

Progetto integrale

“SAT per tutti: servizi ai soci, ai cittadini e ai turisti”

Descrizione del progetto

CONTESTO

Trento è un Comune di 118.259 abitanti, con una densità di 750,84 abitanti per km². Oltre metà del territorio comunale è occupato da boschi, mentre il 20% sono aree agricole. A Trento hanno sede numerose strutture che si occupano di montagna e alpinismo, oltre alla SAT Società degli Alpinisti Tridentini, il Soccorso Alpino, il Trento Film Festival, Il Collegio delle guide alpine ecc. Non a caso Trento è stata nominata “Città Alpina dell’anno” nel 2004.

La **Società degli Alpinisti Tridentini (SAT)** venne fondata a Madonna di Campiglio il 2 settembre 1872 con il nome di Società Alpina del Trentino. I soci fondatori intendevano promuovere la conoscenza delle montagne trentine, lo sviluppo turistico delle vallate e "l'italianità" del Trentino. I mezzi per perseguire tali scopi erano: la costruzione di rifugi, la realizzazione di sentieri, i finanziamenti agli albergatori, l'organizzazione delle guide alpine, l'ascensione di cime e la pubblicazione di scritti geografici e alpinistici.

Nel 1919-20 la SAT divenne sezione del Club Alpino Italiano (CAI), mantenendo caratteristiche di autonomia. Gli anni che portano alla seconda guerra mondiale sono caratterizzati soprattutto dal ripristino dei rifugi, delle opere danneggiate dalla guerra e dall'apertura dell'alpinismo a tutti gli strati sociali con la fondazione della SOSAT (Sezione operaia della SAT) nel 1921. Un'altra

importante realizzazione fu la nascita del Coro della SOSAT/SAT nel 1926. Attualmente la SAT annovera oltre 25.000 soci, suddivisi in 86 Sezioni; possiede 34 rifugi alpini, 4 capanne sociali, 15 bivacchi e vari punti d'appoggio; cura la segnaletica e la manutenzione di 858 sentieri, per uno sviluppo di oltre 4.400 km; 125 sentieri attrezzati (870 km) e 69 vie ferrate (258 km). Complessivamente cura la manutenzione e i segnavia di 5.529 km di itinerari. Sono oltre 4.000 le giornate all'anno di lavoro per la cura e la gestione dei sentieri prestate gratuitamente dai soci. La sede centrale dell'associazione si trova a Trento nel Palazzo Saracini-Cresseri (sec. XVI), dove sono al lavoro nove dipendenti, addetti al servizio biblioteca, rifugi alpini, sentieri, informazioni, segreteria, tesseramento, contabilità e direzione.

Conserva e gestisce una delle maggiori biblioteche specializzate al mondo, la Biblioteca della Montagna-SAT che ha un patrimonio di oltre 60mila volumi ed è inserita nella rete delle biblioteche trentine (Sistema Bibliotecario Trentino).

Oltre a questi dipendenti il sodalizio si basa sul volontariato organizzato tra le sue Sezioni e Commissioni tecniche.

Ulteriori informazioni su: <https://www.sat.tn.it/>

Orari di apertura:

La SAT è aperta 5 giorni alla settimana con il seguente orario:

lunedì 9-13 ; 14,30-18

martedì 9-13 ; 14,30-18

mercoledì 9-13 ; 14,30-18

giovedì 9-13 ; 14,30-18

venerdì 9-13

Salvo necessità straordinarie, che verranno comunicate con adeguato anticipo l'orario che vedrà impegnati i giovani in servizio civile sarà il seguente: dal lunedì al giovedì, ore 10-13 e 14.30-18; il venerdì ore 9-13. Il totale annuo delle ore lavorative ammonta a 1.440.

Orientativamente i periodi di chiusura della struttura coincidono con le principali festività e sono: 6 gennaio, 25 aprile, 1° maggio, 26 giugno (patrono di Trento), 15 agosto, 1° novembre, 8 dicembre, 25, 26 e dicembre. È prevista la possibilità di “ponti”, che verrà comunicata con adeguato anticipo.

