

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

COMUNE DI FIRENZE

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01413

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo Regionale della Toscana

3

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Interventi di assistenza e socializzazione 2008

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

Settore: Assistenza;
Area principale: Anziani;
Aree Secondarie: Minori, Disabili, Disagio Adulto;
Codici: A01/A02/A06/A12

6) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

Firenze – città metropolitana di circa 370.000 abitanti – si colloca in un momento complesso dal punto di vista sociale, caratterizzato da un lato da un aumento dei bisogni soprattutto quelli legati a particolari problematiche, come ad esempio gli anziani e le crescenti necessità di inclusione, dall'altro dalle difficoltà generali in merito alle risorse economiche disponibili.
Il Comune di Firenze, attraverso appositi atti, ha anche avviato con l'Azienda ASL di Firenze un'importante sperimentazione di gestione integrata dei relativi servizi (sociali, sanitari e socio-sanitari) per realizzare quegli "obiettivi di salute e benessere" previsti nel Piano Sanitario Regionale.
Il primo a cui il Comune di Firenze ha dato la priorità assoluta è quello degli **anziani** in quanto la domanda di servizi sociali e sanitari è più forte.
Firenze si può definire una città "anziana" per il basso livello di mortalità e il basso livello di natalità, fattori dei quali si prevede un'ulteriore accentuazione nel tempo; a ciò si unisce il

problema della solitudine delle persone anziane residenti che sono ben 18.000, solitudine che si accentua a causa delle malattie, della perdita progressiva di autonomia e, molto spesso, di un non adeguato supporto familiare. La programmazione è rivolta interamente a correggere l'orientamento prevalente della istituzionalizzazione anche in presenza di situazioni patologiche. Si avviano programmi e progetti a sostegno della famiglia e della domiciliarità al fine di evitare o ritardare il ricovero, con il massimo investimento sui servizi di prevenzione come i centri diurni, i contributi alle famiglie, lo sviluppo delle reti di solidarietà, l'estate anziani, il pronto sociale domiciliare.

Altro grave problema destinato ad assumere un rilievo crescente nelle politiche sociali è la **disabilità**, per la quale a differenza che per altre aree di intervento, è molto difficile individuare e delimitare le dimensioni quantitative. L'impegno attuale dell'Amministrazione è quello di potenziare tutti quegli interventi che permettono alle persone disabili "una vita autonoma" e di raggiungere un adeguato livello di integrazione sociale, supportando o integrando anche l'azione svolta dalla famiglia.

Gli strumenti adottati derivano da un'integrazione tra servizi sociali e servizi sanitari e nel coinvolgimento delle famiglie, del volontariato, delle associazioni, dei singoli.

Si tratta di un sistema di lavoro a rete da cui scaturiscono servizi di assistenza domiciliare, i trasporti e gli inserimenti socio-terapeutici, i contributi per la "vita indipendente", i centri diurni di socializzazione, come il C.S.E. in via Salvi Cristiani n.7 che offre accoglienza diurna a 44 persone adulte in situazione di handicap psico-fisico lieve e medio-grave. È prioritario l'identificazione del centro come un luogo di promozione integrale della persona, dove si promuovono attività di tipo occupazionale che mirano all'acquisizione di un ruolo lavorativo con il coinvolgimento del distretto sanitario di zona e del quartiere.

Ciò è reso possibile quotidianamente grazie a una équipe multidisciplinare costituita da fisioterapisti, psichiatri e psicologi dell'ASL del territorio che lavorano in sinergia con gli operatori della Cooperativa Sociale COESO, che hanno funzioni di gestione del Centro e attuazione degli obiettivi del progetto e di assistenti sociali territoriali. Tali soggetti sono coordinati dall'Amministrazione Comunale che svolge funzioni di coordinamento, programmazione per il progetto e vigilanza e verifica sulle attività del centro.

I **minori** costituiscono circa il 12% dell'intera popolazione, con una variabilità che va dal 12% al 28% nei cinque quartieri. Nell'ambito delle politiche adottate dall'Amministrazione particolare importanza riveste la protezione dal rischio di abbandono e devianza, attraverso interventi integrativi o sostitutivi della famiglia a favore dei minori, anche di etnia Rom, a forte rischio sociale. Per questi ultimi l'Amministrazione ha in fase di realizzazione numerosi progetti di lotta all'esclusione sociale e di sviluppo di una concreta politica di solidarietà in collaborazione con i vari enti locali e con le associazioni di volontariato.

L'Amministrazione Comunale impegna una parte preponderante di risorse umane ed economiche e interviene con metodologie diverse: sostegno familiare presso il domicilio, servizi diurni, semiresidenziali, soggiorni estivi e attività per il tempo libero richiedono un'integrazione degli interventi sempre più forte ed efficace a partire anche dall'integrazione delle professionalità e di ogni risorsa presente sul territorio.

Rientrano nel progetto di assistenza alla persona gli interventi a favore **del disagio sociale e della marginalità** da cui scaturisce il gravissimo problema dell'emergenza alloggiativa. Il costo della vita, la precarizzazione del lavoro e l'alto costo dei canoni d'affitto hanno determinato un allargamento della fascia di popolazione definita come "nuova povertà" che si trova nell'impossibilità di sostenere i costi di locazione e in condizione di perdere l'alloggio per morosità.

L'Amministrazione è orientata ad attivare interventi fortemente mirati a dare risposte sistemiche secondo il principio del superamento dell'accoglienza sociale fine a sé stessa e dell'affermazione della volontà di investire sugli utenti e sulle loro potenzialità per superare la dipendenza assistenziale e la passività dei comportamenti.

A tal fine il Comune di Firenze ha attivato un servizio di accoglienza temporanea non superiore a sei mesi a persone con problemi di marginalità e prive di alloggio presso:

1. Albergo Popolare in via della Chiesa n.66 per 125 posti

2. Casa Albergo Mameli n.1/a per 24 posti

3. Foresteria del Fuligno in via Faenza n.48 per 69 posti letto

Il Progetto educativo è mirato al raggiungimento di obiettivi di autonomia e di responsabilizzazione degli ospiti con percorsi e azioni concordate con i Servizi Sociali.

Attraverso una risposta articolata per questa tipologia di cittadini, anche in un'ottica sperimentale, percorsi di "inclusione sociale" sono attivati presso il *Centro Polivalente LA FENICE di via del Leone n.35*, in stretta collaborazione tra soggetti istituzionali, privato sociale e volontari del Servizio Civile. Progetti personalizzati, laboratori per il recupero delle capacità di base, pre-formazione e formazione al lavoro impegneranno i volontari delle associazioni, gli operatori delle strutture di accoglienza e dei servizi (formazione, supervisione, sostegno psicologico, ecc.), la comunità nel suo insieme (campagne di informazione e sensibilizzazione sui temi delle marginalità sociali, eventi, ecc.).

Il progetto è destinato a tutti i soggetti che vivono una situazione di difficoltà e disagio sociale e economico, che gravitano stabilmente sul territorio fiorentino. Uomini e donne stranieri, comunitari e non-comunitari, ma anche italiani che non possiedono i requisiti necessari per una cosiddetta "presa in carico" e perciò non rientrano nell'immediato nei circuiti formali dell'assistenza.

Ogni attività progettuale cerca di attivare le risorse degli ospiti considerandone gli interessi e le potenzialità personali di cui ognuno è portatore, sperimentando una metodologia operativa fondata sulla costruzione di una relazione significativa.

Gli indicatori misurabili si possono ritenere:

- il numero di persone con disagio residenti;
- il numero delle richieste pervenute alle sedi di servizio;
- la tipologia e il numero degli interventi.

7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivo generale

Confermare la validità del Servizio Civile Volontario come occasione per i volontari di crescita civile, di cittadinanza, di responsabilità e soprattutto di sviluppo delle proprie risorse e capacità.

Obiettivi generali per i volontari

Il progetto "Interventi di Assistenza" è pensato come un intervento di **educazione alla cittadinanza attiva** dei partecipanti, basato su principi fondamentali quali impegno civile, conoscenza del territorio e delle sue risorse, solidarietà e collaborazione, valorizzazione delle capacità personali e orientamento al miglioramento continuo.

Il progetto, inoltre, intende accrescere la capacità del volontario di **orientarsi in un contesto organizzato**, rendendolo consapevole della struttura organizzativa, dei processi lavorativi e decisionali, aumentando nel contempo la familiarità con attrezzature e strumenti di lavoro tipici (PC, periferiche, internet, posta elettronica, etc) della società dell'informazione.

Dal punto di vista delle competenze trasversali, l'obiettivo è di stimolare la **capacità di comunicazione, di relazione e di lavoro di gruppo**, promuovere la capacità di osservazione e lo spirito critico, il senso di responsabilità e l'orientamento al miglioramento continuo, l'auto-analisi e sviluppo delle proprie competenze.

