



**Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini.
Quinta Edizione.**

SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

SCHEDA D'ISCRIZIONE

<i>Titolo del progetto</i>	La solidarietà come ricchezza territoriale
<i>Ente proponente</i>	Università degli Studi di Padova
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Servizi sociali
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Riviera Tito Livio, 6 – 35123 Padova (PD)

RELAZIONE DI PROGETTO

(max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)

N.B. Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.

La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.

TITOLO

La solidarietà come ricchezza territoriale

TEMPI

Data di avvio

2 novembre 2007

Data (prevista) di conclusione

1 novembre 2007

INTRODUZIONE*Destinatari*

I destinatari del progetto, intesi come le categorie di partecipanti, possono essere individuati in due tipologie distinte: 1) giovani motivati tra i 18 e i 28 anni non compiuti che scelgono di prestare 12 mesi di Servizio civile nazionale; 2) persone in situazione di disagio (disabili, anziani), bambini e alunni, frequentatori di biblioteche, personale dei servizi sociali e bibliotecari.

Contesto

Il contesto territoriale in cui si sviluppa il progetto abbraccia la provincia di Padova in quanto vede come capofila l'Università degli Studi di Padova e come enti partner 9 Comuni della cintura urbana (Montegrotto Terme, Torreglia, Fontaniva, Ponte San Nicolò, Casalsarugo, Camposampiero, Villanova di Camposampiero, Borgoricco, Due Carrare), una Casa di Risposo per Anziani e una istituzione culturale, l'Accademia galileiana di Scienze, Lettere ed Arti. Da un punto di vista settoriale va tenuto presente che il progetto si sviluppa nell'ambito del sociale e della cultura in senso ampio, coinvolgendo quattro tipologie diverse di amministrazioni, creando una rete territoriale di servizi.

Breve descrizione del servizio se esistente

La rete è stata avviata sperimentalmente nel 2005 con 5 Comuni partner e, in seguito ai risultati positivi conseguiti, è stata ampliata e potenziata. In origine i servizi offerti presupponevano:

Motivazioni

Le motivazioni del progetto corrispondono in parte alle finalità dell'Università in quanto istituzione pubblica che, oltre a promuovere l'istruzione superiore, non ha fini di lucro, sostiene l'elaborazione di una cultura fondata su valori universali quali i diritti umani, la pace, la salvaguardia dell'ambiente e la solidarietà internazionale. La rete di cooperazione vuole creare delle sinergie territoriali finalizzate ad uno sviluppo di consapevolezza delle realtà socio-culturali nei giovani e ad un avvicinamento ai giovani da parte di strutture tradizionalmente lontane dalle problematiche giovanili, oltre all'ovvio incremento/miglioramento dei servizi agli utenti. La crescita della competitività del sistema

territoriale viene esplicitata dall'aumento dei partner esterni che hanno chiesto, e che continuano a chiedere, di entrare a far parte della rete.

Analisi preliminari

Prima di avviare il progetto è stato realizzato uno studio di fattibilità che ha preso in considerazione:

- la legislazione sul Servizio civile nazionale;
- i requisiti di accreditamento, ovvero le caratteristiche che l'Università degli studi di Padova doveva dimostrare di possedere per poter diventare ente gestore di volontari in Servizio civile, non solo per sé ma anche per sedi esterne;
- le unità di personale da dedicare al progetto stesso;
- l'impatto interno che i volontari avrebbero generato, sia in Ateneo sia negli Enti partner;
- l'analisi dei rischi;
- l'analisi del rapporto costi/benefici tangibili e intangibili.

Lo studio di fattibilità è stato poi sottoposto all'approvazione da parte degli Organi collegiali dell'Università, vale a dire del Senato accademico e del Consiglio di amministrazione, per poi diventare la base operativa su cui l'Ateneo di Padova ha implementato una struttura amministrativa dedicata alla gestione dei progetti di Servizio civile, sia interni sia, come in questo caso, rivolti al territorio.

Obiettivi

In accordo con la pluralità dei destinatari le finalità del progetto si esplicano in:

- portare i giovani nell'Università, intesa non come aule, ma come strutture;
- far conoscere operativamente ai giovani realtà sociali di disagio;
- far crescere culturalmente i giovani in senso ampio, facendoli operare in ambiti anche diversi dal loro corso di studi;
- iniziare i giovani ad un'attività lavorativa;
- far conoscere al personale i potenziali vantaggi nell'operare a fianco dei giovani;
- incrementare i servizi sociali e bibliotecari a livello comunale; stringere accordi di partenariato territoriali con Enti diversi per definizione di ambito operativo, ma con finalità parzialmente uguali.

