



## Front office e back office: il lavoro di segreteria e la gestione della formazione\_02

### **Presentazione**

Questa è la seconda presentazione del progetto che ha visto nell'edizione precedente la partecipazione di due Giovani.

Entrambi i ragazzi hanno concluso il Servizio Civile dopo 9 mesi perché hanno trovato lavoro.

Dalla loro esperienza risulta che il progetto presentato è stato coerente con quanto svolto e l'esperienza presso la nostra realtà lavorativa è stata positiva.

In quest'ultima presentazione abbiamo aggiunto, grazie al suggerimento di Roberto, anche l'attività di supporto alla gestione della piattaforma Edutech e nella formazione ai Ragazzi alcune ore per conoscerne le principali funzioni. Roberto e Giulia, infatti hanno supportato l'ufficio formativo non solo per quanto riguarda la formazione in aula, come previsto nel progetto, ma anche nella gestione della piattaforma per la formazione e-learning sia predisponendo alcuni percorsi formativi e rendendoli fruibili nel sistema informatico, sia iscrivendo i partecipanti e verificando l'effettivo svolgimento del corso.

Anche questa volta il progetto prevede la partecipazione di 2 Giovani.

### **Ci presentiamo: Il Gruppo Spes**

La cooperativa SPES Trento, fondata nel 1975, nel corso degli anni ha costituito diverse società per la gestione di servizi socio-sanitari. Nel corso del 2013 le società, che da anni collaboravano, hanno sviluppato il progetto di costituzione di un Gruppo Cooperativo Paritetico. Il 1° gennaio 2014 nasce quindi il Gruppo Cooperativo Paritetico SPES.

Il Gruppo Spes è costituito da:

- la Capogruppo S.P.E.S. Trento Servizi Pastoralì Educativi Sociali società cooperativa sociale, che svolge la propria attività operativa in due aree: 1) la gestione delle Unità operative sede delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), destinate ad accogliere persone non autosufficienti; 2) la gestione di servizi pastorali, culturali ed educativi a supporto dell'attività dell'Azione Cattolica Diocesana di Trento. La società è certificata ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001;
- S.T. Servizi srl, viene costituita da S.P.E.S. Trento, socio unico, per svolgere prestazioni di servizi di supporto organizzativo, amministrativo, immobiliare, formativo e di ospitalità ad enti e società



operanti nei settori socio-sanitario ed assistenziale, formativo, culturale e pastorale (art. 3 Statuto sociale);

- S.T. Gestioni nasce per la gestione e l'amministrazione di Residenze Sanitarie Assistenziali ed Ospedaliere; la cooperativa è certificata UN EN ISO 9001 e ha ottenuto il marchio Family Audit - conciliazione Famiglia e Lavoro;
- CSSS (Consorzio per i Servizi Sociali e Sanitari) soc. coop. soc. realizza dal 2003, a favore delle proprie consorziate e di terzi, l'erogazione del servizio infermieristico, medico e socio-sanitario, nonché il servizio di assistenza amministrativa; la cooperativa è certificata UN EN ISO 9001.

Attualmente il Gruppo Spes gestisce otto RSA in Provincia di Trento, una struttura ad Orvieto e collabora nella gestione di una struttura ad Arezzo. Nell'ambito dei Servizi Territoriali gestisce un Centro Diurno e Servizi a domicilio.

A supporto dei servizi a contatto con l'utenza ci sono gli Uffici Centrali che si trovano a Trento, in via Fermi.

## **Il contesto del Servizio Civile**

Il Gruppo Spes svolge la sua attività nell'ambito dei servizi alla persona.

Questo avviene in maniera diretta attraverso la gestione delle RSA e dei Servizi Territoriali (SPES Trento, ST Gestioni) e la fornitura di servizi socio-sanitari interni alla RSA stessa (CSSS); in maniera indiretta, ma pur sempre collegata, attraverso l'erogazione di servizi di supporto (ST Servizi).

Presso la Sede Centrale di Via Fermi si trovano gli uffici che si occupano in modo centralizzato della gestione amministrativa e della gestione delle Risorse Umane. Le Unità Operative sono inoltre supportate dall'ufficio "Sistemi integrati, sviluppo e logistica". Il progetto si svolgerà presso quest'ultimo, servizio di coordinamento generale che opera per tutte le strutture e comprende il Coordinamento Organizzativo e Progettuale, il Servizi Gestione Qualità e Formazione, il coordinamento nella gestione delle manutenzioni e dell'organizzazione logistica, nonché la Segreteria Generale.