Obiettivi specifici per tipologie di utenza:

AREA ANZIANI E DISABILI

L'obiettivo del progetto è quello di dare un supporto ai servizi di assistenza sociale già attivati dagli uffici comunali, rivolti ad anziani completamente non autosufficienti e anziani parzialmente non autosufficienti, finalizzati a:

- 1. Mantenere l'anziano nel proprio contesto di vita favorendo la domiciliarità**
 - Contrastare il ricovero in centri residenziali
 - costruzione attorno agli anziani, soprattutto se soli, di reti relazionali stabili che rispondano ai loro bisogni materiali ed immateriali
 - razionalizzazione e ottimizzazione della gestione quotidiana dell'anziano nel proprio contesto di vita tendendo a favorire una migliore domiciliarità;
 - favorire l'autonomia personale e l'autogestione nella quotidianità
 - ampliare i servizi di accompagnamento per bisogni ed esigenze impellenti dell'anziano
- 2. Sostenere le autonomie residue, le capacità relazionali e il bisogno di socializzazione al fine di evitare l'isolamento e la solitudine e migliorare la qualità della vita**
 - Organizzazione di uscite, occasioni di animazione e di incontro con coetanei residenti nel territorio
 - Integrazione sociale e coinvolgimento in iniziative promosse nel territorio;
 - Consolidamento della collaborazione tra le varie realtà associative degli anziani
 - Sostenere la famiglia permettendo ai famigliari di recuperare spazi personali e mantenere i propri interessi

Nell'ambito del C.S.E. l'obiettivo prioritario è la promozione di attività di tipo occupazionale, che mirano all'acquisizione di un " ruolo lavorativo " per il miglioramento della qualità di vita degli utenti e delle loro famiglie

Obiotti specifici per i volontari:

I volontari avranno la possibilità di collaborare alla realizzazione degli obiettivi previsti, imparando a rapportarsi a soggetti con età totalmente diversa dalla loro, dai quali possono apprendere tanto e trarre elementi di forza dal contatto con esperienze di sofferenza. I volontari potranno prendere coscienza delle realtà sommerse esistenti riguardanti la terza età, collaborare per apportare miglioramenti ai servizi presenti sul territorio, sviluppare la capacità di lavorare in gruppo e a relazionarsi con le persone in difficoltà.

AREA MINORI

I destinatari degli interventi territoriali sono i minori nel loro contesto di vita familiare e di vita extra-familiare: scuole, ludoteche, biblioteche, luoghi sportivi.

L'obiettivo del progetto è favorire il potenziamento dei servizi in ambito territoriale rivolte ai minori e allo sviluppo del loro benessere, migliorare le dinamiche relazionali e di comunicazione nel contesto familiare e di incentivare processi di partecipazione e di integrazione sociale.

Il progetto è, quindi, rivolto all'ampliamento delle attività di prevenzione che vedranno i volontari nella gestione di spazi aggregativi per favorire le opportunità di socializzazione e protagonismo giovanile (attività extrascolastiche, centri estivi, centri di aggregazione giovanile), e delle attività di assistenza per i minori con particolari problematiche sociali (quali ad esempio i minori stranieri).

Nel dettaglio gli obiettivi possono essere definiti come segue:

- 1. promuovere l'integrazione sociale e lo sviluppo delle autonomie personali in relazione all'età dei soggetti**
 - promozione di eventi/attività che garantiscano una piena socializzazione e la partecipazione attiva alla vita del gruppo;
 - valorizzazione delle risorse dei singoli ragazzi nell'assumersi alcune responsabilità nei confronti della propria comunità;
- 2. promuovere attività di sostegno e sviluppo dell'integrazione (scolastica ed extrascolastica) nel contesto sociale e territoriale con particolare attenzione alla collaborazioni tra servizi sociali e scolastici**
 - valorizzazione e promozione del ruolo attivo dei bambini e degli adolescenti attraverso la partecipazione ad attività educative e socializzanti

- diminuzione del disagio favorendo le motivazione all'apprendimento scolastico

Obiettivi specifici per i volontari

I volontari nel relazionarsi con l'utenza specifica per la realizzazione degli obiettivi, avranno modo di sentirsi parte attiva della società contribuendo al benessere dei ragazzi di cui occuparsi, imparare l'importanza della collaborazione e migliorare le capacità di lavoro in gruppo, sviluppare le competenze relazionali e di organizzazione.

AREA DISABILI

Il progetto si rivolge a disabili, minori e adulti e tende a supportare sia politiche di assistenza nell'ambito scolastico ed extrascolastico, sia politiche di sostegno nell'inserimento sociale e di sviluppo di capacità relazionali in modo da evitare l'emarginazione e favorire l'integrazione, offrendo anche un sollievo al nucleo familiare nelle attività di sostegno e di cura del disabile

Gli obiettivi di dettaglio sono:

1. sostegno alla famiglia nelle diverse fasi della vita quotidiano

- sostegno personalizzato domiciliare finalizzato al mantenimento o all'acquisizione di autonomia individuale del diversamente abile
- sostegno ai familiari attraverso il supporto di operatori e volontari esterni al nucleo familiare

2. promozione delle attività di socializzazione ed interazione sociale

- realizzazione di attività di sostegno allo sviluppo della vita indipendente a domicilio ed extradomicilio
- ampliamento degli spazi di libertà e di autodeterminazione delle persone disabili attraverso attività nel tempo libero, iniziative di socializzazione e servizi di prossimità.

Obiettivi specifici per i volontari

I volontari, rapportandosi con persone diversamente abili e le loro difficoltà, traggono insegnamento e forza attraverso il contatto con esperienze di sofferenza. Il contatto umano porta allo sviluppo della consapevolezza della grandezza interiore che fa parte di ogni essere umano, indipendentemente dalle condizioni fisiche e psichiche. In questo modo i volontari si sentiranno parte attiva della società, potranno conoscere realtà sommerse riguardanti le disabilità e attivare le proprie risorse personali per migliorare i servizi esistenti sul territorio. Impulso notevole verrà dato alle capacità relazionali e di lavoro in gruppo.

AREA DISAGIO SOCIAL E MARGINALITA'

Il progetto è destinato a tutti i soggetti che vivono una situazione di difficoltà, disagio sociale e economico, che gravitano stabilmente sul territorio fiorentino, uomini e donne stranieri, comunitari e non-comunitari, ma anche italiani che non possiedono i requisiti necessari per una cosiddetta "presa in carico" e perciò non rientrano nell'immediato nei circuiti formali dell'assistenza.

Le azioni del progetto permettono di dare il via ad un programma articolato di interventi che dietro la responsabilità dei Servizi Sociali e assistenziali del territorio, ha le caratteristiche della ricerca-azione ed è teso ad innescare processi di sviluppo della comunità locale in tema di contrasto alla povertà ed inclusione sociale.

L'obiettivo è di favorire interventi fortemente mirati a dare risposte sistemiche secondo il principio del superamento dell'accoglienza sociale fine a sé stessa e dell'affermazione della volontà di investire sugli utenti e sulle loro potenzialità per superare la dipendenza assistenziale e la passività dei comportamenti.

Gli obiettivi specifici possono essere così definiti:

- 1. creare una relazione di accoglienza significativa tra operatori (educatori, tirocinanti e volontari) e utenti, al fine di elaborare programmi di intervento individualizzati e centrati sui bisogni reali, primari o secondari,**

della persona senza tetto.

- 2. Supportare la realizzazione del servizio di accoglienza temporanea, non superiore a sei mesi, a persone con problemi di marginalità e prive di alloggio.**
- 3. Promuovere l'ascolto, l'orientamento e la partecipazione degli ospiti, nell'ottica che prevede la valorizzazione delle capacità e delle potenzialità dei destinatari ed in un secondo momento, l'autogestione di alcuni servizi (per fare solo un esempio biblioteca e spazio di lettura)**
 - Favorire il raggiungimento di obiettivi di autonomia e di responsabilizzazione degli ospiti con percorsi e azioni concordate con i Servizi Sociali;
 - Realizzare laboratori per il recupero delle capacità di base;
 - Definire progetti personalizzati di pre-formazione e formazione a lavoro che impegneranno i volontari delle associazioni, gli operatori delle strutture di accoglienza e dei servizi (formazione, supervisione, sostegno psicologico, ecc.)
 - Promuovere la consapevolezza della comunità nel suo insieme (campagne di informazione e sensibilizzazione sui temi delle marginalità sociali, eventi, ecc.).

Ogni attività progettuale cerca di attivare le risorse degli ospiti considerandone gli interessi e le potenzialità personali di cui ognuno è portatore, sperimentando una metodologia operativa fondata sulla costruzione di una relazione significativa.