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Metodologia e procedure

La realizzazione del progetto segue i dettami del project management, ovvero:

1. definizione
2. pianificazione
3. gestione e controllo
4. chiusura

Nelle fasi di definizione e pianificazione sono esplicitati: il responsabile del progetto, il gruppo di lavoro, gli obiettivi, gli indicatori, i sistemi di monitoraggio e di valutazione e costi. Nella fase di gestione e controllo si utilizzano i sistemi di monitoraggio e valutazione e gli indicatori di misurazione delle attività.

Nella fase di chiusura si analizzano i risultati attesi e quelli raggiunti.

Le procedure attivate sono in parte dettate dalla normativa vigente in materia di Servizio civile e in particolare i limiti temporali sono imposti dalle uscite dei bandi di reclutamento dei giovani. In generale possono essere schematizzate in:

- redazione del progetto con conseguente incontro con tutti i partner;
- invio del progetto all'Ufficio nazionale per il servizio civile;
- approvazione del progetto stesso;
- attesa uscita bando di reclutamento giovani;
- pubblicizzazione del progetto;
- raccolta domande di candidatura;
- selezione dei volontari e raccolta documentazione prevista (copia domanda, titoli presentati, copia documento di identità, certificato medico di idoneità al servizio, copia modulo apertura libretto postale);
- formazione dei volontari;
- monitoraggio e tutoraggio.

Soggetti coinvolti

I soggetti coinvolti nel progetto sono:

- Università degli studi di Padova;
- Comune di Due Carrare, Servizi sociali e Biblioteca;
- Comune di Fontaniva, Servizi sociali e Biblioteca;
- Comune di Camposampiero, Servizi sociali e Biblioteca;
- Comune di Villanova di Camposampiero, Servizi sociali e Biblioteca;
- Comune di Borgoricco, Servizi sociali e Biblioteca;
- Comune di Casalserugo, Servizi sociali e Biblioteca;
- Comune di Torreglia, Servizi sociali e Biblioteca;
- Comune di Montegrotto Terme, Servizi sociali;
- IPAB di Montagnana;
- Accademia Galileiana di Scienze, Lettere ed Arti.

Materiali predisposti

Per realizzare il progetto ci si avvale dei seguenti materiali:

- a cura dell'Ufficio Nazionale Servizio Civile:

- scheda progetto
- schema accordo di partenariato
- modulo domanda di candidatura per gli aspiranti volontari

- a cura dell'Università degli Studi di Padova:

- questionario iniziale sulle aspettative;
- questionario di valutazione sui moduli formativi;
- scheda per le attività di tutoraggio sui volontari;
- scheda per le attività di tutoraggio per il personale;
- scheda di monitoraggio sull'andamento del progetto;
- questionario finale

Oltre a ciò si sono predisposti:

- un manuale/vademecum per gli operatori locali di progetto, cioè per il personale dei diversi partner che lavorano con i volontari;
- brochure, manifesti, articoli per diversi siti web e per la stampa destinati alla pubblicizzazione del progetto;
- piattaforma informatica dedicata alla formazione, nella quale trovano posto i materiali utilizzati dai docenti nel corso della formazione e materiali appositamente predisposti per alcuni moduli formativi realizzati esclusivamente in modalità e-learning.

Fasi di realizzazione

- Prima fase: stesura del progetto e attesa dell'approvazione;
- Seconda fase: selezione volontari, formazione e affiancamento agli operatori nelle varie sedi;
- Terza fase fase: inserimento operativo
- Quarta fase: coinvolgimento pratico nelle attività delle sedi
- Quinta fase: verifica e monitoraggio

Aspetti innovativi da segnalare

L'aspetto maggiormente innovativo del progetto va individuato nel fatto che una Università si pone come ente capofila per la realizzazione di una rete territoriale di servizi sociali e culturali svolti da Comuni, dalla Casa di riposo per anziani e dall'Accademia, assumendo quindi un ruolo estremamente collaborativi e fattivo in un ambito che tradizionalmente non le appartiene. Parallelamente i partner si associano in una sperimentazione di attività condivise tra enti diversi.