L'ufficio si occupa di *sistemi integrati* in quanto le società del Gruppo sono certificate per il Sistema di Gestione Qualità, il Sistema Ambientale, il modello organizzativo 231/2001 e Family Audit; di *sviluppo* che comprende sia l'ambito formativo che di ricerca e innovazione, di *logistica* che si concretizza nel seguire i lavori di ristrutturazione, di ammodernamento e/o di sistemazione delle strutture fisiche nonché la manutenzione degli impianti. Altre attività di competenza dell'ufficio sono la stesura e l'aggiornamento dei documenti di comunicazione interni ed esterni quali il Bilancio sociale e di salute, le Carte dei Servizi, sito internet; la presentazione di progetti (Servizio Civile Provinciale, Caritro, Inps, FSE, ...), l'organizzazione di eventi (festa di Natale, inaugurazione nuovi servizi, convegni,...); la rilevazione della soddisfazione della cliente (quello specifico per RSA è stato il primo in Provincia Autonoma di Trento), e tutto quanto concerne l'ambito della sicurezza (del personale, degli utenti, degli edifici). Per quanto riguarda l'ambito più legato alla *segreteria* si occupa della gestione del front-office, della corrispondenza, degli ordini legati alla cancelleria e alle divise e della gestione delle commissioni e dei trasporti.

Le attività svolte dall'ufficio risultano "dietro le quinte" rispetto all'erogazione dei servizi diretti alle persone, ma sono di fondamentale importanza per mantenere alti gli standard qualitativi dei servizi e per garantire i requisiti richiesti dalla legislazione (autorizzazione e accreditamento).



Questa organizzazione del Gruppo Spes permette ai servizi a contatto con l'utenza di occuparsi prioritariamente del "cliente", ed in particolare ai direttori di struttura di dedicarsi alle relazioni e alle persone, lasciando compiti burocratici e amministrativi ad altri. Ovviamente, per garantire una reale collaborazione, i rapporti tra i servizi erogati a livello centrale e le Unità Operative sono quotidiani.

## **I valori di riferimento**

Nel suo operato, la cooperativa si ispira ad alcuni valori fondamentali, contenuti nelle "Linee guida e di indirizzo" (Gruppo Spes-2017):

*"Centralità della persona: Ogni individuo è considerato un patrimonio di qualità personali, sviluppate attraverso la sua particolare e unica esperienza di vita. La tutela della dignità della persona ed il riconoscimento di ogni sua risorsa gli consente di esprimere, in un contesto favorevole, la piena realizzazione delle sue potenzialità.*

*Qualità dei servizi: L'organizzazione della RSA è un potenziale di umanità. La valorizzazione di ogni soggetto, sia Residente che operatore, rappresenta lo stimolo perché tutti si attivino per migliorare la qualità di ogni singolo aspetto che riguarda la vita nella Residenza: servizi, persone, relazioni, cultura. L'orientamento alla qualità è sostenuto da strumenti di valutazione ed è fondato su principi e norme di qualità riconosciute.*

*Innovazione: l'organizzazione delle RSA è aperta al nuovo. Il Gruppo Spes, puntando sulla ricerca e sullo sviluppo, cerca soluzioni avanzate in grado di realizzare servizi sempre più efficaci e puntuali nel soddisfare i bisogni di ogni singolo individuo. Lo sviluppo tecnologico e organizzativo sono patrimonio della cultura aziendale e punto di riferimento per l'azione quotidiana.*

*Cultura e conoscenza: Non può esserci innovazione senza cultura; non esiste solidarietà senza conoscenza. Lo studio e la ricerca sono, per chi opera nel Gruppo Spes, parte integrante del proprio bagaglio professionale. Attraverso attività informative e di promozione il Gruppo Spes vuole approfondire i problemi del mondo dell'anziano, affrontandone gli aspetti e le implicazioni sociali, affettive, psicologiche e di salute.*

*Integrazione con il territorio: La Residenza è aperta al territorio nel quale è inserita. L'attività dei servizi prevede il contributo delle risorse territoriali come il volontariato, i familiari, gli enti locali, le associazioni. La Residenza si attiva direttamente nel territorio per favorire l'integrazione dei Residenti con la comunità circostante."*

Questi valori si concretizzano, nel momento dell'erogazione dei servizi, nella promozione della persona umana nella sua globalità, garantendole un confortevole ambiente di vita ed una possibilità di cura o recupero a partire dalle potenzialità di ognuno; nella "Politica del Personale" sviluppando la conoscenza delle persone, delle loro aspettative, delle loro potenzialità e delle loro necessità.

