

PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE

FRONT & BACK OFFICE 6.0

UN'ESPERIENZA PRESSO GLI UFFICI AMMINISTRATIVI
DI A.P.S.P. "CASA MIA"

Data di presentazione della proposta progettuale: 03.03.2023

1. Presentazione del contesto e del Progetto Front & Back Office 6.0

Casa Mia nasce nel 1922 come orfanotrofio cittadino con il desiderio di rispondere ai bisogni degli/delle orfani/e del Primo Conflitto Mondiale. Oggi, è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona che realizza interventi e servizi socio-educativi a favore di minori, famiglie, giovani e adulti/e, avendo come scopo l'accoglienza e l'educazione integrale della persona.

In questi anni, in risposta ai bisogni espressi dal territorio, l'Ente si è proposto attraverso vari servizi:

- servizi educativi residenziali (comunità socio-educativa per minori e domicili autonomi);
- servizi semi – residenziali;
- servizi residenziali per adulti (appartamenti semi-protetti);
- servizi alloggiativi per gruppi monoparentali (appartamenti mamma-bambino);
- educativa scolastica;
- educativa domiciliare;
- spazio neutro;
- Centri Socio Educativi Territoriali (CSET) e Centro Famiglie;
- progetti scolastici di prevenzione.

Il progetto "*Front & Back Office 6.0*" prevede la presenza e la collaborazione di
1 giovane in SCUP all'interno degli uffici amministrativi di A.P.S.P. Casa Mia.

L'attuale proposta origina dai precedenti progetti *Front & Back Office*, pur con l'apporto di modifiche frutto anche della riflessione interne e del confronto con i/le giovani protagonisti/e delle precedenti edizioni. Per quanto riguarda l'ultima edizione, la coordinatrice referente dei progetti di SCUP per l'Ente ha svolto un colloquio con la giovane, al fine di raccogliere e valorizzarne il contributo migliorativo.

Il primo progetto nel settore amministrativo è nato nel 2018 grazie al confronto con i/le giovani impiegati nella prima edizione del progetto "*#Mettiti in gioco!*" che prevedeva lo svolgimento di 5 ore settimanali presso gli uffici amministrativi, con l'obiettivo di approfondire lo strumento dei Buoni di Servizio, supportare le famiglie nella raccolta dei documenti necessari e successivamente affiancare il personale amministrativo nella compilazione della documentazione. Tale attività si accostava alla prevalente attività dei/delle giovani nei servizi educativi con l'obiettivo di sviluppare le competenze dell'animatore sociale.

Valutando l'andamento del percorso, emerse una criticità rispetto all'esperienza svolta presso l'ufficio amministrativo: sia il personale che i/le giovani espressero perplessità circa la bontà formativa di questa parte del percorso, condividendo da un lato la difficoltà nel trasmettere le informazioni e promuovere l'apprendimento delle nozioni legate a quest'area (vista la presenza ridotta-non costante dei/delle giovani), e dall'altro la difficoltà di questi/e ultimi/e nell'avere un percorso frammentato.

Di conseguenza, si valutò di elaborare una proposta progettuale *ad hoc*, centrata sull'area amministrativa.

Visti il bisogno di supporto da parte dell'Ente in quest'ambito, poiché moltissime delle attività sociali si

intrecciano con l'area amministrativa (es. convenzioni, progettazione, partecipazione a bandi, gestione dello strumento dei Buoni di Servizio, ecc.) e la parallela volontà di offrire un percorso professionalizzante per i/le giovani, si desidera proporre un'ulteriore edizione di *Front & Back Office*.

Gli uffici amministrativi di *Casa Mia* si trovano presso la sede centrale dell'Ente, in Viale Trento n.26 a Riva del Garda, e attualmente accolgono 14 dipendenti:

- un direttore;
- sei coordinatrici, più due operative in sede dislocata;
- un responsabile amministrativo dell'area "personale";
- una responsabile amministrativa dell'area "segreteria e amministrazione";
- tre assistenti amministrative.

