scuole superiori con la possibilità di fare un'esperienza pratica di servizio civile regionale 15-18 anni;
- visite agli enti di servizio civile da parte degli studenti dei centri di formazione professionale per conoscere le realtà del volontariato civile;
- incontri di presentazione del servizio civile e del programma *Garanzia Giovani* all'interno di centri interculturali, centri giovanili, centri per l'impiego, -centri di aggregazione, informagiovani, quartieri, uffici di piano ecc.;
- iniziative di sensibilizzazione e valorizzazione delle esperienze: convegni, seminari, incontri, feste;
- banchetti informativi all'interno di eventi pubblici rivolti alla cittadinanza e ai giovani: feste del volontariato - Volontassiate, sagre, feste paesane ecc.;

L'attività di promozione è legata ai bandi di selezione dei volontari e si propone, da un lato, di dare visibilità ai progetti disponibili sul territorio bolognese e, dall'altro, di orientare i giovani nella scelta di servizio civile.

In particolare vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- incontri pubblici per la presentazione dei progetti e degli enti;
- sportello informativo per i giovani;
- sito web, mailing list e newsletter;
- materiali informativi e pubblicazioni (locandine, cartoline, brochure ecc.);
- "Open day" del servizio civile c/o gli enti del territorio.

Per quanto concerne **l'attività di orientamento**, viene attivato un **sistema di monitoraggio condiviso** per informare i giovani e gli enti **sul numero di domande** presentate. Ogni settimana il Copresc pubblica l'aggiornamento del monitoraggio sul proprio sito web.

Negli ultimi anni si è osservato un progressivo aumento del numero di domande complessivo rispetto ai posti disponibili e un livello di distribuzione delle domande più omogeneo.

Nell'ambito dell'attività di orientamento dei ragazzi, soprattutto durante il bando di selezione dei volontari, gli enti dovranno individuare preventivamente **un referente del servizio civile** per il proprio ente. I contatti del referente dovranno quindi essere resi noti all'intera struttura dell'ente al fine di mettere direttamente in contatto l'interessato con il referente dell'ente incaricato. Così come il numero di telefono diretto dell'incaricato dovrà essere comunicato al Copresc che lo inserirà nel materiale divulgativo.

Ogni ente che aderisce al Piano provinciale 2014 è inoltre tenuto a pubblicare i **contatti del Copresc ed il link al sito del Copresc** sulla propria pagina web dedicata al servizio civile.

Ore complessive di sensibilizzazione e promozione 24

Ore complessive di sensibilizzazione e promozione 54 di cui 30 interne all'ente e 24 in forma coordinata e congiunta con gli enti aderenti al piano provinciale in

cui saranno coinvolti i volontari inseriti nel progetto.

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

Criteria Autonomi di Selezione

Il sistema di selezione autonomo che l'ente propone, è finalizzato a consentire l'accesso al progetto da parte del più ampio numero possibile di candidati a prescindere dal titolo di studio, con particolare attenzione alla bassa scolarizzazione (vedi voce 22) e ai giovani che in precedenza abbiano presentato domanda di partecipazione al servizio civile senza essere selezionati.

A tale scopo NON si prevede l'attribuzione di punteggio a particolari titoli di studio ed a particolari esperienze lavorative, si mantiene, però, nelle due prove in cui si articola il sistema di selezione, una parte appositamente costruita per esplicitare e far emergere la motivazione, l'interesse e l'orientamento del candidato rispetto al progetto nello specifico.

Il sistema di selezione si articola in due prove:

--una Prova scritta

--un Colloquio.

Il punteggio finale ottenibile dai candidati risulta dalla somma del punteggio conseguito con la prova scritta e del punteggio conseguito con il Colloquio.

Il punteggio massimo che si può ottenere al termine delle due prove è di punti 110.

Prima Prova

Prova scritta:

La prova scritta è articolata in parte generale e parte specifica riferita al progetto, ed è costituita, nel complesso, da 50 domande a risposta chiusa (sono previste 3 possibilità di risposta di cui 1 Esatta e 2 Errate).

La parte generale è comune e propria di tutti i progetti di SC dell'ente, la parte specifica è riferita ai singoli progetti.

La parte generale è costituita da 30 domande relative a cultura generale, conoscenza servizio civile,, per un punteggio massimo conseguibile pari a punti 30.

Verrà attribuito il punteggio di punti 1 per ogni risposta esatta e punteggio 0 per ogni risposta errata.

La parte specifica è costituita da 20 domande relative al progetto specifico su cui il volontario ha presentato domanda, per un punteggio massimo conseguibile pari a punti 20.

Verrà attribuito il punteggio di punti 1 per ogni risposta esatta e punteggio 0 per ogni risposta errata.

Il punteggio massimo ottenibile nella prova scritta è pari a punti 50.

NON è previsto un punteggio minimo a cui è vincolato il superamento della prova scritta.

Seconda Prova

Colloquio

Il colloquio verterà su 9 ambiti/fattori di valutazione che costituiscono la SCHEDA DI VALUTAZIONE.

Per ogni ambito/fattore di valutazione potrà essere attribuito un punteggio massimo di 60 punti.

Il punteggio finale del colloquio sarà dato dalla media matematica della somma dei punteggi ottenuti in ogni singolo ambito/fattore da dividersi per il numero dei 9 ambiti/fattori .

Ovvero, in termini matematici, il punteggio del colloquio è il risultato della somma dei punteggi dei fattore 1, fattore 2, fattore 3, fattore 4, fattore 5, fattore 6, fattore 7 fattore 8, fattore 9 DA DIVIDERSI per il numero dei fattori che nel caso di specie sono sempre 9.

Il punteggio massimo ottenibile nel colloquio è pari a punti 60.

Il punteggio finale ottenuto deve essere riportato nella scheda con due cifre decimali.

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale del colloquio è uguale o superiore a punti 36.

Il punteggio finale risulta dalla somma del punteggio conseguito con la prova scritta e del punteggio conseguito con il Colloquio. Il punteggio massimo che si può ottenere al termine delle 2 prove è di punti 110

Di seguito la scheda di valutazione da compilare durante il colloquio (che si allega all'Istanza di presentazione dei progetti dell'ente)

SCHEDA DI VALUTAZIONE PER L'AMMISSIONE
AL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

Selettore:

Cognome Nome

Data di nascita.....Luogo di
nascita.....

Indirizzo:

.....
.....

Luogo di
residenza.....

.....

Rapporto con l'ente che realizza il progetto:

.....

Denominazione Ente:

.....

Progetto

Denominazione progetto:

.....

