

FORM(ART)I IN QUALITÀ

Impara l'arte della formazione

Questo progetto prevede l'inserimento di un/una giovane di Servizio Civile all'interno dell'area formazione, *core business* di Trentino Social Tank.

Il progetto si propone di offrire al/la giovane, in linea con i valori di TST e il mandato SCUP, la possibilità di far emergere i propri punti di forza e di acquisire conoscenze che possano permettergli/le di imparare a gestire una formazione online e in presenza, imparando metodologie, strumenti e approcci alla didattica differenti ed innovativi. Inoltre il/la giovane potrà imparare a gestire le relazioni che intercorrono tra i partecipanti e i docenti, nello specifico a sviluppare competenze di gestione del singolo e del gruppo e a supportare lo sviluppo di pratiche innovative volte a rafforzare la qualità e l'efficacia della formazione.

IL CONTESTO DEL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE:

TRENTINO SOCIAL TANK (TST) è una cooperativa di lavoro costituitasi nel 2014 a seguito dell'aggiudicazione del Bando Seed Money 2013 (FESR) quale "luogo e strumento" per accogliere e promuovere l'imprenditorialità e l'innovazione nell'ambito del welfare e well-being in Trentino. Oggi TST è soggetto accreditato alla rete provinciale dei servizi al lavoro, ente formativo accreditato presso la PAT e tutor amministrativo riconosciuto da Trentino Sviluppo per l'accesso ai contributi per la nuova imprenditoria. E' autorizzato da ANPAL all'esercizio dell'attività di ricerca e selezione del personale ed è ente accreditato per l'erogazione dei servizi di validazione e certificazione delle competenze (L.P. 10/2013).

TST propone anche servizi alle imprese nell'area KIBS (knowledge-intensive business services), in particolare per quanto riguarda lo sviluppo organizzativo e delle risorse umane l'accompagnamento per l'introduzione sul mercato di nuovi servizi. Gestisce inoltre spazi di co-working e promuove attività di animazione imprenditoriale nei vari territori della provincia di Trento.

Tra il 2015 e il 2018, in collaborazione con Con.Solida, TST ha accolto diversi giovani in

servizio civile all'interno di 4 distinti progetti di servizio civile.

Rispetto al mondo della formazione, dal 2017 TST si è inserita facendone il suo punto forte. TST ha iniziato il suo cammino con la formazione finanziata dalla Provincia autonoma di Trento e dal Fondo Sociale Europeo per l'asse B del PoR FSE 2014-2020 dedicato all'*Inclusione sociale e lotta alla povertà*, che racchiude le azioni che mirano ad incrementare l'occupabilità e la partecipazione al mercato del lavoro. Dal 2018 si dedica anche alla formazione finanziata da parte dell'Agenzia del lavoro e dal 2019 ha iniziato a proporre e svolgere formazione "privata" su diversi ambiti quali digital marketing, organizzazione aziendale e nei servizi all'infanzia, creandosi un suo spazio e accrescendo il valore del suo marchio nel settore della formazione.

TST è una realtà dinamica, capace di restare al passo con il cambiamento e lo dimostra il fatto che di fronte al momento storico che si sta vivendo è riuscita ad attivare metodologie e strumenti per continuare ad erogare formazione anche a distanza, puntando sulla qualità.

All'interno di TST il/la giovane in servizio civile potrà lavorare in un ambiente dinamico, capace di offrirgli/le l'opportunità di crescita professionale e di sviluppo di competenze sia tecniche che relazionali. Lavorerà all'interno di un ambito attuale e centrale nella crescita professionale delle persone, e potrà comprendere dinamiche, strumenti e metodologie che stanno alla base di un servizio formativo sia a distanza che in presenza e che rendono l'apprendimento uno scambio di *knowledge* e *know how* tra i corsisti e il docente.

