

UNIVERSITA' POPOLARE TRENTINA

FORMALMENTE SOCIAL!

Presentato il 13.05.2021

1. ANALISI DEL CONTESTO

Università Popolare Trentina – Scuola delle Professioni per il Terziario - è un Ente Formativo paritario che opera principalmente nel Sistema Provinciale della leFP – Istruzione e Formazione Professionale.

L'Ente, in qualità di agenzia di servizi formativi integrati, progetta e gestisce anche un ricco ventaglio di percorsi riferiti all'ambito della formazione permanente per gli adulti, tra cui:

- percorso serale di Qualifica Professionale
- percorsi di Apprendistato Duale
- corsi per lo sviluppo delle competenze trasversali nell'ambito dell'Apprendistato
- corsi di aggiornamento professionale rivolti a disoccupati e persone in cerca di occupazione
- FSE per La Ricerca attiva del lavoro Area di Cles,
- corsi di formazione specifica per mirate categorie di lavoratori, quali ad esempio gli autotrasportatori
- opera come EIPOINT per le Università Telematiche Mercatorum e Pegaso
- eroga servizi a supporto della formazione aziendale attraverso FONCOOP e altri fondi interprofessionali.

Scelgono di frequentare i corsi dell'ampio catalogo dell'offerta UPT oltre 1.200 adulti/lavoratori ogni anno, rafforzando, con la loro partecipazione attiva, il legame tra UPT e il tessuto economico e produttivo locale.

L'offerta formativa dedicata alla popolazione adulta è gestita dall'AREA FORMAZIONE CONTINUA. I target di riferimento sono differenti tra loro e i corsi si propongono di rispondere ai fabbisogni formativi e di aggiornamento professionale in linea con le richieste del mercato del lavoro. In questa cornice la formazione erogata mira a potenziare le **competenze trasversali** che contribuiscono a rafforzare il profilo del cittadino attivo e del lavoratore consapevole; e le **competenze tecnico-operative** afferenti ai titoli formali rilasciati dall'Ente e ad altre figure professionali per le quali UPT ha maturato uno specifico know how.

L'Ente è presente sul territorio provinciale con più sedi, di cui 3 a Trento. Nella sede centrale in via G. Prati n 22 a Trento sono collocate Presidenza, Direzione Generale e Direzione Amministrativa. L'Area Formazione Continua, nella quale saranno inseriti i 2 giovani in Servizio Civile, opera stabilmente in via Prati; mentre in via Borsieri, n2 e Passaggio Peterlongo, n8 segue specifiche attività formative.

UPT intende accogliere 2 giovani in SC nell'Area della Formazione Continua, d'ora in poi indicata con AFC, i cui target -molto differenti per età, cultura, istruzione, provenienza geografica e carriera lavorativa- sono impegnati ad investire nella propria dimensione formativa ed occupazionale, per migliorare le proprie chance di ingresso/carriera nel lavoro. Scelgono di farlo nel nostro contesto, che si distingue per porre al centro delle proprie azioni la persona, anche attraverso una didattica attiva personalizzata, capace di trasformare l'esperienza di apprendimento in un percorso concreto e ben finalizzato.

In questa cornice la presente proposta progettuale diventa un'importante occasione per **potenziare l'attività di comunicazione nel web** (sito web, Facebook e Instagram) rivolta agli 8 principali filoni di formazione permanente precedentemente elencati, la cui progettazione e gestione coordinata è stabilmente assegnata ad un esperto esterno, d'ora in poi indicato come freelance. Saper comunicare in modo efficace con molteplici

target implica un aggiornamento costante delle tendenze in atto nei social, che modificano gli stili dei contenuti scritti, iconografici, video, musicali e seguono ritmi incalzanti. Il risultato è un linguaggio moderno che coniuga i valori dell'Ente con i canoni comunicativi contemporanei.

La proposta progettuale intende rafforzare l'investimento nelle azioni comunicative veicolate attraverso il web, al fine di rafforzare il dialogo con le persone e le imprese del territorio, per intercettare i sempre nuovi bisogni di aggiornamento professionale. Un ruolo sociale importante, quello di AFC, che contribuisce a mantenere una società inclusiva e coesa, attenta a porre la formazione professionale e la dignità dell'essere lavoratore al centro delle proprie azioni di contrasto ad ogni forma di povertà culturale, sociale ed economica.

