

“ALLEGATO 5”

ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

CONSUMER EXPERIENCE

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Educazione e promozione culturale

Area d'intervento: Sportelli informa...

Codifica: E11

OBIETTIVI DEL PROGETTO

- Obiettivi del progetto: generalità

“Consumer Experience” si pone come obiettivo principale il coordinamento delle attività di sportello al fine di fornire informazioni e supporto, mediante consulenze specifiche, circa le materie consumeristiche e l'assistenza fiscale, previdenziale e sindacale ai giovani di età compresa tra i 18 ed i 35 anni, siano essi lavoratori, soggetti in cerca di prima occupazione o studenti, nelle aree territoriali precedentemente individuate.

Grazie ad un'accurata analisi del contesto territoriale di attuazione del progetto, è stato possibile portare all'evidenza la scarsità di soggetti che si occupano di assistenza, informazione e consulenza al consumatore, tutti comuni dove la quantità di richieste pervenute ai nostri uffici è molto alta, nonostante la presenza di enti che forniscono servizi analoghi a quelli dell'U.Di.Con.. Proprio partendo da questa necessità e dal bisogno crescente dei giovani di voler essere informati, consigliati e guidati nel difficile panorama delle materie consumeristiche, che nasce il progetto “Consumer Experience”

Avendo individuato, per questo progetto, un target di età molto bassa, l'U.Di.Con. ha pensato a delle azioni che possano essere basate su di un sistema integrato di strumenti informativi tradizionali e innovativi mediante l'implementazione di:

- uno sportello che possa fornire informazioni all'interno delle sedi U.Di.Con. di attuazione progetto che offra consulenza ed assistenza;
- la modulazione, pianificazione e attuazione di campagne di comunicazione effettuate sia a livello nazionale che locale, attraverso molteplici canali di trasmissione delle informazioni, circa i diritti dei consumatori giovani, gli strumenti di autotutela esistenti e le novità riguardanti tematiche di loro interesse;
- un sito web U.Di.Con. grazie al quale il giovane consumatore possa trovare informazioni utili attraverso le rubriche, gli articoli, richiedere consulenze online, effettuare denunce/reclami che l'associazione prenderà in carico, lasciare commenti o suggerimenti.

- **Obiettivi generali del progetto per i volontari**

L'occasione di crescita che si presenta davanti ai giovani che prenderanno parte alle azioni previste per il raggiungimento degli obiettivi, sia a livello professionale che personale, può essere davvero molto importante. I volontari del Servizio Civile avranno la possibilità, mediante la realizzazione del progetto, di esperire in prima persona i valori alla base dell'esperienza di Servizio Civile, quali la possibilità di mettere in atto forme attive di cittadinanza, di servire e difendere la Patria con strumenti diversi dalle armi, di lavorare per progetti, di dare forma concreta all'ideale di solidarietà.

L'obiettivo del progetto "Consumer Experience" riguardo ai volontari mira all'acquisizione da parte di questi di strumenti e modalità lavorative che abbiano come finalità l'apprendimento e lo sviluppo di:

- conoscenze generali riguardo le materie consumeristiche intese nella loro totalità;
- conoscenze specifiche riguardo le tematiche per le quali i giovani si rivolgono all'U.Di.Con. (Internet e privacy, risparmio, telecomunicazioni, alimentazione, banking ed e-commerce, social network, trasporti, musica e spettacolo, casa e affitti, viaggi e vacanze, ecc.);
- un approccio critico al consumo;
- competenze di gestione delle attività del servizio di sportello (sia di front office che di back office);
- capacità di interrelazione con il pubblico e di dialogo con l'altro;
- capacità di lavoro in team e di coordinamento con gli altri operatori;
- competenze di ideazione e realizzazione di campagne informative nazionali e locali;
- metodologie di composizione di articoli e news da dover inserire sul sito U.Di.Con. e sulla rivista competenze riguardanti l'attività di consulenza online e moderazione del forum;
- strumenti e sistemi di osservazione e monitoraggio in relazione alle richieste degli assistiti.
- competenze riguardanti l'informatica e l'utilizzo approfondito del PC;
- competenze comunicative e campagne social

Grazie al progetto "Consumer Experience" si avrà la possibilità di imparare e fare proprie nozioni e conoscenze spendibili nella ricerca e nello svolgimento di una futura attività lavorativa e darà la possibilità al giovane di mettersi al servizio del prossimo, di esprimere la propria attitudine nell'aiuto dell'altro con entusiasmo e dedizione; il volontario, infatti, completa la sua missione nel momento in cui riesce a risolvere i problemi dei soggetti che si sono rivolti con fiducia all'associazione.

