



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:**

La Bussola 2017

**SETTORE e Area di Intervento:**

Settore e area di intervento: E11

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

Il progetto mira a rendere più efficaci gli interventi ed il lavoro già in atto, mediante alcune varianti e novità rispetto alla situazione attuale. Innanzitutto, a seguito dell'esperienza maturata nello specifico ambito di cui al punto precedente, è emersa una criticità logistica legata alla situazione personale in cui si trova la maggior parte dell'utenza.

Lo sportello informativo, così com'è attualmente strutturato, è uno strumento molto utile per tutti gli utenti che possono avvicinarsi fisicamente ad esso (perché automuniti, accompagnati o comunque autonomi negli spostamenti). Diventa invece uno strumento utilizzabile, poco e male, da parte di quell'utenza che ha difficoltà a spostarsi in autonomia e quindi non può agevolmente recarsi presso lo sportello più vicino.

**Canali per la fruizione del servizio offerto:**

Si è pensato di risolvere le criticità riscontrate attraverso un'efficace attivazione di due canali principali:

- 1) **la creazione dello sportello informativo telematico;**
- 2) **il servizio di avvicinamento “fisico” dello sportello all'utenza.**

- 1) Per quanto riguarda il primo canale (sportello telematico), è attualmente in progettazione la creazione di una sovrastruttura informatizzata che si appoggi al già esistente sito internet dell'Istituto ([www.ierfop.org](http://www.ierfop.org)). Ciò permetterà di gestire per via telematica sia le fasi di aggiornamento normativo nel settore della disabilità, sia avviare, gestire e monitorare le pratiche di cui necessita l'utenza attraverso un canale preferenziale cui l'Istituto ha avuto accesso.
- 2) Per quanto riguarda il secondo canale (avvicinamento dello sportello), è necessaria qualche premessa. In virtù di un'esperienza pluridecennale nel settore e grazie ad un continuo e costante rapporto diretto con i disabili (con qualsiasi minorazione) e con le loro associazioni rappresentative, è maturata la consapevolezza che il più grande ostacolo per il disabile è costituito dalle barriere, di qualsiasi natura esse siano (fisiche e culturali). Ogni ostacolo, infatti, che si frappone all'integrazione sociale del portatore di handicap costituisce elemento di frustrazione e di negazione della propria piena libertà personale e dell'attuazione dei diritti sanciti dall'ONU e dall'Unione Europea. Se tale situazione si presenta ad un disabile “attrezzato” culturalmente o caratterialmente, le possibilità di successo sono notevoli. Se invece si presenta ad un disabile non “attrezzato” e nemmeno supportato allora il fallimento è sicuro e con sé porta anche conseguenze per l'autostima





del disabile. Alla luce di quanto sopra espresso, è parso necessario progettare l'implementazione dell'attività con un servizio di avvicinamento "fisico" dello sportello all'utenza: all'occorrenza verrà attivato un servizio navetta per favorire il più possibile l'operatività di cui sopra. Un altro modo per avvicinare l'utenza ai servizi offerti è ovviamente la gestione on-line delle operazioni con gli utenti provvisti di apparecchiature informatiche. Con chi ne fosse sprovvisto si potrà operare anche via telefono. A tal proposito si sta studiando la possibilità di istituire un numero verde dedicato allo sportello informativo, in modo da non gravare economicamente su un'utenza già abbastanza disagiata.

#### **Organizzazione logistica:**

Lo sportello informativo e di orientamento è organizzato e suddiviso nelle seguenti aree:

- un punto informativo per accedere ai servizi;
- un "back office" per il disbrigo delle pratiche;
- un'area destinata all'utenza comprendente sala d'attesa, servizio ristoro, servizi igienici attrezzati e a norma per i disabili;
- uno show-room dove sono esposti gli ausili ed i relativi cataloghi per la consultazione.

Si vuole curare molto, quindi, la parte relativa agli ausili fornendo un servizio che spazi dalla consulenza, all'ottenimento dell'ausilio necessario, dal servizio di assistenza operativa, al servizio di manutenzione ed aggiornamento.

#### **Come si svolge l'attività?**

Lo sportello informativo è posizionato in un punto strategico della struttura, privo di barriere architettoniche e pertanto facilmente accessibile e visibile da tutti gli utenti. Ovviamente è di vitale importanza la dotazione di

- telefono;
- computer;
- casella di posta elettronica specifica, che facilita il passaggio delle informazioni fra gli uffici del Centro stesso, gli organismi partner dell'Istituto, le istituzioni e gli utenti.