All'interno di questa sede si trovano inoltre: due Gruppi Appartamento della Comunità socio-educativa residenziale per minori, il servizio Mamma-bambino, un appartamento semi-protetto per donne adulte in condizione di disabilità/difficoltà, due Centri Socio Educativi Territoriali, nonché la palestra e la cucina centrale dell'Ente.

La sede rappresenta il riferimento principale per le riunioni del Consiglio di Amministrazione e dello Staff di Direzione, per gli incontri con i referenti di enti e servizi con cui *Casa Mia* entra in contatto, per i team con gli/le educatori/rici e gli/le ausiliari/e.

Inoltre rappresenta il riferimento principale per le istituzioni, i servizi, l'utenza e per le famiglie che entrano in contatto con l'Ente.

2. Finalità, obiettivi e competenze acquisite

La presente proposta progettuale, in coerenza con le finalità del SCUP, desidera offrire ai/alle giovani un'opportunità per mettersi in gioco, sperimentarsi nel mondo del lavoro, iniziare un percorso di conoscenza, riflessione critica e partecipazione volte all'acquisizione di competenze sia professionali che personali. Al centro del progetto vi è la volontà e il desiderio di accompagnare il/la giovane in un percorso di professionalizzazione, di cittadinanza attiva e responsabile, finalizzato allo sviluppo di capacità trasversali. Un'occasione di socializzazione al ruolo professionale e conseguentemente di collegamento al lavoro.

Nello specifico, la presente proposta progettuale intende supportare il/la giovane in un percorso volto alla conoscenza e all'apprendimento degli strumenti amministrativi utilizzati dall'Ente, strumentali e indispensabili alla realizzazione e alla gestione delle attività rivolte ai/alle minori e alle famiglie del territorio.

Inoltre, una parte rilevante delle attività educative e sociali di *Casa Mia* si rivolgono a persone in difficoltà sociale, culturale e/o familiare che necessitano di supporto per affrontare gli aspetti burocratico-amministrativi connessi all'utilizzo delle attività stesse.

Questo comporta che il/la giovane in SCUP adatti la propria comunicazione e il proprio intervento alle caratteristiche e ai bisogni di quest'utenza, sviluppando competenze specifiche e una maggiore consapevolezza in termini di sostenibilità sociale.

Il/la giovane affiancherà il personale amministrativo relativamente alle attività di front-office e back-office.

La definizione degli obiettivi e delle conseguenti attività ha come riferimento il **profilo di "Operatore amministrativo – segretariale"** previsto all'interno del Repertorio delle qualifiche dell'Emilia Romagna relativamente alle unità di competenza 1-2-3:

1. Gestione flussi informativi e comunicativi;
2. Sistematizzazione informazioni e testi scritti;
3. Trattamento documenti amministrativo-contabili.

Il progetto intende accompagnare il/la giovane nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- o conoscere e imparare ad utilizzare i mezzi e i protocolli in uso per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio;
- o conoscere e sperimentare l'utilizzo degli strumenti amministrativi utilizzati dall'Ente;
- o conoscere e sperimentare le modalità di sistematizzazione di informazioni e testi scritti;
- o conoscere lo strumento dei Buoni di Servizio;
- o apprendere modalità adeguate di relazione con il pubblico, tenendo presente il contesto in cui si innestano l'ufficio amministrativo e le sue attività;
- o apprendere modalità di lavoro collaborative (con il personale, l'utenza, le famiglie, i servizi, gli attori sociali e non del territorio);
- o conoscere l'organizzazione e la mission dell'Ente e dei servizi, entrare in contatto con le realtà del territorio che si occupano di minori e di giovani;
- o conoscenza delle nozioni fondamentali in merito alla legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro e sulla privacy.