Lo sviluppo della Risorsa Umana rappresenta il principale fattore per soddisfare i bisogni del Residente. Nei servizi alla persona chi lavora deve essere preparato e motivato, capace di coniugare professionalità e umanità ed essere in grado di operare in un clima positivo e partecipativo.

Il Gruppo garantisce lo sviluppo della Risorsa Umana in primo luogo sul piano organizzativo: ogni operatore, avendo ruoli e competenze professionali definite, si muove a vari livelli, quello dell'autonomia e quello dell'integrazione; questa impostazione permette di mantenere un riconoscimento alle specifiche professionalità che però tendono alla crescita e alla maturazione

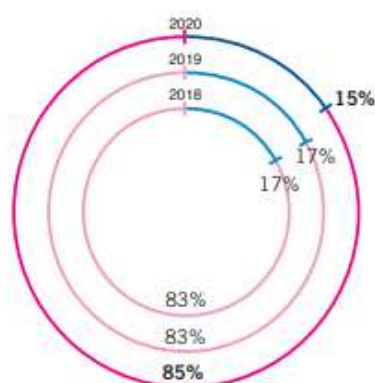


attraverso il confronto e la condivisione. La seconda leva di potenziamento del Capitale Umano è la crescita e lo scambio dei saperi che si realizza soprattutto con la formazione.

Sostenibilità e parità di genere: all'interno del Gruppo Spes viene posta particolare attenzione alla parità di genere e al tema della conciliazione famiglia-lavoro. In particolare si evidenzia che dal 2012 la cooperativa ST Gestioni è certificata col Marchio Family Audit e le attività previste all'interno della certificazione vengono attuate anche per il personale delle altre società del Gruppo. Presso gli uffici centrali è presente una figura di riferimento sulle tematiche della conciliazione, figura che supporta anche madri/padri dal punto di vista della documentazione, informazione... Tra le iniziative a favore delle pari opportunità che vengono attivate in favore dei propri dipendenti, e delle proprie dipendenti, c'è la possibilità da parte del lavoratore/lavoratrice di presentare annualmente richiesta di part-time temporaneo per particolari esigenze di conciliazione legate al periodo di vita (bambini piccoli, persone che necessitano di assistenza, ecc.) e la presenza della Guida alla Genitorialità "Quando la famiglia cresce" che riporta indicazioni utili sia per i padri che per le madri.

Si sottolinea che il personale che presta servizio per le società del Gruppo Spes è caratterizzato da una forte componente femminile. La parità di genere quindi all'interno dei servizi erogati dal Gruppo è ampiamente superata, sia per quanto riguarda le figure professionali, assistenziali e sanitarie, amministrative, che i ruoli dirigenziali.

Percentuale femmine/maschi



(Bilancio Sociale 2020)

	Femmine	Maschi	TOT.
Direttori	15	7	22
Altri ruoli (sanitari, assistenziali, amministrativi, ...)	449	78	527
<b>Totale complessivo</b>	<b>464</b>	<b>85</b>	<b>549</b>

Ma la parità sul lavoro non si attua focalizzandosi esclusivamente sull'uguaglianza di trattamento tra uomini e donne, ma anche su tutti gli ambiti che possono essere discriminatori: confessione religiosa, razza, lingua, handicap, età, orientamento sessuale o convinzioni personali. Anche per questi aspetti il Gruppo Spes si impegna ad attuare comportamenti e azioni non discriminatori.

I nostri valori quindi ben si abbinano agli obiettivi prefissati dalla P.A.T. ed alle finalità SCUP. Non sarà possibile svolgere adeguatamente il Progetto qui presentato senza educare il Ragazzo alla solidarietà



sociale (rispetto per gli anziani e le persone in difficoltà) e alla condivisione (soprattutto del sapere), rafforzando la sua coscienza etica e sociale.

### **Proposta progettuale e attività previste**

Lo svolgimento del progetto prevede la presenza dei Giovani soprattutto in affiancamento alle attività di segreteria e al servizio formazione.

