



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### **TITOLO DEL PROGETTO:**

**Un anno di servizio civile nelle biblioteche di Milano**

### **SETTORE e Area di Intervento:**

**Patrimonio artistico e Culturale: D01 Cura e conservazione biblioteche; D03  
Valorizzazione storie e culture locali**

### **OBIETTIVI DEL PROGETTO**

#### **7.1 OBIETTIVI GENERALI**

La realizzazione del progetto si pone i seguenti obiettivi generali:

- promuovere la qualità e lo sviluppo delle politiche giovanili attraverso la diffusione del servizio civile.
- diffondere buone prassi per la gestione dei volontari nelle sedi, promuovendo un atteggiamento attivo e propositivo tra gli operatori degli enti coinvolti.
- coordinare le sedi nel raggiungimento di una serie di finalità legate allo sviluppo dei servizi forniti alla comunità locale.

In sintesi, il progetto si propone l'innalzamento di standard di qualità, sia nell'erogazione di prestazioni all'utenza, sia nella gestione del servizio civile.

#### **7.2 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DI POLITICHE GIOVANILI**

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo di politiche giovanili sono:

##### **DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI UN ATTEGGIAMENTO DI CITTADINANZA ATTIVA**

L'esperienza del servizio civile rappresenta per le giovani generazioni un'opportunità formativa unica nel suo genere, non limitata alla fornitura di strumenti spendibili successivamente nel mondo del lavoro, ma progettata fin da subito come momento di educazione alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato; come occasione per conoscere la città e i suoi complessi apparati da un'ottica inusuale: non di fruitore dei servizi, bensì di erogatore degli stessi.

##### **DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI CONOSCENZE PROFESSIONALI E CAPACITÀ D'INSERIMENTO IN SITUAZIONI DI LAVORO**

Lo svolgimento del servizio civile consente al volontario un più agevole inserimento nel mondo del lavoro. L'esperienza del training on the job consente al volontario di acquisire:

- un'effettiva esperienza di conoscenze tecniche maturate durante lo svolgimento di percorsi di formazione teorici;
- capacità di strutturare relazioni sociali complesse acquisite mediante una lunga permanenza in un concreto ambito lavorativo.

### **7.3 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DELLE BUONE PRASSI**

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo delle buone prassi sono:

#### **INTRODUZIONE NEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI FORME D'INNOVAZIONE E CREATIVITA'**

Inserire elementi innovativi nei servizi resi alla cittadinanza impiegando una risorsa umana che, per le sue caratteristiche (giovane età, alto livello di formazione, forte motivazione etica e ideale) potrà introdurre elementi di creatività e originalità.

Perseguire tale obiettivo significa:

- creare un circuito virtuoso. Lavorare in rete favorisce la diffusione di buone pratiche e rafforza le relazioni fra le sedi che rappresentano la base della rete stessa;
- incrementare la capacità della rete di rendere maggiormente cooperativo lo svolgimento della fase di progettazione, realizzazione e monitoraggio del progetto attraverso l'attivazione di momenti di scambio fra le figure coinvolte nel progetto di servizio civile;
- orientare il sistema di gestione del progetto sulle esigenze di crescita dei volontari e dei destinatari dei servizi erogati dalle sedi di servizio, comprendendo le loro necessità presenti e future, rispettare i requisiti richiesti ed auspicati e puntare a superare le loro stesse aspettative;
- attuare un approccio di gestione organizzativa dei progetti basato sui processi per rendere possibile una visione d'insieme delle attività, considerando che la comprensione e la gestione di un sistema di processi interconnessi finalizzati ad ottenere determinati obiettivi contribuisce all'efficienza ed all'efficacia dell'organizzazione;
- prestare attenzione ai processi di leadership e di coinvolgimento del personale per stabilire unità d'intenti e di indirizzi e favorire la partecipazione nella definizione e nel perseguimento degli obiettivi stabiliti. Le persone, infatti, costituiscono l'essenza della rete ed il loro pieno coinvolgimento consente di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione stessa;
- realizzare il miglioramento continuo di processi e prestazioni offerte, come obiettivo permanente e diffuso.

#### **7.4. OBIETTIVI SPECIFICI DELLA SEDE DI SERVIZIO**

Il contributo dei volontari del servizio civile risulta fondamentale sia per mantenere l'attuale livello dei servizi, sia per accrescere in quantità e qualità le prestazioni offerte alla comunità locale.

Gli obiettivi che si intendono perseguire, anche utilizzando l'apporto dei volontari riguardano due aspetti fondamentali:

- miglioramento quantitativo dei servizi esistenti;
- miglioramento qualitativo dei servizi esistenti.

Il miglioramento dei servizi può esprimersi sotto forma di un miglioramento qualitativo dei servizi e dalla possibilità di introdurre, anche grazie all'impiego dei volontari, nuovi servizi e prestazioni che non sono attualmente presenti.

Ciascun volontario potrà contribuire ad incrementare la quantità o la qualità dei servizi offerti affiancandosi all'attività degli operatori, oppure, dopo un periodo di formazione e con la costante supervisione dell'operatore locale di progetto, occupandosi di attività non svolte da altro personale.

Di seguito sono analiticamente esplicitati gli obiettivi previsti per ogni servizio erogato all'interno del quale il volontario sarà coinvolto.

Per quanto concerne le attività ordinarie si tratta di raggiungere i seguenti obiettivi:

- diminuire i tempi di attesa nelle operazioni di carico/scarico dei prestiti;
- assistere in maniera più puntuale l'utenza nelle ricerche bibliografiche;
- incrementare le iniziative destinate al corretto utilizzo del reference digitale;
- aumentare la costruzione dei percorsi bibliografici;
- incrementare la circolazione del patrimonio librario, mediante una più rapida gestione dei solleciti e una puntuale comunicazione all'utenza dei libri reperiti con il servizio d'interprestito laddove presente;
- evidenziare sistemi per la presentabilità dei nuovi libri acquisiti;
- monitorare il patrimonio librario, accertando, con strumenti statistici a campione, la diminuzione del numero di libri da considerare "introvabili";
- raccogliere i desiderata dell'utenza, anche attraverso la somministrazione di questionari, di fogli richieste/suggerimenti;
- consentire l'apertura della biblioteca in momenti diversi dal normale orario per incontri, corsi, attività promozionali ed altro;
- incrementare l'attività di promozione della lettura attraverso iniziative specifiche per diversi target;
- attuare interventi che favoriscano la pubblica lettura e l'avvicinamento al libro come strumento base per la crescita personale culturale e lo sviluppo dei minori;
- valorizzare con iniziative ludico – didattiche il patrimonio librario della sezione ragazzi;
- facilitare l'accesso alle informazioni per i minori che si interfacciano al sistema bibliotecario;
- garantire un livello efficiente nell'ordine e nella catalogazione delle sezioni del patrimonio librario;
- aumentare il numero delle visite guidate alla biblioteca;
- aumentare il supporto agli utenti ai sistemi informativi e agli Internet point della biblioteca laddove presenti;
- fornire informazione e promuovere il patrimonio culturale archivistico;
- valorizzare o riorganizzare gli archivi;
- fornire assistenza ed accompagnamento alla consultazione per particolari categorie di utenti (disabili, anziani, minori);
- rendere più fruibile il patrimonio archivistico dell'ente con notevoli risparmi in termini di tempi di attesa per la consultazione;
- valorizzare la "dematerializzazione" di documenti storici e/o contemporanei.