In questa cornice i due giovani in SC potranno sviluppare e rafforzare competenze specifiche riconducibili alla figura del Social Media Manager. Una posizione che grazie alla presenza massiccia del pubblico sui social è molto ricercata dal mondo del lavoro. I giovani avranno modo di acquisire competenze tecniche di base spendibili per una futura ricerca di impiego, in contesti aziendali, non profit e della Pubblica Amministrazione, ma anche presso società di consulenza, in regime di libera professione.

2. FINALITA' E OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

Il progetto mira dunque a qualificare l'investimento di AFC nella comunicazione web, attraverso due importanti azioni, da un lato assegnare costanza/regolarità alle attività di aggiornamento e monitoraggio della comunicazione web in essere; dall'altro differenziare gli stili dei contenuti fino ad oggi proposti ai target di riferimento. A fronte di un ampio catalogo dell'offerta formativa, che per sua natura si rivolge all'intero territorio provinciale, diventa strategico assegnare alla comunicazione web un focus specifico. La presenza dei giovani in SC sarà un'occasione importante per sperimentarsi e dai risultati conseguiti delineare future e mirate scelte di gestione del web.

Gli obiettivi specifici e misurabili della presente proposta progettuale sono così declinati:

- aggiornamento costante del sito web in ogni sua linea tematica (maggiori contenuti pubblicati rispetto all'anno formativo 2020/21)
- presenza differenziata, mirata e ricorrente di contenuti per Facebook ed Instagram e non solo come accade oggi nei mesi di promozione dei corsi
- differenziazione della progettazione dei contenuti web (immagini, video, depliant, parti scritte, interviste, testimonianze)
- aumento della produzione di contenuti web (maggiori contenuti pubblicati rispetto all'anno formativo 2020/21)
- maggior coinvolgimento di testimoni aziendali (tutor aziendali, aziende partner)
- incremento delle visualizzazioni rispetto all'anno precedente.

I giovani che sceglieranno di condividere questo percorso progettuale - che vuole essere per loro opportunità di crescita personale e formativa da un lato e di sviluppo/potenziamento di competenze professionali dall'altro - si impegnano a condividere i valori di impegno sociale che sottintendono ad ogni azione di formazione permanente proposta/erogata da AFC. Sono chiamati a comprendere emozioni, risorse e motivazioni che portano una persona - coetanea o più adulta - ad impegnarsi in una sfida di apprendimento, spesso impegnativa su più fronti: personale, familiare, sociale, lavorativo. Sono chiamati a mettersi in gioco in una relazione senza giudizio, confrontandosi con codici comunicativi di valorizzazione e fiducia. Codici che i giovani condivideranno con l'OLP, la struttura AFC e il freelance in una riflessione aperta e libera su tematiche fondanti la nostra società, quali l'inclusione, le pari opportunità, la meritocrazia, la dignità del lavoro, la lotta

alla povertà, ...in piena applicazione dell'Art. 34 della nostra Costituzione che recita " La scuola è aperta a tutti."

3. ATTIVITA' PREVISTE DAL PROGETTO

La presentazione della proposta fin qui esposta evidenzia come l'insieme delle attività assegnate ai giovani in SC riguardi la tenuta complessiva della comunicazione proposta da AFC nel sito web e sui social network. I giovani si impegneranno a:

- aggiornare** e **caricare** i vari contenuti - in forma scritta, iconografica o video – sul sito web e sui social network; le indicazioni e i contenuti saranno forniti/condivisi, di volta in volta, dall'OLP e/o dal freelance;
- monitorare** l'andamento delle visualizzazioni e dei contatti;
- condurre **attività di ricerca** informazioni nel web.

Nello svolgimento di tali mansioni i giovani sono con regolarità seguiti dall'OLP e affiancati dal freelance, operano dalla loro postazione dotata di strumentazione idonea, hanno a disposizione un piano di lavoro bisettimanale che avranno contribuito a redigere con l'OLP per dare evidenza a metodi, compiti operativi e tempi di esecuzione. L'OLP renderà stabili gli incontri per la stesura del piano di lavoro bisettimanale.

Gradualmente a partire dal secondo mese di progetto e sulla base:

- della conclusione del Percorso di Formazione Specifica
- di regolari **feedback** condivisi con l'OLP e il freelance, momenti nei quali i giovani sono chiamati ad apportare contributi personali al miglioramento continuo del progetto in corso e della comunicazione web,
- della valutazione dell'OLP in merito al percorso educativo e formativo intrapreso,
- della valutazione del freelance circa l'apprendimento tecnico avviato,
- della manifestazione di interessi specifici espressi da ciascun giovane,

i ragazzi saranno coinvolti nelle attività di **progettazione** e **realizzazione** di nuovi contenuti web, sia per il sito che per i social network, quali ad esempio: redigere testi scritti, scattare nuove fotografie, scegliere immagini, registrare un video, condurre un'intervista.