#### **Portata dell'intervento:**

Per capire la portata e le dimensioni dell'intervento è necessario prendere in considerazione la situazione territoriale specificata nel punto 6 della scheda progetto.

Abbiamo davanti una realtà di migliaia e migliaia di disabili. Attualmente il servizio opera nei confronti di una piccola parte di essi.

**È quindi necessario attivare tutti gli interventi migliorativi descritti per raggiungere l'obiettivo di aumentare il raggio d'azione e raggiungere l'utenza più emarginata e disagiata.**

Inoltre si mira a favorire la divulgazione delle informazioni sul territorio, attraverso una consulenza specifica sulle tematiche della disabilità e in particolare per l'autonomia e la vita indipendente delle persone disabili.

La presenza di operatori sociali qualificati in affiancamento continuo ai volontari consente di:

- accogliere e comprendere il bisogno ed informare sulle normative, sui diritti, sui vari benefici, sui servizi presenti sul territorio;
- orientare la persona nella rete delle unità d'offerta;
- mantenere il raccordo con i servizi del territorio;
- raccogliere e mettere a disposizione documentazione;
- attivare operatori/equipe su richieste particolari.

Ci si pone, insomma, l'obiettivo di fornire ai disabili un utile strumento per orientarsi nel difficile mondo dei rapporti con le istituzioni e con il mondo "normale": nello specifico anche fornire modulistica per riconoscimento dello stato di invalidità, seguire passo passo il





disabile nella compilazione e nell'iter burocratico, aiutare nella scelta e nella comprensione dell'utilizzo degli ausili messi a disposizione dalle ASL e prima ancora seguire l'iter per l'ottenimento di tali ausili. Quindi creare uno strumento che permetta ai disabili di essere sempre al passo con i tempi sia nella conoscenza delle leggi che li riguardano sia nella conoscenza dei loro diritti sia nella conoscenza di tutti quegli strumenti che la tecnologia mette loro a disposizione per superare l'handicap.

#### **Organizzazione sedi:**

Con l'aiuto dei volontari si vuole ampliare l'attività degli sportelli informativi; innanzitutto aumentando gli orari di apertura delle sedi da lunedì a venerdì dalle 8 del mattino alle ore 20 (con orario continuato) ed il sabato dalle ore 8 del mattino alle ore 14. L'aumento dell'orario di apertura delle sedi (che diverrebbe 12 ore al giorno per 5 giorni alla settimana + ulteriori 6 ore del sabato), ottenuto, ovviamente, con la turnazione dei volontari in servizio civile in affiancamento al personale dell'Istituto, permetterebbe di:

- orientare e assistere chiunque voglia ricevere informazioni sulla disabilità (sia essa fisica, sensoriale o psichica), sull'Istituto e sulle Associazioni socie Ierfop, sui progetti in atto, sulla formazione, sulle attività di volontariato, ecc.;
- promuovere una sensibilizzazione alle problematiche correlate al mondo delle disabilità nel territorio grazie al coinvolgimento dei giovani volontari;
- creare una rete di collaborazione, di scambio di conoscenze ed esperienze tra le persone coinvolte nelle varie attività;
- gestire e aggiornare il sito dell'Istituto e realizzare materiale informativo da mettere a disposizione e/o da utilizzare nei numerosi convegni e nelle conferenze stampa che l'Istituto organizza per sensibilizzare l'opinione pubblica e le Istituzioni sulle problematiche della formazione, assistenza e inserimento lavorativo delle persone con handicap.

#### **Obiettivo primario (rivolto all'utenza):**

L'obiettivo primario, che racchiude quanto sopra esposto, è quello di far diventare lo Sportello - servizio gratuito per l'utenza - un punto di riferimento imprescindibile, e rappresentare, attivando e gestendo in maniera completa ed ottimale tutti i servizi previsti, un passo avanti nella lotta contro l'emarginazione e le difficoltà connesse alla disabilità.

#### **Obiettivo secondario (rivolto ai giovani in Servizio Civile Nazionale):**

Enunciati gli obiettivi rivolti verso l'utenza che beneficerà dello Sportello, è necessario prendere in considerazione un **ulteriore obiettivo**, secondario solo per ordine di enunciazione: **trasformare giovani volontari in operatori del sociale, attrezzati culturalmente (attraverso lo studio delle normative, l'aggiornamento continuo delle proprie conoscenze, ecc...) e professionalmente (raggiungimento di competenze specifiche nel campo informatico con il conseguimento gratuito dell'ECDL - patente europea del computer, profonda conoscenza degli ausili, ecc...).**