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

Il progetto di impiego dei volontari nell'ambito dell'assistenza e della socializzazione è collegato con le attività integrate delle Direzioni Sicurezza Sociale e della Direzione Decentramento

8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi

FASE I – ATTIVITA' PROPEDEUTICHE E DI PIANIFICAZIONE

Durata: 1 mese

Attività:

- A cura dell'Ufficio Servizio Civile: informazione e sensibilizzazione dei potenziali volontari sul sistema di servizio civile finalizzate alla raccolta del maggior numero di candidature
- A cura dell'organismo di accoglienza del volontario:
 - analisi e conoscenza delle necessità della realtà territoriale di riferimento al fine di disporre di un quadro informativo, integrato da dati statistici socio-demografici, sui problemi e sui bisogni delle fasce di popolazione oggetto del progetto. Il complesso delle informazioni necessarie risulta deducibile dal "Profilo di salute della città di Firenze" che offre una visione articolata dell'insieme dei fattori capaci di influenzare il benessere complessivo delle persone e costituisce uno degli elementi fondanti per l'elaborazione del Piano Integrato di Salute, strumento di programmazione per la Società della Salute;
 - definizione e identificazione degli ambiti/aree d'intervento dei volontari e delle attività da espletare all'interno di ogni area sulla base di concetti cardine quali la personalizzazione degli interventi, la valorizzazione delle autonomie e delle capacità residue del singolo e dei nuclei familiari e il contrasto alla povertà, alla marginalità e all'isolamento sociale;

- predisposizione e realizzazione di un'offerta formativa specifica, con l'apporto diretto degli operatori pubblici in qualità di docenti, che mira alla preparazione e alla sensibilizzazione dei volontari nei confronti della relazione d'aiuto e del rapporto con le persone in difficoltà e in stato di bisogno;
- identificazione delle figure professionali responsabili, in qualità di tutor, dell'attività dei volontari e referenti a livello dei complessivi progetti d'intervento sulle persone.

Risultati attesi: pianificazione efficace delle attività per la realizzazione del progetto, predisposizione degli elementi fondamentali per la riuscita dell'iniziativa.

FASE II – SELEZIONE

Durata: 1 mese

Attività a cura del Ufficio Servizio Civile:

- raccolta delle candidature
- costituzione della Commissione di Selezione
- disamina dei requisiti d'ingresso
- colloqui di selezione con i partecipanti finalizzati alla verifiche delle motivazioni, attese/aspettative, esperienze pregresse dei candidati

Risultati attesi: individuazione del gruppo di volontari aventi le caratteristiche e motivazioni necessarie per portare avanti con successo il percorso di servizio civile come delineato in fase progettuale.

FASE III – ACCOGLIENZA E FORMAZIONE

Durata: 1 mese

Attività:

- A cura dell'Ufficio Servizio Civile: organizzazione e realizzazione delle attività di prima accoglienza e di formazione generale (42 ore) rivolta a tutti i volontari che partecipano ai progetti gestiti dal Comune di Firenze.
- A cura dell'organismo di assegnazione del volontario: progettazione di dettaglio, organizzazione e gestione della formazione specifica che avrà carattere itinerante (72 ore complessive).

Risultati attesi: sviluppo nei volontari delle conoscenze e competenze necessarie per svolgere un consapevole percorso di servizio civile e operare efficacemente all'interno della sede di assegnazione. Sviluppo della motivazione e del coinvolgimento attivo del singolo partecipante, quale vero protagonista del proprio percorso. Socializzazione tra i partecipanti.

FASE IV – ASSEGNAZIONE

Durata: 15 giorni

Attività: assegnazione del volontario, sulla base delle competenze manifestate e delle predisposizione personale, ad attività di front-office, di front-end, di segreteria oppure ad attività più specificatamente tecnologiche. L'assegnazione avviene di concerto tra l'Ufficio Servizio Civile e la Direzione Sistemi Informativi.

Risultati attesi: garanzia di maggiore corrispondenza tra le caratteristiche/attese del volontario e la tipologia di servizio che andrà a svolgere.

FASE V – INSERIMENTO

Durata: 15 giorni

Attività a cura dell'organismo di assegnazione del volontario:

- gestione del processo di inserimento del volontario nel contesto di operatività;
- individuazione delle figure interne di riferimento per ciascun volontario per le attività di

affiancamento;

- assegnazione di una postazione di lavoro e verifica della strumentazione informatica;
- visita degli spazi in cui si realizzeranno le attività;
- incontri conoscitivi con il gruppo di lavoro.

Risultati attesi: maggiore efficacia del processo di inserimento, quale processo conoscitivo graduale finalizzato a fornire al volontario tutti quegli elementi e riferimenti operativi necessari per orientarsi efficacemente nel contesto lavorativo.

FASE III - OPERATIVITA'

Durata: 10 mesi

Attività:

- a cura dell'organismo di assegnazione del volontario:
 - incontri con il gruppo di lavoro per l'illustrazione dello stato dell'arte e la programmazione delle attività nelle quali verrà coinvolto il volontario;
 - Individuazione degli obiettivi, dei tempi e metodi di lavoro;
 - Definizione dei risultati da raggiungere;
 - Attuazione del programma di attività e verifiche relative allo stato di avanzamento;
 - Reporting periodico del volontario al suo referente circa le attività svolte.
- a cura dell'Ufficio Servizio Civile: supervisione delle attività, incontri di monitoraggio delle attività con i volontari, i referenti interni, l'OLP e il Tutor, somministrazione questionari.

Risultati attesi: Effettuazione di un percorso di servizio civile soddisfacente per entrambe le parti, professionalizzante e di servizio alla collettività.

FASE IV - VERIFICHE DEI RISULTATI E CHIUSURA DELLE ATTIVITA'

Durata: Ultimo mese del servizio civile

Attività a cura dell'Ufficio Civile: incontri finali di monitoraggio, somministrazione questionari finali di gradimento, realizzazione processo di certificazione delle competenze (formazione auto-analisi delle competenze, somministrazione questionari di auto-analisi, incontri di verifica con i volontari), chiusura con manifestazione conclusiva.

Risultati attesi:

8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione

Le attività previste, di seguito più approfonditamente dettagliate e ricondotte alle singole aree d'intervento, saranno attuate nei due livelli di residenzialità nei quali si esplica normalmente l'operatività del volontario, vale a dire:

- *a livello domiciliare* (cioè presso il luogo privilegiato di vita delle persone);
- *a livello intermedio* (cioè presso centri diurni, luoghi di aggregazione e socializzazione, strutture educative, sportive e di tempo libero).

8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente

Per l'espletamento delle attività domiciliari sono previsti:

- 98 assistenti sociali dipendenti comunali di cui 78 di ruolo, 5 responsabili di assistenza domiciliare dipendenti comunali e 15 operatori non di ruolo;

- 82 operatori dei servizi sociali comunali di cui 71 di ruolo, 11 a tempo determinato dipendenti di cooperative convenzionate con l'Ente;
- 45 volontari del Servizio Civile che lavorano con 14 operatori locali di progetto assistenti sociali individuati per loro in un rapporto di 1 operatore ogni quattro volontari (vedi scheda n.16)

Altre figure coinvolte nel progetto:

- Il Responsabile dell'Ufficio Civile del Comune di Firenze (dipendente);
- 2 Responsabili Locali dell'Ente Accreditato (dipendenti)
- Il Responsabile della Formazione e del Monitoraggio (dipendente)
- 18 Operatori Locali di Progetto (dipendenti)
- 1 tutor (dipendente)
- I formatori/relatori – formazione specifica (dipendenti/esterni)

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

I volontari svolgeranno il periodo di servizio civile presso il SERVIZIO INTEGRATO DI ASSISTENZA SOCIALE TERRITORIALE (SIASST). Tale servizio è presente in ogni Distretto/Quartiere: è costituito dalle professionalità sociali (assistenti sociali) ed amministrative impegnate a diversi livelli nella presa in carico dei soggetti che si trovano in situazione di bisogno e a rischio di emarginazione sociale. Sulla base della diagnosi sociale, la presa in carico dei soggetti interessati e la formulazione del progetto individuale può prevedere l'integrazione con altri operatori sanitari e associazioni di volontariato.

Il ruolo dei volontari sarà quello di fornire un importante supporto e un'integrazione all'operato professionale delle figure sociali che elaborano programmi d'intervento sulle persone e sui nuclei che si trovano in condizioni di bisogno, di povertà e a rischio di esclusione sociale.

Svolgeranno quelle attività di sostegno, di accompagnamento, di aiuto e di stimolo alla socializzazione e al reinserimento sociale previste all'interno del progetto, di aiuto personalizzato elaborato dagli operatori professionali di riferimento.