RISULTATI E VALUTAZIONE

I risultati attesi sono:

- rispettare e amplificare la valenza educativa/formativa dell'Ateneo coinvolgendo i giovani nel Servizio Civile, non prettamente connesso agli studi universitari, ma significativo in senso umano;
- aumentare la sintonia dell'Ateneo con le politiche sociali e giovanili;
- dare ai giovani la possibilità di arricchire realmente il proprio curriculum vitae, rilasciando un attestato specifico con indicazione delle attività svolte;
- stimolare e facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro offrendo opportunità di conoscere persone e realtà diverse;
- incrementare in modo percentualmente significativo i servizi all'utenza.

Criteri di valutazione

I criteri di valutazione inerenti l'approvazione del progetto da parte dell'Ufficio Nazionale Servizio Civile sono definiti dall'Ufficio stesso, tramite una griglia di valutazione con diversi range di punteggio assegnati a ciascuna voce presente nella scheda progetto. L'Università non ha alcuna possibilità di intervento in quest'ambito. Diversa invece la situazione in merito alla valutazione interna sull'opportunità di realizzazione del progetto, che è stata vista

positivamente dagli organi accademici, in seguito a considerazioni di carattere soprattutto etico di apertura al territorio.

Strumenti e metodologie di valutazione

Il piano di monitoraggio dei progetti e della formazione prevedono diversi momenti:

a) per i volontari:

- al termine del primo, del quarto, dell'ottavo e dell'undicesimo mese di servizio, il responsabile del monitoraggio incontra i volontari per fare il punto sulla situazione, riflettere sull'esperienza, analizzare i problemi emersi e raccogliere proposte, critiche e domande. In tale occasione vengono somministrati questionari di autovalutazione;
- nell'incontro dell'ottavo mese sarà chiesto ai volontari di riscrivere, sulla base delle loro esperienze, il progetto;
- al termine del servizio viene chiesta una relazione conclusiva che identifichi criticità e positività del progetto ed elenchi le acquisizioni individuali.

b) per i responsabili delle sedi, gli operatori locali di progetto e i tutor:

- nel corso dell'anno sono previsti almeno quattro incontri di verifica e riprogettazione. In ogni incontro viene analizzato lo stato di attuazione del progetto, il raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi, i problemi sorti e le criticità; viene inoltre consegnato e raccolto un questionario;
- in caso di conflitti tra operatori locali di progetto e volontari, è prevista la definizione di tavoli di mediazione realizzati dal responsabile del monitoraggio;
- all'inizio del dodicesimo mese è prevista una riunione di verifica finale e di riprogettazione

Ovviamente, a seconda degli attori coinvolti, gli incontri si concentreranno sulle specifiche attività di ciascuno.

In particolare al termine di ciascun ciclo di formazione la responsabile della formazione, in collaborazione con i responsabili nazionale, locale e del monitoraggio, provvede all'organizzazione di un incontro con tutti i formatori coinvolti, durante il quale, oltre alla discussione verbale sull'andamento dell'attività, viene distribuito un questionario che verrà successivamente elaborato.

Parallelamente vengono organizzati degli incontri con gli operatori locali di progetto per verificare se la formazione, secondo loro, è stata utile sul piano pratico, oltre che su quello teorico. Anche per loro sono previsti dei questionari a risposta chiusa. Periodicamente, utilizzando i risultati degli incontri di monitoraggio con i formatori, con gli operatori locali e con i volontari, l'equipe di formatori prevede e attua una ridefinizione del percorso formativo, proponendo eventuali incontri di approfondimento qualora una delle parti ne rilevi la necessità. La valutazione del progetto ed il suo impatto sui destinatari e/o sulle collettività viene realizzata analizzando gli scostamenti tra il progetto iniziale e le effettive attività svolte con l'evidenziazione delle cause in caso scostamenti rilevanti e i benefici apportati dai progetti ai destinatari e/o alle collettività di appartenenza.

Gli strumenti utilizzati: questionario di valutazione sui moduli formativi;

- scheda per le attività di tutoraggio sui volontari;
- scheda per le attività di tutoraggio per il personale;
- scheda di monitoraggio sull'andamento del progetto;
- questionario finale.