La partecipazione attiva e propositiva a tali mansioni implica che i giovani:

- prendano parte a riunioni con lo staff AFC – anticipate e calendarizzate dall'OLP
- partecipino con l'OLP e il freelance alla stesura delle prime bozze operative, sia cartacee che in file
- verifichino con la Direzione AFC la coerenza con i risultati attesi
- accrescano le competenze tecniche di base di volta in volta richieste e descritte nel paragrafo dedicato.

Nello svolgimento di tali compiti i giovani frequenteranno, negli orari concordati con l'OLP, le diverse sedi nella città di Trento e citate nel progetto, al fine di conoscere i processi di erogazione del servizio formativo, i contesti, incontrare i testimonial, relazionarsi con la comunità professionale, utilizzare in maniera mirata dotazioni tecnologiche, quali macchina fotografica, videocamera, microfoni, luci. Insieme al freelance potranno recarsi anche presso le aziende partner di UPT. I compiti di creazione e montaggio di specifici contenuti web potranno essere eseguiti anche nelle aule e nei laboratori di UPT. A supporto dell'operatività e dell'aggiornamento continuo i giovani condivideranno con AFC la bacheca degli impegni, appuntamenti, note; una comunicazione smart tramite mail, applicazioni di Google e gruppo whatsapp.

4. CARATTERISTICHE DEL GIOVANE

La proposta è rivolta a giovani motivati e interessati al mondo della comunicazione nel web riferita agli ambiti di intervento di AFC. Il giovane che si candida alla proposta possiede una buona conoscenza della lingua

italiana parlata e scritta; sa intrattenere positive relazioni interpersonali; è interessato ad approfondire il mondo della comunicazione multimediale, le sue novità, le tendenze in atto; esprime una propria sensibilità estetica e di pensiero creativo; intende impegnarsi nell'acquisire le competenze trasversali e tecniche di progetto che riconosce importanti per sé e per il proprio futuro progetto di vita e di lavoro. Conosce il progetto e si riconosce nella *mission* di AFC.

La valutazione attitudinale verrà effettuata da un'apposita Commissione composta da: dott. Maurizio Cadonna, Direttore Generale dell'UPT con funzione di Presidente; dott.ssa Claudia Mammani, Direttore dell'Area Formazione Continua; dott.ssa Annachiara Vescovi OLP del presente progetto; John Faber Cardona, esperto di comunicazione web (freelance di AFC).

Il processo valutativo avverrà tramite:

- un colloquio individuale che assegnerà un punteggio max di 80 punti

Gli argomenti su cui verterà il colloquio sono: conoscenza specifica della proposta progettuale; motivazioni che hanno spinto il/la candidato/a ad aderirvi; disponibilità all'apprendimento; responsabilità al raggiungimento dei risultati attesi; capacità relazionali; propensione al lavoro di gruppo; impegno a portare a termine l'esperienza;

-l'esercitazione di un caso volto a valutare le competenze tecniche di base nell'uso del pc e nella navigazione in internet; l'attitudine allo svolgimento delle mansioni - che assegnerà un punteggio max di 20 punti

La condizione di idoneità del/la candidato/a presuppone il raggiungimento di almeno 60 punti su 100.

5. COMPETENZE ACQUISIBILI

Per quanto riguarda la rosa delle competenze in uscita riconducibili alla figura del Social Media Manager il presente documento progettuale ha scelto di riferirsi a tre profili professionali affini e riportati nel Repertorio delle professioni della Regione Lombardia.

Nello specifico:

-Il Web Designer che si occupa di progettare e realizzare soluzioni grafiche e comunicative in ambiente web. Cura l'interfaccia grafica e l'immagine stilistica del sito, creando un ambiente idoneo a presentare i contenuti e le informazioni che il marketing aziendale vuole comunicare.

-Il Progettista multimediale che si occupa della progettazione di prodotti di comunicazione multimediale.

-Il Web content manager che è il responsabile della scrittura del web. Si occupa della gestione e dell'aggiornamento dei contenuti con la finalità di renderli particolarmente comprensibili ed efficaci e di facilitarne l'accesso.