Il servizio civile è, quindi, un'occasione di crescita individuale sia personale che di accrescimento di conoscenze e competenze, un'esperienza di alto grado valoriale da vivere appieno per tutta la sua durata e i cui riflessi si estenderanno anche negli anni a venire.

- **Obiettivi specifici:**

Coerentemente con le criticità riscontrate e descritte al punto 6), di seguito sono riportati gli obiettivi e gli indicatori considerati per ogni sede di attuazione del progetto:

<p>Criticità A</p> <p>Obiettivo: aumento servizi informativi e di supporto dedicati ai consumatori giovani</p> <p>Aumentare il servizio di sportello per fornire prestazioni efficienti ed il più possibile personalizzate.</p> <p>Aumentare il livello di tutela degli utenti in ambito legale, fiscale e sociale mediante l'operato del personale dei partner.</p>	<p>n. contatti alla struttura mediante sportello</p> <p>n. ore/mese dedicate alle attività di sportello</p> <p>n. contatti alla struttura mediante sportello telefonico</p> <p>n. ore/mese dedicate alle attività di sportello telefonico</p>
<p>Criticità B</p> <p>Obiettivo: incremento della consapevolezza in ambito consumeristico</p> <p>Attivare campagne di comunicazione sul territorio di riferimento del progetto con l'obiettivo di fornire informazioni sui diritti dei giovani consumatori e diffondere strumenti di autotutela aggiornati secondo la normativa vigente. In questo particolare contesto verrà inserito l'utilizzo dei social network.</p>	<p>n. campagne di comunicazione attivate sul territorio</p> <p>n. vademecum informativi sulle materie consumeristiche più richieste</p> <p>n. copie della rivista mensile "U.Di.Con. news – Occhio al consumo (con sezione specifica per i giovani consumatori)</p> <p>n. ore/mese dedicate alla realizzazione delle news destinate all'aggiornamento del sito web (con sezione specifica per i giovani consumatori)</p>

<p>Criticità C</p> <p>Obiettivo: sviluppare servizi informativi e di consulenza online</p> <p>Attivazione di un servizio via web che fornirà informazioni in continuo aggiornamento rappresentando un contatto diretto ed immediato per il giovane consumatore, che porti così ad una rapida risoluzione delle problematiche e vada a potenziare l'attuale servizio di assistenza via email.</p>	<p>n. contatti alla struttura tramite email</p> <p>n. ore/mese dedicate all'assistenza online</p>
<p>Criticità D</p> <p>Obiettivo: monitoraggio delle richieste</p> <p>Analisi periodica e puntuale delle diverse tipologie di richieste pervenute presso le sedi di attuazione del progetto.</p>	<p>n. ore/mese dedicate al monitoraggio delle richieste</p> <p>n. report di monitoraggio effettuati durante il corso del progetto</p>

Di seguito invece, andiamo ad indicare specificatamente per ogni sede, il confronto tra la situazione di partenza e di arrivo:

COMUNE	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
L'Aquila	300	400
Francavilla al mare	120	300
Teramo	320	400
Lanciano	90	180
Pescara	110	200

In relazione alle azioni descritte al precedente punto 8.1 i volontari avranno la possibilità di acquisire conoscenze e competenze attraverso lo svolgimento delle seguenti attività progettuali:

❖ Azione 1.3:

- Dal 1° al 6° mese di attivazione del progetto i giovani in servizio civile dovranno svolgere il corso di formazione a loro dedicato.

❖ Azione 1.4:

- ideazione ed allestimento delle attività di promozione del SCN e dell'iniziativa sia al livello nazionale che locale.

❖ Azione 1.5:

- Attività di promozione continua dei servizi rivolti ai giovani consumatori attivati sul territorio e previsti dal progetto.

❖ Azione 1.6:

- In relazione ai box 20 e 21, i giovani volontari saranno coinvolti, sempre coadiuvati dal personale U.Di.Con., nelle attività di monitoraggio e valutazione.