IL RUOLO DEL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE:

La risorsa inserita finalizzerà il proprio impegno nel supporto alle attività formative sia in presenza che online e di gestione organizzativa e relazionale che le stesse richiedono. TST ha in attivo corsi privati e finanziati dalla Provincia autonoma di Trento e dal Fondo Sociale Europeo che richiedono un'attenzione particolare nella loro realizzazione visti i criteri da seguire per la finalizzazione della formazione. Il/la giovane seguirà insieme allo Staff Formazione di TST il processo di realizzazione dell'attività formativa che si caratterizza in un prima, durante e dopo. Il "prima" richiede di curare la comunicazione con i corsisti e i docenti, preparare i materiali, gli strumenti necessari e di predisporre l'aula, che sia fisica o virtuale, prima dell'inizio del corso. Il "durante" richiede di supportare il docente e i partecipanti sia dal punto di vista tecnico, come nell'uso della

piattaforma online di fruizione della formazione, che relazionale, di verificare che il registro d'aula sia correttamente compilato e che la lezione si svolga regolarmente. Per quanto riguarda il “dopo” si richiede un supporto da parte del/la giovane a mantenere la relazione in ottica di fidelizzazione del partecipante.

Le caratteristiche personali che permettono l'inserimento del/della giovane nel contesto sopra descritto sono l'intraprendenza, l'attenzione ai dettagli e le buone abilità comunicative (vedi il paragrafo “il/la giovane che cerchiamo”) e la visione d'insieme del processo che permette la buona realizzazione della formazione in ogni sua fase.

Le ATTIVITÀ che ne conseguono sono le seguenti:

- CURARE LA COMUNICAZIONE CON I CORSISTI: il/la giovane in servizio civile avrà il compito di supportare l'organizzazione in tutte le circostanze che prevedono un'interazione con le persone che usufruiscono dei servizi formativi, dal primo contatto, per passare alle relazioni in corso di attività, fino ai contatti che avvengono in chiusura per il monitoraggio dell'efficacia e in ottica di fidelizzazione. Inizialmente il/la giovane si occuperà nello specifico della relazione con i destinatari della formazione finanziata attraverso il contatto diretto per le comunicazioni in merito all'avvio del percorso formativo. In un secondo momento supporterà il referente dell'attività nella gestione dei contatti e delle comunicazioni da parte dell'Ente Provinciale. In seguito all'apprendimento delle procedure legate alla comunicazione e alla relazione delle varie attività formative, se si riscontrerà una particolare predisposizione del giovane per questa attività gli verrà affidata la comunicazione con destinatari di attività private.
- OFFRIRE SUPPORTO TECNICO A CORSISTI E DOCENTI NELLA FORMAZIONE ONLINE E IN QUELLA IN PRESENZA: il/la giovane in servizio civile accompagnerà inizialmente il referente dell'attività nella gestione organizzativa e tecnica dell'attività formativa, per far conoscere al/la giovane le procedure. Successivamente gli/le verrà affidato il compito di gestire gli aspetti organizzativi e tecnici in parziale autonomia, quali ad esempio predisposizione dei materiali sulla piattaforma G-suite, creazione del minisito Google di riferimento al corso, accesso alla piattaforma di e-learning, affiancamento dei docenti in caso di attività didattiche che richiedano la compresenza di una seconda figura e supporto ai corsisti nel caricamento del curriculum vitae sul Portale Trentino Lavoro. Per gestire correttamente questa attività al giovane verrà chiesto di partecipare agli

incontri di coordinamento con i docenti e di un momento di *briefing* sugli strumenti e le piattaforme in uso da TST.

- COMUNICARE LE OPPORTUNITÀ FORMATIVE: il/la giovane in servizio civile supporterà l'attività di *social media marketing* ossia l'uso dei social media per migliorare la comunicabilità delle opportunità formative, aiutando nelle attività di aggiornamento dei siti internet e le pagine social della Cooperativa. Partendo dal piano marketing esistente, il/la giovane avrà la possibilità di proporre azioni di miglioramento per la conoscibilità degli eventi al fine di aumentare la *brand awareness* e la platea di beneficiari.

Gli **OBIETTIVI** specifici di questo progetto possono essere sintetizzati in:

- 1) RENDERE PIÙ EFFICACE ED ESAUSTIVA LA COMUNICAZIONE RIVOLTA AI PARTECIPANTI ALLA FORMAZIONE, IN TUTTE LE SUE FASI
- 2) RENDERE DISPONIBILI E FACILMENTE CONSULTABILI LE OPPORTUNITÀ FORMATIVE ESISTENTI
- 3) CONTRIBUIRE ALL'EFFICACIA DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE

Tali obiettivi saranno monitorati dall'OLP di riferimento grazie ai seguenti **INDICATORI**:

- In riferimento al primo obiettivo
 - diminuzione delle richieste di chiarimenti da parte dei destinatari della formazione
 - grado di soddisfazione rispetto agli item relativi agli aspetti comunicativi nel questionario di gradimento
- in riferimento al secondo obiettivo:
 - num. di interazioni mensili con i post pubblicati
 - presenza tra i beneficiari di persone che non avevano mai avuto l'occasione di partecipare ad attività formative
- in riferimento al terzo obiettivo:
 - grado di soddisfazione rispetto agli item relativi agli aspetti organizzativi nel questionario di gradimento
 - diminuzione degli imprevisti legati ad aspetti organizzativi

La durata del progetto è di un anno per permettere alla nuova figura di apprendere le

competenze necessarie per operare sul campo e metterle in pratica, tenendo conto dei tempi lunghi che richiedono le singole attività. Oltre ciò la durata annuale darà la possibilità al progetto di avere un impatto sulla dimensione comunicativa della formazione erogata, rendendola più organizzata e più chiara e conseguentemente più appetibile ed interessante per la popolazione trentina e non. Un tempo minore non permetterebbe al/alla giovane di inserirsi adeguatamente all'interno del contesto, di creare e sviluppare relazioni con partner e docenti e di apportare un cambiamento strutturale al servizio formativo.

Al/alla giovane sarà messa a disposizione una postazione all'interno di Trentino Social Tank, nonché il supporto delle figure di riferimento (vedasi capitolo "OLP E PERSONE DI RIFERIMENTO PER IL/LA GIOVANE"). Verranno messi a disposizione tutti gli strumenti utili per interfacciarsi con TST ed avere un confronto continuo sulle attività svolte, attraverso l'uso di strumenti digitali quali G-SUITE, JAMBOARD GOOGLE, SLACK e l'accesso alla piattaforma ZOOM che TST usa per la fruizione della formazione sincrona.

FASI DEL PROGETTO

I 12 mesi di servizio civile verranno divisi in 3 fasi:

FASE 1 (settimane 1-6): CONOSCENZA DI TST E DEL SUO SERVIZIO FORMAZIONE

Nelle prime settimane del progetto il/la giovane conoscerà Trentino Social Tank e i servizi che offre alla clientela. Attraverso la lettura delle pubblicazioni formali e informali (statuto, sito internet, interazioni sui social network) e incontri con i referenti delle diverse aree gestionali della cooperativa, avrà modo di comprendere lo spirito e le modalità operative che contraddistinguono il lavoro presso TST. In particolare avrà modo di approfondire il percorso che ha portato l'organizzazione ad investire su una strutturata divisione dedicata alla formazione, in ambito di formazione finanziata e privata. Saranno inoltre esaminati gli aspetti organizzativi e normativi legati all'erogazione dei vari tipi di servizi formativi offerti.

Questa fase del percorso del/della giovane si concluderà con la consegna all'OLP, in occasione del primo monitoraggio, di una breve relazione sulle attività di osservazione e analisi svolte, riportando in particolare:

- quali sono le caratteristiche dell'organizzazione in cui sei inserito?
- quali sono i punti cardine del servizio formativo offerto da TST e quali sono i valori che è necessario comunicare ai destinatari (effettivi o potenziali) in merito?
- quali possono essere, alla luce delle indicazioni organizzative e normative

analizzate, “buone pratiche” da introdurre per una più efficace gestione delle attività formative?

FASE 2 (settimane 4-32): SUPPORTO ALLA DIVISIONE FORMAZIONE

Nella seconda fase del progetto, che in parte si interseca con la prima, il/la giovane sarà coinvolto/a nella gestione e nella comunicazione delle iniziative formative previste.

Nelle prime settimane della fase 2 il/la giovane affiancherà l'OLP nelle diverse circostanze che prevedono l'interazione con i fruitori della formazione, per poi assumerne progressivamente lui/lei stesso/a il ruolo di referente di contatto per gli stessi. Il coinvolgimento diretto nella relazione con le persone in formazione e la partecipazione alle attività organizzative e di coordinamento (es. riunioni con i formatori) saranno strumenti indispensabile per poter comprendere il valore dei servizi che vengono offerti e per poterlo quindi comunicare al meglio sulle piattaforme social in uso. Sarà infatti coinvolto/a nella comunicazione del valore dei servizi formativi attraverso diversi strumenti che spaziano dalla creazione di locandine e poster al supporto nella gestione di social network.