L'addetto al front office è il primo contatto dell'azienda con l'esterno, ed è lo snodo comunicativo centrale poiché veicola e gestisce gran parte dei flussi di informazioni e di documenti in entrata ed in uscita. Presso la segreteria quindi i Giovani e le giovani potranno imparare e sperimentarsi nelle attività di:

- monitoraggio degli accessi agli uffici
- gestione delle telefonate
- smistamento della corrispondenza cartacea ed elettronica

Essendo le prime persone con cui gli esterni vengono in contatto devono essere sempre cordiali e gentili, curando anche la propria immagine.

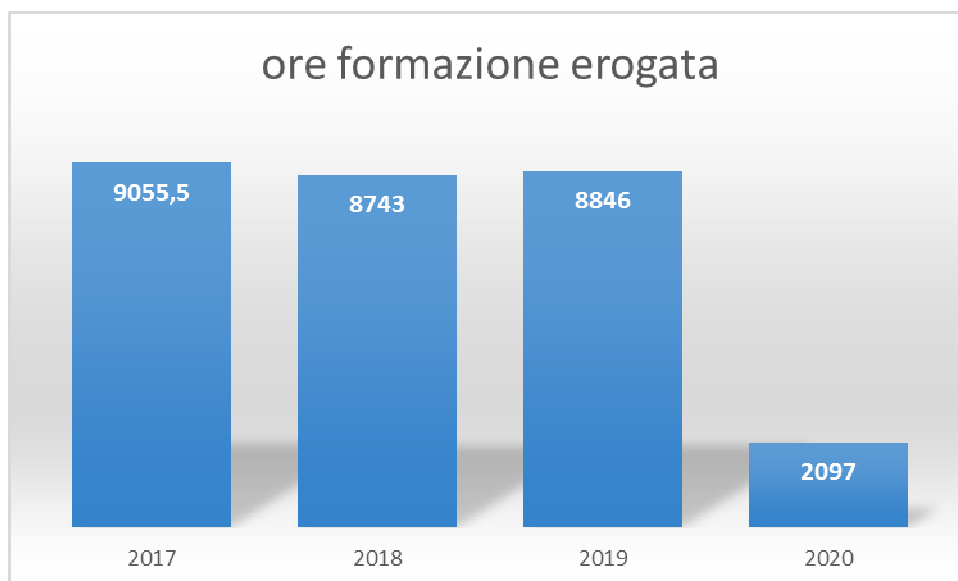
A fianco alle attività di front office, vengono svolte anche attività di back office quali:

- organizzazione dei trasporti e delle commissioni
- acquisto della cancelleria
- gestione e acquisto delle divise
- monitoraggio degli spazi della sede (inserisce in calendario l'utilizzo delle sale della sede, verifica che siano in ordine e pulite e che ci sia a disposizione carta, penne, acqua e bicchieri)
- monitora e gestisce le prenotazioni delle vetture aziendali
- gestisce le trasferte dei dipendenti (prenotazione trasferimenti e alberghi)
- organizzazione eventi (festa di Natale, convegni, Assemblee dei soci)

Il lavoro di segreteria richiede notevoli capacità organizzative e precisione nonché una grande predisposizione al lavoro d'équipe. Skill fondamentali per svolgere questi lavori con competenza sono quindi ottime doti comunicative e relazionali; una buona conoscenza dei principali strumenti informatici (utilizzo del PC, email, Internet, programmi specifici per la gestione e archiviazione dei dati, compilazione dei fogli di calcolo); doti organizzative e multitasking, ossia la capacità di gestire in modo efficace ed efficiente più compiti contemporaneamente.

Lo svolgimento del progetto vuole permettere al Giovane in Servizio Civile di acquisire però anche competenze specifiche nell'organizzazione ed erogazione della formazione all'interno di un'azienda.

Il Gruppo Spes promuove la formazione del personale a tutti i livelli in quanto considerata un'opportunità di sviluppo organizzativo e di crescita professionale. A sostegno di questa affermazione si può vedere il grafico sottostante che mostra le ore di formazione erogate negli ultimi anni.



Ai Giovani e alle Giovani saranno presentate tutte le fasi della formazione, dalla progettazione alla stesura del rendiconto, ma saranno coinvolti soprattutto nelle attività specifiche del Tutor d'aula:

- organizzazione della formazione interna: gestione del calendario e comunicazioni con le Unità Operative (RSA, Centro Diurno, servizio Domiciliare);
- pubblicizzazione della formazione
- predisposizione del setting formativo
- predisposizione e controllo dei registri
- predisposizione del materiale didattico in accordo col docente
- rendicontare le presenze

Conosciamo metodologie e tecniche formative, possediamo strumenti tecnici all'avanguardia e organizziamo eventi formativi da anni, ma siamo consapevoli che un "occhio" più giovane, potrà portare nuovi stimoli e aiutarci a rinnovarci nell'erogazione della formazione.