❖ Azione 2.1:

- gestione dello sportello sia nelle attività di front office che di back office;
- divulgazione mediante sportello dei risultati prodotti in seno alle azioni 3.2, 3.3.

❖ Azione 2.2:

- attività di informazione, assistenza e consulenza mediante il servizio di sportello telefonico;
- divulgazione mediante sportello telefonico dei risultati prodotti in seno alle azioni 3.2, 3.3.

❖ Azione 3.1:

- Pianificazione e programmazione degli interventi che saranno previsti nei territori di attuazione del progetto

❖ Azione 3.2:

- creazione e sviluppo delle campagne di comunicazione multicanale, pianificate all'azione 3.1;

- Analisi dei report periodici di monitoraggio delle richieste degli interessati prodotti in seno all'attività 5.2;

❖ Azione 3.3:

- redazione degli articoli per la rivista "U.Di.Con. news -Occhio al consumo", distribuzione della stessa in formato cartaceo ed invio in formato elettronico agli assistiti;
- redazione dei contenuti per il sito U.Di.Con. nelle tematiche di interesse per i consumatori giovani;
- aggiornamento del sito U.Di.Con. (solo per i volontari in forza presso la sede nazionale).

❖ Azione 4.1

- Ideazione e creazione con il supporto del web master dell'U.Di.Con. del layout grafico e l'impaginazione delle sezioni dedicate alle tematiche di interesse per i destinatari del progetto.

❖ Azione 4.2

- presa in carico delle richieste degli utenti iscritti all'area web dedicata;
- Individuazione delle possibili risoluzioni relative alle problematiche presentate mediante il supporto del personale U.Di.Con. e dei partner.

❖ Azione 4.3

- Monitoraggio e presa in carico delle denunce pervenute dagli utenti iscritti all'area web dedicata;
- Individuazione delle possibili risoluzioni relative alle problematiche presentate mediante il supporto del personale U.Di.Con. e dei partner.

❖ Azione 4.4

- moderazione delle attività del forum di discussione.

❖ Azione 5.1

- Impiego di 2 ore alla settimana per la raccolta e l'analisi delle richieste avanzate dai giovani consumatori nella sede di riferimento.

❖ Azione 5.2

- Realizzazione di un report periodico (cadenza bimestrale) contenente un'analisi dettagliata delle richieste pervenute in sede dai destinatari del progetto.

CRITERI DI SELEZIONE

Criteria e modalità di selezione dei volontari:

Le fasi di selezione saranno avviate con la pubblicazione e diffusione della campagna di reclutamento sul nostro sito internet www.U.Di.Con.org e l'attivazione di un punto informativo nelle sedi in cui dare ulteriori informazioni ai giovani sui progetti e sul servizio civile in generale per aiutarli nella scelta del progetto più vicino alle loro attitudini e competenze, con l'obiettivo un alto numero di candidati e che abbiano un buon grado di consapevolezza e di comprensione del progetto e della tipologia di utenza con cui si confronteranno.

Successivamente alla chiusura del Bando di Servizio Civile, nei saranno nominate la/le commissione/i di valutazione dei candidati che presenteranno domanda. La composizione prevederà almeno 2 membri di cui uno con esperienza sullo specifico settore del progetto e sul servizio civile nazionale e l'altro con esperienza in attività di selezione del personale o di gestione di risorse umane. I componenti della/e commissione/i di valutazione dei candidati sottoscriveranno, all'atto dell'accettazione dell'incarico, una dichiarazione sull'insussistenza di situazioni di conflitti d'interesse nonché una dichiarazione sull'insussistenza di cause di inconfiribilità ed incompatibilità. Tutte le attività di selezione verranno supervisionate dal settore accreditato.

A chiusura del bando di servizio civile ogni sede di progetto stilerà un elenco dei candidati che hanno consegnato la domanda di partecipazione.

La Commissione prenderà in carico le domande e procederà ad effettuare le operazioni di ammissione/esclusione dei candidati considerando i requisiti del bando stesso. Concluse le operazioni di cui sopra la Commissione stilerà l'elenco dei candidati ammessi ai colloqui e quello dei candidati esclusi con indicata la motivazione dell'esclusione.

La Commissione procederà alla scelta delle date e delle sedi in cui si terranno i colloqui e alla Convocazione dei candidati ammessi.