FINALITÀ E OBIETTIVI DEL PROGETTO

La SAT eroga servizi non solo ai soci (che naturalmente detengono alcuni privilegi), ma a tutta la cittadinanza, compresi i molti turisti che, in ogni stagione, giungono a Trento e desiderano frequentare

le montagne per svolgere varie attività all'aria aperta (sci, escursionismo, mountain bike, arrampicata ecc.). Da quasi vent'anni la SAT ha attivato uno sportello MontagnaSATinforma (con orari di apertura identici a quelli della sede), in grado di rispondere a queste richieste, soddisfacendo esigenze poste in lingua italiana, tedesca e inglese. Lo sportello funge da filtro anche per la biblioteca e gli uffici tecnici della SAT e risulta molto gradito. Inoltre è prassi consolidata da parte degli enti vocati al turismo in provincia (APT, Pro loco ecc.) indirizzare presso questo sportello, messo a disposizione gratuitamente dalla SAT, gli utenti che hanno esigenze specifiche in tema di montagna. Qui infatti ottengono informazioni di base sul comportamento da tenere in montagna, sulle modalità di accesso, e poi sono indirizzati in biblioteca per ulteriori approfondimenti.

Questo ufficio si occupa anche di coordinare le attività periferiche della Società degli Alpinisti Tridentini che con le sue 87 Sezioni è diffusa su tutto il territorio trentino. Tutte queste succursali vengono così coordinate, rispettando il decentramento e al contempo armonizzandone l'attività escursionistica e culturale; inoltre vengono coadiuvate nei rapporti con le istituzioni onde evitare sovrapposizioni nelle iniziative.

La sede di questa struttura è in posizione particolarmente accessibile, anche ai disabili, al primo piano della Sede sociale, accessibile con ascensore. Il servizio è continuamente presidiato da personale specializzato e costantemente aggiornato in tempo reale sullo stato di: rifugi, bivacchi, sentieri, vie ferrate, malghe, escursioni, trekking, grotte, ghiacciai, manifestazioni, libri, eventi culturali, meteo ecc. L'orario di apertura è ampio e copre praticamente tutta la giornata, in modo da venire incontro alle diverse esigenze.

L'evasione delle richieste avviene direttamente con l'utente, ma anche rispondendo a richieste telefoniche e posta elettronica.

Uno dei punti di forza è senza dubbio la sinergia che ha saputo instaurare con le altre importanti strutture che operano giornalmente all'interno della SAT: biblioteca, ufficio sentieri, ufficio tecnico rifugi e ufficio comunicazione e sviluppo per tutti i rapporti con i media e per la comunicazione sui social (FB, Instagram, Youtube, LinkedIn...). In questo modo tutte le notizie erogate sono sempre aggiornate, certe e approfondite. Non va poi dimenticato il collegamento diretto e costante con le Sezioni e i Gruppi SAT: presidi territoriali che informano quotidianamente sullo stato della rete sentieristica, su eventuali problemi di percorribilità ecc. Nel periodo estivo a tutto questo si aggiungono le informazioni provenienti dai 34 rifugi alpini che la SAT affida a professionisti della montagna, che sono tra i maggiori conoscitori del proprio territorio.

A fianco di questo importante servizio di informazioni la segreteria soci per garantire assistenza, servizi e promuovere la diffusione di prodotti anche con azioni di comarketing con aziende partner. In generale le iniziative di comarketing hanno come obiettivo il reinvestimento dei margini per il sostegno degli obiettivi statutari della SAT: tutela dell'ambiente, riqualificazione del territorio montano e delle strutture alpine, alpinismo, gestione dei sentieri, formazione, attività culturali, solidarietà ecc. anche nell'ambito del progetto "1% For The Planet".

La SAT intende quindi attivare questo progetto di Servizio civile con lo scopo di offrire la possibilità a due giovani di acquisire alcune competenze basilari nell'ambito della gestione di attività in front office a stretto contatto con i suoi dipendenti che già si occupano del settore informazioni, vendita e segreteria soci e, naturalmente, a diretto e quotidiano contatto con il pubblico.

In tal modo i giovani potranno sviluppare competenze riguardo al rapporto con il pubblico di utenti, sviluppare concretamente capacità organizzative ed elasticità nell'applicazione.

I giovani che vorranno aderire a questa proposta avranno l'opportunità di venire a conoscenza delle procedure di front-office gestite dal personale della SAT, ricavando al contempo anche una autonomia operativa, ad esempio gestendo in parte il servizio di informazioni e quello di vendita al pubblico. Inoltre avranno la possibilità di vivere da vicino le esperienze culturali di ampio raggio proposte presso lo Spazio Alpino SAT, qualora la situazione emergenziale rendesse possibile la ripresa di attività culturali/istituzionali in presenza.

In questi ambiti i giovani potranno imparare a operare a contatto con molte realtà provinciali, regionali e nazionali, quali ad esempio: le APT, Pro loco, competenti Servizi provinciali e altre strutture turistiche, nonché Sezioni SAT, gestori di rifugi, guide alpine, Soccorso alpino, CAI-Club Alpino Italiano ecc. Inoltre, aspetto non certo secondario, i giovani potranno imparare a rispettare i ruoli, l'orario, l'ambiente e le attrezzature di lavoro; conoscere le modalità organizzative della SAT.