Allo stesso tempo il coinvolgimento del giovane in attività di tipo organizzativo diventerà un'occasione per valorizzare il suo contributo. Grazie alle sue osservazioni e alle istanze che riuscirà a raccogliere dai diversi attori (partecipanti, docenti, parnet, pubblica amministrazione) potrà supportare TST nell'adottare buone prassi che permettano di ottimizzare le attività ed aumentarne l'efficacia.

La fase 2 si concluderà con la consegna all'OLP di un report riportante le proposte da parte del/della giovane sia in ambito di comunicazione che di gestione, ognuna corredata dell'esito (approvazione da parte dello staff, sperimentazione, esiti della sperimentazione).

FASE 3 (settimane 32-52): GESTIRE LA FORMAZIONE, DA PROTAGONISTA

Nella fase 3 il/la giovane continuerà a supportare lo staff dedicato alla formazione finanziata diventando a sua volta un riferimento nell'organizzazione dell'attività formativa, proseguendo quanto svolto nella fase 2. In base alla predisposizione personale del/la giovane e dal suo interesse nei confronti delle tematiche affrontate, la risorsa potrà essere inserita all'interno di progetti che riguardano la formazione privata.

Nell'ultimo mese di attività il/la giovane sarà affiancato/a da una nuova risorsa SCUP per consentire un passaggio di conoscenze e modalità operative tra il/la giovane e il suo successore in logica *peer to peer*.

Questa fase verrà verificata dall'OLP di riferimento attraverso la redazione da parte del/della giovane di un VADEMECUM utile alla gestione della formazione finanziata e una relazione finale sul progetto di SCUP.

PERCORSO FORMATIVO, DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il percorso formativo, il monitoraggio e la valutazione del progetto sono pensati per accompagnare il/la giovane durante tutto il percorso.

I moduli formativi, che verranno realizzati in modalità frontale e on-the-job, serviranno a fornire al/alla giovane le risorse utili a inserirsi in maniera adeguata in Cooperativa e a svolgere le attività previste dal progetto.

Per ogni modulo formativo, e in relazione alle attività di progetto, saranno individuati degli output su cui l'OLP o gli altri lavoratori della Cooperativa coinvolti, effettueranno una valutazione. L'obiettivo della valutazione è duplice: da un lato restituire al/alla giovane un dato di realtà circa la sua autonomia e competenza, dall'altro permettere alla Cooperativa di recepire velocemente il lavoro svolto dal/dalla giovane e farlo proprio.

Il monitoraggio mensile, nel quale si porrà particolare attenzione alle competenze che il/la giovane sta acquisendo, verrà pianificato in modo da poter essere un momento di sintesi anche per le attività di formazione e valutazione. Il/la giovane e OLP si confronteranno per stabilire se il progetto procede come previsto o se apportare dei cambiamenti, utilizzando le valutazioni come oggetto di discussione. In aggiunta, a metà del progetto è previsto un momento di rilettura generale degli obiettivi previsti utilizzando una griglia di avanzamento delle attività che permetterà l'eventuale rimodulazione degli obiettivi che possano risultare non più idonei con il percorso del/della giovane. Essendo tale proposta progettuale alla prima edizione, il contributo in itinere del/della giovane sarà essenziale per poter garantire un avanzamento del suo operato stimolante ed arricchente.

L'attività formativa e di apprendimento verrà realizzata su ambiti di competenza necessari sia per operare in ambito gestionale che comunicativo. I moduli 1-2-3 saranno affrontati nei primi mesi di attività per permettere al/alla giovane di appropriarsi di concetti e basi indispensabili per svolgere le attività programmate, mentre il 4 e 5 si svolgeranno parallelamente nei mesi successivi per mettere "a terra" quanto appreso e farlo proprio. I moduli 6 e 7 saranno infine svolti a seconda della formazione già programmata all'interno di TST.

1. TRENTINO SOCIAL TANK: I SERVIZI, LE PERSONE E L'ORGANIZZAZIONE - 4 ore

Durante le prime settimane il/la giovane conoscerà l'organizzazione grazie ad alcuni incontri dedicati. Un incontro di 2 ore, in particolare, verrà dedicato a illustrare al/alla giovane la sede lavorativa, gli strumenti di lavoro, le persone con le quali lavorerà e su quali attività.

La valutazione per questo modulo verrà realizzata su una relazione che il/la giovane

consegnerà all'OLP, nella quale descriverà le attività osservate. Gli verrà chiesto di descrivere le sue impressioni, osservazioni critiche o suggerimenti. Quale valore aggiunto offre la cooperativa alla rete di soggetti con cui entra in contatto?