La serie di attività, culturali e pratiche, che saranno esplicitate nel punto 8 di questa scheda progetto, mirano, in un iter che va dalla formazione all'affiancamento degli operatori sociali, a **sviluppare le potenzialità dei giovani volontari**; in pratica, tenendo ovviamente conto delle inclinazioni e della sensibilità personale di ciascuno verso il mondo della disabilità, si punta ad ottenere nuovi operatori del sociale. Al termine dei dodici mesi di servizio, infatti, i volontari saranno in possesso delle conoscenze necessarie per poter operare autonomamente nel settore e avranno maturato l'esperienza lavorativa indispensabile per intervenire correttamente sulle problematiche. Insomma, potranno trovare un loro spazio lavorativo nel vasto mondo della disabilità, grazie anche al fatto che IERFOP può loro certificare competenze, titoli ed esperienza maturata; certificazioni spendibili nel mercato del lavoro.





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

Le 36 ore di attività settimanale di ciascun volontario impiegato nel progetto, tolte quelle dedicate alla formazione, al bilancio di competenze, alle attività di promozione del servizio civile ed al monitoraggio e verifica dei risultati, saranno impiegate per il raggiungimento degli obiettivi precedentemente illustrati.

I volontari nel primo periodo di servizio saranno impiegati prevalentemente a supporto delle attività svolte dai dipendenti e dai collaboratori dell'ente. Una volta che essi avranno acquisito le competenze tecniche, grazie soprattutto agli affiancamenti iniziali, si cercherà di sviluppare nel volontario una maggiore autonomia operativa.

Nello specifico, i volontari assegnati al progetto saranno impegnati nelle seguenti attività:

- accompagnamento per disbrigo pratiche;
- attività di accoglienza;
- supporto agli operatori nell'organizzazione e nella gestione delle attività;
- partecipazione agli incontri e discussioni collettive quali riunioni d'equipe, incontri di programmazione, incontri tra i volontari e con gli operatori, incontri per la formazione, ecc...;
- partecipazione alle attività di gestione degli sportelli;
- ampliamento degli orizzonti e della rete relazionale degli utenti;
- monitoraggio migliorativo circa gli interventi proposti dal servizio;
- ascolto attivo degli utenti;
- attività di progettazione e realizzazione di interventi specifici;
- attività di segreteria e di informazione sulle attività proposte dal servizio;
- disbrigo di pratiche burocratiche e commissioni legate alla gestione degli sportelli;
- collaborazione nelle attività di coordinamento;
- inserimento dati ed implementazione database informatico;
- effettuare ricerche tematiche su internet (ai fini di una migliore progettazione e resa della attività rivolte ai disabili);
- effettuare una continua mappatura del territorio e svolgere attività di ricerca, monitoraggio, contatto ed aggiornamento;
- svolgere attività sia di front-office che di back-office.

I volontari contribuiranno, così, con gli operatori alla realizzazione del progetto, partecipando anche alle attività di progettazione individuale degli obiettivi di autonomia.

All'interno delle varie fasi del progetto, i volontari avranno il ruolo di affiancamento e di sostegno del personale dell'Ente e degli esperti nelle varie tipologie di disabili, nelle attività istituzionali che riguardano la Formazione Professionale, il recupero, il reinserimento sociale di tutti i disabili per qualsiasi causa; lo studio e la ricerca di nuove opportunità di lavoro per gli stessi, l'assistenza, l'inserimento sociale e il miglioramento della qualità della vita.

**I giovani acquisiranno le competenze dell'Addetto alla gestione delle informazioni al cliente/utente ed alla promozione di servizi ed immagine di una struttura pubblica o privata (l'addetto all'ufficio relazioni con il pubblico).**

Un profilo professionale particolarmente interessante.

In linea generale possiamo affermare che la ricerca eseguita ha evidenziato come la formazione richiesta dalle realtà produttive nonché dalle Pubbliche Amministrazioni oscilla tra flessibilità e specializzazione con particolare enfasi sulle competenze pratiche (il c.d. "saper fare").

Vengono sempre più richiesti titoli di studio non troppo elevati in quanto spesso associati a poca disponibilità/versatilità e/o a potenziali problemi relazionali dovuti alle alte aspettative di alcuni neo-laureati: nello specifico si preferisce introdurre in azienda diplomati o qualificati con una buona preparazione di base disposti a fare ed imparare, che possano





essere formati internamente.

Il settore della comunicazione e della pubblicità in particolare, che ha avuto un'evoluzione significativa nell'ultimo ventennio soprattutto a fronte dello sviluppo dei nuovi sistemi mediatici e delle nuove tecnologie di comunicazione che hanno accorciato e modificato gli stili e le forme comunicative dell'intera società (e non solo dei sistemi economici), è nuovamente travolto da uno tsunami.