Soggetto titolare del progetto:.....

.....

Sede di realizzazione:

.....

Numero posti previsti dal progetto nella sede di realizzazione:

.....
Candidato/a

Cognome Nome

.....
nato/a il

.....Prov.....

Data di presentazione della domanda di partecipazione al concorso cui si riferisce la
selezione.....

Fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità

a) Pregressa esperienza presso l'Ente

giudizio (max 60 punti)

b) Pregressa esperienza nello stesso o in analogo settore d'impiego

giudizio (max 60 punti)

***c) Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del
progetto***

giudizio (max 60 punti)

***• Condivisione da parte del candidato degli obiettivi specifici perseguiti dal
progetto:***

giudizio (max 60 punti)

e) Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio

giudizio (max 60 punti):

***f) Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile
volontario:***

giudizio (max 60 punti):

***g) Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e
professionalità previste dal progetto:***

giudizio (max 60 punti):

***h) Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per
l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti,
flessibilità oraria...)***

punteggio massimo 70 punti:.....

(es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria...):
(specificare il tipo di condizione)

.....
giudizio (max 60 punti):.....

i) Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato:

giudizio (max 60 punti)::.....

Altre elementi di valutazione:

.....

.....

.....

giudizio (max 60 punti)

Valutazione finale:

giudizio (max 60 punti).....

Luogo e data.....

Firma Responsabile della selezione

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

NO

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

Di seguito il **percorso di accompagnamento condiviso tra gli enti e realizzato da Copresc**

Il Copresc si propone di sostenere il lavoro di rilevazione degli enti attraverso un percorso di condivisione degli esiti del monitoraggio per la valutazione in itinere e finale dell'andamento del progetto. Tutti gli enti che ospitano volontari di servizio civile sono tenuti a partecipare a questo percorso.

Nel periodo compreso **tra il secondo e il sesto mese di servizio**, il Copresc organizza degli incontri in piccoli gruppi, sulla base delle classi di formazione generale, per avviare un confronto tra gli enti sulle seguenti tematiche:

1)selezione, inserimento, avvio;

2)andamento dei percorsi formativi (generale e specifica) rispetto alle aspettative dei volontari e alla crescita dei giovani;

3)attività svolte e raggiungimento obiettivi previsti.

A metà progetto è bene inserire un momento di valutazione in itinere interno all'ente per apportare eventuali correttivi e miglioramenti al progetto.

Nel periodo compreso tra il nono e il dodicesimo mese di servizio, il Copresc convoca gli enti ad un incontro in plenaria per confrontarsi sugli esiti dei progetti, con particolare attenzione alla formazione civica dei giovani ed alle ricadute sulla comunità locale.

A conclusione del periodo di servizio civile viene chiesto agli enti di elaborare **un report finale** che possa orientare la nuova progettazione.

Il report finale deve raccogliere tutti gli elementi emersi dalla realizzazione del piano di monitoraggio interno dell'ente, riportando quindi tutte le azioni correttive

apportate nel corso dell'esperienza, utilizzabili per dare evidenza alla riprogettazione e per comunicare gli esiti complessivi del monitoraggio.
 Il report potrà essere arricchito con prodotti audiovisivi, foto ecc., quali strumenti per promuovere la pubblicazione e diffusione dei risultati.

Copia del report finale dovrà essere consegnata al Copresc e alla Regione, oltre che tenuta agli atti nella sede dell'ente titolare.

Dall'analisi dei report finali e dal confronto tra enti verrà elaborata la **mapa del valore del servizio civile** a livello provinciale.

A questo si aggiunge la piena disponibilità a produrre e partecipare a quanto richiesto dal piano di monitoraggio condiviso: relazione in itinere, relazione conclusiva, questionario volontari e, soprattutto, percorso di accompagnamento dei volontari previsto nel piano condiviso.

PERIODO	PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO AL MONITORAGGIO	
In occasione del bando di progettazione	Restituzione degli esiti del percorso di accompagnamento del monitoraggio (bando 2011) – mappa del valore del servizio civile	A cura del Copresc dopo incontri con gli enti
Primo semestre del progetto	Valutazione del progetto con particolare attenzione allo svolgimento delle attività e all'inserimento e apprendimento dei volontari	Incontri in piccoli gruppi di enti organizzati dal Copresc
Settimo/ottavo mese	Rilevazione interna agli enti e valutazione di metà progetto	A cura degli enti
Ultimo quadrimestre	<i>Confronto tra enti sugli esiti dei progetti, con particolare attenzione alla formazione civica dei giovani ed alle ricadute sulla comunità locale</i>	Incontro in plenaria organizzato dal Copresc
A conclusione del progetto	Elaborazione del report finale in cui riportare i principali esiti del progetto con particolare attenzione ai prodotti sociali del servizio civile rispetto all'ente, al giovane e alla comunità	A cura degli enti

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

NO

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

NESSUNO

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

NESSUNO

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

si evidenzia il ruolo di sostegno e collaborazione svolto da Copresc per la progettazione 2012 e che si ripropone nella progettazione 2014.
Co.Pr.E.S.C. – Coordinamento Provinciale Enti Servizio Civile di Bologna
con sede in Via Finelli 9/A 40126 Bologna
CF 91252570378
Associazione no profit costituita da enti pubblici e privati ai sensi della L.R. E-R n.20/03 riferimento per la collaborazione e la partecipazione tra enti della stessa provincia alle azioni di sviluppo del Sistema del Servizio Civile (come riportato nel protocollo di intesa).
Il Copresc di Bologna, in base alla sottoscrizione della scheda di adesione al Piano Provinciale del servizio civile 2014 sottoscritta dall'ente titolare del progetto e dagli enti coprogettanti entro il 31/7/2014, collabora alla realizzazione del presente progetto, in qualità di copromotore, attraverso l'organizzazione di attività coordinate e congiunte tra gli enti del territorio provinciale, in particolare:
· “Sensibilizzazione e Promozione coordinata e congiunta del Servizio Civile” elaborato in forma congiunta tra enti coordinati dal CoPrESC di Bologna
· “Percorso di accompagnamento coordinato e congiunto, per la condivisione degli standard minimi di qualità del monitoraggio interno al progetto” elaborato in forma congiunta tra enti coordinati dal CoPrESC di Bologna
· “Percorsi formativi coordinati e congiunti per Operatori Locali di Progetto e momenti di confronto per le altre figure degli enti” elaborato in forma congiunta tra gli enti e coordinati da CoPrESC di Bologna,
· Essendo l'ente iscritto alla seconda classe pur mantenendo la titolarità della formazione generale (requisito proprio in materia di accreditamento) mette a disposizione della formazione generale coordinata e congiunta tra enti organizzata dal CoPrESC le proprie sedi e il proprio formatore generale accreditato, aderendo e diventando parte integrante del “Progetto di Formazione generale per volontari in servizio civile” elaborato in maniera congiunta tra enti e realizzato dal CoPrESC.