Per il supporto ai servizi di promozione di eventi culturali – corsi in biblioteca – ludoteca – sala multimediale e fonoteca gli obiettivi previsti, in linea generale, sono i seguenti:

- aumentare sensibilmente il numero delle iniziative culturali e di promozione gestite dalle biblioteche;
- incrementare i momenti di promozione culturale;
- progettare nuove attività culturali e/o musicali;
- garantire l'apertura e/o l'incremento delle ore di apertura di sale multimediali e fonoteche;
- creare o supportare attività destinate ai bambini;
- aumentare la capacità di offerta dei corsi della biblioteca;
- aumentare l'incidenza della comunicazione esterna delle iniziative proposte (corsi, attività culturali e/o musicali);
- supportare attività di laboratorio culturale.

Per il supporto alle attività di valorizzazione del patrimonio culturale esistente – mostre e itinerari culturali sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- garantire o incrementare l'apertura e la fruizione di mostre e musei;
- aumentare la divulgazione e la promozione del patrimonio culturale e ambientale presso i cittadini;
- supportare la gestione di mostre e musei;
- garantire e aumentare le attività di animazione culturale con le scuole e con l'utenza in generale;
- consolidare e aumentare le visite guidate a mostre e musei.

Il perseguimento di questi obiettivi specifici porterà il volontario ad acquisire una serie di conoscenze, anch'esse risultato atteso dal progetto:

- conoscenza dei sistemi informativi, dei modi e delle forme delle produzioni culturali, oltre ai contesti culturali economici e sociali nelle quali le informazioni si creano e si distribuiscono;
- conoscenza delle caratteristiche degli utenti finali;
- conoscenza dei sistemi informatici, tecnici, amministrativi che permettono l'incontro delle prime due forme di conoscenza;
- conoscenza delle forme di una nuova cultura, interattiva, mutevole, personalizzata;
- conoscenza della struttura museale (dove presente) con un favorevole apprendimento della storia, della cultura e delle tradizioni esistenti;
- conoscenze del patrimonio artistico e culturale dell'Ente Locale.

Qui di seguito sono analiticamente esplicitati, per ogni sede di servizio, gli obiettivi previsti per ogni servizio erogato all'interno del quale il volontario sarà coinvolto.

## **1. PROMOZIONE DELLA LETTURA – sede 131912**

### **1) COMUNICAZIONE E PROMOZIONE EVENTI**

Obiettivo del servizio è implementare l'attività di promozione delle lettura e delle iniziative culturali organizzate dal Sistema Bibliotecario di Milano mediante una maggiore cura nella produzione di materiali informativi connessi agli eventi e alle iniziative proposte.

Si prevedono di raggiungere i seguenti obiettivi con un impegno di 600 ore all'anno per l'attività di comunicazione e promozione delle iniziative culturali attraverso la realizzazione di progetti, curati dalla redazione dei testi, alla realizzazione grafica dei materiali, ove possibile, fino alla pianificazione della comunicazione sul sito e sui canali social.

### **2) PATTO DELLA LETTURA**

Obiettivo del progetto è promuovere presso la cittadinanza una compiuta consapevolezza del ruolo educativo e sociale della lettura e realizzare iniziative di lettura ad alta voce in grado di favorirne la pratica e la condivisione.

Si intende potenziare il lavoro di coordinamento e di gestione dell'attività organizzativa e promozionale degli interventi a favore della lettura ad alta voce e di dedicare ad esso circa 600 ore all'anno.

Si prevedono di raggiungere i seguenti obiettivi:

- potenziare il lavoro di ideazione e progettazione delle azioni a carico del Patto della Lettura (circa 100 ore all'anno);
- potenziare il lavoro di organizzazione e di coordinamento tra le iniziative e le sedi in cui queste si realizzeranno, coordinando e gestendo gli aspetti comunicativi e logistici necessari al loro svolgimento (circa 300 ore all'anno);
- potenziare il lavoro di organizzazione dei momenti di verifica e monitoraggio delle attività (circa 200 ore all'anno).

## **2. INFORMATION LITERACY – sede 91168**

L'obiettivo del Progetto è inserire l'information literacy fra i servizi stabilmente offerti dal nostro Sistema Bibliotecario, tramite l'elaborazione di un programma strutturato di attività di alfabetizzazione informatica rivolto all'utenza, coordinamento e monitoraggio della sua realizzazione.

Come è noto, le competenze informative sono una risorsa chiave per l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita e le biblioteche possono fornire un contributo decisivo per il loro rafforzamento: la centralità delle competenze informative è destinata a crescere nell'immediato futuro poiché la loro insufficienza sarà un fattore di potente esclusione sociale, a cui si troveranno esposte soprattutto le fasce di popolazione meno attrezzate culturalmente.

Il processo che si ritiene utile avviare nelle nostre biblioteche dovrebbe assumere quale presupposto l'idea che i sistemi bibliotecari pubblici hanno il compito di contribuire a creare cittadini più informati, in grado di partecipare più attivamente alla vita della loro comunità, e che tale attività nella società odierna non è un elemento accessorio della nostra missione istituzionale ma una funzione chiave per la biblioteca pubblica, che la proietta nel cuore delle dinamiche sociali del nostro tempo.