Muovendo dagli obiettivi, il progetto intende veicolare le seguenti capacità acquisite, che risultano preziose e spendibili nel momento in cui il/la giovane termina positivamente il proprio SCUP e si attiva per la ricerca di lavoro:

- o capacità di utilizzare e gestire i documenti amministrativi dell'Ente;
- o capacità di utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne e esterne all'ufficio;
- o capacità di gestione, archiviazione e registrazione dei documenti contabili;
- o capacità di gestire le apparecchiature informatiche e gli strumenti utilizzati dall'Ente;
- o capacità di utilizzare le tecniche di archiviazione e gestione dei dati;
- o capacità di gestire lo strumento dei Buoni di Servizio, contribuendo al processo di costruzione dei progetti conciliativi per le famiglie;
- o adeguate capacità relazionali con le persone che entrano in contatto con l'Ente, anche in presenza di differenze culturali, sociali o di situazioni di difficoltà;
- o capacità di relazionarsi nei diversi contesti (con l'équipe amministrativa, il personale educativo, l'utenza, altri Servizi, i volontari dell'Ente, gli attori sociali del territorio);
- o capacità di affrontare e gestire situazioni nuove, mettendosi in gioco e controllando la propria emotività;
- o capacità di mettersi in discussione e auto-valutarsi.

3. Svolgimento del progetto, attività previste e prospetto orario

La proposta progettuale prevede:

- durata di 12 mesi;
- monte ore totale di 1440, con una media settimanale di 30 ore.

Il/la giovane sarà coinvolto/a **presso gli uffici amministrativi collocati nella sede centrale di Casa Mia, in Viale Trento n.26 a Riva del Garda:**

- dal lunedì al venerdì;
- con orari flessibili all'interno delle fasce orarie 08.00-13.00 e 14.00-18.00.

Compatibilmente con le disposizioni provinciali e nazionali in materia e in merito ai progetti di SCUP, e comunque in seguito al primo periodo di svolgimento del percorso che sarà realizzato in totale affiancamento, non si esclude la possibilità di prevedere che una parte (minoritaria, non più del 5% del

monte ore totale) dell'orario settimanale del/la giovane, venga effettuata con attività a distanza. In questo caso, *Casa Mia* provvederà ad assicurarsi che il/la giovane abbia la strumentazione e la formazione necessari per questa specifica tipologia di lavoro.

Sono state individuate tre fasi di svolgimento del progetto:

1. Conoscenza dell'A.P.S.P. Casa Mia e del personale che collabora all'interno degli uffici (primo mese)

L'inserimento del/la giovane nelle attività sarà graduale e progressivo. Inizialmente verrà dedicata attenzione alla conoscenza dei servizi, del personale, all'osservazione delle attività e degli strumenti operativi.

Di conseguenza verranno strutturati momenti di:

- o accoglienza e presentazione dell'Ente e dell'équipe dell'area amministrativa;
- o studio dei documenti informativi e descrittivi dell'Ente;
- o confronto e supporto della OLP all'avvio del percorso e costruzione condivisa del calendario;
- o conoscenza dell'ufficio amministrativo e delle attività.

2. Partecipazione diretta alle attività (dal secondo mese)

È prevista una partecipazione diretta del/la giovane nelle attività quotidiane dell'ufficio amministrativo al fine di garantire la possibilità di sperimentarsi nell'utilizzo degli ausili amministrativi e nella relazione con il pubblico.

Dopo un iniziale periodo di osservazione e conoscenza, il/la giovane in SCUP affiancherà il personale amministrativo nelle seguenti attività:

- A. **Area Front-Office:** accoglienza delle persone che si recano presso gli uffici; utilizzo dei mezzi per il ricevimento, la trasmissione e la registrazione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, email, pec, scanner); gestione relazioni con le famiglie per:
 - o comunicare le informazioni riguardanti i servizi e le attività proposte;
 - o fornire supporto durante la procedura informatizzata d'iscrizione alle attività;
 - o informare sulle modalità di richiesta e le condizioni di ottenimento dei Buoni di Servizio della Provincia di Autonoma di Trento per la conciliazione lavoro/famiglia.

- B. **Area Back-Office:** individuazione e applicazione delle modalità manuali ed informatiche di protocollo (classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio); uso delle principali tecniche per la redazione di lettere, avvisi e comunicazioni rivolti ai fruitori dei servizi dell'Ente; utilizzo degli applicativi informatici per:
 - o la redazione di tabelle, presentazioni, report per interlocutori interni e esterni;
 - o la gestione delle iscrizioni e dei pagamenti relativi alle attività proposte dall'Ente;
 - o la creazione, la registrazione e l'archiviazione dei documenti contabili e amministrativi (fatture, note d'accredito);
 - o la compilazione delle richieste di Buono di Servizio sul sito della Provincia Autonoma di Trento, in affiancamento ai genitori che lo richiedono;
 - o la gestione di dati relativi ai servizi.