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

Le risorse tecniche e strumentali, necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati e strettamente connesse all'inserimento dei due volontari in servizio civile, sono:

- postazioni informatiche (computer, stampante, scanner, software di uso comune) per autoformazione, redazione di materiali didattici, utilizzo e-mail
- attrezzature da ufficio comuni con gli operatori di Sportello
- telefono fisso
- computer portatile in dotazione allo Sportello per attività esterne
- aule informatiche attrezzate in sedi comunali dove verranno svolte le attività corsuali e di laboratorio (Biblioteca Sala Borsa, Biblioteca delle Donne, Centro Interculturale Zonarelli, altre da individuare)
- Tipografia Metropolitana per riproduzione materiali promozionali e didattici.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

NESSUNO

Eventuali tirocini riconosciuti :

NESSUNO

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

Competenze del tutor di aula in un corso di formazione
Competenze dell'operatore addetto a uno sportello informativo
Competenze comunicative, relazionali, informatiche di base

Saranno inoltre acquisibili competenze specifiche rispetto alla ricerca documentale, alla redazione di schede informative e reportistica di base.

Il volontario sarà inoltre in supporto ad attività redazionali in favore dei dipendenti dell'Ente rispetto alla rassegna stampa di settore e alla ricerca di materiale su riviste specialistiche.

Le competenze indicate, acquisibili nello svolgimento del progetto, saranno certificate dall'Ente, ma NON sono ad oggi, formalmente riconosciute

Formazione generale dei volontari

28) *Sede di realizzazione:*

SEDI DI REALIZZAZIONE

Le sedi di realizzazione vengono individuate su base territoriale tra quelle potenzialmente disponibili, prevedendo anche l'uso e la visita di luoghi significativi per il tema del Servizio Civile:

Aido provinciale via Tiarini 21/2 - 40129 Bologna
Archi Servizio Civile Bologna, via della Beverara n. 6 - 40131 Bologna
AOSP - Aula 1 Via Pietro Albertoni, 15 – 40138 Bologna
ASP CASA PROTETTA di Imola, via Venturini 14, Imola (Bo)
Asp Laura Rodriguez via Emilia, 36 – San Lazzaro di Savena (Bo)
ASP v.le D'Agostino 2/a, Imola (Bo)
Aula della Memoria – Borgo Colle Ameno - 40037 Sasso Marconi (BO)
Ausl di Bologna, Sede di Via Cimarsa 5/2, Casalecchio di Reno - Frazione S. Biagio (Aule A, B, 24, 134, 119, 175)
Ausl di Imola – Staff Formazione - P.le G. dalle Bande Nere, 11 – Imola
BAM (Biblioteca, Archivio, Museo), Via Borgolungo 10, Porretta Terme (Bo)
Biblioteca Comunale piazza Garibaldi 1 San Giovanni in Persiceto
Biblioteca del Comune di Imola, via Emilia 80, Imola (Bo)
Cà Vaina - Centro Musicale Viale Saffi 50/b, Imola (Bo)
CASA del Paleotto, via del Paleotto, 11 -40141 Bologna
Casa della Conoscenza, via Porrettana 360, Casalecchio di Reno (Bo)

Casa Della Cultura - Sala Incontri - Piazza Marconi, 5 - 40010 Sala Bolognese
Casa della Solidarietà, via del Fanciullo 6, Casalecchio di Reno (Bo)
Casa di Accoglienza Anna Guglielmi via Montecatone 37 40026 Imola
Casa per la Pace "La Filanda", via Canonici Renani 8/10, Casalecchio di Reno (Bo)
Casa Piani del Comune di Imola, via Emilia 88, Imola (Bo)
Centro Civico di Lippo, Via Castaldini n. 2 - 40012 Calderara di Reno;
Centro Civico di Longara, Via Longarola 33/a - 40012 Calderara di Reno;
Centro Servizi Villa Tamba, via Della Selva Pescarola 26, Bologna
Centro Tutela e Ricerca Fauna Esotica e Selvatica Monte Adone Via Brento, 9 - 40037 Sasso Marconi (BO) Italia
Co.Pr.E.S.C. c/o Provincia di Bologna, via San Felice 25, 40122 Bologna
Comune di Bologna, Piazza Liber Paradisus -6, 40 129 Bologna
Comune di Bologna, Via Ca' Selvatica 7, Bologna
Comune di Casalecchio di Reno, via dei Mille 9, Casalecchio di Reno (Bo)
Comune di Pianoro Centro Civico di Rastignano Via Andrea Costa, 66, 40065 Rastignano - Pianoro
Comune di Zola Predosa, Piazza della Repubblica 1, 40069 Zola Predosa (BO)
Comunità Terapeutica S.Giuseppe - Via sammarina 12 - Castel Maggiore (BO)
Cooperativa Sociale Bologna Integrazione a marchio Anffas, via Luigi Rasi 14 , 40127 Bologna.
Cooperativa Sociale Il Pellicano, via Sante Vincenzi 36/4 – 40138 Bologna (BO)
Cooperativa Sociale Società Dolce, via Cristina da Pizzano N° 5 - 40133 Bologna
Fondazione per le scienze religiose Giovanni XXIII, via S. Vitale 114, Bologna
Fondazione Santa Clelia, via San Rocco 42, Vidiciatico (Bo)
Fondazione Scuola di Pace di Montesole, via San Martino 25, Marzabotto (Bo)
G.a.v.c.i. (Gruppo Autonomo di Servizio Civile in Italia)c/o "Villaggio del