Tutti i mezzi di comunicazione classici (in particolare giornali, radio e tv) e moderni (in continuo ed inarrestabile aumento, si pensi agli attualissimi smartphone ed ai libri elettronici) si stanno evolvendo (pur mantenendo le proprie specificità) in una direzione convergente: il web.

In questo crescendo esponenziale di parole, immagini e suoni, per tutte le aziende (private e pubbliche) diventa essenziale distinguere il proprio messaggio mediante contenuti originali, con una strategia di esposizione che diversifichi e metta in evidenza l'idea, chiarendone le funzionalità e soddisfacendo il fabbisogno di informazione del pubblico in maniera trasparente.

Comunicare il core business in maniera globale, trasversale, "plurimediale", è difficile anche per molti professionisti della comunicazione perché, oggi, non sono in grado di progettare/gestire per tutti i media esistenti: è molto differente studiare un contenuto informativo o pubblicitario per la tv o per internet, per la carta stampata o per smartphone.

Esternalizzare la comunicazione istituzionale potrebbe significare che progetto e realizzazione il più delle volte passino di mano in mano, di studio in studio, perdendo di compattezza.

**Perciò una figura in possesso di competenze, conoscenze e capacità plurimediali, in grado di sfruttare nel miglior modo possibile i vantaggi di ogni singolo mezzo di comunicazione, è un profilo professionale richiesto in diversi contesti organizzativi (PA, ambiti della consulenza politica, organizzazioni sociali, testate giornalistiche ecc.).**

In particolare, per le organizzazioni di grandi dimensioni, che compiono grandi investimenti in comunicazione, questa figura è indispensabile: per queste realtà diviene necessaria la presenza di esperti che organizzino tecnicamente il settore della comunicazione, rendendo operative le strategie pianificate dai vertici.

Nelle piccole e medie organizzazioni, pur svolgendosi una continua attività di comunicazione, raramente è prevista una figura specifica ma il ruolo è generalmente svolto dal Responsabile del marketing, coadiuvato (non sempre) da consulenti esterni, che perciò deve possedere solide competenze in comunicazione commerciale e gestione delle pubbliche relazioni istituzionali.

Comunque, in tutte le organizzazioni si registra il crescente fabbisogno di orientare la comunicazione all'interno di tre diverse aree: media, pubblico-istituzionale ed utenti-consumatori, per cui è essenziale che tale figura abbia le conoscenze e le capacità per essere in grado di scegliere i canali comunicativi più idonei, stabilire i rapporti con le istituzioni ed occuparsi dell'organizzazione/coordinamento di tutte le attività di promozione dei prodotti/servizi dell'organizzazione.

Nella Pubblica Amministrazione, inoltre, è in atto da tempo una rivoluzione volta a razionalizzare, a semplificare e, soprattutto, a sperimentare un nuovo modo di rapportarsi al pubblico – utente.

Infatti, con l'articolo 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993 numero 29 (ora art.11 del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), sono stati istituiti gli U.R.P. (Uffici Relazioni con il Pubblico) rispondendo alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi nonché di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

In tali disposizioni viene altresì specificato che:

- le pubbliche amministrazioni (sono circa 21.000 le unità amministrative appartenenti





ai diversi comparti dell'amministrazione pubblica che, per legge, dovrebbero istituire l'U.R.P.) lo devono "individuare nell'ambito della propria struttura e nel contesto della ridefinizione degli uffici";

- l'U.R.P. svolge la funzione di informare l'utenza sul servizio e il monitoraggio del pubblico "anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche".

La funzione dell'U.R.P. è divenuta nel tempo fondamentale: ogni innovazione, semplificazione, cambiamento della Pubblica Amministrazione viene (o dovrebbe essere) messo a conoscenza della popolazione nel più breve tempo e nel miglior modo possibile.

Da qui l'esigenza di una professionalità nuova, il "comunicatore pubblico", ossia un professionista in grado di:

- gestire il sistema informatico;
- tradurre leggi, circolari e provvedimenti in termini divulgativi (pur mantenendone l'integrità);
- concretizzare il nuovo modo di considerare le relazioni con il pubblico, in ogni atto, gesto, campagna informativa.

Inoltre, dalla sua professionalità dipende il primo giudizio, la prima opinione che il cittadino si forma sulla Pubblica Amministrazione.