Durante lo svolgimento del progetto i Giovani impareranno quindi:

- a rispettare i ruoli all'interno dell'organizzazione
- a lavorare in equipe
- a saper organizzare, pianificare e dare priorità al lavoro
- ad utilizzare i principali software di office automation
- a promuovere e gestire col ruolo di Tutor eventi formativi all'interno di un'azienda
- ad allestire gli spazi, i materiali e le strumentazioni necessarie per lo svolgimento delle lezioni in presenza, garantendo il funzionamento delle strumentazioni anche di tipo informatico
- a saper elaborare, compilare e classificare informazioni e dati
- ad organizzare eventi
- ad aprirsi al nuovo e a mantenere la mente sempre aperta a nuovi stimoli
- a far fronte agli imprevisti lavorativi

Dal febbraio 2020 la formazione che il Gruppo Spes eroga ai propri dipendenti avviene anche attraverso la modalità e-learning. I Giovani impareranno ad utilizzare la piattaforma Edutech supportando sia la creazione di nuovi percorsi formativi che la loro gestione.



### Competenza certificabile:

Per quanto riguarda la competenza certificabile abbiamo effettuato una ricerca mirata all'interno dei repertori regionali presenti in Italia, al fine di identificare il profilo che maggiormente si avvicina alle attività proprie del presente progetto. All'interno del "Sistema Regionale degli standard professionali, formativi, di certificazione e di attestazione" della Regione Basilicata abbiamo individuato il profilo di "Tutor di formazione".

Questa la competenza che i Giovani e le Giovani inserite nel progetto potranno certificare:

Gestione della documentazione d'aula	
Abilità	Conoscenze
Collaborare nelle comunicazioni e scambi di documentazione con la committenza	Modalità di compilazione della modulistica per l'attuazione di interventi formativi
Curare la corretta tenuta dei registri delle attività	Modalità per la produzione della documentazione per l'attuazione di interventi formativi
Fornire informazioni su procedure e scadenze	Tecniche di archiviazione di documentazione e materiali
Fornire supporto ai soggetti in formazione relativamente alla produzione della documentazione necessaria	Tipologie, caratteristiche e tempistiche della documentazione per l'attuazione di interventi formativi
Predisporre relazioni sull'andamento delle attività	
Raccogliere dai soggetti in formazione la necessaria documentazione anagrafica, amministrativa, contabile	

L'OLP di riferimento sarà a disposizione dei Ragazzi nel caso volesse intraprendere la certificazione della competenza descritta. L'OLP potrà aiutare a mettere in evidenza le attività svolte e supportare la stesura del Dossier Individuale.

La Fondazione Demarchi in questi mesi sta attivando il percorso per la certificazione delle competenze dell'Operatore per l'Assistenza a Domicilio. La Responsabile della Formazione sta accompagnando alcuni dipendenti del Gruppo Spes all'ottenimento di questa certificazione, assumendo quindi conoscenze specifiche in merito al sistema della validazione delle competenze.

### Percorso formativo

L'ente garantirà la formazione specifica del ragazzo per almeno 48 ore annue.

La formazione proposta internamente si svolgerà:

- in forma residenziale d'aula
- in modalità FAD asincrona
- in formazione sul campo