### **1) PROGETTI DI ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA**

Il programma di information literacy nelle nostre biblioteche dovrà quindi mirare allo sviluppo della dimensione della cittadinanza digitale attraverso programmi di alfabetizzazione all'uso delle reti e alla ricerca esperta di contenuti in rete, all'utilizzo degli strumenti che sostanziano il rapporto con la pubblica amministrazione digitale, all'inclusione delle biblioteche nei progetti dedicati alle smart cities, senza trascurare dimensioni più "tradizionali" (come l'educazione civile dei cittadini attraverso programmi di approfondimento informativo e culturale su tematiche di attualità o di interesse generale, o la rivalutazione della memoria come fattore attivo di conoscenza e produttore di valore condiviso) o tematiche legate ad alcune emergenze sociali (l'integrazione socio culturale, la ricerca di lavoro ecc).

I corsi di base informatica sono studiati per over65 che non hanno nessuna familiarità con il computer e hanno l'obiettivo di offrire un'istruzione di base nell'ambito dei servizi multimediali a fasce di popolazione "tecnologicamente svantaggiate", come gli anziani. Essi prevedono una serie di esercitazioni pratiche di vari livelli di difficoltà: procedure di accensione delle macchine (pc, stampanti); uso del pc (conoscenza della tastiera, conoscenza di base del sistema operativo); uso delle periferiche (pen drive, caricamento carta stampanti, scanner); scrittura base e archiviazione documenti; alfabetizzazione all'utilizzo di Internet, creazione di una casella di posta. L'era di Internet rende facile comunicare, ottenere informazioni ed ampliare i propri orizzonti. L'uso di Internet può aiutare gli anziani ad uscire dall'isolamento, a mantenere contatti con la vita reale, a ottenere informazioni e conoscenza, a mantenere la mente attiva e a vincere problemi psicologici. E' importante che gli anziani vengano formati nell'utilizzo di Internet e soprattutto nella valutazione critica delle informazioni in generale e, nello specifico, delle informazioni offerte dalla rete.

Obiettivi specifici:

- Conoscenze informatiche di base. Utilizzo dei principali programmi di scrittura. Utilizzo di internet e dei social network più diffusi e popolari.

- Obiettivi comuni di servizio

Promuovere i servizi di biblioteca e orientare all'uso delle risorse digitali:

- le risorse disponibili online (Opac, Banche dati, Virtual Reference Desk)

- MediaLibraryOnLine. Presentazione del portale

- la Biblioteca diventa Social (le rubriche e i canali social di SBM: Facebook, Twitter Pinterest, Tumblr)

- le risorse online della Pubblica amministrazione: il nuovo portale del Comune di Milano e i servizi online per il cittadino

Si prevede di organizzare cicli di alfabetizzazione informatica di 8 incontri di 2,5 ore per 10/12 utenti. Da replicare in diverse biblioteche di SBM.

Si stima di poter dedicare circa 400 ore annue in più per il raggiungimento di questi obiettivi.

## 2) ATTIVITA' ORDINARIE DELLA BIBLIOTECA

Gli obiettivi specifici:

- Inserire elementi innovativi nei servizi resi alla cittadinanza impiegando una risorsa umana che, per le sue caratteristiche (giovane età, alto livello di formazione, forte motivazione etica e ideale) potrà introdurre elementi di creatività e originalità.
  - Realizzare il miglioramento continuo di processi e prestazioni offerte, come obiettivo permanente e diffuso
  - Orientare il sistema di gestione del progetto sulle esigenze dei destinatari dei servizi, rispettare i requisiti richiesti e auspicati e mirare a superare le loro stesse aspettative
- Grazie alla presenza del volontario si stima di poter velocizzare le attività di prestito, riducendo i tempi di attesa dell'utenza.

Si stima di poter dedicare circa 400 ore annue in più per il raggiungimento di questi obiettivi.

## 3) SUPPORTO ALL'UTENZA

L'obiettivo è incrementare il servizio di supporto e informazione nei confronti dell'utenza che si rivolge alla biblioteca. In questi anni è emersa la necessità di un aiuto e assistenza a soggetti deboli e socialmente ai margini che frequentano la biblioteca come spazio per sostare e passare le giornate e spesso chiedono un supporto per compilare curriculum, fare ricerche di lavoro, mettersi in contatto con alcuni uffici, conoscere l'offerta formativa della città (corsi di lingua, alfabetizzazione informatica, corsi ricreativi). L'obiettivo è riuscire a ritagliare uno spazio dedicato per poter rispondere a queste richieste.

Si stima di poter dedicare circa 400 ore annue in più per il raggiungimento di questi obiettivi.

## **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI**

### **8.3 RUOLO ED ATTIVITÀ PREVISTE PER I VOLONTARI NELL'AMBITO DEL PROGETTO**

Di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi.

#### **1. PROMOZIONE DELLA LETTURA – sede 131912**

##### **1) COMUNICAZIONE E PROMOZIONE EVENTI**

Il volontario affiancherà il personale in servizio nell'attività di promozione e di valorizzazione delle biblioteche e delle loro iniziative attraverso la realizzazione di materiale informativo di vario genere, cartaceo e digitale (brochure, manifesti, locandine, depliant, siti internet, canali social, stampa locale e nazionale). Il lavoro svolto comprende attività di organizzazione, redazione di testi, grafica e diffusione tramite diversi media. Potrà collaborare anche nella distribuzione del materiale sia cartaceo che digitale (volantinaggio o pubblicazione su siti e social media).

##### **2) PATTO DELLA LETTURA**

Il volontario potrà inserirsi in modo attivo nel gruppo facente parte del tavolo operativo dedicato alla lettura ad alta voce e partecipare alle sue riunioni periodiche. Potrà dare un contributo di tipo prevalentemente organizzativo e offrire supporto operativo durante gli incontri e alle attività formative previste dal progetto. Potrà inoltre collaborare alla parte di comunicazione del progetto.

Più in particolare si tratterà di:

- tenere i contatti con la rete dei lettori volontari, con quella dei professionisti della lettura, loro formatori, e con i referenti dei luoghi dove si svolgeranno le letture;
- svolgere un lavoro organizzativo e di coordinamento tra le iniziative e le sedi in cui queste si realizzeranno;
- coordinare e gestire gli aspetti comunicativi e logistici necessari al loro svolgimento;
- monitorare la continuità e la qualità degli interventi.

#### **2. INFORMATION LITERACY – sede 91168**

##### **1) PROGETTI DI ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA**

Il volontario sarà coinvolto in attività di:

- elaborazione di un programma strutturato di attività di alfabetizzazione informativa rivolto all'utenza.
- coordinamento e monitoraggio della sua realizzazione dei progetti.
- affiancamento in aula del bibliotecario e degli operatori di associazione (Associazione Informatica Solidale di Milano, in convenzione con Settore Biblioteche) per dare una istruzione di base nell'ambito dei servizi multimediali.