Le amministrazioni hanno interpretato, e contestualizzato al proprio interno, gli indirizzi normativi con un certo grado di discrezionalità e personalizzazione, costituendo l'U.R.P. in base alle specificità del proprio contesto di riferimento, sia interno che esterno.

Emerge una certa differenziazione tra le amministrazioni anche nella scelta di realizzare strutture di relazione con il pubblico secondo specifici modelli organizzativi e funzionali e di dare avvio, quindi, a nuovi servizi di comunicazione con il cittadino.

La realtà italiana si presenta quindi eterogenea e diversificata.

Accanto alle diverse soluzioni organizzative e funzionali, dovute in gran parte al diverso ruolo assegnato all'U.R.P. all'interno dell'ente, emergono però anche differenze nel grado di sviluppo dell'U.R.P. e nella sua effettiva realizzazione.

In alcuni contesti si registrano, infatti, ancora alcune difficoltà nell'attuazione delle disposizioni normative.

Esistono amministrazioni che hanno attribuito all'U.R.P. il ruolo strategico e le funzioni delineate a livello normativo, altre che hanno creato strutture ancor più innovative e avanzate rispetto a quella prevista a livello legislativo, altre che, invece, hanno assegnato all'U.R.P. solo le attività di informazione e di garanzia del diritto di accesso.

Infine, sembrano sussistere ancora realtà istituzionali dove tale ufficio, che a norma di legge dovrebbe essere costituito, non è ancora stato creato.

In conclusione, il settore di intervento del progetto appare in forte sviluppo, in quanto quotidianamente ogni attività imprenditoriale, piccola o grande che sia, si ritrova a fronteggiare le problematiche connesse alla visibilità della propria azienda e, molto spesso, non ha gli strumenti per poter investire su agenzie specializzate in questo settore.

Anche le dinamiche occupazionali nel settore pubblico per quanto concerne la mansione di "addetto all'U.R.P.", presenta trend positivi, soprattutto in considerazione del fatto che molto spesso il servizio viene esternalizzato mediante gare d'appalto ad aziende (spesso cooperative) private.

Il progetto proposto, pertanto, mira a fornire tutte le competenze necessarie per gestire in piena autonomia e con il massimo profitto tutte le problematiche e le strategie per un'efficace comunicazione aziendale, soprattutto attraverso il ricorso agli strumenti innovativi del WEB marketing (si pensi all'avvento dei social network che hanno recentemente stravolto le modalità di gestione dell'immagine aziendale), puntando a dare un quadro informativo ampio e completo su tutte le opportunità di comunicazione e marketing più efficaci ed insegnando come organizzare ed ottimizzare le risorse aziendali (spesso limitate) per pianificare e gestire tutte le attività di marketing e comunicazione online più proficue e vantaggiose.

Grazie alle caratteristiche di misurabilità e prevedibilità dei nuovi strumenti, se ben calibrati,





sarà possibile, per le aziende, abbattere i costi classici di pubblicità e promozione, facendo dell'internet marketing uno strumento di visibilità potente, pur in presenza dei sempre più contenuti budget a disposizione.

## **CRITERI DI SELEZIONE**

Per la selezione dei volontari l'Ente si avvarrà di criteri di valutazione autonomi che saranno resi noti ai candidati, unitamente alle griglie per l'attribuzione dei punteggi prima della selezione, attraverso le modalità utilizzate per la pubblicizzazione del progetto ed in particolare avvalendosi del proprio sito internet.

I criteri autonomi di selezione proposti sono i seguenti:

### **LA SELEZIONE.**

Al fine di accertare il possesso delle competenze personali e professionali del singolo aspirante volontario, l'Ente terrà conto di alcuni criteri di selezione specifici quali:

- l'attinenza del titolo di studio o, comunque, della presenza di un titolo di studio adeguato alle attività da svolgere (richiesto almeno diploma di scuola media superiore in quanto le tematiche affrontate e le attività da svolgere richiedono conoscenze di base superiori a quelle acquisite nella scuola dell'obbligo);
- precedenti esperienze professionali realizzate nello stesso settore di intervento del progetto;
- pregresse attività di volontariato realizzate nello stesso settore d'intervento o in settore analogo;
- disponibilità del candidato alla realizzazione del servizio in condizioni e/o in tempi particolari;
- possesso della patente di guida di categoria B, indispensabile per la realizzazione di alcune attività di accompagnamento dei destinatari del progetto;
- possesso di conoscenze informatiche di base (indispensabili per l'apprendimento di software particolari utilizzati per l'istruzione, la formazione e l'autonomia di non vedenti ed ipovedenti).