Inoltre i giovani potranno utilizzare il programma gestionale dell'amministrazione e della gestione documentale SAT.

L'auspicio è di poter offrire ai giovani in Servizio civile un'adeguata informazione e formazione di base per aiutarli in future scelte lavorative o di studio e, più in generale, contribuire a chiarire almeno in parte le dinamiche di un posto di lavoro, offrendo loro la possibilità di operare in un ente che da sempre si occupa di sostenibilità ambientale, promuove lo scambio e la conoscenza e la socializzazione.

La sede del progetto sarà la segreteria SAT, posta al primo piano della Casa della SAT (via Mancini 57 a Trento).

Al progetto verrà data ampia visibilità attraverso la stampa locale, i social media, i siti istituzionali, mail informative e con altri eventuali mezzi messi a disposizione dalla SAT. Tale diffusione e promozione del progetto consentiranno di allargare quanto più possibile il bacino dei giovani potenzialmente interessati a partecipare al progetto specifico e più in generale al Servizio civile.

IL/LA GIOVANE DA COINVOLGERE (MODALITÀ E CRITERI DI SELEZIONE)

Il progetto coinvolgerà due giovani tra i 18 e i 29 anni, senza distinzione di genere, appartenenza ecc., a partire da settembre 2022.

Saranno garantite pari opportunità a tutti i partecipanti al bando. I candidati dovranno presentare un curriculum, che sarà esaminato da incaricati della SAT: dal direttore della SAT Claudio Ambrosi che fungerà anche da OLP con presenza quotidiana nello stesso ambiente dove si trovano i ragazzi in servizio civile, dalla segretaria Erika Caresia, dall'addetta al tesseramento Barbara Somnavilla, dall'addetta all'ufficio comunicazione Elisa Beatrice e dalla giovane attualmente in Servizio civile Alessandra Cordiano.

Per ciascun colloquio verrà stilato un verbale, con valutazione in centesimi. La valutazione attitudinale dei volontari sarà condotta mediante colloquio orale, durante il quale saranno presi in considerazione i seguenti aspetti:

- percorso di studi;
- ottima conoscenza della lingua italiana e almeno elementare per il tedesco o l'inglese; -
- interesse per le competenze che potranno essere acquisite seguendo questo progetto; -
- interesse per l'acquisizione delle competenze specifiche previste dal progetto; -
- condivisione degli obiettivi del progetto;
- interesse per l'ambiente montano e sua frequentazione e conoscenza di base del territorio montano trentino.

Ai giovani verrà richiesta la disponibilità a svolgere un orario flessibile: il monte ore complessivo previsto dal progetto è di 1440 ore annue, mentre il monte ore settimanali sarà di 30 ore distribuite su 5 giorni (dal lunedì al venerdì, venerdì pomeriggio chiuso) con la possibilità che queste aumentino o diminuiscano a seconda delle esigenze lavorative. Il monte ore minimo settimanale sarà eventualmente di 15 ore, con un tetto massimo di 39 ore settimanali. I giovani saranno indicativamente in servizio secondo l'orario stabilito per la segreteria SAT (v. sopra) e svolgeranno parte dei compiti assieme al personale SAT, mantenendo in determinati casi una certa autonomia.

Durante il periodo di servizio ai giovani verrà richiesta la disponibilità:

- alla flessibilità oraria in particolare alla turnazione su mattine e pomeriggi, tardo pomeriggio, in caso dell'organizzazione di eventi particolari, qualora siano essi consentiti;
- ad attenersi alle modalità di comportamento nei confronti del pubblico e dei collaboratori previste dai regolamenti interni, dal codice di comportamento dei dipendenti della SAT, rispetto degli obblighi di privacy, rispetto dell'orario di lavoro, degli arredi, delle attrezzature e del patrimonio della SAT e al mantenimento di un atteggiamento decoroso nei confronti di dipendenti e utenti esterni;
- ad eventuali spostamenti e missioni se richiesto da particolari attività realizzate nell'ambito del progetto;
- a frequentare corsi, seminari, incontri che saranno organizzati nel corso del progetto dalla SAT, da terzi indicati dalla struttura o da altre istituzioni/associazioni utili ai fini del progetto; - a lavorare con utenza singola o in gruppi;
- alla cooperazione tra giovani volontari;
- al rispetto dei protocolli di sicurezza, ordinari (es. piano di sicurezza interno, esercitazioni di evacuazione ecc.) e straordinari (es. protocollo anti-Covid).