Da questi tre profili professionali sono state individuate quelle competenze tecniche di base, che risultano coerenti con la figura di riferimento Social Media Manager e con le attività progettuali previste. Durante l'esperienza di SC i giovani avranno pertanto modo di misurarsi con:

1 Web Designer

COMPETENZA

Essere in grado ideare un progetto grafico web

Conoscenze

Applicazioni web,

Elementi di architettura hardware e software

Elementi di grafica computerizzata

Elementi di webdesign

Linguaggi multimediali

Problematiche generali della produzione multimediale

Teorie della comunicazione visiva

Abilità

Applicare tecniche di base della progettazione grafica

Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini
Utilizzare software grafica vettoriale
Utilizzare software grafica-impaginazione

2 Progettista multimediale

COMPETENZA

Partecipare alle attività di sviluppo del progetto multimediale

Conoscenze

Comunicazione multimediale

Elementi di marketing

Abilità

Applicare tecniche di base della progettazione multimediale

Operare in gruppi di lavoro

Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

Applicare tecniche di monitoraggio delle attività

COMPETENZA

Partecipare alla realizzazione di uno storyboard di un prodotto multimediale

Conoscenze

Elementi di architettura hardware e software

Elementi di fotografia

Elementi di grafica computerizzata

Elementi di webwriting

Sistemi di pubblicazione contenuti multimediali

Abilità

Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)

Applicare tecniche di base di storyboarding

Partecipare allo sviluppo del pensiero creativo

Applicare tecniche di base di webwriting

COMPETENZA

Partecipare alla redazione di un progetto di comunicazione multimediale

Conoscenze

Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)

Abilità

Partecipare all'analisi dei bisogni di comunicazione

Utilizzare software di creazione di presentazioni multimediali

3 Web content

COMPETENZA

Partecipare alla definizione dei contenuti di un sito web

Conoscenze

Principali browser

Tecniche editoriali

Abilità

Applicare modalità di selezione delle informazioni

Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali

Applicare tecniche di ricerca

COMPETENZA

Partecipare alla gestione dei contenuti di un sito web

Conoscenze

Elementi di webdesign

Abilità

Applicare modalità di rielaborazione dei contenuti
Applicare procedure per la sicurezza dei dati
Applicare tecniche di correzione bozze

Accanto al percorso di Formazione Specifica iniziale, riportato nel paragrafo 8, i giovani saranno coinvolti lungo l'intero percorso in momenti di apprendimento tecnico **nel fare**, condotti principalmente dal freelance - **per un numero non inferiore a 8 ore al mese** - per assicurare il pieno coinvolgimento nelle attività progettuali e lo sviluppo continuo delle competenze tecniche sopra descritte.

Per quanto concerne le **competenze trasversali traguardo** distinguiamo quelle che definiamo di ingresso, ovvero quelle competenze sociali/di cittadinanza che le aziende premiano sin dal primo momento e nei confronti delle quali l'OLP imposterà sin dall'inizio dell'esperienza un confronto quotidiano e costruttivo con i giovani; in particolare:

- cura di sé e della propria immagine in relazione al contesto lavorativo di riferimento;
- puntualità e l'affidabilità nell'assunzione di responsabilità;
- gestione di positive relazioni interpersonali;
- propensione al lavoro di gruppo;
- disponibilità al nuovo, alla flessibilità e propensione ad apprendere;
- gestione delle proprie emozioni e atteggiamento positivo.

Entrando nello specifico dell'esperienza proposta i giovani avranno modo di rafforzare le seguenti competenze trasversali:

Organizzazione

opera in un'organizzazione complessa, riconoscendo le diverse funzioni e rispettandone i ruoli
opera assicurando il benessere e la sicurezza propria/degli altri

Autonomia

individua in autonomia crescente le priorità d'azione e svolge con cura gli incarichi ricevuti

Negoziazione

mette in atto comportamenti di negoziazione, partecipando al buon clima interno

Comunicazione

utilizza stili comunicativi e linguaggi appropriati al contesto e ai diversi interlocutori

L'OLP nel corso dei mesi affiancherà i giovani nella raccolta documentale dell'esperienza via via svolta, attraverso la redazione di un *dossier* individuale che dia evidenza dell'impegno professionale profuso e consenta la messa in trasparenza delle competenze apprese - descritte in competenze, conoscenze e abilità.

A tale scopo l'OLP favorirà la collaborazione con la Fondazione Demarchi per accompagnare i giovani nel percorso di messa in trasparenza (certificazione/validazione) della seguente competenza tecnica: Web Designer - **COMPETENZA** - Essere in grado ideare un progetto grafico web, nella declinazione descritta.

Al giovane che completerà questo percorso la Fondazione Demarchi rilascerà una formale attestazione relativa alla competenza agita; documento che opportunamente allegato al proprio CV valorizzerà la futura ricerca di impiego.