Tutti i criteri di valutazione adottati mirano all'individuazione dei candidati più idonei alla realizzazione delle attività di progetto previste.

Pertanto la selezione dei volontari da avviare al servizio verrà effettuata con le metodologie e gli strumenti di seguito esplicitati:

- 1) Check-list per la valutazione documentale e dei titoli
- 2) Colloquio motivazionale

La check-list per la valutazione documentale prevede l'attribuzione di punteggi predeterminati che tengano conto dei titoli e dei documenti presentati dai candidati.

Anche per la valutazione del colloquio motivazionale è prevista una check-list che guidi il selettore negli argomenti oggetto del colloquio stesso.

In dettaglio di seguito le variabili di interesse distinguendo tra le variabili legate all'analisi documentale e quelle legate al colloquio di valutazione.

Per ognuna delle variabili sono stati specificati gli indicatori di riferimento ed i valori (punteggi) attribuibili a ciascuno.



PUNTEGGIO RELATIVO ALL'ANALISI DOCUMENTALE:

| Variabili   | Indicatori  | Punteggio attribuibile |
|---|---|------------------------|
| Titolo di Studio<br>(viene attribuito punteggio solamente al titolo più elevato)  | Diploma di scuola media superiore non attinente il progetto   | 3 punti                |
|   | Diploma di scuola media superiore attinente il progetto   | 4 punti                |
|   | Diploma di Laurea o Laurea I Livello non attinente il progetto  | 5 punti                |
|   | Diploma di Laurea o Laurea I Livello attinente il progetto  | 6 punti                |
|   | Laurea quinquennale o specialistica non attinente il progetto   | 7 punti                |
|   | Laurea quinquennale o specialistica attinente il progetto   | 8 punti                |
| Titoli professionali dimostrabili attraverso attestato di frequenza o qualifica<br>(viene attribuito punteggio solamente al titolo più elevato)       | Titolo professionale non attinente al progetto – legato ad un corso che prevede un attestato di frequenza   | 2 punti                |
|   | Titolo professionale attinente al progetto – legato ad un corso che prevede un attestato di frequenza   | 3 punti                |
|   | Titolo professionale non attinente al progetto – legato ad un corso che prevede un attestato di qualifica   | 4 punti                |
|   | Titolo professionale attinente al progetto – legato ad un corso che prevede un attestato di qualifica   | 5 punti                |
| Altre esperienze certificate  | Si valutano altre esperienze differenti da quelle già valutate in precedenza e comunque certificate<br>(es. patente europea del computer – ECDL, corsi primo soccorso, antincendio e sicurezza, ecc...) | fino a 3 punti         |
| Esperienze del volontario<br>(vengono valutati soltanto i mesi o le frazioni di mese superiori a 15 gg. Il numero max di mesi valutabile è pari a 12) | Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto realizzate presso le strutture Ierfop o consociate  | 2 punti per mese       |
|   | Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto realizzate presso enti diversi da Ierfop o consociati   | 1 punto per mese       |
|   | Precedenti esperienze in altri settori rispetto a quello del progetto realizzate presso le strutture Ierfop o consociate  | 0,5 punti per mese     |
| Altre conoscenze e professionalità  | Si valutano conoscenze e professionalità acquisite dal candidato durante le proprie esperienze personali purché inserite nel Curriculum Vitae (es. collaborazioni presso aziende, call center, ecc...)  | fino a 2 punti         |





Il punteggio complessivo ottenuto dal candidato scaturisce dalla somma dei punteggi ottenuti per ogni singola variabile. In base alle variabili ed agli indicatori elencati, il punteggio massimo attribuibile ad ogni candidato a seguito dell'analisi documentale è pari a 60 (sessanta) punti.

**PUNTEGGIO RELATIVO AL COLLOQUIO MOTIVAZIONALE:**

| Variabili   | Indicatori   | Punteggio attribuibile |
|---|--|------------------------|
| Area Motivazionale e Relazionale ( <i>punteggio massimo attribuibile 40 punti</i> )   | Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile presso le strutture Ierfop | fino a 10 punti        |
|   | Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto                   | fino a 10 punti        |
|   | Doti e abilità umane possedute dal candidato   | fino a 10 punti        |
|   | Capacità relazionali e di comunicazione  | fino a 10 punti        |
| Area delle Conoscenze e Competenze ( <i>punteggio massimo attribuibile 40 punti</i> ) | Grado di conoscenza del Servizio Civile Nazionale  | fino a 10 punti        |
|   | Grado di conoscenza del progetto   | fino a 10 punti        |
|   | Conoscenze Informatiche di base  | fino a 10 punti        |
|   | Prova pratica di lettura e comprensione di testi   | fino a 10 punti        |
| Area Esperienza e Disponibilità ( <i>punteggio massimo attribuibile 40 punti</i> )    | Pregresse esperienze di volontariato   | fino a 10 punti        |
|   | Disponibilità del candidato (flessibilità oraria, attività in giorni festivi, spostamenti)           | fino a 10 punti        |
|   | Disponibilità a continuare le attività di progetto al termine del servizio                           | fino a 10 punti        |
|   | Disponibilità all'apprendimento di particolari abilità e professionalità previste dal progetto       | fino a 10 punti        |