3. Verifica in itinere e finale

Sono previsti momenti di verifica in itinere mediante:

- incontri periodici (settimanali) con la OLP per consentire un buon monitoraggio sull'andamento del progetto e sul vissuto dei/delle giovani;
- un incontro formale al mese con la OLP della durata di 1 ora;

- tre incontri all'anno con tutti/e gli/le OLP e tutti/e i/le giovani in SCUP presso l'Ente per facilitare il processo di condivisione, appartenenza e apprendimento;
- un incontro a metà anno e uno al termine dell'esperienza con la coordinatrice referente dei progetti di SCUP per l'Ente, finalizzato al monitoraggio, nonché alla raccolta e valorizzazione del contributo migliorativo del/la giovane in vista di future progettualità;
- la partecipazione agli incontri interni all'area amministrativa, che rappresenta una significativa opportunità di confronto e costante aggiornamento con il personale per la gestione dell'ufficio.

Le modalità di monitoraggio, verifica e valutazione vengono ulteriormente delineate al paragrafo 7. "Monitoraggio e valutazione"

4. I giovani da coinvolgere

La proposta è rivolta a **giovani dai 18 ai 28 anni**.

La selezione e valutazione attitudinale verrà effettuata da un'apposita commissione, formata da:

- la OLP, che ricopre il ruolo di coordinatrice in contatto quotidiano con l'area amministrativa (per la natura dei servizi seguiti, che richiedono un costante collegamento);
- la responsabile amministrativa dell'area "segreteria e amministrazione";
- la coordinatrice referente dei progetti di SCUP per l'Ente;

e seguirà le seguenti modalità:

- analisi del curriculum vitae;
- colloquio conoscitivo e motivazionale;
- prova pratica volta a valutare le competenze informatiche del pacchetto Office.

Se non fosse possibile realizzare la prova pratica in presenza, si cercherà di mantenerla, realizzandola tramite piattaforma Zoom o Skype e supportando i /le candidati/e che avessero bisogno di accompagnamento all'utilizzo di tali strumenti.

Ai fini della valutazione attitudinale, si presterà attenzione ai seguenti aspetti:

- la conoscenza dei principali strumenti informatici;
- la conoscenza del pacchetto Office;
- la predisposizione ai rapporti interpersonali;
- interesse e sensibilità rispetto ai temi del disagio e della fragilità familiare;
- atteggiamento positivo nei confronti delle differenze culturali, religiose e di genere;
- curiosità e voglia di mettersi in gioco e di apprendere.

Saranno inoltre valutate positivamente ulteriori competenze informatiche, in aggiunta alla disponibilità e alla flessibilità oraria.

Al/alla giovane verrà richiesto:

- l'assoluto *rispetto della riservatezza dei dati e delle informazioni* con cui entrerà in contatto durante lo svolgimento delle attività;
- un *atteggiamento accogliente* nei confronti delle persone che entrano in contatto con gli uffici amministrativi e delle difficoltà, anche relazionali, che queste possono manifestare;
- il rispetto della *puntualità*.

5. Il percorso di formazione specifica

Il/la giovane parteciperà alla formazione generale fornita dalla Provincia Autonoma di Trento e beneficerà della formazione specifica fornita dall'Ente.

Il percorso formativo specifico, come descritto di seguito, prevede:

- A. una parte di **formazione professionalizzante**, che avviene in momenti formativi dedicati;
- B. una parte di **formazione sul campo**, che si sviluppa lungo tutto il corso del progetto.

La formazione specifica verrà realizzata dall'Ente con la collaborazione di:

- Direttore;
- Coordinatrici;
- OLP;
- responsabile amministrativa area "segreteria e amministrazione";
- assistenti amministrative;
- formatori esterni specialisti.