6. CARATTERISTICHE PROFESSIONALI E RUOLO OLP (e di tutte le figure che affiancano i giovani durante progetto)

Il ruolo di OLP è assegnato ad Annachiara Vescovi, dipendente dell'Ente a tempo pieno; con orario settimanale di 36 ore, articolato dal lunedì al venerdì, opera nell'AFC, in via G. Prati, al 5 ° piano e nel suo ufficio ospiterà i due giovani in SC, incontrandoli pertanto giornalmente.

Classe 1995 è laureata in Psicologia e attualmente iscritta alla LM in Psicologia del lavoro e delle organizzazioni.

In AFC segue molteplici attività della filiera formativa, occupandosi prevalentemente di:

- segreteria organizzativa e segreteria FSE;
- accoglienza e primo colloquio conoscitivo/orientativo con candidati;
- coordinamento docenti;
- attività di monitoraggio della soddisfazione di corsisti;
- supporto ad attività didattico/formative;
- supporto alla direzione nella progettazione delle attività promozionali;
- collaborazione con il freelance per la realizzazione di nuovi contenuti web.

Ha partecipato alla stesura del presente documento progettuale, accogliendo con entusiasmo, curiosità e fattiva disponibilità il ruolo di OLP. Ruolo che è stato assegnato a Vescovi in quanto possiede le competenze per:

-gestire una positiva e virtuosa relazione con i due giovani di Sc, ponendo una costante attenzione alla loro crescita educativa e formativa, in coerenza con quanto definito nel documento progettuale;

-garantire il successo dei risultati progettuali;

tra cui si evidenziano:

- buona conoscenza dell'Ente, della struttura e del team di AFC;
- buone capacità organizzative e di tenuta/controllo dei tempi;
- buone competenze informatiche e digitali;
- spiccate competenze nel lavoro di gruppo e valorizzazione dei diversi contributi;
- propensione alle relazioni interpersonali e alla tenuta di un buon clima interno;
- efficace utilizzo degli strumenti di monitoraggio e valutazione in itinere delle esperienze formative;
- autonomia e problem solving.

L'OLP è figura principale di riferimento dei giovani in Servizio Civile e per questa ragione, per l'intera durata dell'esperienza, con cadenza regolare, anche facilitata dalla condivisione dell'ufficio, arricchisce la relazione concordando e programmando momenti di incontro, confronto e supervisione al fine di:

-vivere positivamente il contesto organizzativo;

-svolgere in modo fattivo e soddisfacente le attività di progetto;

-operare in sinergia con il freelance;

-utilizzare la strumentazione tecnica messa a disposizione;

-accedere correttamente agli spazi;

-acquisire e rafforzare con gradualità le competenze traguardo definite;

-elaborare superare con serenità eventuali momenti di perplessità/difficoltà;

-rispettare le regole aziendali;

-maturare una propria consapevolezza in merito ai passi compiuti, in un'ottica di crescita formativa -compiuta, di autostima e di promozione del sé.

L'OLP inoltre:

-si attiva affinché l'organizzazione riconosca - sin dalla fase di accoglienza - i giovani e il loro ruolo, in una relazione di crescita virtuosa

-gestisce la fase di accoglienza, soprattutto durante la prima settimana, orientata ad una prima reciproca conoscenza del team di AFC, ad assegnare sin dal primo giorno la postazione di lavoro; degli strumenti di lavoro: pc, casella mail personale, telefono, stampante, fotocopiatrice, scanner, materiale di cancelleria

-presenta il freelance e condivide le modalità di lavoro e strumentazione tecnica per la fotografia e i video

-sovrintende alla realizzazione del percorso di formazione specifica

-affianca i giovani nel controllo e condivisione dei vissuti e dei risultati raggiunti riportati nella Scheda DIARIO

- organizza e partecipa ai momenti di monitoraggio/valutazione dell'esperienza, nel rispetto di quanto richiesto anche dall'Istituto del SC
- tiene i contatti con l'Ufficio provinciale di SC per l'espletamento da parte dell'Ente e del giovane degli impegni e degli appuntamenti previsti
- si impegna nella puntuale compilazione dei report conclusivi l'esperienza
- tiene i contatti con la Fondazione Demarchi per la certificazione delle competenze in uscita

Vescovi troverà nella Direzione e nel team di AFC un ambiente stimolante, in cui condividere la realizzazione di un lavoro collettivo attorno al suo impegno di OLP per una soddisfazione reciproca di tutti gli attori in gioco. Annachiara Vescovi è membro della Commissione di valutazione attitudinale dei candidati.