Poiché le azioni del progetto si concretizzano attraverso la realizzazione di nuove e diverse proposte di alfabetizzazione informativa, articolate e strutturate in relazione ai diversi target individuati, gli interventi formativi e informativi si strutturano con lezioni in aula e attività pratiche laboratoriali. Ogni attività laboratoriale necessita di una fase preliminare di preparazione, organizzazione e promozione nelle quali verrà coinvolto il volontario.

Il progetto si configura come attività permanente e continuativa del Sistema, con avvio graduale dal 2016 sia delle attività previste sia delle sedi interessate. Ogni anno si prevede di aumentare l'offerta fino a coinvolgere tutte le sedi. Il volontario supporterà questa attività nelle sedi di volta in volta individuate.

##### **2) ATTIVITÀ ORDINARIE DELLA BIBLIOTECA**

I volontari useranno il programma operativo dello staff per eseguire le procedure; avranno contatti diretti con l'utenza della biblioteca; presidieranno il banco di reference sempre in

coppia con un operatore della biblioteca, affiancheranno il bibliotecario in tutte le attività ordinarie (reference, iscrizioni, istruzione ai servizi, riordino documenti, informazioni di comunità, ecc).

I volontari useranno il programma operativo dello staff per eseguire le procedure e per la consultazione del catalogo collettivo; avranno contatti telefonici con l'utenza della biblioteca e con gli uffici amministrativi interessati; eseguiranno ricerche in internet.

### 3) SUPPORTO ALL'UTENZA

Il volontario sarà chiamato a dare il suo contributo sul progetto in modo consistente e continuativo; in particolare si occuperà della comunicazione e pubblicizzazione dell'attività e affiancherà il bibliotecario nella gestione dei rapporti con le associazioni e con i cittadini.

In questi anni è emersa la necessità di un aiuto e assistenza a soggetti deboli e socialmente ai margini che frequentano la biblioteca come spazio per sostare e passare le giornate e spesso chiedono un supporto per compilare curriculum, fare ricerche di lavoro, mettersi in contatto con alcuni uffici, conoscere l'offerta formativa della città (corsi di lingua, alfabetizzazione informatica, corsi ricreativi).

I volontari potrebbero occuparsi, in coordinamento con i bibliotecari, di avviare questa sorta di sportello socio-culturale facendo da ponte tra l'offerta formativa e informativa della biblioteca e della città e gli utenti che hanno meno possibilità di accedere autonomamente alle risorse e ai servizi del territorio.

## CRITERI DI SELEZIONE

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

#### a) Metodologia:

ANCI Lombardia ha accreditato un sistema di selezione che utilizza per tutti i progetti, non si tratta quindi di una ripetizione, ma dell'applicazione del sistema che comunque preserva la specificità di ogni singolo intervento garantendo uniformità e trasparenza.

La riuscita di un processo di selezione si costruisce nella fase progettuale del processo stesso, e si consolida con l'esperienza di valutazione dei candidati.

La metodologia del processo di selezione dell'ufficio servizio civile di ANCI Lombardia contempla diversi passaggi:

- analisi dei fabbisogni organizzativi delle sedi progettuali: si effettua un'analisi organizzativa delle sedi progettuali, con particolare riguardo agli obiettivi che esse si prefiggono, al fine di comprendere al meglio di quale tipo di interventi abbiano bisogno;
- analisi dettagliata dei fabbisogni di progetto: si esamina il progetto in cui si troverà la figura selezionata, al fine di cogliere "dal vivo" il clima e lo stile di conduzione della realtà progettuale in cui dovrà operare;
- elaborazione del Profilo del candidato ideale: si definiscono tutti i requisiti "critici" della posizione per cui si effettua la selezione;
- reclutamento dei candidati: si avvia la ricerca con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale e le modalità interne, sfruttando il sistema di comunicazione dell'Ufficio servizio civile di ANCI Lombardia;
- screening delle domande e dei curriculum individuali pervenuti in risposta ai bandi di selezione, e conseguente convocazione nei tempi e nei modi indicati dalla normativa del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale;
- valutazione dei candidati: ultimato lo screening di tutti i curricula pervenuti, si avvia la fase più tipicamente "attiva" del processo di selezione, ossia la realizzazione di colloqui individuali o di gruppo e/o alla somministrazione di appositi test per valutare i candidati con gli strumenti più idonei. L'intervista dei candidati prescelti ha lo scopo di valutare indicatori motivazionali e comportamentali (eventuali profili di natura psicologica);



- scrittura di un “Dossier” confidenziale sui candidati: al termine della valutazione, si redige un report per ogni candidato, in cui compaiono i dati più salienti e le note più significative emerse nelle fasi precedenti;
- presentazione di una rosa ristretta di candidati, elaborazione della graduatoria nei tempi e con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale. Riunione dello staff di progetto nella fase di decisione finale per una simulazione di verifica del livello di integrazione;
- comunicazione ai candidati dell’esito.

La selezione utilizza una metodologia che garantisce:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l’incarico di volontario su ciascun progetto;
- l’integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio organizzativo dell’Ente;
- obiettività, le scelte sono basate su dati di fatto e non su impressioni generiche e soggettive.

b) Strumenti e tecniche utilizzate:

L’esigenza di realizzare processi di selezione rende necessaria l’adozione di adeguati e diversificati strumenti di valutazione dei candidati e l’applicazione di tecniche specifiche.

In tal senso, sono organizzate apposite sessioni di colloqui a fronte della fondamentale rilevanza assunta da un preciso criterio che sempre più spesso orienta la ricerca di particolari profili individuali e quindi la diagnosi di tratti caratteriali legati alla sfera delle abilità cognitive, organizzative e sociali.

I selezionatori accreditati individueranno il candidato più idoneo attraverso un colloquio personale che parte dalla condivisione del progetto e delle sue peculiarità e si concentra sull’indagine delle caratteristiche personali del candidato.

A tal proposito si utilizzerà una check list di domande selezionate utili a conoscere il candidato, a comprendere le motivazioni, le aspettative nei confronti del progetto e a rilevare le sue attitudini.

Nel corso del colloquio i selezionatori avranno a disposizione i seguenti strumenti:

- scheda progetto da consegnare a ciascun candidato con l’obiettivo di garantire la trasparenza iniziale sul progetto, per condividere le “regole d’ingaggio” mediante l’apposizione della firma del candidato sulla scheda come “presa in carico delle finalità, dei compiti e del piano di attività”;
- scheda profilo candidato ideale in relazione al progetto, al contesto, agli aspetti critici e ai compiti affidati;
- check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali, la motivazione e le attitudini.

c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

Gli indicatori che si utilizzeranno saranno prevalentemente “attitudinali” poiché si ritiene sia il criterio dell’attitudine alla collaborazione volontaria la principale caratteristica richiesta ai nostri selezionati.