TEMATICHE	ORE	MODALITA'	DOCENTE/REFERENTE
-----------	-----	-----------	-------------------



Presentazione Gruppo Spes: mission, organigramma e servizi erogati	1	FAD asincrona	Valentina Visioli (Coordinatore ufficio sistemi integrati, sviluppo e logistica)
Sistemi integrati: Sistema qualità, Certificazione ambientale e Family Audit	2		
Tutela della Privacy (D.Leg. 196/2003)	1		
Sicurezza sul luogo di lavoro (parte generale D. leg 81/2008)	4	FAD asincrona	David Dalceggio (RSPP)
Presentazione delle attività degli Uffici della Sede Centrale e in particolare dell'ufficio Sistemi integrati, Sviluppo e Logistica	2	Formazione in aula	Pasqualini
Gli strumenti di comunicazione interni ed esterni al Gruppo (Bilancio Sociale, Carte dei servizi, sito internet, ...)	2	Formazione in aula	Pasqualini
I Sistemi integrati: manuali e procedure	2	Formazione in aula	Visioli
L'organizzazione e la gestione della formazione all'interno del Gruppo Spes	2	Formazione in aula	Francesca Pasqualini (OLP)
La realizzazione dell'evento formativo: pubblicizzazione, realizzazione e rendicontazione	4	Formazione in aula/sul campo	Pasqualini
Il ruolo del Tutor d'aula: aspetti organizzativi, logistici, strumentali delle attività formative; materiali didattici e documentazione d'aula; le relazioni con tutte le risorse umane coinvolte	12	Formazione in aula	Pasqualini
Presentazione delle principali funzioni della piattaforma Edutech per la gestione della formazione e-learning	4	Formazione in aula	Pasqualini
Il ruolo della segreteria e il lavoro di front-office: - l'accoglienza degli esterni - raccogliere e gestire le informazioni - la gestione delle comunicazioni interne ed esterne - saper utilizzare il centralino e gestire lo smistamento delle chiamate - la gestione delle richieste e la valutazione delle priorità	12	Formazione in aula/sul campo	Visioli, Giuseppina Sandri

Se enti esterni quali ad esempio la Federazione delle Cooperative, Consolida, Euricse, Provincia, proporranno interventi formativi su tematiche riconducibili alle attività svolte nel progetto, sarà proposta al Giovane o alla Giovane la partecipazione.

Si fa presente che ST Servizi è provider ECM (Educazione Continua in Medicina) presso la Provincia di Trento. Se il Ragazzo fosse interessato all'acquisizione dei crediti per figure sanitarie i corsi di formazione saranno accreditati permettendogli di ottenere i crediti obbligatori.





### **Persone a supporto dei Giovani:**

Il ruolo di OLP sarà ricoperto da Francesca Pasqualini, Responsabile Formazione del Gruppo Spes. Francesca Pasqualini ha già ricoperto il ruolo di OLP e ora è anche Referente interna di tutti i progetti di Servizio Civile, nonché riferimento e collegamento tra gli OLP del Gruppo Spes. Ha quindi conoscenze specifiche non solo sull'organizzazione e amministrazione del Servizio Civile Provinciale, ma anche nella gestione e relazione con i Ragazzi. La sua figura permette agli OLP interni di avere un interlocutore in merito a dubbi e difficoltà nello svolgimento del proprio ruolo, inoltre facilita le comunicazioni con gli uffici del Servizio Civile Provinciale che hanno all'interno del Gruppo Spes un unico riferimento. All'interno del Gruppo si è creata una "comunità di pratica OLP", luogo che permette agli OLP di avere tempi e spazi adeguati per potersi confrontare sul proprio ruolo e sul percorso dei Ragazzi che stanno seguendo. All'interno della comunità saranno anche condivisi i progetti, permettendo al Referente interno del Servizio Civile di avere suggerimenti e indicazioni per la stesura di nuovi percorsi.

### **Informazioni pratiche:**

Il progetto prevede la partecipazione di 2 Ragazzi/e

La durata del progetto è di 12 mesi e l'inizio è previsto per il 1° marzo 2023.

Mediamente le ore settimanali saranno 30, da svolgersi su 5 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì.

Se l'orario concordato prevede la presenza dei Giovani per almeno 6 ore al giorno, o lo svolgimento dell'attività comprende la fascia oraria sia della mattina che del pomeriggio, ti sarà garantito il pranzo che potrà essere consumato presso la cucina presente in sede.

Per quanto attiene le chiusure degli uffici si fa presente che ad inizio anno il Direttore delle Risorse Umane stabilisce i giorni di chiusura obbligatoria, che solitamente coincidono con dei giorni di ponte. I Giovani dovranno rispettare le chiusure, che solitamente non superano i 3 giorni all'anno.

### **Caratteristiche dei Giovani:**

Per aderire al progetto è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana sia scritta che orale e buone capacità relazionali. Il Giovane deve essere predisposto a mettersi in gioco e aver voglia di imparare collaborando all'interno di un'équipe. Saranno considerati dei valori aggiunti l'aver frequentato dei percorsi di studi in ambito formativo/organizzativo, la conoscenza del pacchetto Microsoft Office e l'aver maturato precedenti esperienze in uffici, soprattutto se di enti cooperativi.