Oltre all'OLP i giovani si relazioneranno con regolarità:

- consulente esterno della comunicazione John Faber Cardona, libero professionista; il freelance è un giovane consulente, titolare di una propria agenzia di comunicazione web, che segue da alcuni anni e stabilmente l'AFC, possiede importanti competenze tecniche nella comunicazione web e un approccio positivo e gioviale alla relazione interpersonale, esercitato anche nel ruolo di docente;
- Direttore di AFC, Claudia Mammani, sociologa

E avranno modo inoltre di operare con:

Chiara Bellia dipendente UPT segreteria e tutor virtuale dei corsi per adulti,
Andrea Bolner docente senior in comunicazione e referente corsi per adulti,
Francesca Maglito dipendente UPT referente promozione e iscrizione università telematiche,
Nicoletta Tasin dipendente UPT referente organizzazione corsi categorie professionali,
Filippo Tonina dipendente UPT settore Apprendistato professionalizzante
La comunità professionale di riferimento – Team stabile di docenti senior

7. MODALITA' ORGANIZZATIVE

Il progetto prevede la partecipazione di 2 giovani per 12 mesi.

Monte annuo individuale di 1440 ore, da suddividere in 30 ore settimanali, su 5 giorni lavorativi - dal lunedì al venerdì - da svolgersi indicativamente nelle seguenti fasce orarie:

TURNO A: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00

TURNO B: dal lunedì al giovedì dalle 12.00 alle 18.00 -venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Gli orari potranno subire delle modifiche in caso di eventi ed attività specifiche, tali modifiche saranno concordate con l'OLP.

Il calendario delle presenze avrà cadenza mensile, sarà redatto dall'OLP e i 2 giovani saranno invitati, di mese in mese, ad alternarsi il turno, in modo che giornalmente un giovane sia presente nella prima fascia oraria e l'altro giovane nella seconda fascia oraria. Tali turni consentono ai giovani di incontrarsi dal lunedì al giovedì per due ore al giorno - dalle 12.00 alle 14.00 - e il venerdì tutto il dì. Il tempo della presenza condivisa sarà occasione importante per l'organizzazione dei momenti di confronto/aggiornamento tra loro, di lavoro e formazione nel fare con il freelance e supervisione, monitoraggio, valutazione con l'OLP anche alla presenza di attori di volta in volta invitati.

A fronte di attività di progettazione e realizzazione di contenuti web che riguarderanno la promozione di corsi che si svolgono in orario serale AFC chiederà a ciascun giovane di operare in una fascia oraria indicativamente definita dalle ore 14.00 alle ore 20.00. Tale l'orario potrà essere concordato con ciascun giovane al massimo per 4 giorni al mese.

L'OLP è presente dal lunedì al giovedì nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 16.30; il venerdì nella fascia oraria dalle 8.00 alle 12.00. In questo caso l'OLP garantisce la sua presenza ben oltre le 15 ore minime

richieste. Si informa che anche l'OLP presiede ad attività serali, che saranno adeguatamente comunicate ai due giovani e quando possibile condivise con gli stessi.

A fronte della presenza giornaliera di 6 ore complessive l'Ente riconosce ai giovani il buono pranzo del valore di 6 euro, valido negli esercizi pubblici convenzionati, che sarà utilizzato nel rispetto del regolamento aziendale.

Ai giovani è chiesto di osservare un comportamento rispettoso degli ambienti, delle strutture e delle regole dell'organizzazione. Ciascun giovane è tenuto alla cura di sé e della propria immagine, in coerenza con le attività che è chiamato a svolgere. Dovrà inoltre di rispettare la massima riservatezza relativamente ai fatti e ai dati (sensibili, personali e giudiziari) dei quali verrà a conoscenza e non potrà utilizzare a fini privati materiale o attrezzature di cui abbia disponibilità.

Compatibilmente con la disponibilità della scuola ordinamentale i giovani potranno anche usufruire del parcheggio dell'Ente.

Tramite la Provincia Autonoma di Trento ai giovani verrà assegnato gratuitamente un abbonamento ai trasporti pubblici (su gomma e rotaia) valevole su tutto il territorio provinciale, della durata di 12 mesi (pari alla durata del progetto).

8. PERCORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA

Il percorso di formazione specifica mira a condividere con i giovani informazioni, conoscenze, metodi e strumenti per:

-conoscere l'Ente UPT, la sua *vision*, e l'AreaFC in relazione al progetto di SC, al fine di allineare aspettative e azioni;

-l'avvio operativo delle attività progettuali.