La convocazione avverrà attraverso la pagina dedicata del sito internet dell'ente contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per i candidati (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.).

Presso le sedi dell'Ente sarà attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

A seguito della pubblicazione sul sito dei calendari delle selezioni la commissione procederà all'esame delle domande e valutazione dei titoli con le seguente modalità e con dei criteri che valorizzeranno:

- le pregresse esperienze di volontariato del candidato;
- le capacità di relazionarsi del candidato;
- l'interesse del candidato per lo svolgimento del Servizio Civile Nazionale e del progetto scelto.

Attraverso la valutazione del candidato si intende valutare:

1. La conoscenza del servizio civile utilizzando come indicatori il progetto e l'area di intervento.
2. Il background del candidato utilizzando come indicatori le esperienze di volontariato, le esperienze di lavoro pregresse ed i corsi di studio frequentati

La valutazione complessiva del candidato sarà composta dalla valutazione dei titoli contenuti nella domanda di partecipazione ed i suoi allegati e da un colloquio approfondito su: servizio civile, progetto e curriculum personale (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non) al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini, una sua autopresentazione e le sue motivazioni.

Il punteggio massimo ottenibile dal candidato è pari a 110 punti, ripartiti come indicato dalla seguente tabella:

VALUTAZIONE DEI TITOLI	Precedenti esperienze max 30 pt. Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze max 20 pt.	Max 50 pt.
COLLOQUIO		Max 60 pt.

La valutazione dei titoli sarà finalizzata a valutare le esperienze di volontariato, di studio e professionali del candidato come di seguito indicato:

Precedenti esperienze massimo **30 punti**

Periodo massimo valutabile per ogni esperienza: **12 mesi**

Esperienze pregresse c/o enti che realizzano il progetto Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	Punteggio massimo ottenibile 12 punti
Esperienze pregresse nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	Punteggio massimo ottenibile 9 punti
Esperienze pregresse in un settore diverso c/o ente che realizza il progetto Coefficiente 0,50 (mese o frazione di	Punteggio massimo ottenibile 6 punti

mese superiore o uguale a 15 gg.)	
Esperienze pregresse in un settore diverso c/o enti diversi da quello che realizza il progetto Coefficiente 0,25 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	Punteggio massimo ottenibile 3 punti

Titolo di studio massimo 8 punti

Laurea (specialistica, vecchio ordinamento)	8 punti
Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola Secondaria superiore	6 punti
Frequenza scuola Secondaria superiore	Fino a 4 punti (1 per ogni anno concluso)

Titoli professionali e iscrizione ad Ordini professionali massimo 4 punti

I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati, e l'appartenenza ad un ordine professionale (iscrizione al Collegio, Ordine, Consiglio, Le F.P. D.Lgs. n. 226/05, valutando solo il titolo più elevato)

Titolo completo	4 punti
Titolo non ancora ottenuto	2 punti

Esperienze aggiuntive a quelle valutate massimo 4 punti

(sono valutati stage lavorativi, attività lavorative, apprendistati, tirocini, Erasmus, scambi giovanili)

Di durata superiore a 12 mesi	4 punti
Di durata inferiore a 12 mesi	2 punti

Altre conoscenze massimo 4 punti

(conoscenze informatiche, conoscenza di lingua straniera oppure della LIS o della scrittura e lettura Braille, conoscenze informatiche specialistiche come Cad/Cam, programmazione, gestione di reti, specializzazioni universitarie, master, musica, teatro pittura..)

Attestati o autocertificati	1 punto
-----------------------------	----------------

Attraverso il colloquio si mirerà a valutare:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative;
- le capacità relazionali;
- l'interesse allo svolgimento del servizio civile e verso il progetto.