Progettista e responsabile sono disponibili ad incontrare i giovani potenziali interessati per rispondere a dubbi, dettagli o per presentare la biblioteca. È sufficiente prendere appuntamento per telefono o direttamente in biblioteca, durante l'orario di apertura al pubblico.

CARATTERISTICHE PROFESSIONALI E RUOLO DELL'OLP (TUTOR) E DI TUTTE LE FIGURE CHE AFFIANCHERANNO IL/LA GIOVANE DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO.

I giovani in Servizio civile saranno seguito/a dall'OLP. Si tratta di una figura professionale con competenza e lunga esperienza lavorativa all'interno della SAT.

L'Ente accoglierà i giovani organizzando un incontro non solo con l'OLP, ma anche con il progettista, gli amministratori ed il personale in servizio, al fine di favorire il loro inserimento nella struttura.

I giovani potranno infine confrontarsi in ogni momento sull'andamento del suo progetto con l'OLP.

MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Il progetto avrà inizio con un'impronta prevalentemente formativa (che si svolgerà in apposito luogo dedicato alla formazione, con l'ausilio di adeguate apparecchiature tecniche), per intrecciarsi successivamente con tutte le attività dell'ufficio di riferimento, dalle relazioni con il pubblico alle attività di back-office, per favorire la conoscenza della totalità delle attività svolte dalla struttura e la riflessione sulle migliori soluzioni da adottare per l'attività specifica per la quale si richiede la collaborazione. Nel corso dell'anno sarà programmata con cadenza almeno mensile, una riflessione condivisa col/collega giovane per proporre e/o ricevere consigli per eventuali miglioramenti nell'organizzazione delle attività per le quali si richiede la collaborazione. Inoltre l'OLP sarà presente quotidianamente nella struttura, potrà quindi verificare il progresso del progetto in modo continuativo ed è quotidianamente a disposizione dei ragazzi in SCUP per eventuali confronti, necessità, problemi, spiegazioni.

Percorso formativo e risorse (umane, tecniche, strumentali e finanziarie aggiuntive) impiegate: Oltre alla formazione generale organizzata dall'Ufficio Provinciale del Servizio civile, sono previste **60 ore** di formazione specifica. La formazione specifica avverrà con l'affiancamento dell'OLP e dei colleghi della segreteria SAT. Sarà attuata sia tramite lezioni frontali, sia attraverso percorsi formativi nati dall'esperienza lavorativa quotidiana presso la segreteria.

Durante il percorso formativo si affronteranno i seguenti argomenti:

- **Storia e attualità della Società degli Alpini Tridentini**, funzioni, organigramma, gestione, ambiti. Numero ore: **8** - Formatore: OLP, direttore Claudio Ambrosi;
- **Conoscenza dell'edificio, con note storiche e architettoniche**. Numero ore: **4** - Formatore: bibliotecario Riccardo Decarli;
- **Funzioni ed attività della segreteria SAT**, utilizzo del programma gestionale dell'amministrazione e della gestione documentale SAT. Numero ore: **14** - Formatore: segretaria Erika Caresia;
- **Strumenti di gestione del tesseramento**: utilizzo del programma, rapporti con il CAI-Club Alpino Italiano. Numero ore: **12** - Formatore: addetta al tesseramento Barbara Somavilla;
- **Gestione magazzino prodotti in vendita e modalità di gestione cassa**. Numero ore: **12** - Formatore: responsabile Ufficio Comunicazione Elisa Beatrici
- **Gestione rapporti con il pubblico**. Numero ore: **6** - Formatore: responsabile Ufficio Comunicazione Elisa Beatrici
- **Formazione generale e specifica sulla sicurezza/prevenzione anti incendio sul posto di lavoro**. Numero ore: **4** - Formatore: responsabile sicurezza Casa della SAT, Studio Gadler srl con sede in Pergine Valsugana, che rilascerà una certificazione. Si tratta di un'opportunità interessante per il giovane in servizio civile, che potrà "spendere" questa certificazione anche in un eventuale luogo di lavoro.

Oltre alla certificazione specifica sulla sicurezza/prevenzione anti incendio emessa dallo Studio Gadler srl, la partecipazione alla formazione sarà certificata da un attestato di frequenza prodotto dalla SAT, con esplicitazione delle tematiche affrontate e della durata del percorso formativo. I giovani in Servizio civile avranno a disposizione una postazione di lavoro a lui esclusivamente dedicata.