L'attività dei volontari dovrà essere costantemente verificata e monitorata valutandone l'impatto e le ricadute in termini sia di costruzione di una relazione con l'utente sia di "risposte" di quest'ultimo alle sollecitazioni e agli interventi concreti messi in atto.

AREA ANZIANI

- I volontari assegnati ai Servizi Integrati di Assistenza Sociale Territoriale dei singoli quartieri saranno impiegati per compagnia presso il domicilio, per passeggiate e accompagnamenti per visite mediche, acquisto farmaci, spesa o disbrigo di commissioni varie.
- L'assistenza agli anziani si realizza anche attraverso un servizio di accoglienza diurna presso i centri diurni comunali, L'Airone in via di S. Salvi n.12, Il Colibrì in Borgo Pinti n.62 e Le Rondini in via Modigliani n.184.
- I volontari affiancheranno gli operatori comunali e gli operatori del Consorzio Metropoli in tutte le attività che si realizzano nei centri a partire da un servizio di accompagnamento per anziani parzialmente autosufficienti o temporaneamente inabili, ma saranno coinvolti nell'organizzazione e gestione di momenti di animazione e di tutte le attività proposte come laboratori di pittura, attività motoria, gite fuori città o visite a musei.

AREA MINORI

I volontari sono prevalentemente impegnati in interventi delle seguenti tipologie

- accompagnamento di minori che per esigenze di famiglia arrivano a scuola da mezz'ora a un'ora prima delle lezioni;
- sostegno scolastico nelle ore pomeridiane presso il domicilio;

- accompagnamento e socializzazione in momenti extra-domiciliari (scuola, negozi, ludoteche, biblioteche, luoghi del tempo libero, centri sportivi).
- affiancamento degli educatori di strada e degli operatori di recupero e sostegno impegnati in modo specifico in interventi a favore di minori dei nuclei Rom.

AREA DISABILI

L'utilizzo dei volontari è finalizzato alla valorizzazione delle capacità emergenti di persone disabili attraverso la partecipazione ad eventi e frequentazione di luoghi per i quali è necessario l'accompagnamento.

Si prevedono differenti tipi di attività, alternate fra loro e che diversificano il ruolo dei volontari come sostegno e accompagnamento nel luogo di lavoro, di studio, nei luoghi delle attività culturali o ludico-ricreative o compagnia anche presso il domicilio.

Talvolta è necessario un aiuto o sostituzione in azioni che le persone diversamente abili non sono in grado di portare avanti autonomamente (telefonate, appunti di lavoro, lettura, uso del computer, disbrigo di commissioni).

Un volontario sarà assegnato alla sede del Centro Socio Educativo in via Salvi Cristiani n. 7 per partecipare, a supporto degli operatori del consorzio CO&SO, alle attività di socializzazione, animazione, integrazione con il territorio, laboratori di attività manuali come ceramica, falegnameria, decorazione su stoffa, ortovivaismo, cartapesta, piscina, palestra, servizio di trasporto dal domicilio e servizio mensa

AREA DISAGIO E MARGINALITÀ

I volontari supporteranno gli operatori presso i seguenti luoghi di accoglienza dei senza tetto: l'Albergo Popolare in via della Chiesa n.66; la Casa Albergo Mameli n.1/a; la Foresteria del Fuligno in via Faenza n.42.

I volontari svolgeranno le seguenti attività:

- accompagnamento degli utenti c/o ambulatori medici, uffici e altre strutture;
- ricerche di occasioni ludico ricreative sul territorio da proporre agli ospiti;
- organizzazione di momenti di socializzazione all'interno delle stesse strutture anche con il coinvolgimento del volontariato di zona.

Nel Centro Polivalente La Fenice presso l'Albergo Popolare i volontari parteciperanno al programma articolato di interventi a favore delle persone a rischio di esclusione sociale, laboratori per il recupero delle capacità di base, pre- formazione e formazione al lavoro, sostegno psicologico in stretta collaborazione con gli operatori dell'ASP Educativo della SS. Concezione detto di Fuligno

- 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:

- L'orario di sei ore al giorno è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 19.30 ed è concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio.
- Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano.
- Eccezionalmente per esigenze di servizio (ad esempio per partecipazione a gite per accompagnamento di anziani o disabili) è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/19.30. Le ore in più saranno poi recuperate.
- Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio.
- E' obbligatoria la partecipazione attiva ai momenti di formazione e monitoraggio.
- Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro, ad un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
	P.O. S.I.A.S.T. Q1	FIRENZE	Piazza Santa Croce, 1	28460	9	Nazzi Luca, Giani Patrizia Somigli Benedetta	03/10/66 26/06/70 24/09/77	NZZLCU66R03G702M GNIPRZ70H66D403N SMGBDT77P64D612C
	P.O. S.I.A.S.T. Q2	FIRENZE	Via d'Annunzio, 29	28471	12	Cenci Rossella Ferretti Agnese, Marchesin Laura	30/04/60 25/08/72 02/01/70	CNCRSL60D70D612N FRRGNS72M65D583N MRCLRA70A42B160Q
	P.O. S.I.A.S.T. Q3	FIRENZE	Piazza dalla Costa, 5	28457	8	Salimbeni Chiara, Redini Anna,	06/11/58 15/03/53	SLMCHR58S46D612X RDNNNA53C55C312O
	P.O. S.I.A.S.T. Q4	FIRENZE	Via delle Torri, 23	28465	6	Putignano Silvia, Baffè Giuseppina	21/12/62 13/10/48	PTGSLV62T61D612L BFFGPP48R53F029E
	P.O. S.I.A.S.T. Q5	FIRENZE	Via Lambruschini, 33	28474	10	Di Rocco Sandra, Borghi Sandra, Carapelli Sara	19/12/62 16/06/56 01/10/73	DRCSDR62T59D612W BRGSDR56H56D612Y CRPSRA73R41D612D
	Direzione Sicurezza Sociale	FIRENZE	Viale de Amicis, 21	28484	14	Tedde Annamaria, Bianchi Lucia, Becciolini Giulietta, Visentin Laura Borselli Duilio	28/11/53 24/09/58 17/05/54 18/05/58 21/10/48	TDDNMR53S68G088D BNCLCU58P64D612N BCCGTT54E57H791X VSNLRA58E58E897O BRSDLU48R21D612D

17) Altre figure impiegate nel Progetto:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	TUTOR			RESP. LOCALI ENTE ACC.		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
	P.O. S.I.A.S.T. Q1	FIRENZE	Piazza Santa Croce, 1	28460	9	Dell'Olio Sergio	29/04/57	DLLSRG57D29I6840	Frullini Laura	21/03/55	FRLRA55C61D612C
	P.O. S.I.A.S.T. Q2	FIRENZE	Via d'Annunzio, 29	28471	12	Dell'Olio Sergio	29/04/57	DLLSRG57D29I6840	Frullini Laura	21/03/55	FRLRA55C61D612C
	P.O. S.I.A.S.T. Q3	FIRENZE	Piazza dalla Costa, 5	28457	8	Dell'Olio Sergio	29/04/57	DLLSRG57D29I6840	Frullini Laura	21/03/55	FRLRA55C61D612C
	P.O. S.I.A.S.T. Q4	FIRENZE	Via delle Torri, 23	28465	6	Dell'Olio Sergio	29/04/57	DLLSRG57D29I6840	Frullini Laura	21/03/55	FRLRA55C61D612C
	P.O. S.I.A.S.T. Q5	FIRENZE	Via Lambruschini, 33	28474	10	Dell'Olio Sergio	29/04/57	DLLSRG57D29I6840	Frullini Laura	21/03/55	FRLRA55C61D612C
	Direzione Sicurezza Sociale	FIRENZE	Viale de Amicis, 21	28484	14	Dell'olio Sergio	29/04/57	DLLSRG57D29I6840	Tre Re Lucetta	11/06/47	TRRLTT47H51D612P

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

Con la pubblicazione del bando il Comune di Firenze intende realizzare la seguente campagna promozionale finalizzata alla pubblicizzazione dei progetti approvati:

- Pubblicazione di tutti i progetti e del bando di selezione sul sito internet www.comune.fi.it. La pubblicazione durerà dall'apertura del bando fino alla sua chiusura per trenta giorni. Inoltre sulla rete civica dell'ente esiste un link che permette agli interessati di trarre in ogni momento tutte le informazioni utili sul servizio civile.
- comunicati stampa e inserzioni su alcuni giornali locali dalla pubblicazione del bando alla sua chiusura per trenta giorni;
- campagna radio sulle frequenze Lady Radio, Controradio, Radio Toscana Network, Novaradio che iniziano con la pubblicazione del bando sul sito dell'U.N.S.C. fino alla sua chiusura per trenta giorni;
- locandine, manifesti e depliant informativi collocati nei principali punti informativi dell'Amministrazione Comunale, nei Centri per l'Impiego, negli Informagiovani, nei centri/associazioni giovanili, nelle facoltà universitarie dell'Ateneo Fiorentino, nelle mense universitarie e in ogni altro centro di aggregazione;
- realizzazione di stand informativi in occasione di particolari eventi/iniziativa rivolte anche ad un pubblico giovanile. Citiamo la Festa della Toscana (Maggio 2008) e Terra Futura (Maggio 2008);
- Distribuzione di segnalibri informativi e video/CD che raccontano le esperienze di servizio civile nel Comune di Firenze, nelle scuole medie superiori di Firenze, con riferimento agli studenti delle classi quarte e quinte.