Il punteggio massimo ottenibile per ogni singola Area è pari a 40 (quaranta) ed è dato dalla somma di ciascuno dei quattro indicatori che lo compongono, ognuno dei quali può avere punteggio massimo pari a 10 (dieci).

Ad ogni singolo indicatore può essere attribuito, quindi, un valore compreso tra 0 (zero) e 10 (dieci) con valori unitari (quindi senza decimali).

Verrà effettuata una media matematica dei punteggi ottenuti per ciascuna Area; in base alle





variabili ed agli indicatori elencati, il punteggio massimo attribuibile ad ogni candidato a seguito della valutazione del colloquio motivazionale è pari a 40 (quaranta) punti ottenuti come già descritto.

Il punteggio massimo ottenibile dai candidati a conclusione del processo di selezione è pari a 100 (cento): 60 (sessanta) punti massimi ottenibili con la valutazione documentale + 40 (quaranta) punti massimi ottenibili con la valutazione del colloquio motivazionale.

Ferme restando le cause di esclusione previste nel Prontuario del Servizio Civile Nazionale in vigore e quelle indicate nel punto 22) del presente Progetto, non verranno dichiarati idonei a prestare servizio civile volontario, nel progetto prescelto e per il quale hanno sostenuto le selezioni, i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione al colloquio motivazionale un punteggio inferiore a 24/40 (ventiquattro/quarantesimi).

#### **Componenti la commissione di selezione:**

La Commissione interna per la valutazione dei candidati ad un posto di volontario all'interno del Progetto, nel pieno rispetto di quanto previsto dai criteri fin qui descritti, sarà composta dal Responsabile del Servizio Civile Nazionale per l'Ente, da una Psicologa (collaboratrice dell'Ente), da un Operatore Locale di Progetto tra quelli elencati nella Scheda progettuale.

#### **Pubblicizzazione dei criteri di selezione:**

I criteri di selezione fin qui descritti saranno pubblicizzati e resi noti integralmente ai candidati contestualmente alla pubblicizzazione del Progetto, del Bando e della relativa modulistica all'interno del sito [www.ierfop.org](http://www.ierfop.org), nella sezione dedicata.

Tutte le informazioni descritte potranno essere acquisite anche direttamente presso le sedi dell'Istituto.

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

Il progetto prevede un impegno settimanale di 36 ore in 6 giorni.

Durante il periodo di servizio sarà richiesta flessibilità oraria, disponibilità a turni in giorni festivi (con l'ovvio recupero del giorno libero così come previsto dalle normative in materia) e la disponibilità alla guida dei veicoli a disposizione dell'Ente sia per spostamenti su percorsi urbani sia per recarsi nelle sedi periferiche; inoltre sarà richiesta particolare sensibilità all'assistenza ed al contatto con i disabili. Inoltre, trattandosi di utenze speciali, verrà chiesto di rispettare in modo puntuale e categorico quanto stabilito dalla normativa sulla privacy.

I candidati ad un posto di volontario dovranno possedere i seguenti requisiti:

- i. diploma di secondo grado: l'approccio alle problematiche inerenti le disabilità prevedono conoscenze di base superiori a quelle acquisite nella scuola dell'obbligo;
- ii. patente di guida B: il possesso della patente B è necessario in quanto i volontari potrebbero, con mezzi a disposizione dell'Ente, svolgere i servizi di accompagnamento dei disabili;
- iii. conoscenze informatiche di base: le conoscenze informatiche di base sono indispensabili per l'apprendimento di software particolari utilizzati per l'istruzione, la formazione, l'autonomia personale ed il miglioramento delle condizioni di vita dei disabili.





### **SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

Il progetto prevede l'impiego di 12 volontari dislocati nelle sedi di Bologna (4 posti disponibili senza vitto e alloggio), Bari (4 posti disponibili senza vitto e alloggio) e Bojano (4 posti disponibili senza vitto e alloggio).