PERCORSO DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il monitoraggio avrà l'obiettivo di registrare e misurare, attraverso i vari stadi dell'avanzamento dell'attività di progetto, lo sviluppo del percorso formativo dei giovani e di incoraggiare le azioni positive finalizzate al raggiungimento degli obiettivi. I giovani parteciperanno in maniera attiva alla fase di documentazione e definizione attraverso l'uso di strumenti di registrazione delle attività e delle conoscenze acquisite, come la "scheda-diario" del progetto.

Sarà molto apprezzato il contributo dei giovani per avere un feedback nel merito sia dell'organizzazione del lavoro che dei contenuti. Si terrà conto di ogni proposta utile a migliorare l'organizzazione del lavoro e della rilevazione di eventuali criticità, in modo da poter attuare dei correttivi. Si evidenzieranno

pure eventuali punti di forza del progetto, in modo da valorizzare le iniziative positive.

Sarà compito dei giovani raccogliere ed aggiornare i prodotti delle attività svolte e la documentazione necessaria come evidenze del lavoro portato a conclusione, anche in vista di una formale validazione delle competenze acquisite e per una successiva "attestazione di esperienza". La ricognizione delle competenze, della abilità acquisite e la verifica dei risultati raggiunti verrà fatta in itinere con periodici incontri di monitoraggio dell'attività con l'OLP. Il riscontro finale dell'esperienza dei giovani si terrà alla fine del percorso attraverso una riunione di restituzione del progetto dove saranno sottolineati i punti di forza e le problematiche anche in funzione dei futuri ulteriori progetti e rispetto a quanto detto si chiederà una relazione firmata dai giovani. Alla riunione parteciperanno i giovani in Servizio civile OLP e tutti gli altri soggetti coinvolti nel progetto.

CONOSCENZE E COMPETENZE ACQUISIBILI

Il presente progetto di Servizio civile permetterà ai giovani di sviluppare e affinare competenze, conoscenze e abilità rilevanti per la vita personale e professionale attraverso l'impegno nelle attività, la partecipazione ai momenti formativi e la rielaborazione dei contenuti appresi.

Al fine del riconoscimento delle competenze acquisite il progetto si propone di far acquisire ai giovani in Servizio civile alcune delle competenze relative alla professione dell'addetto al front office, in particolare con riferimento al seguente repertorio ricavato da <https://atlantelavoro.inapp.org>, i giovani verranno accompagnati nell'acquisizione delle seguenti due competenze specifiche:

ADA.24.01.09 (ex ADA.25.232.758) - Gestione e sviluppo degli archivi correnti e di deposito

Limitatamente a queste specifiche attività:

"Informatizzazione del protocollo e dei sistemi di gestione archivistica. Analisi propedeutica all'aggiornamento del sistema e al passaggio dalla gestione cartacea alla gestione informatica"

Con i seguenti risultati attesi:

RA3: Curare il processo di digitalizzazione dell'archivio, analizzando il sistema di gestione archivistica e di protocollazione al fine di mantenere il sistema efficiente ed aggiornato

ADA.23.03.06 (ex ADA.19.21.47) - Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni alpinistiche o in montagna.

Limitatamente a questa specifica attività:

"Individuazione degli itinerari e organizzazione operativa delle escursioni alpinistiche o in montagna"

Con i seguenti risultati attesi:

RA1: "Predisporre gli itinerari delle escursioni alpinistiche o in montagna, identificando il percorso sulla base delle caratteristiche territoriali e delle aspettative dei turisti, verificando gli eventuali adempimenti da realizzare e le autorizzazioni da richiedere"

Le ore di formazione specifica, il lavoro sul campo e la possibilità di realizzare un Dossier individuale presso la Fondazione Demarchi di Trento in merito alle competenze acquisite, risultando utili per la ricerca e orientamento lavorativo.

PRIORITÀ TRASVERSALI

Lavorare all'interno della SAT-Società degli Alpinisti Tridentini, rappresenta un'opportunità unica per avvicinarsi al complesso mondo della montagna e delle iniziative volte a renderla fruibile, rispettando al contempo un ambiente naturale estremamente fragile. In un sodalizio composto da molti volontari sarà possibile interagire con persone provenienti da differenti ambiti e con formazione diversa.

FINANZIAMENTO

Il Progetto è a totale finanziamento provinciale (tipologia A). Eventuali risorse finanziarie aggiuntive investite dall'ente proponente e destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto sono unicamente indirizzate alla fornitura di buoni pasto.

La SAT stanzierà un finanziamento per fornire ai giovani in Servizio civile un buono pasto da 5,00 euro, per complessivi 1.000,00 euro circa cadauno.

Il progetto può essere attivato alla prima data possibile dall'approvazione dello stesso.