ARGOMENTI DEL COLLOQUIO	PUNTEGGIO (MAX 60 PT.)
- Conoscenza del Servizio Civile nazionale;	Max 60 punti, per superare la selezione ed essere dichiarati

- Conoscenza del settore/area di intervento del progetto; - Conoscenza del progetto.	idonei occorre un punteggio di 36/60.
---	---------------------------------------

Il colloquio consiste in una serie di 10 argomenti da approfondire, ognuno con un punteggio da 0 a 60 punti:

1. Esperienze pregresse di volontariato
Giudizio (max 60 punti).....
2. Conoscenza del Servizio Civile
Giudizio (max 60 punti).....
3. Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile volontario
Giudizio (max 60 punti).....
4. Conoscenza del settore di intervento del progetto
Giudizio (max 60 punti).....
5. Interesse del candidato per lo svolgimento del Servizio Civile volontario nello specifico settore scelto
Giudizio (max 60 punti).....
6. Esperienza pregressa nello stesso o analogo settore di impiego
Giudizio (max 60 punti).....
7. Conoscenza del progetto di Servizio Civile scelto
Giudizio (max 60 punti).....
8. Condivisione degli obiettivi proposti dal progetto
Giudizio (max 60 punti).....
9. Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato
Giudizio (max 60 punti).....
10. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria, ..)
Giudizio (max 60 punti).....

Al termine delle selezioni si procederà alla redazione della graduatoria sommando il punteggio ottenuto da ogni singolo candidato con la valutazione dei titoli più il punteggio conseguito col colloquio. La graduatoria sarà stilata considerando il punteggio totale di ogni singolo candidato in ordine decrescente.

La graduatoria verrà pubblicata sul sito dell'ente nella sezione dedicata al Servizio Civile e in ogni sede di progetto.

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

SI

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

voce 13
voce 14
voce 15
voce 22

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, nonché alle attività volte alla certificazione delle competenze.
- 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.
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto

Mantenere un comportamento e una tenuta decorosi in sede e con l'utenza, nonché con i destinatari del progetto

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

Sono richieste competenze minime rispetto a:

- capacità relazionali;
- autonomia organizzativa.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

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

12

0

10) Numero posti con vitto e alloggio:

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

12

12) Numero posti con solo vitto:

0

U.DI.CON. PESCARA	VIA DEL CIRCUITO 70	PESCARA	Accreditata	128429	2
U.DI.CON TERAMO	VIA FRANCESCO FRANCHI 25	TERAMO	Accreditata	132607	2
Udicon FRANCAVILLA AL MARE	VIA DELLA RINASCITA 9	FRANCAVILLA AL MARE	Accreditata	135722	2
Udicon LANCIANO 1	VIA SANTO SPIRITO	LANCIANO	Accreditata	135726	2
Udicon L'AQUILA	VIA VETOIO	L'AQUILA	Accreditata	135727	2
Udicon TERAMO	VIA RAFFAELE PAOLUCCI 1/a	TERAMO	Accreditata	135810	2

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

1) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

2) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Nessuno

3) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi 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 che saranno debitamente attestate dall'Ente SNALV al termine del servizio:

Competenze trasversali - Competenze sviluppate che facilitano l'esecuzione di attività trasversali a tutte le professioni.

Competenze sistemiche - Competenze sviluppate per comprendere, monitorare, e migliorare sistemi tecno-sociali.

Valutare e prendere decisioni - Valutare i costi e i benefici di una possibile azione per scegliere la più opportuna.

Competenze per la gestione risorse - Competenze sviluppate per allocare efficientemente le risorse a disposizione.

Gestire il tempo - Gestire il tempo proprio e quello altrui.

Gestire risorse materiali - Ottenere ed occuparsi dell'uso appropriato di attrezzature, strumenti e materiali necessari a svolgere un lavoro.

Competenze sociali - Competenze sviluppate per lavorare con le altre persone nel raggiungimento di un obiettivo comune.

Comprendere gli altri - Essere consapevole delle reazioni degli altri e comprendere perché reagiscano in determinati modi.

Adattabilità - Adattare le proprie azioni in relazione a quelle degli altri.

Negoziare - Mettere insieme parti in conflitto e tentare una riconciliazione.

Istruire - Insegnare ad altri come fare determinate cose.

Competenze per la risoluzione di problemi complessi - Competenze sviluppate per risolvere problemi nuovi, mal espressi in un contesto complesso del mondo reale.

Risolvere problemi complessi - Identificare problemi complessi e raccogliere le informazioni necessarie per valutare possibili opzioni ed impostare soluzioni.

Competenze per l'acquisizione informazioni - Competenze che rendono in grado di comprendere quali siano le informazioni necessarie allo svolgimento della professione ed anche dove e come poterle acquisire.

Identificare oggetti, azioni ed eventi - Identificare informazioni

catalogando, valutando e riconoscendo differenze e similarità di circostanze o di eventi.