Il percorso di formazione specifica è proposto nel primo mese e mezzo di servizio, è rivolto contemporaneamente ai 2 giovani ed è articolato in 8 Moduli che si realizzeranno in un contesto di aula/laboratorio, attraverso una didattica partecipata, per un totale di 66 ore complessive, così progettate:

1Formatore

Maurizio Cadonna **Profilo di competenza** Direttore Generale dell'Ente Laurea in Giurisprudenza

Modulo/Contenuti Ente, valori e *vision*, la sua presenza sui territori; Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore) **Ore assegnate 2**

2Formatore Claudia Mammani **Profilo di competenza** Direttore Area Formazione Continua

Modulo/Contenuti Area Formazione Continua, servizi e offerta formativa, target utenti e fabbisogni formativi, catalogo della formazione, modello organizzativo e stili di comportamento, team interno ed esterno, strategie di comunicazione, prospettive di sviluppo. **Ore assegnate 8**

3Formatore John F. Cardona **Profilo di competenza** Freelance

Modulo/Contenuti

Il sito web

-conoscere il sito web: struttura, -interfaccia grafica, tendenze in atto;

-utilizzare in modo corretto le credenziali di accesso,

-imparare il CMS wordpress

-apprendere i primi passi per l'operatività: caricamento, aggiornamento, monitoraggio.

Ore assegnate 12

I social network (Facebook - Instagram)

- conoscere i social di AFC: struttura, interfaccia grafica, tendenze in atto;
- entrare e aggiornare un profilo aziendale;
- utilizzare in modo corretto le credenziali di accesso;
- metodi e tecniche di pubblicazione e indicizzazione e segmentazione;
- utilizzo appropriato degli Hastag
- apprendere i primi passi per l'operatività: caricamento, aggiornamento, monitoraggio.

Ore assegnate 12

4Formatore Giulia Valle **Profilo di competenza** Docente senior **Modulo/Contenuti** Comunicare nel contesto lavorativo: ascolto attivo, la comunicazione verbale, non verbale e para verbale, le 6 W della comunicazione. Esercitazioni Lavorare in gruppo: metodi e dinamiche. Esercitazioni **Ore assegnate 12**

5Formatore Angela Rinaldi **Profilo di competenza** Psicologia **Modulo/Contenuti** Conoscere i principi della comunicazione empatica Creare e gestire una relazione empatica **Ore assegnate 6**

6Formatore Andrea Bolner **Profilo di competenza** Docente senior **Modulo/Contenuti** Come i social network sono utilizzati nella ricerca del lavoro: buone prassi per intercettare potenziali target

Ore assegnate 6

7Catalogo online UPT **Modulo/Contenuti** La sicurezza nei luoghi di lavoro Parte Generale + Rischio Basso **Ore assegnate 8**

L'OLP Vescovi supervisionerà la realizzazione del presente percorso formativo, tenendo i rapporti con i diversi formatori e monitorando la soddisfazione dei due giovani in merito all'esperienza di apprendimento vissuta. Sul fronte della formazione inoltre l'Ente incoraggerà il giovane a scegliere e frequentare con profitto i moduli formativi proposti dall'Ufficio Servizio Civile della PAT e coerenti con il suo percorso educativo, di crescita personale, formativa e professionale.

9. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

L'attività di monitoraggio sarà condotta dall'OLP con cadenza mensile, al fine di:

- dare evidenza delle attività svolte e valorizzare il cammino compiuto,
- superare eventuali criticità, condividendo soluzioni operative e spazi di miglioramento continuo.

Gli incontri di monitoraggio diventano per i giovani occasioni per allenarsi alla riflessione sulla pratica quotidiana, alla critica costruttiva, al pensiero positivo, al problem solving; maturando una sempre maggior sicurezza di azione e uno sguardo di prospettiva verso i risultati attesi.

In coerenza con le disposizioni del Servizio Civile della Provincia Autonoma di Trento, ai giovani sarà chiesto di compilare mensilmente la Scheda diario e di consegnarla via e-mail all'OLP. La Scheda diario sarà oggetto di confronto/riflessione nei momenti periodici di monitoraggio. Ai giovani verrà inoltre chiesto di verbalizzare gli incontri che potranno tenersi anche alla presenza del freelance, del Direttore U.O. e di volta in volta, dei colleghi maggiormente coinvolti nelle azioni in discussione, anche con l'obiettivo di verificare la costruzione dei risultati, la soddisfazione reciproca e la conseguente tenuta progettuale.