Fanciullo" via Scipione Dal ferro n°4, Bologna
IIPLE Via del Gomito 7 - 40127 Bologna
Il Bosco Soc. Coop. Sociale Via Montericco 5/A, 40026 IMOLA
Istituto Aldini Valeriani, via Bassanelli 9/11, Bologna
Istituto storico Parri, via Sant'Isaia 18 - Bologna
Istituzione Gian Franco Minguzzi, via San'isaia 90, 40123 Bologna
La Palazzina - Centro Multimediale Via Quaini 14, Imola (Bo)
liceo Malpighi, via S. Isaia, 77 Bologna
Museo Cidra sulla resistenza, via dei Mille 26, Imola
Museo Civico del Risorgimento, p.zza Carducci 5, Bologna
Museo Ebraico, via Valdonica 1/5, Bologna
Pinacoteca del Comune di Imola, via Sacchi 4, Imola (Bo)
Provincia di Bologna, via Zamboni 13, Bologna
Regione Emilia Romagna, v.le Aldo Moro 21, Bologna
Regione Emilia Romagna, v.le Silvani 6, Bologna
Sala "Antichi sotterranei", sede Municipio p.zza XX settembre 3 40024 Castel San
Pietro Terme
Sala Consiliare Municipale del Comune di Calderara di Reno, p.zza Marconi 7,
Calderara di Reno (Bo);
Sala Corsi - Comune di Zola Predona -Piazza della Repubblica, 1 - 40069 Zola
Predosa (BO)
Sala del Consiglio del Comune di Monte San Pietro, p.zza della Pace 4, Comune di
Monte San Pietro (Bo)
sala del Consiglio Diocesano dell'Azione Cattolica via del Monte 5 (3° piano)
Sala della Biblioteca Ragazzi, Piazza Martiri della Liberazione n.12 San Pietro in
Casale
Sala Ilaria Alpi presso la sede del Comune in Via Persicetana n. 226 Crevalcore
Sala Riunioni AICS, 1° piano, palestra Valeria Moratello (Lunetta Gamberini), via
Achille Casanova 11 Bologna
Saletta del suffragio del Comune di Medicina, via Fornasini, Medicina (Bo)
Scuola di Pace, via Lombardia 36, Bologna
Teatro Spazio Reno, via Roma 12, 40012 Calderara di Reno

29) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'Ente con formatori propri dell'Ente

30) *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:*

NO

31) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Come indicato nel Decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale n. 160/2013 prot.13749/1.2.2 del 19/07/2013, contenente le "Linee

guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale”, i contenuti del progetto formativo sono stati organizzati in 13 moduli formativi, espressione delle tre macroaree: Valori e Identità del SC, Cittadinanza Attiva e Giovane Volontario nel sistema del S.C.

I moduli sono suddivisi in 9 giornate di formazione, compreso il modulo di valutazione dell’esperienza, quello sull’intercultura e l’ultimo incontro sui moduli da “approfondire” a scelta del gruppo classe.

L’impianto metodologico del progetto formativo prevede di utilizzare la **lezione frontale** per il **50%** delle ore complessive e tecniche di **apprendimento non formale** per il restante **50%**.

Per la parte di formazione frontale vengono coinvolti sia i formatori accreditati degli enti di servizio civile, competenti sul tema indicato, sia esperti esterni e “testimoni privilegiati” che possano arricchire la qualità della lezione, con il supporto di materiale informativo, bibliografie di riferimento, slides e dispense appositamente preparati.

Per la parte di formazione non formale i giovani vengono chiamati a partecipare attivamente alla discussione dell’argomento attraverso tecniche di action learning, esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di caso, discussioni plenarie ed eventuali visite a realtà significative sia per la storia del Servizio Civile, come musei storici, sia per l’”attualità” del Servizio Civile, come le sedi di alcuni particolari progetti.

32) *Contenuti della formazione:*

Di seguito il programma delle diverse giornate formative con l’indicazione dei contenuti, delle scelte metodologiche e degli obiettivi di ogni modulo previsto.

PROGRAMMA DETTAGLIATO

1° GIORNO (presenza degli OLP alla giornata formativa)

Obiettivo della prima giornata è essenzialmente quello di far comprendere ai volontari l’importanza del sistema in cui sono inseriti.

Ad una spiegazione generale segue in particolare la presentazione del percorso di formazione generale e degli enti coinvolti.

Solo in questa prima giornata è prevista la compresenza degli OLP (tranne che per la parte finale) per attenuare la distanza che può crearsi fra la FG e la FS e per aiutare i ragazzi a comprendere l’assoluta continuità che esiste fra la FG e il loro servizio civile quotidiano.

Vengono presentati i valori portanti e la filosofia sottostante al SC e agli enti coinvolti, nonché le regole di funzionamento del sistema.

In questo modulo si illustrano i punti fondamentali dell’impianto normativo relativo al servizio civile, con particolare attenzione alla presentazione dei diritti e doveri.

Si presenta la Carta di impegno etico cercando di farne cogliere il senso ai volontari.

SI CONCLUDE CON UN MOMENTO DI DISCUSSIONE PLENARIA FINALE, PREVISTO PER OGNI GIORNATA, CHE HA LO SCOPO DI RISPONDERE AD EVENTUALI DUBBI E RACCOGLIERE I FEED BACK DEI PARTECIPANTI RISPETTO ALLA LEZIONE (PER FAR

SENTIRE I VOLONTARI MAGGIORMENTE A LORO AGIO, GLI OLP NON PARTECIPANO A QUESTO MOMENTO).

MODULO *L'ORGANIZZAZIONE DEL S.C. E LE SUE FIGURE* - 1ora

OBIETTIVI

- ILLUSTRARE GLI OBIETTIVI DEL PERCORSO DI FORMAZIONE GENERALE ALL'INTERNO DEL SC
- RICONDURRE L'ESPERIENZA PRATICA DEL VOLONTARIO AI PRINCIPI E VALORI DEL SC

CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DEL PERCORSO DI FORMAZIONE E DEL COPRESC
- DESCRIZIONE DELLE FIGURE COINVOLTE NEL SC

***LA SENSIBILIZZAZIONE AL SERVIZIO CIVILE* – 30 MNUTI**

OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA SUL RUOLO DEL VOLONTARIO E SULLE MODALITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE

CONTENUTI

- LE ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE
- LE PROPOSTE DEI VOLONTARI
- LA TESTIMONIANZA

MODULO *PRESENTAZIONE DELL'ENTE* - 30 MNUTI

OBIETTIVI

- VERIFICARE LA CONOSCENZA DEL GIOVANE RISPETTO ALL'ENTE IN CUI PRESTA SERVIZIO
- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA DELLA SCELTA PROGETTUALE ALL'INTERNO DI UN DETERMINATO ENTE

CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DELL'ENTE DI APPARTENENZA da parte di volontari e OLP
- EVENTUALI MOTIVAZIONI CHE HANNO PORTATO ALLA SCELTA DI UN ENTE IN PARTICOLARE

MODULO *DIRITTI E DOVERI DEL VOLONTARIO DEL SERVIZIO CIVILE*

- 2 ore

OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA RISPETTO ALLE REGOLE E AL CONTESTO DEL SC

CONTENUTI

- INFORMAZIONE SUI DIRITTI E DOVERI DEI VOLONTARI (DISCIPLINA DEI VOLONTARI IN SC)
- PATTO FORMATIVO

MODULO *LA NORMATIVA VIGENTE E LA CARTA DI IMPEGNO ETICO* - 1

ora

OBIETTIVI

- CONOSCERE L'IMPIANTO NORMATIVO DEL SC E LE SPECIFICHE REGIONALI, CON PARTICOLARE RIGUARDO AL VALORE ETICO DEL SC

CONTENUTI

- SPIEGAZIONE DEI PUNTI FONDAMENTALI DELLA NORMATIVA DEL SC
- RIFLESSIONE SULL'ETICA E SUL CASO SPECIFICO DEL SC

2° GIORNO

In questa giornata i formatori cercano di far sperimentare ai volontari situazioni che favoriscano l'interazione tra gli stessi, al fine di costruire un'identità di gruppo partendo dalle loro aspettative per il SC.