Raccogliere informazioni - Osservare, ricevere o ottenere in qualunque altro modo informazioni da fonti rilevanti.

Competenze per i processi mentali - Competenze che mettono in grado di processare, pianificare, prendere decisioni, risolvere problemi e più in generale eseguire attività innovative sulle informazioni acquisite per lo svolgimento della professione.

Aggiornare e usare conoscenze di rilievo - Mantenersi aggiornati e applicare nuove conoscenze nel proprio lavoro.

Analizzare dati o informazioni - Identificare le relazioni, le ragioni o i fatti sottostanti ad informazioni disaggregando informazioni o dati in parti separate.

Organizzare, pianificare e dare priorità al lavoro - Mettere a punto specifici obiettivi e programmare il lavoro definendo priorità, organizzazione e tempi di realizzazione.

Pensare in modo creativo - Sviluppare, progettare o creare nuove applicazioni, idee, relazioni e nuovi sistemi e prodotti.

Prendere decisioni e risolvere problemi - Analizzare informazioni e valutare risultati per scegliere la soluzione migliore e per risolvere problemi.

Competenze per le attività lavorative - Competenze che mettono in grado di svolgere le attività lavorative, siano esse fisiche e manuali o concettuali per lo svolgimento della professione.

Documentare, registrare informazioni - Inserire, trascrivere, registrare, immagazzinare o conservare informazioni in forma scritta, elettronica o magnetica.

Lavorare con i computer - Usare computer e sistemi informatici (software ed hardware) per programmare, scrivere software, regolare funzioni, inserire dati, o elaborare informazioni.

Competenze nell'interazione con gli altri - Competenze che mettono in grado di comunicare, interagire con superiori, colleghi e persone coinvolte nella attività specifiche della professione.

Assistere e prendersi cura di altri - Fornire assistenza personale, attenzione medica, supporto emotivo o altre cure personali ad altri.

Comunicare con persone esterne all'organizzazione - Comunicare con persone esterne all'organizzazione, rappresentare la stessa verso i clienti, il pubblico, le amministrazioni ed altre entità esterne, personalmente, in forma scritta, per telefono o via e-mail.

Comunicare con superiori, colleghi o subordinati - Fornire informazioni ai superiori, ai colleghi e ai subalterni, per telefono, in forma scritta, via e-mail o personalmente.

Lavorare a contatto diretto con il pubblico - Comprende servire i clienti in pubblici esercizi o negozi e ricevere clienti o ospiti.

Far crescere e attivare gruppi di lavoro - Incoraggiare e far crescere la fiducia reciproca, il rispetto e la cooperazione fra i membri di un gruppo.

Formare ed insegnare - Identificare i bisogni formativi di altre persone, mettere a punto programmi o corsi formali di istruzione o formazione e insegnare o istruire altre persone.

Risolvere controversie e negoziare con altre persone - Gestire lamentele, negoziare, calmare dispute e risolvere conflitti

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Contenuti della formazione:

La formazione specifica sarà articolata come segue:

<i>Modulo</i>	<i>Durata</i>	<i>Formatore</i>
<i>1. Diritto del consumatore</i>		
1.1 Storia ed evoluzione del consumerismo in Italia	6 ore	Maria Iaconis
1.2 Il codice del consumo e i diritti del consumatore	8 ore	Maria Iaconis
1.3 Contratti di vendita e frodi ai danni del consumatore anziano	6 ore	Maria Iaconis
1.4 L'assistenza legale	6 ore	Maria Iaconis
<i>2. Comunicazione e informazione</i>		
2.1 Gestione delle attività di front office/back office allo sportello e del servizio di call center, lavorare in team e brainstorming	6 ore	Federica Micali
2.2 Tecniche di realizzazione di attività ed eventi territoriali	6 ore	Martina Donini
2.3 Orientamento alla redazione dei vademecum informativi e degli articoli per la rivista U.Di.Con. news e per il sito	8 ore	Di Martina Donini

2.6. Monitoraggio e elaborazione dati	2 ore	Martina Donini
2.7. Tecniche e modalità di conduzione delle dinamiche d'aula degli incontri informativo-educativi.	4 ore	Federica Micali
3. Assistenza		
3.1 Assistenza previdenziale	6 ore	Lazzaro
3.2. Assistenza fiscale	6 ore	Giuseppe Paolo/Lo Cascio Giuseppe
4. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari	8 ore	Stefano Mercuri

Durata:

72 ore (Tutte le ore di formazione saranno erogate entro il 90° giorno dall'avvio del progetto in un'unica trance)

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

Premessa

Nel rinviare al piano di monitoraggio generale previsto dal presente progetto (v *infra*, punto 20) per la tempistica e la strutturazione della rilevazione del percorso formativo, si acclude una breve riflessione metodologica e strumentale.