Ciascun giovane ha la possibilità di chiedere all'OLP momenti individuali di monitoraggio, oltre l'incontro mensile programmato.

A metà dell'esperienza l'OLP si impegna ad organizzare un momento di verifica durante il quale un incaricato dell'Ufficio SC raccoglierà informazioni sull'andamento del progetto, confrontandosi prima con ciascun giovane poi con l'OLP, come prevedono le direttive della PAT riguardanti il monitoraggio strategico.

Al termine del progetto l'OLP compilerà una relazione sull'andamento del progetto e una sulla partecipazione dei 2 giovani e le attività da ciascuno condotte e portate a termine, seguendo i modelli disposti dal Servizio Civile, *che verranno poi condivisi nella valutazione finale*.

Per quanto concerne l'incontro di valutazione finale sarà sempre organizzato e condotto dall'OLP, alla presenza di coloro che maggiormente hanno collaborato durante l'esperienza con i 2 giovani; tra gli obiettivi anche quello di delineare nuovi traguardi per consolidare la pratica di Servizio Civile all'interno dell'Ente e dare così continuità all'iniziativa. Al termine dell'incontro il freelance organizzerà con i giovani le riprese per registrare un loro contributo video da pubblicare sul sito web di AFC e condividere con l'Ufficio Servizio Civile della PT.

CITTADINANZA RESPONSABILE

Inseriti nel contesto di AFC i giovani potranno respirare l'aria della formazione professionale e della sua complessa filiera. Maturare una propria consapevolezza circa:

- l'importanza dell'investimento in formazione/aggiornamento lungo l'arco della vita
- apprendere ad apprendere ad ogni età
- il ruolo della formazione permanente per lo sviluppo economico della comunità
- gli stili e i tempi della comunicazione virtuale, per valutarne l'impatto sulla collettività
- sviluppare una cittadinanza responsabile e attiva nei confronti del diritto allo studio, per contrastare forme di omologazione culturale e di povertà educativa e sociale (Obiettivo 1 per lo Sviluppo Sostenibile ONU Agenda 2030).

RETE

Durante il percorso i giovani avranno modo di conoscere le tante aziende partner dell'Ente, e in alcuni casi mirati alla condivisione di comunicazioni web anche di gestire contatti diretti con i tutor/ aziendali. Avranno anche l'occasione di incontrare responsabili di altri Enti formativi, di Agenzie di lavoro interinale, i molti docenti/formatori che collaborano stabilmente con AFC, così come potranno sviluppare relazioni importanti con i corsisti, conosciuti durante la gestione delle loro mansioni.

Un capitale sociale che i giovani potranno riattivare conclusa l'esperienza di SC, anche con il supporto dell'Ente e del freelance, per una mirata ricerca di impegno e di sviluppo professionale.

SOSTENIBILITA' SOCIALE

La gestione complessiva dell'offerta formativa di AFC risente fortemente della situazione socio-economica del nostro territorio e in questo recente periodo anche delle spinte di trasformazione e di incertezza conseguenti all'emergenza sanitaria da Covid-19.

Tra i segnali che maggiormente stanno impegnando l'operato di AFC si evidenziano:

- l'introduzione della FAD sincrona e asincrona con la fatica che ne consegue per docenti e discenti
- il crescere della disuguaglianza sociale, riconducibile anche alle differenti opportunità di accesso alla strumentazione informatica e digitale nelle famiglie
- l'aumento della disoccupazione e della perdita di lavoro soprattutto tra i giovani e le donne
- l'emergere di nuove forme di vulnerabilità e povertà

-l'incertezza nella costruzione di un progetto di vita e di lavoro.

Lo stile di conduzione di ciascuna fase di gestione dei corsi chiede pertanto, in linea con i valori e la *vision* di UPT, di tenere in considerazione tali segnali, ma anche il loro contrario. Perché si sa che ogni cambiamento porta con sé difficoltà per taluni e opportunità per altri. Lo sguardo pone al centro la persona, per una accoglienza consapevole; una presa in carico personalizzata; un'attenzione costante all'empowerment; una comunicazione orientata alla valorizzazione delle differenze. Un impegno civico volto a garantire il diritto universale allo studio e l'accesso alla formazione lungo l'arco della vita, con un'attenzione particolare rivolta alle donne e alle giovani donne, come chiavi di realizzazione della persona, chiamata ad offrire il proprio contributo nelle diverse sfera del vivere collettivo.