Attraverso tecniche di cooperazione si cerca di lavorare sul gruppo, in modo da attivare dinamiche relazionali che consentano un clima d'aula ottimale.

I volontari vengono stimolati a mettersi in gioco dando una originale presentazione di sé stessi, legata alle motivazioni che li hanno portati alla scelta del SC.

Nella seconda parte si cerca di lavorare sull'aumento di consapevolezza di questa scelta ripercorrendo la storia dell'obiezione di coscienza, dedicando particolare attenzione al ruolo che le donne hanno avuto in questo processo.

Vengono spesso coinvolti testimoni privilegiati per aggiornare i contenuti e collegarli all'esperienza dei volontari.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO *L'IDENTITÀ DEL GRUPPO IN FORMAZIONE* - 3 ore

OBIETTIVI

- COSTRUZIONE DI UN'IDENTITÀ DI GRUPPO

CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DEI VOLONTARI EVIDENZIANDO LE ASPETTATIVE SUL CORSO E SUL SC
- LA COSTITUZIONE DEL GRUPPO: DINAMICHE RELAZIONALI, COOPERAZIONE, COLLABORAZIONE

MODULO *DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE* - 2 ore

OBIETTIVI

- CONOSCERE LE RADICI DEL SERVIZIO CIVILE E LA STORIA DELL'OBIEZIONE DI COSCIENZA

CONTENUTI

- LA STORIA DELL'OBIEZIONE DI COSCIENZA E DELLA DIFESA DELLA PATRIA
- L'ISTITUZIONE DEL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO: DALL'ESPERIENZA DELLE RAGAZZE A QUELLA DEI GIOVANI

3° GIORNO

I moduli affrontati in questa giornata si propongono di far ragionare i volontari sul concetto di patria, cercando di calarne il significato nel contesto attuale, a partire dalla sua radice costituzionale per arrivare alla vita pratica dei volontari.

Questo modulo viene realizzato all'interno di musei storici e/o della resistenza per ampliare lo sguardo sulle diverse esperienze di difesa civile.

Inoltre propone un confronto sui contenuti della Carta Costituzionale e La Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e sull'importanza e le funzioni degli organi costituzionali.

MODULO *IL DOVERE DI DIFESA DELLA PATRIA- LA DIFESA CIVILE NON ARMATA E NON VIOLENTA* - 3 ore

OBIETTIVI

- COMPRENDERE IL SC COME STRUMENTO DI DIFESA DELLA PATRIA
- ANALIZZARE IL CONCETTO E LA PRATICA DELLA NON VIOLENZA

CONTENUTI

- DIVERSI APPROCCI AL SIGNIFICATO DI PATRIA: IDENTITÀ, CULTURA, AMBIENTE
- ESEMPI STORICI DI DIFESA CIVILE NON ARMATA E NON VIOLENTA

MODULO *LA FORMAZIONE CIVICA* - 2 ORE

OBIETTIVI

- APPROFONDIRE FUNZIONI E RUOLI DEGLI ORGANI ISTITUZIONALI
- ALLARGARE LO SGUARDO AL SISTEMA INTERNAZIONALE

CONTENUTI

- DICHIARAZIONE UNIVERSALE DEI DIRITTI UMANI E CARTA COSTITUZIONALE
- VALORI, PRINCIPI E REGOLE ALLA BASE DELLA CIVILE CONVIVENZA

4° GIORNO

Questa giornata si propone di presentare ai volontari le modalità di comunicazione in maniera dinamica, attraverso esposizioni di tipo frontale e diverse esercitazioni di gruppo. Il modulo cerca di presentare ai volontari la pace e le pratiche di non violenza come strumenti di inclusione. Si tenta di decostruire il concetto di conflitto, anche presentando esempi concreti di pratiche non violente.

Si cerca anche di sviluppare le capacità di ascolto attivo, tramite altre esercitazioni e role playing e, soprattutto, le capacità di problem solving che conducono al successo di un progetto.

Per questo la giornata presenta anche ai volontari come si costruisce, gestisce e valuta un progetto. Si tratta di una prima parte teorica del modulo sul lavoro per progetti, cui seguirà una parte pratica nella giornata successiva. Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO *COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E GESTIONE DEI CONFLITTI* - 3 ore

- AUMENTARE LA CONOSCENZA DELLA MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E LE CAPACITÀ DI ASCOLTO
- CONOSCERE I PRINCIPI E LE PRATICHE DELLA NON VIOLENZA, AUMENTANDO LE CAPACITÀ DI GESTIONE DEI CONFLITTI

CONTENUTI

- GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE E LE DIFFERENTI MODALITÀ DI ASCOLTO
- LE FORME DEL CONFLITTO E LE MODALITÀ DI GESTIONE

MODULO *IL LAVORO PER PROGETTI (PRIMA PARTE)* - 2 ore

OBIETTIVI

- INQUADRAMENTO TEORICO SULLA METODOLOGIA DELLA PROGETTAZIONE E SUL LAVORO PER PROGETTI

CONTENUTI

- ELEMENTI TEORICI DEL CICLO DEL PROJECT MANAGEMENT
- MODALITÀ PRINCIPALI DELLA VALUTAZIONE DEI PROGETTI

5° GIORNO

La giornata è dedicata alla seconda parte del modulo sul Lavoro per progetti. Si propone di presentare ai volontari come si costruisce, gestisce e valuta un progetto. Questa attività potrà essere svolta all'interno di un particolare ente e/o sede di progetto di SC per mostrare dal vivo la gestione del lavoro per progetti.

I partecipanti vengono così stimolati a riflettere sul loro progetto a partire dai riscontri pratici forniti dalla realtà progettuale appena "toccata con mano".