### **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

Durante l'espletamento del servizio i volontari, oltre a rappresentare un sostegno psico-fisico per i disabili con cui si relazioneranno, approfondiranno la conoscenza degli ausili informatici e non (di cui avranno già appreso le basi durante la formazione al servizio) indispensabili nella Formazione Professionale delle persone con disabilità. Nello specifico apprenderanno l'utilizzo delle sintesi vocali, dell'audiobook e dei video-ingranditori, avranno la possibilità di apprendere il metodo di letto-scrittura Braille e con l'aiuto del personale già formato apprenderanno tutte quelle conoscenze specifiche che sono preliminari per la formazione degli operatori tiflotecnici che sono operatori qualificati nell'assistenza ai disabili della vista nelle varie fasi del loro percorso di vita: istruzione, lavoro e autonomia nella vita quotidiana.

I volontari otterranno le seguenti certificazioni/attestati:

- **l'attestato della Patente Europea del Computer (Nuova ECDL full standard):** si tratta di certificazioni indispensabili per potersi proporre ad alto livello nell'attuale mondo del lavoro (42 ore);
- **l'attestato relativo al modulo Braille, Orientamento e Mobilità, tiflopedagogia e didattica differenziata** (40 ore);
- **l'attestato relativo al modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro** (12 ore).

L'Istituto, in quanto Ente di Formazione Professionale accreditato, rilascerà gli appositi attestati legati alle competenze acquisite con la formazione specifica, nell'assistenza ai disabili e nell'utilizzo delle tecnologie rivolte alle categorie svantaggiate: si tratta di attestati validi ai fini della valutazione del curriculum vitae, spendibili nel mondo del lavoro.

**Ierfop per la formazione specifica prevista per i volontari utilizza gli stessi programmi e i moduli formativi ordinariamente utilizzati nella formazione professionale di tutti i destinatari, in quanto l'Istituto è un'Agenzia Formativa accreditata ai sensi del Decreto Ministero del Lavoro 166/2001.**

### **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

**Braille, Orientamento e Mobilità, Tiflopedagogia e didattica differenziata: durata 40 ore**

- Lo studente con minorazione visiva: difficoltà e problematiche di apprendimento connesse al deficit.
- Simulazione di deficit visivo nell'organizzazione spaziale, accompagnamento ed esplorazione.
- La difficile acquisizione dell'autonomia personale attraverso racconti, video di storie realmente accadute ed esperienze dirette di non vedenti, ipovedenti e loro familiari.
- Apprendimento della letto-scrittura braille.





- Conoscenza dei sussidi necessari allo sviluppo delle competenze percettive e del vicariato dei sensi; strumenti per il potenziamento delle capacità di esplorazione delle figure in rilievo; strumenti per la scrittura, il disegno, la matematica e la geometria; plastici in rilievo per lo studio della geografia, storia, scienze, ecc.
- Esercitazioni pratiche: creazione di materiale didattico, disegni in rilievo, mappe tattili.
- Ausili informatici: come si crea un testo ingrandito, un testo braille, adattamento di testi e creazione di testi multimediali.
- Legislazione speciale, con particolare riferimento alla conoscenza delle normative riguardanti gli aspetti giuridici, economici, fiscali e sociali a favore di non vedenti ed ipovedenti.

#### **NUOVA ECDL full standard: durata 42 ore**

- Nozioni generali sull'informatica
- Modulo 1: Computer Essentials (6 ore) + test
- Modulo 2: Online Essentials (6 ore) + test
- Modulo 3: Word Processing (6 ore) + test
- Modulo 4: Spreadsheets (6 ore) + test
- Modulo 5: IT Security (6 ore) + test
- Modulo 6: Presentation (6 ore) + test
- Modulo 7: Online Collaboration (6 ore) + test
- N. 7 esami finali (1 per ogni modulo)

#### **Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro: durata 12 ore**

- Allertare il sistema di soccorso
- Riconoscere un'emergenza
- Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta
- Nozioni sui traumi in ambiente di lavoro
- Conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro
- La valutazione di rischi e procedure di sicurezza
- Dispositivi di protezione individuale
- La prevenzione sanitaria
- Quadro normativo in materia di sicurezza dei lavoratori
- Gli organi di vigilanza e di controllo
- La prevenzione degli incendi ed i piani di emergenza
- Le squadre di intervento
- Esercitazioni

La Formazione specifica dei volontari avrà una durata di **94 ore** così suddivise:

- Modulo braille, orientamento e mobilità, tiflopedagogia e didattica differenziata: n. 40 ore.
- Modulo Nuova Ecdl full standard: n. 42 ore
- Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro: n. 12 ore