Accanto al criterio dell’attitudine alla collaborazione volontaria si indagherà sull’attitudine al lavoro in gruppo o in solitaria, l’attitudine alle relazioni, al controllo e al rispetto delle regole.

d) Criteri di selezione

La buona riuscita di un processo di selezione si determina già nella fase progettuale del processo stesso e si consolida con l’esperienza di valutazione dei candidati.

I criteri utilizzati riguardano:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l’incarico di volontario su ciascun progetto;
- l’integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio-organizzativo dell’Ente;
- l’obiettività delle scelte.

Per valutare i punti sopra si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, ossia del servizio civile nazionale, del progetto e della natura stesse dell'ente che hanno individuato come sede di servizio e sull'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto.

e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Le soglie minime di accesso previste dal sistema di selezione saranno quelle segnalate di volta in volta dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale

L'ente individua come requisiti attitudinali minimi nella fase di reclutamento:

- la volontà e l'impegno dimostrato dai candidati a svolgere le attività previste dai progetti;
- la collaborazione, dimostrata dai candidati, con lo staff di selezione e reclutamento, ossia il rispetto dimostrato sui tempi e sulle procedure indicate per il processo di selezione.

Gli indicatori di impegno e collaborazione anche nella primissima fase di selezione e reclutamento saranno:

- rispetto dei tempi per la consegna della documentazione necessaria alla selezione;
- rispetto delle procedure da seguire (puntualità, partecipazione, ecc.);
- rispetto per l'organizzazione e i referenti 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): SI'**

## **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

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

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore

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

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

### **1. PROMOZIONE DELLA LETTURA – sede 131912**

Disponibilità di operare parzialmente nelle sedi svolgimento dei progetti di promozione della lettura, per riunioni o altre attività.

### **2. INFORMATION LITERACY – sede 91168**

Le biblioteche sono aperte su 6 giorni, da lunedì a sabato

In tutte le sedi disponibilità a prestare servizio al sabato e in orario serale, qualora occorresse presidiare attività svolte in quei momenti.

Al volontario assegnato alla Biblioteca viene richiesta la disponibilità a spostarsi in sedi di servizio diverse da quella assegnata per riunioni, conferenze o attività laboratoriali.

Il volontario affiancherà il coordinatore di progetto, responsabile della biblioteca Accursio, e quindi la sua sede di servizio principale sarà la Biblioteca Accursio (piazzale Accursio 5, Milano).

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

### **1. PROMOZIONE DELLA LETTURA – sede 131912**

Preferibilmente:

Diploma scuola superiore/studi universitari

Buona cultura generale

Conoscenze informatiche del pacchetto Office, di Internet e dei principali Social Network.

E' gradita una conoscenza di base di strumenti di elaborazione delle immagini e impaginazione dei contenuti.

Attitudine ai rapporti umani e al lavoro di gruppo

Capacità organizzative e di lavoro autonomo

### **2. INFORMATION LITERACY – sede 91168**

Preferibilmente:

Buone conoscenze informatiche e della rete (compresi i social network)

Familiarità con apparecchiature tecnico-informatiche (pc, stampanti, tablet, e-book, smarthphone)

Buone conoscenze di cultura generale

Buona attitudine ai rapporti umani e al lavoro di gruppo

Attitudine e disponibilità all'ascolto dei bisogni del pubblico in generale (bambini, ragazzi, adulti), con particolare voglia e capacità di empatia con il pubblico Over60

**SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 2*

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

11) *Numero posti senza vitto e alloggio: 2*

12) *Numero posti con solo vitto:0*

16) *Sede/i di attuazione del progetto:*

PROV	ENTE	INDIRIZZO	SEDE	CODICE SEDE	N VOL
MI	MILANO	PIAZZALE FRANCESCO ACCURSIO 5	MILANO 23	91168	1
MI	MILANO	VIA BEZZECA 18	MILANO 186	131912	1
					2

**CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:* Nessuno

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:* Nessuno

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

**28.1 COMPETENZE ACQUISIBILI IN SEDE**

Di seguito sono indicate le competenze acquisibili dai volontari partecipando alle attività del progetto in ogni singola sede di servizio.

**1. PROMOZIONE DELLA LETTURA – sede 131912**

Il volontario che partecipa a questo progetto, potrà acquisire:

- Competenze biblioteconomiche di base, soprattutto nell'ambito dei servizi di back office
- Competenze informatiche e di servizi digitali
- Competenze relative all'ideazione e alla realizzazione di iniziative di promozione del libro e di eventi culturali
- Competenze di comunicazione
- Capacità relazionali e di problem solving
- Capacità di interagire con le varie entità coinvolte nella realizzazione degli eventi
- Capacità di lavorare in team

## **2. INFORMATION LITERACY – sede 91168**

Il volontario che partecipa a questo progetto, potrà acquisire:

- Competenze biblioteconomiche di base nell'ambito dei servizi al pubblico (sezioni, sistema classificatorio, conoscenza dei cataloghi, ordinamento dei libri).
- Conoscenza e uso dell'opac di gestione dei dati bibliografici.
- Competenze relative alle attività di front office e back office necessarie all'erogazione dei servizi bibliotecari.
- Competenze relative allo scarto, allo spoglio, all'inventariazione e alla catalogazione libraria.
- Competenze relazionali con l'utenza.
- Competenze relative all'ideazione e alla realizzazione di iniziative di promozione del libro e di eventi culturali.
- Competenze informatiche e di servizi digitali.
- Capacità di lavorare in team.
- Esperienza in materia di animazione.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

### **40.1 AZIONI DI TRAINING ON THE JOB**

L'intera attività formativa di "Training on the job" sarà guidata e coordinata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia che si occuperanno di definire i contenuti didattici da proporre e di supervisionare gli interventi formativi. Il formatore assieme all'Operatore Locale di Progetto, proporrà al volontario un percorso articolato in contenuti diversi, contestualizzati al settore in cui il volontario opera.

Nel dettaglio, i contenuti di "Training on the job" rispondono ai fabbisogni che scaturiscono dalle tre fasi: presentazione, orientamento e introduzione al servizio.