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO *IL LAVORO PER PROGETTI (SECONDA PARTE)* - 4 ore

OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CAPACITÀ DI LAVORARE PER PROGETTI SENZA PERDERE DI VISTA IL CONTESTO GENERALE DEL SC
- COLLEGARE L'ESPERIENZA PRATICA DI SC CON IL CONTESTO VALORIALE IN CUI È INSERITA

CONTENUTI

- RIFLESSIONE SU SINGOLI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE
- ELEMENTI TEORICI ED ESERCITAZIONE PRATICA PER LA VALUTAZIONE DEI PROGETTI
- VISITA AD UNA PARTICOLARE REALTÀ/PROGETTO/ENTE DI SC

6° GIORNO

I moduli del sesto incontro intendono far riflettere i volontari sul valore della cittadinanza attiva, con un focus particolare sulla realtà del volontariato bolognese. Attraverso le attività proposte ed eventuali proiezioni, esperti del Centro Servizi per il Volontariato e della Protezione Civile della Provincia di Bologna illustreranno anche come lavorano gli attori del non profit e come si costituiscono e gestiscono, ad esempio, Associazioni di Promozione Sociale, Organizzazioni Di Volontariato, Cooperative Sociali.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO *LE FORME DI CITTADINANZA* - 3 ore

OBIETTIVI

- RAFFORZARE IL CONCETTO DI CITTADINANZA ATTIVA
- CONOSCERE IL MONDO DEL NON PROFIT NELLA PROVINCIA DI BOLOGNA

CONTENUTI

- ESPERIENZE DI CITTADINANZA ATTIVA A CONFRONTO: ASSOCIAZIONISMO, COMITATI, ORGANI CONSULTIVI, PRATICHE DI CONSUMO CRITICO E COMPORTAMENTI SOSTENIBILI
- PRESENTAZIONE DELLE OPPORTUNITA' E MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE CIVILE

MODULO LA PROTEZIONE CIVILE - 1 ora

OBIETTIVI

- CONOSCERE LE MODALITÀ OPERATIVE DELLA PROTEZIONE CIVILE

CONTENUTI

- RUOLO E FUNZIONI DELLA CONSULTA PROVINCIALE DI VOLONTARIATO DI PROTEZIONE CIVILE

7° GIORNO

Questa giornata propone ai volontari alcuni spunti concettuali, pratici e statistici per un uso terminologico consapevole delle parole legate all'interculturalità, nel tentativo di aumentare le capacità di interazione e relazione dei volontari. Il gruppo sarà guidato a constatare il carattere fluido del concetto di 'cultura d'appartenenza' e di 'identità' per indagare percezioni personali e stereotipi.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO LAVORARE IN CONTESTI INTERCULTURALI - 4 ore

OBIETTIVI

- ACQUISIRE STRUMENTI DI CONOSCENZA SULLA FIGURA E SUL RUOLO DELLA MEDIAZIONE CULTURALE NELLA COSTRUZIONE DI NUOVE CITTADINANZE
- AUMENTARE LE CAPACITÀ DEI VOLONTARI DI LAVORARE IN CONTESTI INTERCULTURALI PER FAVORIRE L'INTEGRAZIONE TRA CITTADINI STRANIERI E ITALIANI
- APPRENDERE STRUMENTI PER LA GESTIONE DEI CONFLITTI ANCHE IN UNA PROSPETTIVA INTERCULTURALE

CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DELLA DEFINIZIONE CONCETTUALE DEI TERMINI E DI ALCUNI DATI REGIONALI SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE
- RIFLESSIONE DI GRUPPO ED ESERCITAZIONI SUI TERMINI DI CITTADINANZA, INTERCULTURALITÀ/MULTICULTURALITÀ, CULTURA

8° GIORNO

Quest'incontro è dedicato alla presentazione della Rappresentanza dei volontari in SC da parte di ex-volontari e all'elaborazione di eventuali proposte da parte del gruppo da portare all'attenzione dei delegati (regionali o nazionali).

Si conclude con la valutazione del percorso di formazione e l'individuazione, sulla base delle proposte dei giovani, degli argomenti da approfondire nella giornata conclusiva.

MODULO LA RAPPRESENTANZA DEI VOLONTARI IN SC - 3 ore

OBIETTIVI

- PRESENTARE RUOLI E FUNZIONI DELLA RAPPRESENTANZA ED ELABORARE PROPOSTE PER DELEGATI

CONTENUTI

- PRESENTAZIONI DELLE PRECEDENTI ESPERIENZE DEI DELEGATI DI SC, CON LORO COINVOLGIMENTO DIRETTO

LA VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA di SC - 2 ore

OBIETTIVI

- RACCOGLIERE LE OSSERVAZIONI DEI VOLONTARI PER UNA VISIONE COSTRUTTIVA DEL PERCORSO

CONTENUTI

- ANALIZZARE DIVERSI ASPETTI DELL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE: RAPPORTO CON L'ENTE, FORMAZIONE, ATTIVITÀ PRATICA ECC.

9° GIORNO

APPROFONDIMENTO DI ALCUNI ARGOMENTI DEI MODULI PRECEDENTI - 5 ore

Ultima giornata di approfondimento sia teorico che pratico su argomenti concordati con il gruppo durante la valutazione.

	1° giorno	2° giorno	3° giorno	4° giorno	5° giorno	6° giorno	7° giorno	8° giorno	9° giorno
	<p>Modulo: Presentazioni dell'ente - 1 ora</p> <p>Modulo: L'organizzazione del SC e le sue figure - 1 ora</p> <p>Modulo: Diritti e doveri del volontario di servizio civile - 2 ore</p> <p>Modulo: la normativa vigente e la carta di impegno etico</p>	<p>Modulo: l'identità del gruppo in formazioni e patto formativo - 3 ore</p> <p>Modulo: dall'obiezione di coscienza al servizio civile - 2 ore</p>	<p>Modulo: il dovere di difesa della patria - La difesa civile non armata e non violenta - 3 ore</p> <p>Modulo: la formazione e civica - 2 ore</p>	<p>Modulo: comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti - 3 ore</p> <p>Modulo: il lavoro per progetti - 2 ore</p>	<p>Modulo: il lavoro per progetti - 4 ore</p>	<p>Modulo: le forme di cittadinanza - 3 ore</p> <p>Modulo: la protezione civile - 1 ora</p>	<p>Lavorare in contesti interculturali: approcci, strumenti e parole della mediazione - 4 ore</p>	<p>Modulo: la rappresentanza dei volontari in SC - 3 ore</p> <p>Valutazione percorso di FG - 2 ore</p>	<p>Approfondimento di uno o più argomenti dei moduli precedenti, a scelta del gruppo</p> <p>5 ore</p>