Al/la giovane verranno messi a disposizione, in formato cartaceo e elettronico, i documenti informativi dell'Ente (es. Carta dei servizi, opuscoli, dépliant, ecc.) e la legislazione relativa all'area amministrativa.

A. Formazione specifica professionalizzante

Una parte della formazione specifica si riferisce alla conoscenza dell'Ente e sarà concentrata nei primi mesi, per permettere al/la giovane un ambientamento graduale ed efficace.

I contenuti saranno i seguenti:

- a. **Presentazione, finalità, mission e Servizi dell'Ente (2 ore)**: momento formativo rivolto al gruppo di giovani in SCUP, a cura degli/delle OLP, della referente dei progetti di SCUP, con la partecipazione del Direttore – *obiettivo e utilità: accoglienza dei/delle giovani e primo inquadramento del contesto in cui verrà svolta l'esperienza di Servizio Civile;*
- b. **anticorruzione, trasparenza, codice di comportamento (1 ora)**: momento formativo a cura del Direttore – *obiettivi e utilità: fornire ai/alle giovani nozioni di base relative a tali tematiche, che è necessario conoscere nel momento in cui si opera in un Ente Pubblico;*
- c. **sicurezza sul lavoro generale e specifica - D.lgs 81/2008 e s.m - (8 ore)**: formazione annuale a cura di G&P Servizi, società incaricata dall'Ente per la realizzazione degli interventi formativi inerenti la sicurezza sul lavoro – *obiettivo e utilità: conoscere i rischi legati al contesto e alla tipologia di lavoro, nonché le modalità per farvi fronte;*
- d. **privacy e riservatezza nell'amministrazione sociale (2 ore)**: modulo formativo a cura dell'assistente amministrativa competente – *obiettivo e utilità: conoscere le nozioni base e soprattutto le modalità concretamente utilizzate per tutelare il diritto alla privacy e alla riservatezza, con particolare riferimento agli utenti dei servizi dell'Ente;*
- e. **l'area amministrativa dell'A.P.S.P. Casa Mia: principi operativi, funzioni e attività (5 ore)**: a cura di un responsabile dell'area amministrativa – *obiettivi e utilità: acquisizione di conoscenze e competenze tecniche necessarie allo svolgimento dell'attività del/la giovane in SCUP, spendibili in termini di esperienza professionale;*
- f. **l'utenza dei servizi (2 ore)**: modulo formativo a cura della OLP – *obiettivi e utilità: conoscere le caratteristiche degli utenti dei servizi, con particolare riferimento a quelle che accedono all'area amministrativa;*