#### Contenuti della fase di presentazione

In questa prima fase il formatore definisce con l'OLP i contenuti della fase di presentazione. La piena comprensione e definizione dei ruoli, degli incarichi e delle responsabilità connesse al servizio civile è il presupposto da cui partire per avviare l'esperienza.

#### Contenuti proposti:

- le aspettative sul servizio civile, l'OLP avvia insieme al volontario una riflessione sulle aspettative connesse al progetto di servizio civile;
- l'Operatore Locale di Progetto, presentazione del ruolo e delle responsabilità. La comprensione da parte del volontario del ruolo di guida e coordinamento svolto dall'OLP permetterà al volontario di individuare e riconoscere l'OLP come la figura di riferimento e a cui rivolgersi nel corso del proprio servizio.

#### Contenuti della fase di orientamento

In questa fase si propongono i seguenti contenuti:

- analisi della sede di servizio, si descrive l'organizzazione e le funzioni della sede rispetto alla struttura dell'Ente;
- ruolo e responsabilità del volontario. Analisi e riflessioni sul ruolo che il volontario dovrà assumersi durante il servizio.

La conoscenza dell'organigramma del servizio, dei ruoli e delle responsabilità coinvolte permetterà al volontario di sviluppare la consapevolezza del contesto nel quale svolgerà servizio e di definire con maggiore chiarezza il proprio ruolo e il contributo che potrà dare all'interno dell'ente.

Contenuti della fase di introduzione al servizio e di formazione continua per operare nei servizi

In questa fase si dedica del tempo per presentare e spiegare nel dettaglio i diversi servizi proposti, specificando e chiarendo al volontario quali sono le problematiche che dovrà affrontare e gli strumenti da utilizzare. Nel dettaglio, i contenuti formativi proposti sono i seguenti:

- riflessione ed analisi delle prestazioni erogate dal servizio;
- riflessione ed analisi delle priorità definite dalla struttura;
- riflessione ed analisi delle problematiche e delle criticità del servizio;
- riflessione ed analisi delle modalità di realizzazione del servizio.

Risultato finale di questa fase è la definizione e la stesura del programma settimanale del volontario, all'interno del quale sono specificati gli orari di servizio e le attività da svolgere. I contenuti di introduzione al servizio sono riproposti ogni volta che il volontario si affianca ad una nuova attività e rappresentano quantitativamente la parte più significativa di quanto trasmesso.

Qui di seguito sono descritti, per ogni sede di servizio i contenuti formativi proposti dagli OLP ai rispettivi volontari per consentire loro di inserirsi e operare nei servizi.

### **1. PROMOZIONE DELLA LETTURA – sede 131912**

Il progetto prevede che l'Olp fornisca ai giovani in servizio i seguenti contenuti formativi utili a consentire al volontario di collaborare alla gestione delle attività in biblioteca:

- cenni di biblioteconomia e utilizzo dei programmi per la gestione del prestito;
- reference in biblioteca: ascolto, analisi e orientamento al prestito;
- promozione della lettura: strumenti e tecniche;
- attività di cooperazione reti bibliotecarie;
- tecniche di ascolto, comunicazione e promozione;
- strumenti di progettazione didattica: indicazioni per predisporre i percorsi didattici mirati, per curare l'accoglienza e l'accompagnamento delle scolaresche;
- indicazioni utili alla ricerca e allestimento di nuovi spazi in cui realizzare le proposte di promozione alla lettura per bambini, ragazzi e adulti;
- capacità di lavorare in rete e di gestire i rapporti con le varie figure coinvolte nella realizzazione delle attività e degli interventi sul territorio;
- indicazioni utili alla ricerca e allestimento di spazi in cui realizzare le attività promozionali e gli eventi della biblioteca;
- utilizzo degli strumenti e delle tecnologie a disposizione del servizio (supporti audio, foto e video);
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

## **2. INFORMATION LITERACY – sede 91168**

Il progetto prevede che l'Olp fornisca ai giovani in servizio i seguenti contenuti formativi utili a consentire al volontario di collaborare alla gestione delle attività in biblioteca:

- cenni di biblioteconomia e utilizzo dei programmi per la gestione del prestito;
- reference in biblioteca: ascolto, analisi e orientamento al prestito;
- attività di cooperazione reti bibliotecarie;
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza del pubblico;
- tecniche di ascolto, comunicazione e promozione;
- capacità di lavorare in rete e di gestire i rapporti con le varie figure coinvolte nella realizzazione delle attività e degli interventi sul territorio;
- utilizzo degli strumenti e delle tecnologie a disposizione del servizio (supporti audio, foto e video);
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **40.2 AZIONI FORMATIVE IN AULA**

Il progetto prevede un programma formativo distribuito in 2 giornate d'aula (8 ore cadauna) di cui una propone alcuni aspetti relativi all'area di svolgimento delle attività e l'altra il tema dei rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile.

Nello specifico saranno trattati i contenuti di seguito evidenziati.

#### **Comunicare con gli eventi (Formatori Andrea Ballabio, Sebastiano Megale – durata 8 ore)**

L'evento è lo strumento che consente di comunicare nello stesso momento e con un'unica azione a più target di riferimento, ha come protagonista un gruppo di persone che comunicano tra di loro su un argomento di comune interesse. L'evento possiede una conaturata pluralità di impieghi nell'ambito delle relazioni pubbliche, non è un avvenimento a sé stante ed è sicuramente diventato il mezzo d'eccellenza per comunicare.

Il corso è destinato ai volontari di servizio civile che svolgono anche attività nell'ambito dell'organizzazione eventi.

Argomenti previsti:

- natura e storia degli eventi (dal “Milano da bere” degli anni '80 all'evento di oggi, generalmente affidato ai professionisti del settore);
- l'evento come valido strumento per trasmettere un messaggio in modo incisivo nel breve e nel lungo periodo;
- i professionisti che ideano e realizzano un evento (azienda, agenzia, strutture convegnistiche e congressistiche, free-lance);
- le tipologie di eventi (esterni ed interni);
- gli elementi base (tipologia, messaggio/obiettivo, concept, target, budget, location, strutture tecniche, grafica, scenografia e allestimenti, catering, risorse umane, rapporti con i media, materiali di supporto, verifica risultati);
- i concetti di briefing e di de-briefing.

In particolare sarà trattata la manifestazione fieristica prendendo come Case-History “Fiera Forum RisorseComuni”.