	- 1 ora (Presenza OLP)								
ore x giorn.	5 ore	5 ore	5 ore	5 ore	4 ore	4 ore	4 ore	5 ore	5 ore
Lezione frontale: Tot 21 ore (50%)	3 ore	2 ore	2 ora	3 ore	2 ore	2 ore	2 ore	3 ore	2 ore
Dinamiche non formali*: Tot 21 ore (50%)	2 ore	3 ore	3 ore	2 ore	2 ore	2 ora	2 ore	2 ore	3 ore

TIMING

Il calendario degli incontri viene concordato con gli enti partecipanti sulla base di queste indicazioni generali:

- Prima giornata di 5 ore
- a distanza di circa 1 settimana: Seconda giornata di 5 ore
- a distanza di circa 1 settimana Terza giornata di 5 ore
- a distanza di circa 1 settimana: Quarta giornata di 5 ore
- a distanza di circa 1 settimana: Quinta giornata di 4 ore
- a distanza di circa 1 settimana: Sesta giornata di 4 ore
- a distanza di circa 1 settimana: Settima giornata di 4 ore
- a distanza di circa 1 settimana: Ottava giornata di 5 ore
- da concordare in base alle specifiche esigenze di ciascun gruppo aula, ma comunque entro 180 giorni dall'avvio del servizio: Nona giornata ("di approfondimento") di 5 ore

33) *Durata:*

42 ORE

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

Sede di realizzazione:

- 1) Sportello Comunale Lavoro c/o Quartiere San Donato
Piazza Spadolini 7
40127 Bologna
- 2) Biblioteca Sala Borsa
Via Ugo Bassi 2 – 40124 Bologna
- 3) Dipartimento Benessere di Comunità - Comune di Bologna
Piazza Liber Paradisus 6 - 40129 Bologna
- 4) Centro Servizi formativi del Comune di Bologna
Via Bassanelli 9/11 – 40129 Bologna

34) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'ente con formatori dell'ente, avvalendosi di esperti e professionisti delle materie trattate, in particolare nel campo del diritto del lavoro, del funzionamento del mercato del lavoro, della comunicazione e della didattica.

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

I formatori impiegati nell'ambito del progetto saranno:

Emma Collina, Bologna 1/12/1959
Andrea Pancaldi, Bologna 18/8/1955
Anna Michela Ferradini Milano 30/5/1968
Barbara Marchetti Bologna 4/12/1971
Lucia Fresa, Forlì 7/7/1973

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

NOMINATIVO	TITOLO DI STUDIO	ESPERIENZA PLURIENNALE
Ferradini Anna Michela	Laurea in Psicologia.	Specializzazioni in Bilancio di competenze, Tecniche di Counselling, Sviluppo delle competenze cliniche nelle professioni educative e formative Attività specialistiche di orientamento, bilanci di competenze, formazione di operatori, progettazione servizi per il lavoro
Marchetti Barbara	Laurea in Psicologia	Specializzazione in psicoterapia Attività specialistiche di orientamento, bilanci di competenze, progettazione servizi per il lavoro
Emma Collina	Diploma di Educatore Professionale	Operatrice comunale con esperienza pluriennale nell'ambito della tutela e protezione di minori; esperienza nella

		transizione al lavoro di utenti fragili (in particolare minori non accompagnati, utenti in condizione di disagio sociale) Responsabile Sportello Comunale del Lavoro
Andrea Pancaldi	Laurea	Pluriennale esperienza nell'ambito della comunicazione sociale e redazionale e nella gestione siti tematici in particolare lo sportello sociale; esperienza nella gestione di gruppi di lavoro
Lucia Fresa	Laurea in Giurisprudenza	Pluriennale esperienza nella progettazione, coordinamento e gestione di progetti volti ad accrescere l'integrazione e la promozione dei diritti di cittadinanza, in particolare della popolazione migrante; esperienza nella gestione di gruppi di lavoro; esperienza nella progettazione europea e nel contatto con istituzioni e soggetti internazionali

37) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

- Lezioni frontali
- Presentazioni
- Esercitazioni e ricerche individuali
- Simulazioni
- Analisi di casi

Per quanto attiene la formazione specifica e in particolare il “Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile” esso sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l’ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna.

38) *Contenuti della formazione:*

Modulo 1 - Nozioni base sulla Pubblica Amministrazione

Cenni sul funzionamento della Pubblica Amministrazione con particolare riferimento agli organi e funzioni del Comune, nelle sue articolazioni centrali e periferiche, informazioni sui servizi offerti dall'Ente, informazioni sulla normativa sulla privacy, organizzazione del Dipartimento Benessere di Comunità

totale ore 8

docenti: Emma Collina, Lucia Fresa

Modulo 2 – Informatica e internet

Sviluppo di nozioni base sulla gestione del computer, la videoscrittura mediante Open Office Writer, la rete internet e i siti web. L'affiancamento dell'allievo di informatica. Strumenti di gestione dei contenuti del sito Lavoro del Comune di Bologna.

totale ore 16

docenti: Andrea Pancaldi

Modulo 3 – Tecniche di gestione di gruppi

Il lavoro di gruppo. Lettura delle dinamiche interne e del clima del gruppo. Gestione dei conflitti e negoziazione. Sintonia ed empatia. Leadership. Motivazione all'apprendimento. Il gruppo come risorsa di auto-aiuto.

totale ore 8

docenti: Anna Michela Ferradini, Barbara Marchetti

Modulo 4 – Politiche e servizi per il lavoro

I concetti di occupazione, disoccupazione, forza lavoro. Il concetto di occupabilità. Le politiche attive per il lavoro. Panoramica della legislazione italiana in materia di lavoro. I servizi pubblici e privati per l'impiego.

totale ore 8

docenti: Anna Michela Ferradini, Barbara Marchetti

Modulo 5 - Informazione, comunicazione, documentazione nella rete dei servizi sociali

Le strutture ed i supporti della documentazione e informazione sociale: centri documentazione, riviste, editoria, siti, newsletter. Il diverso sviluppo dell'informazione sociale rispetto ai differenti target di utenza. Documentarsi: le biblioteche ed i centri di documentazione a Bologna. Le risorse informative ed il "mestiere" agli sportelli: la propria e le altrui banche dati, la produzione di strumenti informativi (schede, cataloghi, depliant, ...)

totale ore 16

docenti: Andrea Pancaldi

Modulo 6 – Project Work

Brevi cenni sul ciclo di gestione del progetto. Esercitazioni pratiche finalizzate all'applicazione delle lezioni teoriche e alla simulazione delle situazioni e dei contesti lavorativi e relazionali in cui i volontari dovranno successivamente operare.

totale ore 8

docenti: Emma Collina, Lucia Fresa

Modulo 7 – Tutoraggio e verifica

Tutto il percorso prevede un continuo tutoraggio dei volontari, ed una verifica ex post dei processi formativi emersi in modo da apportare le opportune modifiche al percorso formativo proposto.