2. AVVICINAMENTO AGLI ITER BUROCRATICI DELLA FORMAZIONE FINANZIATA- 4 ore

Per la corretta gestione delle attività di formazione finanziata è necessario che ci sia la conoscenza di tutti i criteri che questa comporta, nonché la logica e la documentazione richiesta nelle tre fasi del processo di realizzazione dell'attività formativa - prima, durante e dopo. L'obiettivo del modulo è quindi di far avvicinare il/la giovane al panorama della formazione finanziata illustrando le peculiarità, i soggetti coinvolti e le procedure/iter burocratici che essa richiede.

Attraverso questo modulo di formazione on-the-job il/la giovane apprenderà le procedure burocratiche che seguono l'attività formativa affiancando il responsabile di Trentino Social Tank in tutte le fasi. Il modulo si intenderà concluso con la valutazione del/della giovane sulla capacità acquisita di procedere in parziale autonomia negli iter burocratici standard.

3. BUSINESS DESIGN E PROJECT MANAGEMENT: SAPERE E SAPER FARE UNA FORMAZIONE AD HOC- 26 ORE

Il modulo formativo avrà come obiettivo l'acquisizione di un approccio al lavoro organizzato ed orientato al cliente. Prevede una prima parte di inquadramento del modello di business che caratterizza l'attività di Trentino Social Tank, con l'utilizzo del Business Model Canvas ed in affiancamento allo staff formazione. La seconda parte è dedicata agli strumenti di project management, in particolare agli strumenti di tipo agile utilizzati nell'organizzazione (Trello e Slack). E' previsto un primo approfondimento di 2 ore con l'OLP, e poi un training in affiancamento allo staff formazione.

Attraverso questo modulo il/la giovane acquisirà strumenti operativi di business design e di project management. La valutazione si baserà sul grado di coinvolgimento e di partecipazione del il/la giovane alle riunioni periodiche di monitoraggio delle attività formative, indicatore osservato e registrato dal coordinatore della divisione formazione. Verrà valutata in maniera particolarmente positiva la capacità di evidenziare criticità di tipo gestionale e di proporre migliorie/soluzioni.

4. COMUNICARE EFFICACEMENTE - 12 ore

Il/la giovane dovrà riuscire a comunicare efficacemente i valori e i servizi che la cooperativa propone ai possibili clienti. Con questo modulo, che si svolgerà in maniera principalmente "on-the-job" attraverso l'affiancamento alla responsabile comunicazione di

TST, il/la giovane potrà apprendere le tecniche di comunicazione efficace. Apprenderà gli utilizzi delle diverse forme di comunicazione (verbale, mezzo stampa, social) e la gestione di diversi social network oltre entrare in contatto con il piano editoriale di TST al fine di comprendere le modalità in cui la cooperativa opera nella promozione dei diversi percorsi formativi programmati (es. facebook, instagram, linkedin).

La valutazione su questo modulo avverrà attraverso l'osservazione del lavoro svolto dal/della giovane sui diversi canali di comunicazione della cooperativa e nella creazione di documenti quali brochure e locandine.

5. LA GESTIONE DELL'ATTIVITÀ' FORMATIVA - 16 ore

In questo modulo formativo il/la giovane acquisirà tutte le nozioni necessarie per riuscire ad organizzare al meglio l'attività formativa.

Saranno innanzitutto approfondite le procedure di *back office* necessarie per il coordinamento dei docenti e per una efficiente organizzazione della segreteria. Fondamentale risulterà la formazione sulla suite Google, al quale verrà dedicato un apposito incontro di 3 ore.

Grazie all'affiancamento al responsabile di TST, il/la giovane verrà introdotto anche alla gestione diretta dell'attività formativa in cui gli/le verranno mostrate e spiegate le procedure, le fasi di realizzazione e la struttura delle attività formative.

Il modulo si intenderà concluso a seguito della predisposizione da parte del/della giovane di una cartella condivisa in Google drive nel quale avrà predisposto i diversi documenti necessari all'avvio della formazione e il relativo dossier cartaceo di riferimento. Si richiederà al/la giovane di predisporre in parziale autonomia gli strumenti e i materiali che dovranno essere usati nella formazione.