RISORSE

Costo complessivo del progetto

- Pubblicizzazione del progetto: 7000€
 - Formazione: 8000€
 - Personale dedicato: 50.000€
 - Assegni mensili 23 volontari in Servizio civile: 119.728€
- Totale: 184.728€

Fonti di finanziamento

- Pubblicizzazione del progetto: Università degli Studi di Padova
- Formazione: Università degli Studi di Padova
- Personale dedicato: Università degli Studi di Padova
- Assegni mensili 23 volontari in Servizio civile: Ufficio Nazionale Servizio Civile

Risorse umane impegnate:

- Numero

Università degli Studi di Padova:

- 3 unità a tempo pieno;
- 1 unità a tempo parziale;

Comuni:

- 15 unità che lavorano a contatto con i volontari

IPAB di Montagnana: 2 unità

Accademia Galileiana: 1 unità

- Professione

Università degli Studi di Padova:

- 1 amministrativo;
- 2 tecnici;

Comuni:

- 15 tra operatori dei servizi sociali e bibliotecari.

IPAB di Montagnana: 2 amministrativi.

Accademia Galileiana: 1 bibliotecario.

- Formazione prevista

Per i volontari:

oltre alla formazione generale sul Servizio civile, prevista dalla normativa in numero minimo di 30 ore, si è realizzata una formazione specifica relativa alle attività previste dal progetto.

Per l'ambito sociale la durata è pari a 54 ore e i moduli formativi sono i seguenti:

- L'incontro con l'altro nella diversità e la relazione d'aiuto
- L'assistenza agli anziani
- Il disagio giovanile e l'integrazione dello straniero
- La disabilità uditiva
- La disabilità motoria
- La disabilità visiva
- Il disagio mentale
- La creatività individuale: sviluppo e mantenimento
- La gestione del burn-out
- Laboratorio di approfondimento.

Per l'ambito bibliotecario la durata è pari a 30 ore e i moduli formativi sono i seguenti:

- Ruolo e scopi della biblioteca pubblica: la mission.
- Gli utenti: i target, il monitoraggio della soddisfazione; la biblioteca vista dall'utente; la carta dei servizi.
- I servizi della biblioteca pubblica: multimediale, internet, ILL, DD, reference.
- Le raccolte: gestione e sviluppo in rapporto all'utenza.
- Le risorse umane: il lavoro del bibliotecario, il front-office e il back-office.
- L'iter di gestione del documento: acquisizione, catalogazione, fruizione; libro moderno, libro antico, periodici, materiale multimediale.
- La catalogazione: isbd, dewey, soggetti, cat. derivata.
- Misurazione e valutazione delle biblioteche pubbliche: misure, indicatori, standards.
- L'informatica in biblioteca, la biblioteca dell'accesso.
- I cataloghi: il cartaceo, gli opac e i metaopac.
- Il panorama padovano, veneto, nazionale e internazionale (Le reti venete; sbn; acnp; LC; bni; MAI).
- Il sistema bibliotecario universitario, strutture e servizi: l'esempio padovano e il confronto con altri Atenei.
- Affiancamento nelle diverse sedi.

Per gli operatori locali di progetto, ovvero per il personale delle diverse sedi che lavora direttamente con i volontari, la durata è pari a circa 20 ore e i moduli formativi sono i seguenti:

- Legislazione e contenuti del Servizio Civile: aspetti normativi e innovativi legati al Servizio Civile Volontario;
- L'operatore locale di progetto: definizione e compiti;
- Lavorare in gruppo: creare tra gli OLP uno spirito di cooperazione che veda come fine la riuscita del progetto soprattutto per il volontari che prestano servizio con gli OLP stessi;
- La progettazione: inserire lo sviluppo dei progetti a livello nazionale, regionale e locale;
- La comunicazione: elementi di base e buone prassi;
- Potenzialità di sviluppo umano connesse all'applicazione della legge 64;

- Elementi di riprogettazione, verifica e valutazione: analisi dei risultati forniti dagli strumenti di verifica e successiva riprogettazione del proprio compito, con verifiche e valutazioni successive.

*Risorse tecnologiche:**- Attivate*

Università degli Studi di Padova:

- piattaforma informatica per la didattica a distanza;
- postazioni informatiche per le unità di personale;
- attrezzature informatiche per la formazione in presenza (PC notebook, video proiettori, impianti audio ecc.)