La presenza nel sistema di formazione “*blended*” adottato dall'Ente di una doppia tipologia di rilevazione (questionari e *self-test*) e di un complesso set di restituzioni attese (grado di apprendimento raggiunto, gradimento dell'esperienza formativa, feedback delle competenze e delle metacompetenze) necessitano una valutazione periodica della qualità della formazione attraverso la valutazione dei dati del monitoraggio (sia quantitativi che qualitativi), da sistematizzare in “scelte di intervento” per l'eventuale riprogettazione del percorso formativo. In questa fase il monitoraggio avviene attraverso strumenti misti (ossia test a risposta multipla on line, questionari di custode satisfaction, interviste sul campo a cura degli OLP e dello Staff dell'Ente).

Le analisi dei dati (intermedie e finale) e la riprogettazione avvengono a cura dello Staff di formazione, attraverso l'utilizzo di metodologie e strumenti propri del tutoraggio on line (protocolli di statistica, strumenti di networking come il forum e la chat) e della valutazione comparata (swot analysis) abitualmente utilizzata anche nelle fasi progettuali.

Metodologia e strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni e dei dati

Le azioni di monitoraggio sono volte a verificare che l'attività di formazione espletata sia non solo conforme a quanto richiesto dalla normativa, dalle linee guida e dal progetto stesso, ma favorisca la crescita personale ed umana dei volontari. Verranno pertanto utilizzate le metodologie di seguito indicate:

OBIETTIVO	STRUMENTO	METODOLOGIA E CONTENUTO
VERIFICARE LA PARTECIPAZIONE DEI VOLONTARI ALLA FORMAZIONE	REGISTRO DELLE PRESENZE	Il modello riporterà cognome e nome dei partecipanti, orario di ingresso, orario di uscita, luogo di svolgimento della formazione
	DIARIO DI BORDO	Il diario riporterà cognome e nome dei partecipanti, gli orari di accesso, di sconnessione, parametri come la presenza on-line e la valutazione ottenuta rispetto ai singoli moduli
FAVORIRE LA PARTECIPAZIONE DEI DISCENTI E GARANTIRE UN SUPPORTO CONTINUO	TUTOR IN PRESENZA	Il Tutor sarà a disposizione dei volontari impegnati nella formazione in presenza e favorirà il superamento di eventuali difficoltà emerse durante le attività proposte. Inoltre, grazie all'osservazione del comportamento del gruppo e dei singoli volontari si procederà a valutare qualitativamente l'andamento delle conoscenze ed il livello di

		gradimento dei volontari
	TUTOR ON LINE	Il Tutor on line supporterà i volontari impegnati nella svolgimento della formazione on line per facilitare il superamento di eventuali difficoltà che possano emergere durante lo svolgimento del percorso formativo
VALUTARE L'APPRENDIMENTO DEI DISCENTI E ORIENTARE LE SUCCESSIVE ATTIVITA' FORMATIVE DELL'ENTE	DINAMICHE DI AUTOVALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI	I formatori dell'ente favoriranno, sia a livello individuale sia a livello di gruppo, dei momenti di autovalutazione sugli aspetti che richiedono un maggiore approfondimento o un confronto con i propri colleghi di percorso formativo
	QUESTIONARI FINALI SUGLI APPRENDIMENTI PER L'AUTOVALUTAZIONE	I volontari svolgeranno al termine di ogni singolo modulo effettuato un momento di valutazione che li faciliterà anche nell'effettuare un bilancio relativo alla fase formativa svolta

Tempistica e numero delle rilevazioni

In affiancamento all'ordinaria attività di monitoraggio in itinere, sono previsti per i volontari in SC sei interventi di monitoraggio:

- all'inizio, durante ed alla fine della formazione generale;
- all'inizio, durante ed alla fine della formazione specifica.