6. FORMAZIONE IN MATERIA DI PRIVACY, SISTEMA GESTIONE QUALITÀ, NORMATIVA 231 - 4 ore

Conoscere la normativa sul trattamento dei dati sensibili e comprendere cosa significa nella pratica gestire informazioni relative ad altre persone è essenziale per poter svolgere adeguatamente le attività in cui il/la giovane sarà impegnato. Accanto alla privacy il/la giovane sarà formato rispetto al modello 231 e al Sistema di Gestione Qualità interno all'organizzazione. Queste tematiche verranno affrontate in 2 incontri con la responsabile dei processi di TST, la quale illustrerà, accanto alla normativa, l'importanza della loro declinazione sulle peculiarità dell'organizzazione stessa.

Oltre a questo parteciperà al (7) PERCORSO FORMATIVO OBBLIGATORIO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO, PER PROFILI A RISCHIO BASSO (8 ore) organizzato da

TST.

PIANO ORARIO DEL/DELLA GIOVANE ALL'INTERNO DEL PROGETTO

La durata del progetto è di 12 mesi in cui sono previste 74 ore di formazione specifica. Il progetto richiederà la presenza del/della giovane 5 giorni a settimana, dal lunedì al venerdì, per 6 ore al giorno dalla fascia 9:00 alle 18:00 seguendo gli orari di ufficio della cooperativa. Le chiusure temporanee previste sono: periodo invernale per le feste natalizie (1 settimana) e periodo estivo nella settimana di ferragosto (1 settimana).

OLP E PERSONE DI RIFERIMENTO PER IL/LA GIOVANE

MARINA PEZZI

Responsabile della formazione di Trentino Social Tank, settore nel quale lavora da 12 anni come consulente, progettista e project manager. Si occupa anche di consulenza di orientamento e bilancio di competenze, e collabora all'attività di ricerca e selezione del personale.

Non essendo ancora formata come OLP parteciperà alla formazione prima dell'avvio del progetto.

Altri soggetti di riferimento per il/la giovane:

TEAM GESTIONE PERCORSI FORMATIVI

Il team è composto da:

- Angela Real: responsabile qualità, presidia la dimensione amministrativa e di rendicontazione delle attività formative con co-finanziamento PAT e/o FSE
- Giorgia Fischietti e Monica Bazzanella: si occupano della dimensione organizzativa e gestionale dei "Corsi per il potenziamento delle competenze chiave" (Agenzia del Lavoro) e di altri interventi in collaborazione con Agenzia del Lavoro
- Dominique Richiardi: gestisce gli interventi "Ricerca Attiva del Lavoro" nella sede di Rovereto, realizzati per conto di Agenzia del Lavoro

ANNEMIE HENDRICKX

Con laurea in sociologia e master in Gestione di Imprese Sociali, è socia fondatrice di Trentino Social Tank e responsabile dell'area comunicazione. Ha trovato in Trentino Social Tank le sfide, le soddisfazioni e le motivazioni che la portano, anche in ambito comunicativo, a prefiggersi obiettivi sempre più ambiziosi. Le piace trovare chiarezza ed esplorare nuovi orizzonti: questa sua predisposizione la accompagna anche nella gestione

della comunicazione di TST, contraddistinta da piani di comunicazione creativi e dinamici.

IL/LA GIOVANE CHE CERCHIAMO

Nel/nella giovane che verrà inserito/a nel progetto di servizio civile, vista la natura delle attività e del contesto, si ricercano buone capacità comunicative e relazionali. Si cerca una persona che sappia creare relazioni interpersonali positive, e che sappia costruire attorno a sé un ambiente positivo e stimolante. Si ricerca una propensione personale propositiva e determinata a mettersi in gioco, oltre che la disponibilità ad apprendere una nuova professione.

Dal punto di vista delle conoscenze tecniche si preferisce che il/la giovane abbia:

- Conoscenza dei principali strumenti digitali per l'ufficio e per la comunicazione organizzativa, (possibilmente Suite Google)
- Conoscenze dei social media e del loro funzionamento

Di fondamentale importanza in ottica di selezione è l'interesse e la motivazione del o della giovane verso una carriera professionale nell'ambito delle risorse umane e dell'orientamento professionale.

Nel caso in cui il/la giovane non abbia le conoscenze tecniche sopra citate in avvio del progetto sono previste forme di accompagnamento formativo volte ad apprendere competenze che non sono inizialmente padroneggiate da/dalla giovane.