I Giovani e le Giovani devono essere inoltre disposti a:

- rispettare la privacy delle persone e delle informazioni
- adottare un comportamento rispettoso e adeguato nei confronti di tutte le persone con cui entreranno in contatto
- collaborare all'interno di un'équipe e rispettare i ruoli
- rispettare i principi del Gruppo Spes
- partecipare alla formazione prevista
- adottare un comportamento attivo e propositivo.



## **Criteri di selezione, monitoraggio in itinere e valutazione finale:**

Si fa presente che, applicando ai Giovani le medesime condizioni a cui devono sottostare i dipendenti per poter svolgere Servizio Civile presso il Gruppo Spes è obbligatorio essere in possesso del Green Pass ottenuto tramite vaccino.

La selezione si svolgerà tramite colloquio individuale in cui sarà presente la dott.ssa Valentina Visioli, coordinatrice dell'Ufficio "Sistemi integrati, sviluppo e logistica" e la dott.ssa Francesca Pasqualini, OLP del progetto e Responsabile della Formazione.

Durante il colloquio saranno approfonditi i seguenti aspetti:

- conoscenza del progetto e predisposizione a svolgere le attività previste
- condivisione degli obiettivi del progetto
- disponibilità all'apprendimento e alla formazione
- motivazione ad aderire al Servizio Civile e interesse a portare a termine il progetto
- flessibilità all'interno del contesto, anche riferito all'orario
- disponibilità a lavorare con gli altri
- volontà di mettersi in gioco anche svolgendo attività strutturate specifiche
- capacità di sviluppare un pensiero propositivo anche in merito ad attività da proporre in base agli interessi personali

Per ognuno dei punti indicati sarà attribuito un punteggio da un minimo di 1 ad un massimo di 10 punti, raggiungendo quindi un punteggio max di 80/100.

Ulteriori 20 punti saranno assegnati tenendo conto di aspetti quali: capacità comunicative e di ascolto, conoscenze linguistiche, esperienze formali ed informali attinenti il progetto. Saranno selezionati i Giovani che avranno ottenuto il punteggio maggiore. L'esito sarà espresso su una scala da 0 a 100.

Il Gruppo Spes, in coerenza con i propri principi, si impegna a una valutazione oggettiva dei candidati con garanzia di pari opportunità, senza discriminazioni di alcun genere.

Il monitoraggio in itinere verrà realizzato da parte dell'OLP, ma potranno essere coinvolti anche altri professionisti che sono stati in contatto con i Giovani. Nel corso della realizzazione del progetto crediamo che sia fondamentale presidiare 2 livelli: il monitoraggio delle attività realizzate dai Giovani e quotidianamente e il monitoraggio generale sull'andamento del progetto.

Per il primo livello, ipotizziamo di prevedere la formalizzazione degli incontri a cadenza almeno quindicinale. Durante questi incontri ci si confronterà su quanto accaduto nelle giornate precedenti, e si valuterà se si impongono dei cambi di direzione, siano essi causati da fattori interni che da fattori esterni, analizzando anche l'adeguatezza di tempi, spazi, mezzi e strumenti a disposizione dei Giovani. Per il secondo livello, si prevede un incontro a cadenza trimestrale tra Giovane, OLP e Responsabile dell'Ufficio, dott.ssa Visioli. L'obiettivo sarà quello di monitorare e valutare, a livello generale, l'andamento del progetto in relazione a tutte le attività svolte dall'ufficio.

La valutazione avverrà invece in prossimità della conclusione del progetto. Gli oggetti della valutazione finale saranno:

- il raggiungimento di risultati in termini di apprendimento da parte del giovane
- l'autonomia del giovane nello svolgimento di alcune attività legate all'ambito formativo
- lo scarto tra contenuti del progetto e attività realmente realizzate e apprese.



L'OLP sarà disponibile in qualsiasi momento per un confronto/colloquio richiesto dai Ragazzi, ma soprattutto, lavorando a stretto contatto, potrà sostenerli e confrontarsi con loro quotidianamente. Al termine del percorso sarà rilasciato, da parte dell'ente, un certificato di partecipazione al Servizio Civile, comprensivo del percorso svolto e della formazione effettuata, e un attestato specifico per la partecipazione alla formazione sulla Sicurezza sul luogo di lavoro parte generale (D.Leg. 81/2008).