Inoltre è stato istituito, a cura dell'Assessorato al Servizio Civile, un Forum attivo dedicato specificatamente al servizio civile sul sito www.comune.fi.it. Il Forum nasce quale occasione per i volontari in servizio di tenersi in contatto, condividere le proprie esperienze, scambiarsi riflessioni e come opportunità di informazione per i giovani interessati a svolgere in futuro questa esperienza.

L'articolata campagna di diffusione e di promozione del progetto prevede un monte ore superiore alle 20 ore

19) *Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Viene istituita una commissione che valuta i titoli e sottopone a colloquio i volontari, adottando per la selezione i criteri stabiliti dall'U.N.S.C. e approvati dal Direttore Generale con la determinazione del 30/05/2002.

20) *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

21) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:

Il Sistema di Monitoraggio Interno è stato strutturato in modo da verificare il **livello di soddisfazione di tutte le componenti** (con particolare riferimento al volontario) coinvolte durante lo svolgimento del progetto di servizio civile e da valutare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati. L'obiettivo principale è quello di aumentare l'efficacia e l'efficienza del servizio, individuando e le situazioni critiche che possono verificarsi nel corso dell'esperienza e definendo soluzioni adeguate. Ulteriore finalità è rappresentata dall'individuazione di strategie specifiche di miglioramento globale del servizio civile per gli anni successivi.

Il responsabile del Monitoraggio Interno in fase di avvio del progetto dovrà definire un **piano di monitoraggio di dettaglio**, verificare l'attuazione del piano, analizzare ed elaborare i dati raccolti al termine dell'attività, anche in vista del miglioramento generalizzato del sistema di servizio civile.

I soggetti coinvolti nel sistema di monitoraggio sono, oltre al responsabile della formazione, gli Operatori Locali di Progetto e i tutor, i volontari.

Gli **strumenti** utilizzati dal sistema di monitoraggio sono:

- incontri strutturati di monitoraggio, finalizzati all'individuazione, analisi e soluzione delle criticità emerse;
- somministrazione di questionari;
- elaborazione di schede di valutazione.

Il Sistema di Monitoraggio prevede tre **livelli di indagine**:

1. livello di soddisfazione dei volontari;
2. Attività svolte dell'OLP e del Tutor;
3. Valutazione dell'attività dei volontari da parte dell'OLP

I dati raccolti confluiranno in un report finale di monitoraggio.

1) MONITORAGGIO LIVELLO DI SODDISFAZIONE VOLONTARI

Il monitoraggio in itinere si svolge attraverso **sei incontri di sei ore** che si svolgono presso diverse sedi del progetto di Servizio Civile.

Gli incontri sono obbligatori e coordinati dal responsabile della formazione dell'Ente e sono centrati sulla discussione in aula di tutte le problematiche emerse durante il servizio.

Su indicazione dei volontari o in riferimento a quanto emerso durante la riunione, inoltre, vengono organizzati incontri a tema, finalizzati ad affrontare particolari criticità o necessità di approfondimento, eventualmente alla presenza di esperti di settore.

Il livello di soddisfazione dei volontari verrà monitorato attraverso la somministrazione di un **questionario di gradimento**, tre volte durante l'arco di svolgimento del servizio civile (alla conclusione del primo trimestre, del secondo trimestre e al termine delle attività).

Il questionario, strutturato secondo le tecniche della ricerca quantitativa e sottoposto a tutti i volontari, indagherà i seguenti items, utilizzando una scala che va da 1 (minimo accordo) a 5 (massimo accordo):

- attinenza dell'attività svolta rispetto al progetto per il quale il volontario è stato selezionato
- Qualità e frequenza dei rapporti con gli utenti
- Utilità del servizio alla cittadinanza

- Rispondenza del servizio alle aspettative
- Utilità del servizio in una prospettiva di sviluppo professionale
- Qualità del clima interno
- Efficienza dell'organizzazione del lavoro
- Qualità dei rapporti con il tutor e con l'OLP
- Livello di disponibilità del tutor e dell'OLP
- Qualità dei rapporti con l'ufficio civile
- Livello di coinvolgimento e motivazione

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- suggerimenti per il miglioramento delle attività di servizio civile.

2) MONITORAGGIO ATTIVITA' OLP E TUTOR

Si prevedono tre incontri nell'arco dell'anno, condotte dal responsabile della formazione, con l'obiettivo di monitorare le seguenti attività:

- Pianificazione delle azioni previste
- Individuazione di aree di sviluppo
- Realizzazione di specifiche fasi progettuali
- Stato di attuazione del progetto
- Raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi
- Problemi e criticità

Nell'ultimo mese viene effettuato un incontro di verifica finale al termine del quale il coordinatore della formazione elabora un documento in cui vengono messi in evidenza:

- Il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- Le azioni previste comparate con quelle realizzate
- I nodi critici
- Le risorse impiegate
- I dati dei questionari somministrati

All'OLP e al Tutor, inoltre, verrà somministrato un questionario (alla conclusione primo semestre e alla conclusione delle attività) che indagherà sui seguenti items:

- Utilità del ruolo svolto in relazione all'attività professionale?
- Risposta alle attese iniziali
- Ore settimanali dedicate ai volontari
- La presenza dei volontari quanto ha portato qualcosa di nuovo nella tua attività?
- Qualità dei rapporti con i volontari
- Qualità dei rapporti con l'Ufficio Servizio Civile
- Qualità dei rapporti con le diverse figure coinvolte nel servizio civile
- Livelli di criticità riscontrati
- Qualità/tempi di risposta alle criticità emerse

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- suggerimenti per il miglioramento delle attività di servizio civile.

3) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELL'ATTIVITA' PRESTATI DAI VOLONTARI

La valutazione delle attività prestate dal volontario viene effettuata dall'OLP in tre diversi momenti del servizio (alla conclusione del primo trimestre, alla conclusione del secondo trimestre e al termine delle attività).

A tal fine viene somministrato un questionario, utilizzando un criterio di assegnazione di punteggi da 1 a 10, che indagherà sui seguenti aspetti:

- Puntualità
- Spirito di iniziativa e autonomia operativa

- Capacità organizzativa del proprio lavoro
- Capacità di adattamento a situazioni diverse da quelle previste
- Capacità di risoluzione dei problemi
- Capacità di comunicazione e di lavorare in gruppo
- Livelli di competenza raggiunti

22) *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

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

Capacità relazionale, capacità di comprendere il contesto socio-culturale in cui si dovrà operare, capacità di assumere le responsabilità del ruolo.

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

Ogni anno all'interno delle previsioni di bilancio viene costituito un fondo complessivo che sarà utilizzato per i volontari in servizio civile di tutti i progetti

- Spese diverse, trasferte, biglietti autobus, partecipazione a corsi, seminari, convegni, etc. € 10.000,00
- Spese di pubblicità e promozione: € 35.000,00
- Spese per la formazione specifica: € 17.000,00

Il Comune di Firenze ha stipulato con la Fondiaria Assicurazione una polizza con la quale vengono estese anche ai volontari le garanzie in materia di responsabilità civile personale per danni involontariamente cagionati a terzi nello svolgimento delle attività e per infortuni subiti durante il servizio.

25) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

Il progetto si realizza anche grazie alla professionalità di neuropsichiatri, riabilitatori, infermieri, medici specialisti, educatori, che svolgono, assieme ai Servizi Sociali, il ruolo di elaborazione, applicazione e verifica dei progetti individuali di intervento sulla persona che i volontari concorrono a rendere operativi con la loro operatività.