#### **Fare, dire e vedere cinema: quali strategie e strumenti per l'animazione locale (Formatore Lauro Sangaletti – durata 8 ore)**

Il corso vuole fornire degli strumenti operativi ai volontari di servizio civile che operano all'interno di organizzazioni locali/culturali e vogliono utilizzare la risorsa cinematografica quale strumento per l'animazione sociale.

In particolare si analizzerà come è possibile organizzare, realizzare, promuovere e programmare eventi cinematografici e come gestirli e animarli anche attraverso percorsi di analisi dei film.

Fondamentali, al fine delle attività curricolari, saranno una breve introduzione alla storia del cinema e alle teorie e tecniche della produzione cinematografica e una sessione laboratoriale di analisi dell'audiovisivo.

Argomenti previsti:

- il cinema: invenzione del '900;
- cinema, breve storia (generi, registi, nazionalità, attori, ...);
- i linguaggi e la grammatica del cinema;
- analisi dell'audiovisivo: teorie, tecniche e strumenti;
- laboratorio "analisi del film";
- una rassegna cinematografica, come organizzarla, il pubblico, i luoghi, la burocrazia;
- come gestire un cineforum.

### **Tecniche di animazione teatrale (Formatori Milena Rivolta – durata 8 ore)**

Il linguaggio teatrale (quando non è mestiere, specializzazione e professionismo) è un gioco aperto al quale tutti possono partecipare, ciascuno con le proprie capacità e i propri limiti. È accessibile a chiunque, perché si basa su una materia prima che chiunque è in grado di fornire: la presenza umana.

Il corso è destinato a quei volontari di servizio civile che non solo vogliono imparare nuove forme di comunicazione, ma umanamente sentono la necessità di liberare le proprie forme espressive per agire al meglio nei contesti, anche difficili, a cui sono destinati.

Si esplorerà il mondo dell'animazione teatrale, sperimentando direttamente gli strumenti propri del fare teatro e conoscendosi attraverso il gioco: ci si muoverà nello spazio in gruppo, a coppie, con la musica e con il silenzio, usando il corpo e la voce, provando ad osservare da spettatori e ad agire da "attori".

Negli incontri si sperimenteranno:

- giochi di sensibilizzazione percettiva e di comunicazione non verbale;
- giochi strutturati di espressione corporea e vocale;
- giochi di improvvisazione teatrale;

Sono previsti:

- momenti di riflessione di gruppo guidata;
- spazi dedicati a riferimenti teorici sulla storia dell'animazione teatrale.



### **Elementi di grafica: fotografia digitale, Photoshop e creazione di un blog (Formatore Luciano Caponigro – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto ai volontari in servizio civile le cui attività richiedono delle competenze di grafica, pratiche e teoriche, utili per lo sviluppo di materiale promozionale, informativo e di comunicazione. Sarà messo a disposizione un pc per ogni partecipante.

Argomenti previsti:

- terminologia e concetti di grafica, un'introduzione;
- grafica per web e grafica per stampa;
- fotografia digitale: risoluzione immagine, sistema colori, software, etc.;
- Photoshop;
- esercitazioni pratiche con Photoshop;
- panoramica sul web;
- creazione di un blog;
- criteri di accessibilità per la creazione di un sito internet.

### **Tra tempio della cultura e luogo della polvere: il funzionamento del museo (Formatore Andrea Perin – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto volontari di Servizio Civile che opereranno all'interno dei musei.

Il corso ha l'obiettivo di accompagnare i partecipanti lungo i vari livelli che compongono il museo, dalla biglietteria alla contemplazione dell'opera d'arte, perché quell'oggetto entra nel museo e un altro no? Che uso viene fatto dei soldi del biglietto? I musei definiscono o mistificano i concetti di autenticità e bellezza? L'obiettivo è scomporre l'istituzione museo e metterne a nudo i meccanismi di funzionamento, invitando il visitatore a non accontentarsi della semplice emozione visiva ma a guardare dietro la cornice, per una visita più smaliziata e meno noiosa.

Argomenti previsti:

- due parole sul museo: origine dell'idea di museo (Rivoluzione Francese), il museo come custode dell'identità;
- tipologie dei musei (archeologia, arte, antropologia, storico, scientifico);
- caratteristiche specifiche nell'ordinamento e nella presentazione al pubblico, aspetti comuni, diversità figure professionali - direttore, conservatore, tecnici, custodi, ecc.;
- economia nei musei - il biglietto, i finanziamenti pubblici, il ruolo dei book shop;
- la proprietà delle opere in museo e il loro meccanismo di ingresso acquisto, donazione, furto, sequestro, deposito;
- conservazione delle opere - tipologie dei materiali e loro specifiche necessità, il deposito;
- comunicazione non verbale - l'allestimento museale, il ruolo di colori, materiali, luce e accostamenti tra opere;
- comunicazione verbale - didascalie e pannelli, video e installazioni, visite guidate, visite animate;
- sicurezza nei musei, il pubblico;
- legislazione in merito ai luoghi pubblici e alle normative anti-incendio;
- sicurezza nei musei, le opere;
- potenziali danni da micro-ambiente (luce, umidità relativa, etc.) e da vandalismo-furto - le soluzioni adottate;
- esposizioni temporanee - scelte delle opere, prestiti, trasporti, economia;
- museo al cinema - breve ricognizione di come il museo è proposto all'interno delle pellicole.

**Biblioteca per tutti (Formatore Luigi Paladin – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto volontari di Servizio Civile che opereranno all'interno della biblioteca. La giornata di formazione vuole mettere in luce come la biblioteca pubblica concorre a promuovere le condizioni che rendono effettivo il diritto all'informazione, allo studio, alla cultura, alla continuità formativa e all'impiego del tempo libero dei componenti di tutta la comunità, allestendo e organizzando spazi e materiali in funzione dell'accessibilità e della fruizione dei servizi da parte di tutti i membri della comunità.

Argomenti previsti:

- la biblioteca di un ente locale: principi, storia e servizi;
- dal diritto di stampa al deposito legale;
- la biblioteca come importante servizio del territorio;
- i servizi bibliotecari;
- riferimenti normativi.

**Imprese sociali e imprese culturali: dall'idea al Business Plan (Formatori Angela Greco, Rosaria Borghi – durata 8 ore)**

L'obiettivo generale è quello di fornire ai partecipanti un "orientamento all'impresa" che da una parte valorizzi e integri l'esperienza di servizio civile, dall'altra possa risultare loro utile nel proprio successivo percorso personale e lavorativo.