Comuni:

ambito sociale:

- automezzo attrezzato per il trasporto disabili;
- postazioni informatiche attrezzate con il pacchetto Office;
- materiali informativi/divulgativi;
- materiali da destinare ad attività ludiche con bambini;
- materiali scolastici per il doposcuola;
- moduli prestampati di richiesta interventi vari;
- telefoni;
- fax;
- fotocopiatrici.

Ambito biblioteche e Accademia Galileiana di Scienze, Lettere ed Arti:

- libri e riviste patrimonio delle biblioteche;
- postazioni informatiche sia di lavoro personale sia per il pubblico;
- software di catalogazione;
- materiale multimediale;
- materiale specifico per bambini;
- materiale informativo/didattico.

IPAB:

- mezzi attrezzati al trasporto di persone non autosufficienti;
- materiali per lavori creativi di artigianato;
- presidi per fisioterapia e logopedia.

- Da attivare

Nessuna.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE*Positività e criticità*

I punti di forza sono individuabili ne:

1. la presenza attiva di giovani in strutture tradizionalmente "chiuse", quali gli uffici amministrativi dei comuni partner (in genere i giovani sono fruitori e non attori dei

- servizi comunali; qui invece diventano protagonisti e possono proporre prodotti creati da loro stessi);
2. possibilità per i giovani di cimentarsi in una sorta di "tirocinio" annuale, con regole e modalità operative simili a quelle lavorative vere e proprie, ma senza le responsabilità di un lavoro;
 3. possibilità per i giovani di operare nell'ambito sociale e culturale in modo intensivo per un periodo limitato di tempo e poter successivamente scegliere di continuare a dedicare parte del proprio tempo ai più svantaggiati;
 4. possibilità per il personale dipendente di cimentarsi, durante le ore di lavoro, in azioni di insegnamento, tutoraggio e affiancamento a giovani motivati, in seguito ad un'adesione volontaria e consapevole al progetto.

Le criticità vanno riscontrate nell' assenza totale di esperienza nel campo del Servizio Civile da parte dei giovani, e talvolta da parte del personale degli enti partner; ciò ha comportato, nella prima fase attuativa del progetto, una poca consapevolezza del ruolo di volontario civile (che non era né di studente, né di lavoratore, né di volontario tipico, né di obiettore di coscienza) sia nei giovani, sia nel personale, sia nei fruitori dei servizi.

Comunicazione interna ed esterna

La comunicazione esterna e interna del progetto si uniforma alle procedure attivate anche per gli altri progetti di Servizio civile dell'Università di Padova, ovvero:

- 1) descrizione del progetto nel sito web disponibile all'indirizzo www.unipd.it/serviziocivile
- 2) predisposizione di strumenti informativi multimediali finalizzati a diffondere tra i giovani l'informazione sulle opportunità di prestare servizio civile volontario con due livelli diversi di contenuti:
- 3) realizzazione di volantinaggi e affissione di manifesti e locandine nei luoghi di aggregazione giovanile del comune di Padova e degli Enti partner, nelle scuole superiori e nelle diverse strutture dell'Ateneo;
- 4) organizzazione di incontri all'Università per presentare i progetti:
 - lo staff è presente a manifestazioni fieristiche nazionali (CIVITAS e altri) con materiali informativi e personale dello staff Gestione Servizio civile;
 - realizza incontri di gruppo e individuali per soddisfare i bisogni informativi a cui le precedenti attività non hanno dato risposta;
 - realizza colloqui di selezione per i singoli progetti.
- 5) partecipazione ad eventi nazionali (EXPO, FORUM PA, COMPA ecc.) con relazioni sul Servizio civile in senso generale e nello specifico;
- 6) pubblicazione spedita nelle scuole a 245.000 studenti;
- 7) interviste divulgative presso TV locali durante tutto l'arco dell'anno;
- 8) in occasione dei bandi per i giovani, presenza nei siti internet di quotidiani locali e nazionali con banner dedicati e con pagine all'interno delle testate in formato cartaceo.

Successive implementazioni

In considerazione dei risultati conseguiti durante il primo anno di sperimentazione, per il prossimo futuro si prevedono ulteriori sviluppi del progetto, ovvero:

- l'allargamento della rete territoriale;
- la partecipazione dell'Ateneo a progetti di servizio Civile Regionale;
- l'incremento delle strutture coinvolte;
- l'incremento del numero di giovani;
- implementazione di una piattaforma informatica di FAD (Formazione a distanza) esplicitamente dedicata, oltre che ai volontari, anche al personale che opera con loro.