Inoltre:

- Consorzio Metropoli** per le attività socio assistenziali e educative nei centri diurni comunali per anziani Il Colibrì, Le Rondini, L'Airone
- Consorzio CO&SO** per le attività di socializzazione nel centro per disabili CSE
- ASP Educatore della SS Concezione detto di Fuligno** per le attività di socializzazione nel Centro Polivalente La Fenice per marginali

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

Le risorse tecniche e strumentali richieste per la realizzazione del progetto sono quelle generalmente in uso per le attività di ufficio, di formazione e di diffusione delle informazioni: spazi e arredi idonei al lavoro, aule di formazione, postazioni di lavoro, attrezzature e sistemi informatici e telematici multimediali, supporti didattici e materiale informativo. Tutte le risorse necessarie sia alle fasi di formazione generale e specifica sia alla realizzazione delle attività di servizio saranno messe a disposizione dei volontari con modalità e tempi differenti a seconda delle sedi coinvolte e delle specifiche azioni del progetto.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

L'Università degli Studi di Firenze ha recepito la nota n. 2626 del 09.07.04 del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e delle Ricerche e, pertanto, riconosce agli studenti universitari in servizio civile crediti formativi universitari fino a un massimo di 18 complessivamente, nell'ambito delle attività di cui alla lett. d e f dell'art.10 D.M. 509/99

28) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

In relazione alla **Convenzione di Tirocinio di Formazione e Orientamento del 24.05.02** tra il Comune di Firenze e l'Università degli Studi di Firenze, ogni facoltà dell'Università degli studi di Firenze riconosce il servizio civile volontario come attività di tirocinio ai fini del conseguimento della laurea.
Come si evince dall'atto che si allega, ai volontari che ne facciano richiesta saranno riconosciuti 16 CFU pari all'intera esperienza di tirocinio nell'ambito del corso di laurea in Educatore Professionale della facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Firenze. Per gli altri corsi di laurea della stessa facoltà valuteranno al momento della richiesta la congruità con la figura professionale di riferimento.

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

Il Servizio Civile aiuterà il volontario a migliorare la conoscenza del valore delle persone, a riflettere sulla centralità della figura umana e sui concetti di dignità di ogni cittadino.

A conclusione del progetto si ritiene che i volontari abbiano acquisito le seguenti competenze.

Competenze di base

Essere in grado di:

- Utilizzare in modo consapevole il PC e i principali software informatici
- Analizzare, elaborare, rappresentare dati e informazioni
- Gestire la posta e i contatti in rete
- Effettuare ricerche anche complesse di informazioni, documenti ed opportunità sul web
- Individuare le caratteristiche del settore in cui opera l'organismo/ente ospitante, i servizi e l'utenza di riferimento
- Descrivere i principali elementi organizzativi che definiscono dell'ente/organismo ospitante
- Definire le principali funzioni organizzative dell'azienda/organizzazione ospitante
- Riconoscere e applicare le regole osservate nel contesto di riferimento: linguaggio,

- atteggiamento, rispetto degli orari e altre norme comportamentali;
- Agire in vista dell'ottimizzazione dei tempi, dei mezzi e risorse a disposizione;
- Applicare i principi fondamentali della prevenzione e collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro

Competenze tecnico professionali

Essere in grado di:

- Riconoscere le diverse tipologie di utenza e i bisogni che le caratterizzano
- Analizzare e definire le esigenze dell'utente individuando le azioni/soluzioni adeguate
- Partecipare alla elaborazione di un progetto di intervento
- Prestare attività di sostegno/accompagnamento/assistenza agli utenti in stato di disagio fisico e mentale, in base ai bisogni individuali, a domicilio o extradomicilio
- Supportare l'organizzazione e la gestione di momenti di animazione/socializzazione e dei laboratori didattici/ricreativi
- Stimolare il coinvolgimento, la partecipazione e la socializzazione degli utenti
- Gestire la relazione con l'utente
- Ricercare eventi ludico-ricreativi sul territorio da proporre all'utenza
- Individuare le situazioni in cui è necessario rivolgersi e chiedere sostegno alla figura professionale competente
- Gestire le relazioni con i diversi servizi presenti nel territorio
- Utilizzare tecniche di ascolto attivo

Competenze Trasversali

Essere in grado di:

- Adottare stili e strategie comunicative differenziate, adeguate al contesto e agli scopi della comunicazione, anche in vista della risoluzione di problemi comunicativi
- Lavorare in gruppo per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi
- Assumere un atteggiamento collaborativo e disponibile
- Agire in modo da ottimizzare i tempi e i costi
- Svolgere i propri compiti con correttezza ed riservatezza
- Prestare attenzione al livello di precisione e di qualità del lavoro svolto
- Avere sensibilità per le esigenze del cliente/utente finale
- Potenziare l'autoapprendimento, migliorando le proprie competenze e prestazioni lavorative
- Affrontare e risolvere problemi ovvero pianificare strategie di azione per fronteggiare situazioni e risolvere problemi di diversa natura tenendo conto delle logiche di contesto
- Adattarsi alle situazioni differenti da quelle previste mostrando flessibilità e spirito propositivo anche in condizioni non routinarie
- Esprimere capacità di osservazione/sintesi per focalizzare le problematiche e rapportarle in maniera puntuale a chi prende le decisioni

SISTEMA DI RILEVAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE

L'Ufficio Servizio civile ha elaborato, in collaborazione con l'agenzia formativa CESVIP accreditata alla regione Toscana (codice d'accreditamento 285), un sistema di certificazione/riconoscimento delle competenze in uscita che tenga in considerazione le attività svolte dal volontario e le abilità sviluppate durante il servizio civile.

Il sistema impiantato prevede la realizzazione delle seguenti fasi:

Fase I – Somministrazione questionario in entrata

Il questionario di auto-analisi si basa su una piattaforma di competenze che il volontario dovrebbe possedere al termine dell'esperienza di servizio civile, costruita prendendo in considerazione le attività previste dal progetto. Le tipologie di competenza cui si fa riferimento sono tre:

- Le competenze di base, intese come i saperi minimi e abilità fondamentali per

l'accesso al mercato del lavoro e per l'aumento del proprio livello di occupabilità;

- le competenze tecnico-professionali; costituite dalle abilità e tecniche che caratterizzano la specifica attività svolta durante il servizio civile e il processo lavorativo in cui si è stati inseriti;
- le competenze trasversali, relative ai comportamenti e gli atteggiamenti sul lavoro, non legati ad uno specifico contesto professionale, che consentano fornire prestazioni lavorative più efficaci.

Compilando il questionario in entrata viene chiesto al volontario di indicare per ogni competenza la misura in cui ritiene di possedere quella specifica competenza.

I risultati del questionario avranno vedranno due differenti tipologie di utilizzatori:

- l'Ufficio Servizio Civile, dall'OLP e dal Tutor per la progettazione di dettaglio delle attività di formazione e per impostare un efficace inserimento lavorativo del tutor;
- gli esperti di bilancio delle competenze per misurare lo scarto tra le competenze dichiarate in entrata e le competenze dichiarate in uscita nel momento in cui verrà riproposto il questionario al termine del servizio civile.

Fase 2 – Formazione

Alla conclusione del servizio civile si prevede l'effettuazione di una giornata di formazione (8 ore), condotta da un docente-facilitatore esperto, focalizzata sull'autoanalisi delle competenze, il potenziamento dell'autoapprendimento, l'utilizzo di tecniche per il riconoscimento e la valorizzazione delle capacità/abilità acquisite (anche di ordine relazionale) in modo da aumentarne la spendibilità nel mondo del lavoro. L'obiettivo è far sì che il volontario abbia piena consapevolezza del percorso effettuato e sia in grado di capitalizzare al meglio l'esperienza compiuta, supportato dal docente incaricato di facilitare questo processo.

Al termine della giornata di formazione viene somministrato il questionario di auto-analisi delle competenze.

Fase 3 – Somministrazione questionario in uscita

Il questionario somministrato nella fase I viene riproposto ai volontari con qualche modifica. La modifica consiste nell'utilizzo di un ulteriore elemento di indagine. Per ogni competenza, infatti, viene chiesto di indicare, oltre la misura in cui ritiene di aver acquisito quella specifica competenza, anche la significatività (rilevanza, spendibilità) attribuita alla stessa in relazione al proprio progetto di sviluppo personale/professionale. Tale doppio canale di acquisizione di dati permette di definire oltre ai livelli di competenze, le aree di miglioramento sui cui il volontario potrà intervenire in futuro.

Fase 4 – Analisi delle schede di valutazione

I risultati del questionario di auto-analisi verranno letti congiuntamente alle schede di valutazione dell'operato del volontario compilate a cura dell'OLP, al quale eventualmente potranno essere richieste integrazioni e specificazioni.

Fase 5 – Colloqui con i volontari

Gli esperti di bilancio delle competenze effettueranno incontri di verifica (2 ore) e condivisione dei risultati con i volontari che hanno effettuato il test. L'obiettivo è commentare insieme al volontario il quadro emerso dal test, ripercorre il percorso effettuato, valutare eventuali incongruenze emerse e giungere alla definizione della piattaforma di competenze acquisite.

Fase 6 – Dichiarazione delle competenze

La fase finale prevede l'elaborazione di matrice sintetica e una dichiarazione di competenze che potrà essere utilizzata e valorizzata dal volontario all'interno del proprio curriculum vitae (i volontari verranno spinti ad utilizzare il format di CV europeo).

Formazione generale dei volontari

30) *Sede di realizzazione:*

Comune di Firenze, Ufficio Servizio Civile via Palazzuolo n.12.

31) *Modalità di attuazione:*

Il corso, progettato e curato dall'Ufficio Servizio Civile verrà coordinato dal formatore accreditato, che si avvarrà della collaborazione di docenti interni, qualificati nelle diverse materie trattate e di formatori dell'Università degli Studi di Firenze.

32) *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

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Le metodologie utilizzate durante le attività di formazione saranno le seguenti:

1. metodologie innovative di formazione.

Durante la formazione specifica i docenti verranno stimolati ad utilizzare metodologie finalizzate a stimolare la partecipazione attiva, evitando il più possibile la lezione frontale di tipo classico. Le metodologie didattiche quindi saranno di natura partecipativa ed esperienziale quali esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di casi, dibattiti, confronti e condivisione di esperienze.

2. ruolo attivo dei volontari

Durante le attività di formazione verranno utilizzate metodologie aventi carattere aperto con l'obiettivo di favorire il più possibile il coinvolgimento e la partecipazione dei formandi, di esaltare le forme di interazione e di comunicazione tra corsisti, tra corsisti e tutor, tra corsisti e i docenti. La creazione di "reti di interazione e di scambio" costituisce, infatti, un supporto fondamentale per l'ottimizzazione del processo di apprendimento.

3. ruolo attivo dei gruppi di lavoro

I gruppi di lavoro sono intesi sia come rete di collegamenti funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi generali, sia come situazione di apprendimento individuale. L'assunto di base è che il lavoro di gruppo rappresenta la variabile strategica per la gestione delle complessità insite nel contesto di riferimento, per la rilevazione dei problemi specifici e la ricerca delle soluzioni più adeguate. Il gruppo rappresenta un luogo privilegiato per lo sviluppo di apprendimento individuale e collettivo in quanto consente la discussione, lo scambio intersoggettivo, il trasferimento di esperienze e competenze. Il gruppo di lavoro, inoltre, agisce da stimolo sui livelli di motivazione e sull'orientamento al miglioramento continuo.

34) *Contenuti della formazione:*

La formazione generale ha lo scopo di trasmettere ai volontari una maggiore conoscenza e consapevolezza relativamente al sistema del Servizio Civile, della sua storia e ed evoluzione nel tempo, dei principi che lo caratterizzano, le sue sfaccettature sociali e culturali.

La formazione è attuata direttamente dall'Ufficio Servizio Civile del Comune di Firenze, il quale si avvale della collaborazione di relatori/docenti interni ed esterni. La formazione generale è articolata in sei giornate formative, alle quali devono partecipare obbligatoriamente tutti i volontari ammessi al servizio.

Obiettivo primario dell'articolazione previsto per la formazione generale è l'incremento della consapevolezza dell'importanza dell'essere cittadini attivi, con preciso riferimento alle tematiche previste dalla Circolare prot. UNSC 44807/II/I del 08/09/2003.

PRIMA GIORNATA - Sede via Palazzuolo n.12

Contenuti Docente Ore

Accoglienza e introduzione

Sergio Dell'Olio - Coordinatore formazione servizio civile Comune di Firenze

6

Servizio civile e Comune di Firenze

Lucetta Tre Re - Direttore Sicurezza Sociale Comune di Firenze

Ordinamento e normativa del servizio civile nazionale

Maria Bucciero - Responsabile Amministrativo Ufficio Servizio Civile Comune di Firenze

SECONDA GIORNATA - Sede Montesenario

Contenuti Relatore Ore

Comune di Firenze e volontariato: una sinergia consolidata

L. De Siervo - Assessore al Terzo Settore Comune di Firenze

4

Servizio civile volontario e promozione sociale

M. Mordini - Responsabile P.O. Promozione Sociale Comune di Firenze

Servizio civile nel comune di Firenze: ci serve/ti serve?

S. Dell'Olio - Coordinatore formazione servizio civile comune di Firenze

Dove siamo - visita al convento

Frate Priore di Montesenario

Organizzazione della pubblica amministrazione

F. Ceccatelli - Ufficio segreteria generale comune di Firenze

Essere pacifici 1
(Interventi/Dibattito)

S. Saccardi - Direttore della rivista "Testimonianze"

S. Siliani - Redattore della Legge Regionale sul Servizio Civile

4

TERZA GIORNATA - Sede Convento di Montesenario

Contenuti
Relatore
Ore

Confronti sulle esperienze di volontariato dei presenti.
Incontro con i volontari nei vari settori del Comune di Firenze

Conduttore: *S. Dell'Olio* – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

4

Fare volontariato

G. Bellini – Coordinatrice Nazionale della Tavola della Pace

Storia dell'Obiezione di coscienza

A. Barbaro – Esperto di Ordinamento e Storia dell'obiezione di coscienza

Relazioni Umane

(Interventi/Dibattito)

Padre Bruno Zanirato

P. Meringolo – Docente di Psicologia di Comunità - Università degli Studi di Firenze

4

QUARTA GIORNATA - Sede Convento di Montesenario

Contenuti

Relatore

Ore

Vivere l'ambiente - Un ambiente da vivere

F. Ferruzza – Direttore Regionale Lega Ambiente

4

La partecipazione attiva alla società civile – Le pari Opportunità

(dibattito)

N. Baracani – Docente di Sociologia della Devianza e del Lavoro - Università degli Studi di Firenze

ESSERE PACIFICI 2

D. Maselli – Docente di Storia del Cristianesimo e delle Religioni - Università degli Studi di Firenze

4

QUINTA GIORNATA - Sede via Palazzuolo n.12

Contenuti

Relatore

Ore

La legge 626: introduzione generale alla normativa

A. Allegrì – Ufficio Promozione Sociale Comune di Firenze

6

La rete civica del comune di Firenze

A. Miola – *Direzione Organizzazione – Area Comunicazione Comune di Firenze*

G. Vannuccini – *Direzione Sistemi Informativi Comune di Firenze*

Le politiche giovanili nazionali e quelle del comune di Firenze

A. Bracco – *Direzione Istruzione, Politiche Giovanili - Comune di Firenze*

SESTA GIORNATA - Sede via Palazzuolo n.12

**Contenuti
Relatore
Ore**

Rivisitazione della formazione generale: valutazione e dibattito

Conduttore: S. Dell'Olio

Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

6

ALTRE OCCASIONI FORMATIVE OFFERTE AI VOLONTARI NEL CORSO DELL'ANNO DI SERVIZIO:

- Rassegna Regionale **Dire & Fare**, Firenze o Massa Carrara, la quale propone spazi di approfondimento sulle politiche sociali, sullo sviluppo sostenibile e le tecnologie per il *digital divide*;
- Rassegna **Terra Futura**, Firenze, mostra- convegno internazionale delle buone pratiche di sostenibilità, per conoscere progetti, esperienze ed iniziative in campo economico, sociale e ambientale.
- Visita **Museo Storico della Resistenza a Sant'Anna di Stazzema**, Lucca, dove si consumò la strage di 393 civili da parte dei nazi-fascisti il 12 agosto 1944;
- Visita **Centro di Documentazione don Milani** e Scuola di Barbiana a Vicchio, Firenze, per conoscere la figura di don Milani e il suo messaggio educativo.
- FORUM sulla Pubblica Amministrazione**, Roma, per conoscere le nuove tecnologie, l'informatizzazione, la digitalizzazione, come fattori abilitanti del cambiamento della P.A., i sistemi integrati di servizi on line, l'interscambio, la cooperazione applicativa e la condivisione dei dati tra le Pubbliche Amministrazioni;
- EURO P.A., Rimini, appuntamento nazionale dedicato al mondo delle autonomie locali per un confronto diretto tra pubblica amministrazione locale e centrale, industrie,

fornitori di servizio, operatori economici, imprese e cittadini;

- Organizzazione di una **rassegna cinematografica di film d'autore** e a tema che si svolge nella sala predisposta presso la sede dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Firenze.

35) *Durata:*

42 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

36) *Sede di realizzazione:*

Comune di Firenze, Ufficio Servizio Civile – via Palazzuolo n.12.

37) *Modalità di attuazione:*

La formazione viene effettuata in proprio presso l'Ente con formatori dell'Ente.

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

Il responsabile della formazione specifica per il progetto è Sergio dell'Olio, nato a Sesto Fiorentino il 29/04/57 laureato in Pedagogia con indirizzo psicologico

- Chiara Salimbeni, nato a Firenze il 06/11/58 in possesso del diploma di Assistente Sociale
- Sandra di Rocco, nata a Firenze il 19/12/62 laureata in Scienze del Servizio Sociale

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

Esperienza di lavoro con gruppi di giovani e adulti (vedi curriculum).

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Le metodologie utilizzate durante le attività di formazione specifica saranno simili a quelle utilizzate durante la formazione generale:

1. metodologie innovative di formazione.

Durante la formazione specifica i docenti verranno stimolati ad utilizzare metodologie finalizzate a stimolare la partecipazione attiva, evitando il più possibile la lezione frontale di tipo classico. Le metodologie didattiche quindi saranno di natura partecipativa ed esperienziale quali esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di casi, dibattiti, confronti e condivisione di esperienze.

2. ruolo attivo dei volontari

Durante le attività di formazione verranno utilizzate metodologie aventi carattere aperto con l'obiettivo di favorire il più possibile il coinvolgimento e la partecipazione dei formandi, di esaltare le forme di interazione e di comunicazione tra corsisti, tra corsisti e tutor, tra corsisti e i docenti. La creazione di "reti di interazione e di scambio" costituisce, infatti, un supporto fondamentale per l'ottimizzazione del processo di apprendimento.

3. ruolo attivo dei gruppi di lavoro

I gruppi di lavoro sono intesi sia come rete di collegamenti funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi generali, sia come situazione di apprendimento individuale. L'assunto di base è che il lavoro di gruppo rappresenta la variabile strategica per la gestione delle complessità insite nel contesto di riferimento, per la rilevazione dei problemi specifici e la ricerca delle soluzioni più adeguate. Il gruppo rappresenta un luogo privilegiato per lo sviluppo di apprendimento individuale e collettivo in quanto consente la discussione, lo scambio intersoggettivo, il trasferimento di esperienze e competenze. Il gruppo di lavoro, inoltre, agisce da stimolo sui livelli di motivazione e sull'orientamento al miglioramento continuo.

41) Contenuti della formazione:

La formazione specifica è finalizzata all'acquisizione delle conoscenze e competenze specifiche, legate al contesto di riferimento, necessarie per un efficace inserimento nell'organismo in cui il volontario svolgerà il suo percorso di servizio civile.

PRIMA GIORNATA

Durata: 6 ORE

Contenuti:

- BRAINSTORMING: motivazioni/aspettative - cosa temo - su cosa penso di poter contare
Presentazione reciproca in coppia
Conduttore: S. Dell'Olio – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze
- Organizzazione dei servizi sociali del Comune di Firenze: raccontate la vostra esperienza
- Linee Guida dei SIAST fiorentini: Lettura del documento / Domande dei volontari
- La relazione di aiuto, percorsi di Assistenza e ruolo dell'Assistente Sociale
Conduttori: S. Di Rocco, R. Ferroni, M. Lombardi, L. Nazzi, C. Salimbeni
Assistenti Sociali SIAST Comune di Firenze

SECONDA GIORNATA

Durata: 6 ORE

Contenuti:

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...
- Le tipologie di utenza: Minori, anziani, disabili: chi sono?
- Storie di ordinario servizio, interventi dei volontari che hanno prestato servizio nel precedente bando nei settori:
 - I Centri Diurni Anziani
 - L'Area Minori
 - L'Area Disabili
 - L'Area Anziani
 - L'area disagio e marginalità sociale

Conduttore: S. Dell'Olio – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

- I bisogni degli utenti
 - Le risposte dei servizi
 - Compiti del volontario – Simulata sull'impegno
- Conduttori: S. Di Rocco, R. Ferroni, M. Lombardi, L. Nazzi, C. Salimbeni*
Assistenti Sociali SIAST Comune di Firenze

TERZA GIORNATA

Durata: 6 ORE

Contenuti:

- LA LEGGE 626: LA NORMATIVA PER GLI OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI
Allegrì – Ufficio Promozione Sociale Comune di Firenze

QUARTA GIORNATA

Durata: 6 ORE

Contenuti:

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...
- "Vieni qua che ti aiuto"
- Storia di Andrea: Lavoro individuale: cosa c'è che non va? Lavagna: tutto quel che è emerso
- Storia di Andrea: Elaborazione in gruppo e relazione - Interventi e discussione in plenaria

Conduttore: S. Dell'Olio – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

QUINTA GIORNATA

Durata: 6 ORE

Incontro con i Centri Sociali

SESTA GIORNATA

Durata: 6 ORE

Contenuti:

Incontro con i Centri Sociali

SETTIMA GIORNATA

Durata: 6 ORE

Contenuti:

Confronto e verifica incontro con i Centri Sociali

Conduttore: S. Dell'Olio – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

OTTAVA GIORNATA

Durata: 6 ORE

Contenuti:

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...

Conduttore: S. Dell'Olio – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

- CAPACITA' DI ASCOLTO E COMUNICAZIONE NELLA RELAZIONE DI AIUTO
M. PAPINI *Ordinario di Neuropsichiatria Infantile Università degli Studi di Firenze*

DIBATTITO ED ESERCITAZIONI IN AULA

NONA GIORNATA

Durata: 6 ORE

Contenuti:

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...

Conduttore: S. Dell'Olio – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

- LA DISABILITA'

A. MANNUCCI *Docente presso Facoltà Scienze della Formazione Università degli Studi di Firenze*

DIBATTITO ED ESERCITAZIONI IN AULA

DECIMA GIORNATA

Durata 6 ORE**Contenuti:**

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...

Conduttore: S. Dell'Olio – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

- LA VITA DELL'ANZIANO

R. CISBANI *Geriatra*

DIBATTITO ED ESERCITAZIONI IN AULA

UNDICESIMA GIORNATA**Durata 6 ORE**

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...

- I RISCHI NELLA PROFESSIONE DI AIUTO

Proiezione del film: LA CASA DEI GIOCHI di D. Mamet, 1987

DIBATTITO IN AULA

Conduttore: S. Dell'Olio – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

DODICESIMA GIORNATA**Durata: 6 ORE**

- L'ESPERIENZA DI DUE MESI DI ATTIVITA' NELLA RELAZIONE DI AIUTO, DALLA TEORIA ALLA PRASSI QUOTIDIANA DEL SERVIZIO, IL RACCONTO DEI VOLONTARI.

M. PAPINI *Ordinario di Neuropsichiatria Infantile Università degli Studi di Firenze*

A. MANNUCCI *Docente presso Facoltà Scienze della Formazione Università degli Studi di Firenze*

R. CISBANI *Geriatra*

42) *Durata:*

72 ore

Altri elementi della formazione

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

MONITORAGGIO DELLA FORMAZIONE

Il monitoraggio relativo alle attività formative realizzate durante il servizio civile utilizzerà verrà realizzato attraverso i seguenti strumenti:

- verifiche informali effettuati dal responsabile della formazione, finalizzato alla rilevazione di criticità e all'individuazione di soluzioni in corso d'opera;
- somministrazione di un questionario gradimento al termine della formazione generale;
- somministrazione di un questionario di gradimento della formazione specifica.

FORMAZIONE GENERALE - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Il questionario di gradimento relativo alla formazione generale, utilizzando una scala che va da 1 (minimo accordo) a 5 (massimo accordo), indagherà sui seguenti ambiti:

- accoglienza e adeguatezza dei spazi/locali utilizzati per la formazione generale;
- chiarezza espositiva dei relatori riguardo al sistema di servizio civile, alla normativa di riferimenti, ai diritti e doveri del volontario
- livello di conoscenza pregresso del funzionamento interno della pubblica amministrazione
- livello di conoscenza del funzionamento delle pubblica amministrazione in seguito alla formazione
- livello di interesse e coinvolgimento riguardo ai temi trattati (pace, ambiente, etc.)
- livello di conoscenza acquisito riguardo alle dinamiche del volontariato e alla partecipazione attiva alla società civile
- Adeguatezza del tempo dedicato al dibattito, alla discussione e al confronto con i docenti e i colleghi volontari
- Valutazione generale sul percorso formativo effettuato

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- punti di forza e punti di debolezza delle formazione generale
- suggerimenti per il miglioramento della formazione generale

FORMAZIONE SPECIFICA – QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Il questionario di gradimento relativo alla formazione specifica, utilizzando una scala che va da 1 (minimo accordo) a 5 (massimo accordo), indagherà sui seguenti ambiti:

- accoglienza e adeguatezza dei spazi/locali utilizzati per la formazione specifica;
- Relatori: chiarezza espositiva, disponibilità all'interazione e ad adeguare i contenuti alle esigenze emerse
- Adeguatezza del tempo dedicato al dibattito, alla discussione e al confronto con i docenti e i colleghi volontari
- livello di interesse e coinvolgimento riguardo ai temi trattati
- Livello di immediata applicabilità di quanto appreso in aula
- valutazioni generale sul percorso formativo effettuato

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- punti di forza e punti di debolezza della formazione specifica
- suggerimenti per il miglioramento della formazione specifica

Firenze,

Il progettista: Sergio Goretti

Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale: delegata Marzia Mordini