A partire dall'esperienza di contatto e collaborazione con imprese sociali e culturali maturata dai volontari nel corso dell'anno di servizio civile saranno affrontate tematiche relative all'impresa in genere, alle tipologie specifiche di impresa sociale e impresa culturale, al rapporto fra queste e gli Enti Locali. I volontari partecipanti saranno coinvolti in un lavoro di gruppo che prevede lo sviluppo di diverse idee di impresa (sociale e culturale) proposte dai partecipanti stessi.

Argomenti previsti:

- cos'è un'impresa, i tratti distintivi;
- diverse tipologie di impresa ed elementi caratterizzanti, similitudini e differenze;
- imprese sociali e culturali, servizi, clienti, committenti, organizzazione;
- rapporto con gli Enti Pubblici, le diverse possibilità e le loro caratteristiche;
- dall'idea ai servizi;
- offerta e domanda (il mercato di riferimento, clienti e committenti);
- ricavi e costi (la sostenibilità dell'impresa);
- esempi reali di impresa sociale e di impresa culturale;
- orientamento e informazione, a chi rivolgersi.

**Definizione del progetto professionale e tecniche di ricerca attiva del lavoro (Formatori Angela Greco, Rosaria Borghi – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto ai volontari di servizio civile il cui compito consiste nell'indirizzare gli utenti che chiedono aiuto per muoversi nell'ambito professionale, in particolar modo i giovani alla ricerca di un primo impiego. La peculiarità dei temi trattati fa sì che questo modulo formativo sia interessante per il volontario stesso.

Il corso prevede che i partecipanti, attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, definiscano il progetto professionale a partire dai propri punti di forza e di debolezza in termini competenze professionali tecniche e trasversali.

Il corso si pone inoltre l'obiettivo di trasferire gli strumenti necessari alla ricerca del lavoro.

Argomenti previsti:

- interessi e valori professionali;
- variabili che definiscono un ruolo professionale;
- costruzione del progetto professionale;
- strategie per organizzare la ricerca attiva del lavoro;
- il curriculum vitae, il curriculum europeo;
- la lettera di accompagnamento;
- canali di ricerca del lavoro;
- prove di selezione (il colloquio, i test, il colloquio di gruppo);
- i contratti di lavoro.

**Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (Formatori Vito Paese, Daniele Mallamo – durata 8 ore)**

Il corso prevede una formazione generale uguale per ogni tipo di ente in materia di salute e sicurezza e un approfondimento relativo ai rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro. Si propone inoltre di fornire gli strumenti di sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.

Argomenti previsti:

- legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- rischi nel lavoro;
- sistemazione del posto di lavoro;
- luoghi e attrezzature di lavoro.

### **40.3 CONTENUTI DI FORMAZIONE A DISTANZA**

L'attività di formazione a distanza (24 ore) sarà svolta attraverso l'utilizzo di una piattaforma di formazione a distanza suddivisa nelle seguenti sezioni diverse:

- sezione normativa;
- sezione didattica;
- sezione comunicazione;
- sezione ricerche;
- sezione esercitazioni.

In ciascuna sezione saranno raccolti materiali specifici utili allo studio e all'approfondimento. Il volontario potrà muoversi liberamente tra le sezioni a disposizione, orientando e personalizzando il proprio percorso formativo.

Gli argomenti che saranno proposti tratteranno tematiche di ampio respiro attuale:

- La comunicazione efficace: si proverà a stimolare i volontari ad imparare e conoscere le diverse sfaccettature della comunicazione, nonché l'importanza dei processi comunicativi e le diverse modalità in cui essi avvengono.
- Time management: sarà un corso per indirizzare i volontari ad ottimizzare la risorsa "tempo" attraverso l'utilizzo di strategie, modelli e pianificazioni.
- La gestione delle riunioni e dei gruppi di lavoro: si porrà l'accento sull'importanza della "riunione" come strumento di lavoro di gruppo. Come avviene la sua pianificazione e organizzazione, quali sono le figure e i ruoli all'interno di una riunione (coordinatore, relatore, conduttore) e infine il processo intrinseco della riunione (apertura, svolgimento, verifica, chiusura e valutazione).
- La gestione dei progetti: si delineano le linee guida e gli elementi base di project management. Saranno presentati concetti quali sono: il ciclo di vita di un progetto con la sua impostazione e pianificazione; l'esecuzione e il controllo di un progetto; il team building, la chiusura del progetto e gli strumenti principali ai quali riferirsi durante il suo svolgimento.
- Web 2.0 e Wiki: i volontari sono immersi in un nuovo sistema di comunicazione, con questo corso si forniscono nozioni circa i social, i blog, i forum e le chat che sempre di più diventano i veicoli principali per comunicare con gli altri. Si darà un contributo affinché vengano utilizzati nel modo corretto.
- Gestione della conoscenza: si punta a far comprendere ai volontari l'importanza della creazione, condivisione e trasmissione dei saperi all'interno delle organizzazioni. Inoltre saranno forniti definizioni di: bilancio di competenze, network e knowledge management.
- La comunicazione assertiva, il conflitto e la negoziazione: si daranno dei suggerimenti riguardo le modalità usate per definire obiettivi e i modi per trasmetterli efficacemente. Si parlerà di comunicazione assertiva, di strategie per "convincere" gli interlocutori, dell'uso della retorica e della performance. Sarà anche sottolineata l'importanza del saper gestire le critiche e sull'uso della razionalità e dell'emotività in contesti comunicativi.
- Risparmio energetico: il corso introdurrà una panoramica generale riguardo il risparmio energetico e sarà prevista un'analisi accurata della problematica attraverso consigli, strumenti e normative attuate in grandi contesti. Inoltre si racconterà come una politica efficace di risparmio energetico diventa leva competitiva sul mercato.
- Sicurezza in ufficio: il corso offrirà ai volontari la possibilità di conoscere il quadro normativo in materia di sicurezza, dalle direttive europee ai decreti legislativi emanati nei Paesi europei.

Nella sezione “Didattica” saranno inseriti anche i contenuti di formazione specifica proposti nelle lezioni d’aula. I formatori provvederanno a far pubblicare, dall’esperto di formazione a distanza, tutti i materiali di studio e approfondimenti legati all’argomento trattato. I contenuti saranno proposti seguendo la suddivisione per argomenti utilizzata in aula, per approfondimenti si veda il punto 40.2 (“Azioni formative in aula”).

**41) Durata:**

72 ore, di cui 32 ore di formazione specifica e di addestramento al servizio (training on the job), 24 ore di formazione a distanza (FAD) e 16 ore di formazione specifica d’aula di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile. L’attività è coordinata e supervisionata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia.