



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

ENTE PROPONENTE IL PROGETTO: COMUNE DI FERRARA

TITOLO DEL PROGETTO: #INFORMACITTÀ

SETTORE E AREA DI INTERVENTO: Settore: Educazione e Promozione culturale
Area di Intervento: Sportelli Informa

OBIETTIVO DI PROGETTO:

L'obiettivo del progetto #INFORMACITTÀ è implementare e rivedere alcuni canali di informazione dell'Ente gestiti dall'URP, tenendo conto dei rinnovati trend socio-culturali e dei device mobili maggiormente diffusi.

Il Servizio civile, perciò, si pone come un valido supporto per favorire il processo di implementazione dei canali/modalità di comunicazione/informazione dell'Ente, tenuto conto dei nuovi device mobili sempre più diffusi.

Il risultato atteso è:

- una maggiore diffusione delle informazioni istituzionali e delle maggiori attualità cittadine;
- aumento della conoscenza dei servizi e delle rispettive modalità di accesso e funzionamento.

ATTIVITA' D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Il progetto #INFORMACITTÀ si inserisce nell'area **informazione al cittadino** del comune di Ferrara e si realizzerà all'interno dell'**Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP)**.

Con la realizzazione di questo progetto, e dunque anche con il contributo dei Volontari in Servizio civile, l'Amministrazione comunale intende:

- gestire in modo sempre più efficace e condiviso le relazioni con i cittadini;
- rendere realmente effettivo il diritto all'informazione, ampliandone capillarità, diffusione e incisività, anche attraverso la revisione di strumenti e modalità di trasmissione tradizionali;
- creare informazione per supporti mobili;
- implementare l'uso istituzionale dei social media;
- rispondere alle rinnovate esigenze di maggiore trasparenza e accessibilità.

I Volontari in Servizio Civile concorreranno al raggiungimento dell'obiettivo di progetto, **supportando** il personale dell'URP nella gestione delle attività di seguito riportate:

- accoglienza: conoscenza gruppo di lavoro, organizzazione della sede di servizio, affiancamento all'Olp e agli operatori, allo scopo di conoscere le attività di base, quotidiane, studio ed analisi del progetto di servizio civile;
- predisposizione di procedure operative da inviare a tutti i servizi/uffici dell'Ente potenzialmente interessati dall'istituzione dei nuovi canali di trasmissione;

- mappatura e analisi dell'esistente;
- creazione/implementazione delle schede/messaggi informativi, anche attraverso l'uso di software specifici (Priscilla)
- attività di promozione dei rinnovati/nuovi canali informativi (es.:conferenze e comunicati stampa, pagine web, materiale informativo cartaceo)
- attività di monitoraggio e valutazione delle attività realizzate, attraverso incontri di verifica

CRITERI DI SELEZIONE:

VALUTAZIONE CURRICULUM VITAE

Titolo di studio: (da valutare solo il titolo più elevato):

- . 10,00 punti → laurea (vecchio ordinamento o specialistica)
- . 8,00 punti → laurea triennale (primo livello o diploma universitario)
- . 6,00 punti → diploma di maturità scuola media superiore

Fino a 4,40 (punti 1,10 per ogni anno concluso di scuola media superiore)

- . 4,40 punti → se conclusi 4 anni di scuola media superiore
- . 3,30 punti → se conclusi 3 anni di scuola media superiore
- . 2,20 punti → se conclusi 2 anni di scuola media superiore
- . 1,10 punti → se concluso 1 anno di scuola media superiore
- . 1,00 punto → licenza media inferiore

Punteggio Massimo Valutazione Curriculum Vitae: *fino ad un massimo di 10 punti*

VALUTAZIONE COLLOQUIO

Fattori di valutazione:

1. Conoscenza del progetto proposto dall'Ente
2. Chiarezza di ruolo e attività da svolgere
3. Motivazioni alla scelta del Servizio Civile
4. Aspettative del/la candidato/a
5. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio
6. Valutazioni da parte del/la candidato/a
7. Caratteristiche individuali
8. Considerazioni finali

Punteggio Massimo Valutazione Colloquio: *fino ad un massimo di 80 punti.*

OBBLIGHI DEL VOLONTARIO E REQUISITI RICHIESTI:

⇒ Flessibilità oraria (turnazione mattina/pomeriggio), ovvero disponibilità a prestare il servizio sia nelle ore antimeridiane e pomeridiane e anche serali in occasione di particolari eventi, sempre nel rispetto delle 30 ore settimanali su 5 giorni la settimana;

⇒ Spirito collaborativo e rispetto dell'utenza e dei colleghi.

⇒ Disponibilità alla guida dei mezzi del Comune.

⇒Disponibilità a spostamenti con mezzo comunale o pubblico anche al di fuori del territorio comunale di Ferrara.

⇒Partecipazione a incontri di monitoraggio, confronto, formazione, seminari, convegni, eventualmente anche fuori sede/città, ecc ...

Non sono previsti requisiti per l'accesso

SEDI DI SVOLGIMENTO E POSTI DISPONIBILI:

NUMERO DEI VOLONTARI DA IMPIEGARE NEL PROGETTO

- Numero posti senza vitto e alloggio: 2
- Numero ore di servizio settimanali dei volontari/ monte ore annuo: 30 ore sett.
- Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): 5 gg

SEDI DI ATTUAZIONE

<i>Sede</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
URP	Ferrara	Via Spadari, 2/2	2

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Il presente progetto, visto il Protocollo d'Intesa tra Università degli Studi di Ferrara e Copresc firmato in data 30/06/2014, può vedere riconosciuti crediti di tipo F per il tirocinio. Tale riconoscimento può avvenire qualora il volontario/studente presenti al termine dell'anno di servizio istanza alla Segreteria della Facoltà a cui è iscritto e sarà subordinato alla verifica della congruità del progetto con il percorso curriculare e formativo previsto dai regolamenti didattici dei corsi di studio di riferimento e sottoposto alla Commissione crediti che delibererà in merito al numero di crediti riconoscibili.

I Volontari, nel corso dei 12 mesi di servizio, potranno sperimentarsi nella gestione di attività che permetteranno loro di acquisire professionalità, competenze e abilità personali, utili per il proprio curriculum vitae.

Capacità e competenze di base

- Consapevolezza del significato/valore del Servizio civile.
- Disponibilità a sperimentare situazioni nuove e a volte complesse.
- Capacità di ricercare le informazioni/individuare le soluzioni utili a espletare correttamente i propri compiti.
- Disponibilità a una partecipazione attiva nella formazione generale e specifica.
- Utilizzo del Personal Computer (Office Automation, Internet, posta elettronica, gestionali in uso all'interno dell'Ente).

Capacità e competenze professionali

- Abilità di base necessarie alla produzione di testi adeguati dal punto di vista di un'informazione efficace e corretta.
- Competenze di base relative alle tecnologie della comunicazione e dell'informazione.
- Competenza nella progettazione e realizzazione di supporti informativi.
- Tecniche di organizzazione, ricerca, raccolta e trattamento delle informazioni.
- Capacità di analisi e sintesi di documenti informativi.
- L'informazione e la comunicazione (ascolto, analisi del bisogno, erogazione di informazioni, orientamento, consultazione/implementazione-gestionali per la ricerca dell'informazione).

- Utilizzo e gestione del software "Priscilla", per la creazione e l'implementazione delle pagine web.

Capacità e competenze trasversali

- Sapere lavorare in autonomia.
- Capacità organizzative e comunicative.
- Capacità di lavorare in gruppo.
- Capacità di ascolto e di "presa in carico" del bisogno.
- Capacità di problem solving.
- Creatività.

A richiesta del Volontario, l'Ente rilascerà un'attestazione relativa al servizio svolto e alle competenze maturate.

L'ente rilascerà al Volontario che abbia terminato il Servizio, un ATTESTATO DI FREQUENZA FORMATIVA E DI CORSO DI APPRENDIMENTO IN SERVIZIO CIVILE, relativo alle conoscenze, abilità e attitudini essenziali legate, secondo l'accezione della Raccomandazione UE del 18/12/2006, all'ambito 6 "Competenze Sociali e Civiche" - competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE).

FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI: Il progetto prevede n. 45 ore di formazione generale obbligatoria sui valori del servizio civile (la storia, la normativa, associazionismo e volontariato...) in generale, insieme ai volontari di altri enti.

La formazione generale verrà attuata attraverso le seguenti figure:

Formatori prevalenti.

Predispongono il piano complessivo della formazione generale assieme ai referenti degli enti.

Affiancano i referenti degli enti nella programmazione dei contributi formativi ad essi richiesti.

Conducono gli incontri d'aula per complessive 20 ore.

Accompagnano i volontari negli incontri di formazione a cura dagli enti per complessive 25 ore.

Partecipano agli incontri di monitoraggio e verifica della formazione generale.

Predispongono il prospetto complessivo delle proposte e raccolgono le adesioni dei volontari.

Verificano le assenze, le presenze e il numero di ore di formazione per ciascun volontario.

Partecipano agli incontri di monitoraggio e verifica della formazione generale.

Referenti degli Enti per la formazione generale.

Partecipano agli incontri di programmazione della formazione generale.

Sovrintendono alla programmazione e alla realizzazione delle proposte formative a cura dagli enti.

Partecipano agli incontri di monitoraggio e verifica della formazione generale.

Esperti e testimoni

Individuati primariamente tra gli operatori locali di progetto degli enti soci, intervengono nella formazione generale per approfondire tematiche specifiche o illustrare realtà territoriali di particolare interesse.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI

Modulo → ACCOGLIENZA (18 ore - formatori OLP e tutor)

Contenuti

Presentazione di OLP, formatori specifici e personale di servizio con le rispettive funzioni all'interno dell'Ente. Socializzazione e conoscenza del gruppo di lavoro. Conoscenza delle finalità di servizio in

cui sono inseriti i Volontari, delle attività svolte dalle sedi di attuazione progetto, strumenti e metodologie di lavoro. Analisi del progetto: obiettivi e attività specifiche che si intendono realizzare con il supporto dei Volontari.

Modulo → LA COMUNICAZIONE: definizione e significato, strategie, possibili riflessioni (5 ore - formatore Marco Baglioni)

Contenuti

La comunicazione: importanza e strategie

- La comunicazione: definizione e significato. Elementi della comunicazione.
- Diverse modalità di comunicare.
- L'assertività.
- Linguaggio non verbale.
- Distorsioni della comunicazione.
- Strategie e suggerimenti per una comunicazione efficace.
- La gestione della comunicazione all'interno del luogo di lavoro in rapporto al contesto e alle caratteristiche dell'utenza.

Comunicazione e social network

- Una riflessione sulle potenzialità, necessità di aggiornamento da parte degli Enti Pubblici, ma anche sulle possibili distorsioni comunicative e le possibilità di correggerle rispetto all'efficacia comunicativa.

Comunicazione interna organizzativa

- Perché un ente pubblico può essere definito un'organizzazione complessa.
- Concetto di servizio in un'organizzazione complessa.
- Concetto di ruolo in un'organizzazione complessa.
- Perché la comunicazione diviene uno strumento di lavoro.
- Riferimento ad un'amministrazione pubblica che sta "cambiando".
- La situazione dell'Ente.

Modulo → I NUOVI SISTEMI DI COMUNICAZIONE (5 ore - formatore Fausto Pagliarini)

Contenuti

- Panoramica sui siti del Comune di Ferrara dedicati ai giovani.
- L'approccio della pubblica amministrazione ai principali social network: Facebook, Youtube, Twitter, LinkedIn.
- Uso delle reti sociali ed elementi di navigazione.
- Utilizzo dei social network più frequenti.

Modulo → PRICILLA (5 ore - formatore Federico Scotti)

Contenuti

Elementi di base del CMS (gestore di contenuti) Priscilla utilizzato dall'URP per gestire i contenuti della rete civica dell'Ente.

Modulo → BANCHE DATI URP (5 ore - formatore Federico Scotti)

Contenuti

- Che cos'è una banca dati.
- Come gestire una banca dati.
- Le banche dati dell'URP.

MODULO → ORIENTAMENTO POST-SERVIZIO CIVILE (4 ore - Donatella Sartori)

Contenuti

- Analisi del mercato del lavoro.
- I principali contratti di lavoro.
- Programmi specifici per i giovani.
- Il volontariato e la partecipazione attiva: un'opportunità.

- Strumenti operativi utili per la ricerca del lavoro: siti istituzionali, rassegne stampa, dossier sulle professioni, banche dati, indirizzari aziende, ricerca on- line.
- Illustrazione del sito www.informagiovani.fe.it, per approfondire le tematiche del lavoro in Italia e all'estero.
- Consigli operativi per la predisposizione di curriculum e lettera di presentazione.
- Suggerimenti per la gestione efficace del colloquio di lavoro.
- Panoramica su corsi di formazione e master (per disoccupati, per occupati, e-learning).
- Orientamento professionale.

Ad ogni partecipante sarà consegnato materiale preparato ad hoc.

Modulo → L'URP, la sua organizzazione e la gestione di attività di informazione e comunicazione (30 ore - formatore Cinzia Graps)

Contenuti

- L'URP. Cosa fa, come è organizzato, mission e valori.
- Le strutture dell'Ente che "fanno" comunicazione.
- Le attività oggetto del progetto di Servizio civile.
- Il processo di comunicazione.
- Teoria dei sistemi.
- Aspetti psicologici.
- Publik speaking.
- Il conflitto.
- La comunicazione in gruppo.
- Il monitoraggio dell'utenza.
- La valutazione. Le indagini di customer satisfaction.
- Approcci e tecniche per l'ascolto, l'interazione costruttiva, la gestione dei conflitti.
- Tecniche di relazione (facilitazione, pubbliche relazioni, lavori di gruppo).
- Cenni di web writing, storytelling, social marketing e content marketing.
- Breve introduzione alle tecniche per gestire la progettazione di politiche pubbliche.

Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile sarà realizzato in maniera coordinata e congiunta nell'ambito del Copresc mediante **4** ore di approfondimento dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza nei luoghi di servizio.

La formazione specifica avrà la durata complessiva di 76 ore e verrà così articolata.

Tempi di erogazione:

- 70% entro e non oltre il 90° giorno dall'avvio del progetto.
- 30% entro e non oltre il 270° giorno dall'avvio del progetto.