Per la selezione del/della candidato/a sarà previsto un colloquio motivazionale. Questo non servirà ad indagare solo le motivazioni del/la candidato/a a partecipare al progetto, ma darà occasione al/la giovane di proporsi, anche se non risponde a tutte le caratteristiche sopra descritte, e di confrontarsi con TST sulle proprie aspettative rispetto al progetto. Questa modalità di selezione permette di valutare sia la dimensione valoriale del/della candidato/a, sia le aspettative e le possibili esperienze analoghe in cui il/la candidato/a possa aver sviluppato caratteristiche utili per il progetto in essere.

Il colloquio motivazionale sarà svolto da Marina Pezzi, responsabile della formazione di Trentino Social Tank ed individuata come altro soggetto di riferimento del/della giovane che entrerà a far parte del progetto.

COMPETENZE DEL/DELLA GIOVANE A FINE PROGETTO (COMPETENZE IN USCITA)

Durante il progetto il/la giovane conoscerà in maniera approfondita il sistema della formazione finanziata e privata e acquisirà competenze che gli/le permetteranno di svolgere in autonomia attività di gestione e organizzazione di un percorso formativo.

Nello specifico le competenze in uscita saranno:

- Capacità amministrative e organizzative nell'ambito della formazione finanziata
- Competenze base di marketing operativo, capacità di comunicare le opportunità formative e di comunicare con il "potenziale cliente";
- 'Soft skills', tra cui capacità di comunicare in differenti situazioni e con differenti tipologie di soggetti e competenze relazionali, lavorare in team e saper gestire ed organizzare il proprio tempo;
- Competenze digitali, ovvero saper utilizzare in modo strategico i social media (sito web, social networks) e strumenti digitali quali G-suite, piattaforme di fruizione online di contenuti sia in modalità sincrona che asincrona quali ZOOM o ILIAS.

La figura professionale in uscita è riferibile alla dicitura "Erogazione delle attività didattiche" (ADA.18.01.13), Tutoraggio in apprendimento (ADA.18.01.14) e Tutoraggio in apprendimento a distanza (e-tutoring) (ADA.18.01.15). Tali figure sono simili tra loro e permettono di sviluppare competenze gestionali, organizzative e relazionali nel settore della formazione. Nello specifico il/la giovane acquisirà competenze riconducibili a tali figure professionali ed in particolare:

- competenze gestionali riguardanti la relazione con gli utenti in fase di apprendimento, favorendo lo sviluppo di un clima d'aula positivo e promuovendo il loro coinvolgimento attivo avendo preventivamente identificato le strategie di apprendimento da loro più utilizzate.
- competenze organizzative e gestionali dell'attività formativa, reperendo le attrezzature didattiche, predisponendo le aule formative e gestendo la modulistica di riferimento (registro presenze, schede, questionari di gradimento)
- Supporto del docente nella realizzazione delle attività formative, provvedendo alla riproduzione e al packaging dei materiali didattici, curandone la successiva distribuzione ai partecipanti e relativa archiviazione

RISULTATI ATTESI

Dal progetto si attende un accrescimento della platea dei beneficiari che non hanno mai avuto l'occasione di partecipare ad attività formativa di TST e un miglioramento della qualità dell'erogazione della formazione. Altresì si attende che da parte del/della giovane ci sia un'attenzione particolare riguardo alla valutazione del processo formativo e uno sguardo nuovo da portare all'interno da TST per capire e conoscere i bisogni dei più giovani. Gli strumenti e le conoscenze che il/la giovane ha appreso durante il progetto gli/le permetterà di saper leggere i bisogni dei possibili beneficiari e a pensare in ottica di una progettazione ad hoc con soluzioni innovative.

Infine, ci si aspetta che le attività previste dal progetto possano condurre il/la giovane a sviluppare le competenze sopra descritte attraverso una formazione esercitata 'on-the-job' sotto la supervisione di professionisti del settore da cui trarrà le conoscenze necessarie nonché le competenze in grado di affrontare al meglio il lavoro richiesto. Queste sono riconducibili a figure professionali regolamentate (quali erogazione delle attività didattiche e tutor di apprendimento). Queste competenze hanno inoltre natura sia tecnica che relazionale, che spaziano dalla prassi organizzativa dell'attività formativa alla gestione della stessa e della relazione che si viene a creare. Esse potranno essere spese per affrontare in futuro il mercato del lavoro ma allo stesso tempo arricchire il bagaglio sia culturale che umano del/della giovane in servizio civile.