Totale ore 8

Docenti: tutti

Per quanto attiene la formazione specifica e in particolare il “Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile” esso sarà realizzato in maniera coordinata e congiunta nell’ambito del Copresc di riferimento mediante 4 ore di approfondimento dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza nei luoghi di servizio; il modulo verrà svolto entro il secondo mese dall’avvio del servizio civile.

39) *Durata:*

Il percorso complessivo avrà una durata di 76 ore

Altri elementi della formazione

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

Il monitoraggio del percorso di formazione generale dei volontari di servizio civile intende essere strumento per valutare la qualità e l’efficacia del progetto formativo, al fine di evidenziarne gli elementi di criticità e i punti di forza.

Per rispondere con maggiore efficacia all’obiettivo del *monitoraggio di qualità*, fissato dalla circolare del 28 gennaio 2014 sul “Monitoraggio del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale sulla formazione generale dei volontari in servizio civile nazionale”, il CO.PR.E.S.C. potrà avvalersi del supporto scientifico e della supervisione del Gruppo di Ricerca di Etnografia del Pensiero (GREP), attivo presso l’Università di Bologna.

Ecco in dettaglio i differenti canali di monitoraggio che vengono utilizzati:

- Un incontro di valutazione all’inizio dei corsi e uno finale: essenziali momenti di confronto del gruppo dei formatori e/o referenti dei volontari.

- L’inserimento di un modulo formativo sulla Valutazione dell’esperienza di Servizio Civile, della durata di 2 ore, a cura del Co.Pr.E.S.C., obbligatorio per tutti i partecipanti di ogni gruppo classe, in cui si cerca di analizzare, oltre al percorso di formazione generale, anche il rapporto con l’ente, le attività svolte ecc.

- Il punto di vista di ciascun ente.

La figura del Referente dei volontari, interna all’ente, si occupa di redigere un report finale sul percorso di formazione, indicando suggerimenti e criticità.

Il Co.Pr.E.S.C. raccoglie e organizza tutto il materiale prodotto tramite i diversi canali attivati al fine di presentarlo e discuterlo all’interno del gruppo di lavoro sulla formazione.

Questo momento di confronto finale viene sintetizzato in un rapporto conclusivo sulla valutazione della formazione generale.

Sulla base delle risultanze e dal confronto prodotto tra i diversi punti di vista, del Co.Pr.E.S.C. e degli Enti, è possibile migliorare i successivi corsi di formazione generale, i quali vengono progettati e gestiti in ottica di condivisione e cooperazione tra enti aderenti al Co.Pr.E.S.C.

I risultati del monitoraggio della formazione generale vengono infatti discussi all'interno del gruppo di lavoro con l'obiettivo di apportare eventuali modifiche e miglioramenti per l'anno successivo.

● Eventuale Tutor d'aula (tirocinante universitario), qualora sia presente, questa figura permette di approfondire tre aspetti del monitoraggio, in quanto può:

- osservare le dinamiche relazionali e il clima d'aula all'interno del gruppo classe;
- curare il processo di valutazione, attraverso la distribuzione, spiegazione, raccolta di apposite schede di valutazione giornaliera.
- Redigere un report finale, volto in particolare ad evidenziare le criticità e le positività emerse dal lavoro, nonché delle proposte di possibili miglioramenti.

(Il ruolo di tutor può essere ricoperto da un tirocinante dell'università e coadiuvato dal GREP per una consulenza scientifica nella stesura del report finale).

Piano di monitoraggio interno della Formazione Specifica:

Si prevede un percorso di valutazione in itinere durante tutto il percorso formativo attraverso un rapporto costante tra OLP, formatori, volontari.

Per garantire il monitoraggio della formazione specifica e la rilevazione della motivazione dei volontari, all'inizio di ciascun modulo verrà sottoposto un questionario di ingresso con domande a risposte chiuse e aperte, per rilevare le competenze tecniche e le conoscenze specifiche già in possesso dei volontari e la loro specifica motivazione a proseguire l'attività intrapresa.

Durante ciascun modulo, i formatori potranno effettuare domande a ciascun volontario per valutare il livello di comprensione e condivisione dello spirito del servizio in relazione alle aspettative specifiche dei volontari per ciascuna attività del progetto, anche attraverso eventuali colloqui e approfondimenti individuali

ad inizio corso

strumenti:

- Questionario di ingresso a risposte chiuse e aperte per raccogliere dati sul livello delle conoscenze dei volontari e sulle motivazioni personali

Indicatori:

- motivazioni espresse; conoscenze effettive

soggetti coinvolti:

- volontari in servizio civile
- OLP
- formatori specifici

In itinere

strumenti:

- Questionario di metà corso a risposte chiuse e aperte per valutare il

mantenimento o meno della motivazione del singolo volontario e verificarne il livello di apprendimento dei contenuti e nozioni.

- Colloqui singoli tra OLP e volontari per valutare e verificare la singola situazione personale in termini di bisogni/criticità emersi durante la fase di apprendimento
- Colloqui di gruppo tra OLP e volontari, tra OLP e formatori dei singoli moduli, per raccogliere valutazioni sull'andamento del percorso formativo a metà corso
- Incontri singoli tra OLP, e formatori per condividere bisogni, criticità, punti di forza/debolezza emersi durante i colloqui singoli e di gruppo con i volontari e al bisogno ricalibrare la proposta formativa

Indicatori:

- valutazione della motivazione del singolo
- verifica delle competenze apprese

soggetti coinvolti:

- volontari in servizio civile
- OLP
- Formatori specifici

A fine corso

strumenti:

- Questionario di fine corso finalizzato a verificare le conoscenze apprese e a rilevare il livello di gradimento dell'intera formazione sia rispetto alle aspettative che all'efficacia della didattica
- Focus group per condividere quanto emerso dai questionari

Indicatori:

- verifica delle conoscenze apprese
- valutazione dell'intero percorso formativo, di bisogni, criticità, punti di forza emersi

soggetti coinvolti:

- volontari in servizio civile
- OLP
- Formatori specifici

Data 29 luglio 2014

Il Responsabile legale dell'ente /

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente