

# Elementi essenziali del progetto

## L'INFORMAZIONE E'... IN COMUNE

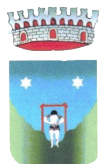
### Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale – Sportelli Informa...

### Descrizione dell'area di intervento

Si parla spesso della società contemporanea come società dell'informazione, nel senso che praticamente ogni elemento della realtà che ci circonda è sintetizzabile in un dato informativo. Ovviamente molte di queste informazioni esistevano già da anni, decenni, secoli o anche millenni. Quel che cambia è la disponibilità di tali informazioni, la loro circolazione, l'utilizzo che ne viene fatto, l'importanza che vi si attribuisce. Tutto ciò è frutto di un processo di tipo circolare (ciascun elemento è al tempo stesso causa ed effetto) che vede intrecciarsi informazioni, tecnologie digitali, reti di telecomunicazioni.

La digitalizzazione delle informazioni ne rende in molti casi più agevole la circolazione, la diffusione, il trasferimento, informazioni e notizie si concentrano sempre di più sui nuovi media, Internet in particolare, dato che questi offrono un notevole vantaggio in termini di costi e tempo. Questa tendenza cela il rischio che contemporaneamente vengano smantellati i canali convenzionali e sia quindi reso più difficile l'accesso alle informazioni e ai servizi per coloro che non dispongono di un accesso a Internet e delle adeguate competenze. E' sempre più frequente, infatti, assistere a fenomeni di vera e propria disinformazione generalizzata, che colpisce la maggior parte dei cittadini intesi come fruitori di beni materiali, che sembra non avere gli strumenti informativi ed operativi necessari, non sapendo a chi rivolgersi in caso richieste, consulenza, informazione di natura turistica e ricreativa, quale iter seguire e che tipo di documentazione produrre per soddisfare i propri bisogni ed esigenze. La disinformazione, o il mancato accesso all'informazione stessa, rappresenta spesso l'ostacolo principale per il cittadino per poter usufruire e godere dei suoi diritti, vivere di questi e riconoscersi come appartenente ad una società. Tali condizioni diventano quindi terreno fertile per il proliferare di luoghi comuni circa i diritti del cittadino, e svalutazione nei confronti delle politiche nazionali, regionali e locali che appaiono, agli occhi dei soggetti disinformati, non in grado di soddisfare le richieste della popolazione, determinando dinamiche di astio ed attriti dialettici tra le parti coinvolte. Tali dinamiche sembrano essere maggiormente diffuse nelle aree periferiche di un territorio, nei piccoli centri dove i servizi principali non sono localizzati tutti nello stesso luogo e laddove la condizione socio-economica- assistenziale risulta essere più precaria.



Una efficiente comunicazione esterna rivolta ai cittadini contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione dell'utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto alle esigenze mutevoli e differenziate.

Tale condizione, o parte di essa, sembra possa essere risolta a partire dalla promozione di una cultura più estesa in grado di garantire una valida circolazione delle informazioni necessarie circa i diritti di cui poter godere, le strutture presenti sul territorio di cui poter usufruire, in grado di offrire servizi di informazione, consulenza e promozione del territorio, ponendo particolare attenzione alle modalità di interazione, affinché queste possano risultare quanto più immediate e vicine possibili ai bisogni eterogenei della popolazione.

Offrire spazi di informazione, e garantirne l'accesso, stimola una cittadinanza attiva e l'autonomia dei cittadini, favorendo anche processi di inserimento e di integrazione sociale che incrementano la qualità della vita.

## Obiettivi del progetto

### Obiettivo generale

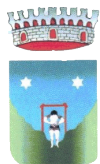
Il progetto si propone di rispondere al forte bisogno della popolazione di disporre di un'informazione gratuita, pluralistica e affidabile, che faccia sentire i cittadini parte attiva e integrante del territorio.

Obiettivo generale del progetto sarà quello di ottimizzare la proposta globale degli interventi rivolti al cittadino, attraverso un'adeguata assistenza, logistica e/o pratica, supporto, sostegno ed integrazione, mediante la valorizzazione e l'incremento dell'informazione, coordinamento, supervisione e comunicazione. La presente proposta progettuale si propone, infatti, come un percorso concreto nella direzione di cittadinanza e partecipazione attiva.

Si intende agire sulle aree di bisogno individuale del cittadino per apportare significativo contributo sull'attuale sistema dei servizi offerti sul territorio, fornendo una risposta a coloro che necessitano di supporto in termini di accesso alle informazioni, rivolgendosi con particolare attenzione a tutti coloro che, per motivi di isolamento, emarginazione e/ o disinformazione, non riescono in alcuno modo ad accedere alla rete assistenziale ed informativa, risultando scarsamente integrati nella società, oltre che ignari delle opportunità e delle possibilità di cui potrebbero usufruire. Particolare attenzione sarà data anche al bisogno promozione e valorizzazione del patrimonio storico, artistico- culturale ed enogastronomico dell'area considerata.

### ***Primo Obiettivo Specifico: Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento ai cittadini***

Il progetto si pone come primo obiettivo specifico quello di consentire un accesso dei cittadini alla vita pubblica e alla realtà territoriale mediante la promozione di una maggiore circolazione delle informazioni necessarie, assistenza logistica e/o pratica per il disbrigo di



pratiche, in materia burocratica e fiscale, accogliendo il soggetto nella sua richiesta di supporto e accompagnandolo, laddove necessario, presso gli enti preposti all'erogazione del servizio.

In particolare tale obiettivo mira a incrementare il servizio dello sportello informativo al fine di:

- ✓ Avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;
- ✓ Conoscere le risorse disponibili sul territorio che possono risultare utili per affrontare esigenze e bisogni personali;
- ✓ Avere maggiore supporto circa le modalità di accesso e al disbrigo pratiche.

A tal fine sarà aumentato il numero di ore settimanali di apertura al pubblico (da attuali n. 36 e n. 40 ore) destinando l'incremento al soddisfacimento delle richieste non evase oltre che attività di back-office, assicurando una maggiore comunicazione, coordinamento e gestione delle attività in rete, nonché maggiore assistenza logistica e/o pratica per il disbrigo di pratiche e documentazioni, fungendo nei casi richiesti da interfaccia con gli uffici e/o le istituzioni/ enti presenti sul territorio, indirizzando e smistando la richiesta ai servizi competenti in grado di soddisfarne il bisogno.

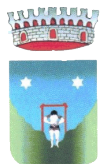
Tale intervento fa sì che il soggetto possa sentirsi accolto, supportato nei suoi interessi, e più integrato nel tessuto sociale, sviluppando un senso di fiducia per il quale sente di potersi affidare ad enti preposti in grado di erogare le informazioni ed i servizi di cui necessita.

**Secondo Obiettivo Specifico. Promuovere sul territorio le attività dello sportello e il patrimonio locale.**

Come rilevato dall'analisi precedentemente effettuata, appare evidente il bisogno di incrementare le attività di promozione sul territorio anche riguardo la ricchezza culturale di cui l'area considerata dispone. Ampliare tale area di intervento, determina la realizzazione di attività specifiche relative all'organizzazione di eventi previsti a Bonea, alla diffusione di materiale informativo, impegnandosi a livello territoriale nell'organizzazione di eventi di natura culturale/ sociale.

Particolare attenzione sarà data ad interventi di informazione itineranti volti a raggiungere la comunità tutta, a informarla e a sensibilizzarla su tematiche di interesse comune dedicati alla tutela, valorizzazione e promozione del territorio, alla necessità di coinvolgimento per l'attuazione di politiche di tutela e valorizzazione dei beni, mirando ad un consolidamento e ad un rilancio positivo della città, mediante la partecipazione, la diffusione di informazioni, e la promozione stessa.

La realizzazione di tale obiettivo mira quindi, a diffondere le attività erogate dagli Sportello sul territorio attraverso la realizzazione di uno **Sportello Informa itinerante**, con sede mobile nelle principali piazze della città considerata, inteso come concreto elemento di immediatezza, sperimentalità ed originalità, proponendo un'azione che conferisca valore aggiunto rispetto alle consuete risposte messe in atto.



Tale intervento muove dall'intento di generare una vera e propria capillarizzazione del flusso informativo, creando una solida rete, ampiamente condivisa, di informazioni e consulenza, che sia in grado di giungere non solo alla popolazione sita nelle aree centrali del territorio, ma anche in quelle periferiche, in funzione dei bisogni manifesti.

Di seguito la sintesi dei risultati attesi, utilizzando i medesimi indicatori individuati per l'analisi del contesto:

Indicatore	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
Presenza di enti/ strutture eroganti informazioni dedicate ai cittadini	1	1
N. ore settimanali predisposte dallo Sportello informativo del comune	36	40
N. attività previste dallo Sportelli Informa	0	2
N. di soggetti che fanno richiesta di assistenza in front-office presso lo Sportello	20	20
N. di soggetti che fanno richiesta di assistenza in via telematica/ telefonica	30	30
N. di interventi di promozione territoriale/sensibilizzazione territoriale	1	3
N. di interventi di informazione itinerante	0	1

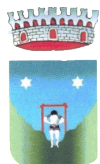
## Attività d'impiego dei volontari

***Primo Obiettivo Specifico: Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento ai cittadini***

**AZIONE A: Potenziamento delle attività svolte dallo Sportello Informa**

Attività A 1: Attività di back office

- Supporto nell'ampliamento delle attività di raccolta e selezione delle



informazioni

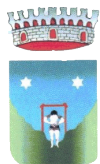
- Supporto nel contatto con Asl, Comuni, Associazioni, Cooperative ed enti del settore assistenziale
- Raccolta e selezione delle informazioni riguardanti risorse e servizi del territorio per tipologia di utenza
- Raccolta documentazione per le procedure di accesso ai servizi
- Supporto nella ricerca sulle nuove disposizioni legislative in materia di assistenza, nonché notizie/informazioni pertinenti ed aggiornate sulle risorse sociali pubbliche e private disponibili nel territorio dell'Ambito Territoriale
- Raccolta e selezione delle informazioni riguardanti beni culturali, artistici, storici, religiosi, presenti sul territorio
- Supporto nell'effettuare l'analisi della documentazione raccolta
- Supporto nella definizione dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti
- Supporto per predisporre la bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini
- Supporto nella redazione dei contenuti
- Inserire i contenuti informativi nella bozza realizzata
- Supporto per la creazione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti
- Organizzare la modulistica

#### Attività A 2: Gestione ed aggiornamento Sito Internet

- Supporto per creare nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito del comune
- Inserire i contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.)
- Affiancamento per leggere le e-mail e rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line
- Inserire in mailing list eventuali utenti che lo richiedano
- Supporto per l'invio di comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione
- Supporto per l'aggiornamento contenuti on line

#### Attività A 3: Attività di front office

- Supporto nella predisposizione, somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto
- Accoglienza utenti e consulenza



- Supporto per la compilazione schede e valutazione del bisogno
- Affiancamento nella segnalazione e trasmissione diretta al servizio di competenza
- Affiancamento nell'accompagnamento diretto ai servizi/interventi
- Aiuto nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi
- Supporto per orientamento legale e disbrigo pratiche
- Predisposizione del materiale informativo in materia di tutela, valorizzazione e promozione del patrimonio artistico- culturale
- Mappare/ informare i soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso

**Secondo Obiettivo Specifico: Promuovere sul territorio le attività dello sportello e il patrimonio locale.**

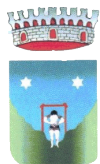
**Azione B: Favorire la promozione e conoscenza del territorio**

**Attività B 1: Creazione di itinerari enogastronomici per conoscere Bonea**

- Supporto per l'organizzazione logistica dell'espletamento delle attività
- Mappatura dei principali prodotti locali e punti di interesse
- Supporto nella creazione e gestione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti
- Supporto per l'ideazione dei percorsi specifici, suddivisi per tipologie e periodi dell'anno
- Supporto per la predisposizione di una bozza grafica per la pubblicizzazione degli itinerari mediante mezzi online
- Inserimento dei contenuti e completamento del materiale informativo
- Promozione degli itinerari attraverso i principali canali comunicativi

**Attività B 2: Creazione di Sportello Informa itinerante**

- Supporto per l'organizzazione logistica dell'espletamento delle attività
- Allestimento del Gazebo preposto
- Supporto per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati, esigenze del soggetto
- Accurata accoglienza dell'utenza
- Supporto agli utenti nell'individuazione risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire
- Supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere
- Affiancamento nell'accoglienza e consulenza sul bisogno espresso



- Mappare/ informare i soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso
- Supporto nell'organizzazione logistica dell'attività di front-office in funzione delle richieste presentate
- Supporto per attività di messa in rete con altri attori sociali
- Supporto per la predisposizione di schede informative sulle attività culturali e sui servizi erogati
- Predisposizione di dossier/ bacheche per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza
- Distribuzione del materiale informativo prodotto

## Criteri di selezione

### Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008

Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito [www.amesci.org](http://www.amesci.org)

#### **CONVOCAZIONE**

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

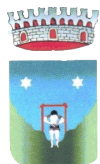
#### **SELEZIONE**

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

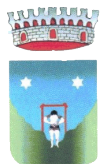
- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

<b><i>Valutazione dei titoli massimo</i></b>	<b><i>MAX 50 PUNTI</i></b>
Precedenti esperienze	<b><i>MAX 30 PUNTI</i></b>
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	<b><i>MAX 20 PUNTI</i></b>

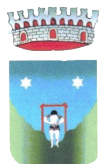


<b>ESPERIENZE</b>	
<b>Precedenti esperienze di volontariato max 30 punti</b>	
L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.	
Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi <i>per ogni singola tipologia di esperienza svolta</i> .	
Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	<i>1 punto</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	<i>0,75 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	<i>0,50 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	<i>0,25 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
<b>Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti</b>	
Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).	
L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>





Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	4 punti
Esperienze di durata inferiore ad un anno	2 punti
<b>TITOLI DI STUDIO</b>	
<b>Titoli di studio:</b>	<b>max 8 punti</b>
Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo più elevato.</u>	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	8 punti
Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola superiore	6 punti
Per ogni anno di scuola media superiore concluso ( <b>max 1 punto/anno 4 punti</b> )	
<b>Titoli di studio max 4 punti professionali:</b>	
I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti
<b><i>N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non va valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente</i></b>	
<b>ALTRE CONOSCENZE</b>	
<b>Altre conoscenze in possesso del max 4 punti</b>	



<b>giovane</b>	
Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

<b>COLLOQUIO</b>	<b>MAX 60 PUNTI</b>
------------------	---------------------

**La somma di tutti i punteggi assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.**

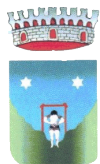
**L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio**

**REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE**

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

## Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:	30
Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :	5



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

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

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

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità di analisi.

## Sedi di svolgimento e posti disponibili

*Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

7

*Numero posti con vitto e alloggio:*

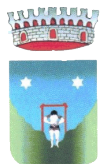
0

*Numero posti senza vitto e alloggio:*

7

*Numero posti con solo vitto:*

0



N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	COMUNE DI BONEA SCUOLA ELEMENTARE	BONEA (BN)	VIA CARRE 3 82013 (INTERNO:2)	130179	3
2	COMUNE DI BONEA SEDE COMUNALE 2	BONEA (BN)	VIA CARRE snc 82013 (INTERNO:1)	130178	4

## Caratteristiche conoscenze acquisibili

*Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO*

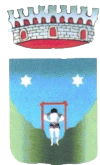
*Eventuali tirocini riconosciuti: NO*

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

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving), team working;
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

***L'ente proponente il progetto riconosce e attesta le competenze acquisite.***



## Formazione specifica dei volontari

### In aula:

#### **I APPROFONDIMENTO:**

**Modulo I:** Educazione e promozione culturale: Gli Sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi;

**Modulo II:** Gli sportelli informa: l'importanza di diffondere notizie utili all'orientamento dei soggetti; valorizzazione e promozione del patrimonio storico- artistico- culturale presenti sul territorio di riferimento;

#### **II APPROFONDIMENTO:**

**Modulo III:** Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

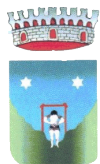
**Modulo IV:** Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico, chimico e fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

### Corso e-learning:

#### **Modulo I: Educazione e promozione culturale**

- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- L'importanza del patrimonio artistico- culturale e la sua tutela
- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti del cittadino
- La ricerca in campo socio- assistenziale



- La valutazione della qualità dei servizi
- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo

### **Modulo II: Modalità di comunicazione**

- Tecniche di trasmissione formativa di base
- Realizzare e gestire un sito Web: aspetti di progettazione
- Progettazione delle pagine: i tempi di risposta, metodi di ottimizzazione, i link, strumenti di controllo
- Progettazione dei contenuti: il linguaggio, le modalità di lettura delle pagine web, organizzazione dei contenuti, il valore, visibilità del sito, motori di ricerca e web marketing
- Design del sito: la home page, metafore, navigazione, la struttura del sito, coerenza interna e aderenza agli standard, aiutare gli utenti, funzionalità di ricerca

### **Contenuti della metaformazione:**

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente “costruisce” il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.