- g. **la relazione con il pubblico (1 ora):** a cura di una delle assistenti amministrative – *obiettivi e utilità: apprendere modalità d’interazione/relazione efficaci e funzionali in base alle diverse tipologie di utenza che possono rivolgersi all’area amministrativa;*
- h. **l'utilizzo e la gestione di CBA e del software per la contabilità (5 ore):** a cura della responsabile amministrativa e dell’assistente amministrativa competente - *obiettivi e utilità: acquisizione di conoscenze e competenze tecniche necessarie allo svolgimento dell’attività del/la giovane in SCUP, spendibili in termini di esperienza professionale;*
- i. **lo strumento dei Buoni di Servizio: legislazione e gestione operativa (5 ore):** a cura dell’assistente amministrativa competente - *obiettivi e utilità: acquisizione di conoscenze e competenze tecniche necessarie allo svolgimento dell’attività del/la giovane in SCUP, spendibili in termini di esperienza professionale;*
- j. **l'utilizzo del software per le iscrizioni alle attività (5 ore):** a cura delle assistenti amministrative competenti - *obiettivi e utilità: acquisizione di conoscenze e competenze tecniche necessarie allo svolgimento dell’attività del/la giovane in SCUP, spendibili in termini di esperienza professionale;*
- k. **gli strumenti e le procedure per l’attività a distanza (1 ora):** a cura di uno dei responsabili amministrativi – *obiettivi e utilità: acquisizione di informazioni necessari al corretto e adeguato svolgimento dell’attività amministrativa con modalità a distanza;*
- l. **l’utilizzo della mail box e del sistema di protocollo (2 ore):** a cura di una delle assistenti amministrative - *obiettivi e utilità: acquisizione di conoscenze e competenze tecniche necessarie allo svolgimento dell’attività del/la giovane in SCUP, spendibili in termini di esperienza professionale;*
- m. **cittadinanza responsabile e misure adottate dall’Ente in termini di sostenibilità ambientale, in relazione alla Vision e Mission dell’Ente (2 ore):** verrà definito successivamente il formatore e le tematiche richiameranno i contenuti delineati al paragrafo 8. *"Formazione alla cittadinanza responsabile e alla sostenibilità";*
- n. **il volontariato giovanile e la progettazione di eventi sul territorio (2 ore):** momento formativo organizzato dagli/dalle OLP e dagli/dalle educatori/rici referenti del progetto interno di volontariato *"Io ci sono"* – *obiettivi e utilità: conoscere la dimensione del volontariato all’interno all’esterno dell’Ente nelle diverse forme in cui si concretizza; acquisire le conoscenze necessarie alla collaborazione con i/le volontari/e;*
- o. **tematiche educative specifiche e momenti formativi in plenaria (massimo 10 ore):** il piano formativo annuale dell’Ente prevede per tutti/e i/le dipendenti due settimane formative (una in primavera e una in autunno) in cui vengono affrontate **tematiche educative** specifiche per ogni servizio e programmate in base ai bisogni formativi emersi dagli educatori, circa **aspetti metodologici, strategie educative e competenze professionali**. Le tematiche possono riguardare ad esempio: progettazione educativa, utilizzo delle nuove tecnologie, linguaggio inclusivo, disturbi o problematiche relative a minori e famiglie, elaborazione di documentazione di servizio, ecc.
Si prevede la partecipazione del/la giovane in SCUP a parte di questa formazione, in quanto le tematiche trattate, pur non toccando direttamente l’ambito amministrativo, possono dare utili

spunti di conoscenza al/alla giovane, considerato il contesto di natura socio-educativa in cui si innesta l'esperienza di Servizio Civile.

Sono altresì previsti uno o due momenti formativi in plenaria all'anno organizzati dallo Staff di Direzione, volti a rafforzare il senso di appartenenza e a condividere con il personale e i/le giovani in SCUP informazioni relative allo stato dei servizi e ad eventuali evoluzioni in atto.

In occasione del confronto con la giovane impegnata nell'ultima (*Front&Back Office 6.0*) è emerso che sarebbe utile suddividere e i moduli formativi più tecnici (nello specifico quelli alle lettere: e, h, i, j, k, l) secondo tempistiche più brevi, ma distribuite con maggior frequenza durante il percorso. Questo per permettere al/la giovane di riprendere, approfondire e dettagliare in modo progressivo le informazioni operative.

B. Formazione specifica sul campo

Il/la giovane mette in pratica le conoscenze, le competenze e le abilità tecniche progressivamente acquisite, sperimentandosi nelle attività amministrative previste.

Egli/ella potrà partecipare ai momenti di programmazione interni all'area amministrativa in quanto opportunità formative altamente professionalizzanti (è prevista **1 ora al mese**, per un totale di **12 ore**).

Si precisa che tali momenti vengono di norma organizzati dai responsabili dell'ufficio amministrativo, ma possono essere richiesti anche dal/la giovane in SCUP, qualora ne sentisse l'esigenza, per esempio per la definizione delle priorità da assegnare ai diversi compiti in specifiche fasi dell'anno.

Risorsa preziosa per l'acquisizione delle competenze risulta essere il confronto quotidiano con l'equipe amministrativa che condivide con il/la giovane una parte delle mansioni.

Infine, a inizio, metà e fine progetto verrà organizzato un incontro di peer to peer learning nei quali tutti/e i/le giovani in SCUP coinvolti presso l'Ente si incontreranno, con la possibilità di confrontarsi e sviluppare una rielaborazione cognitiva dell'esperienza, con l'accompagnamento di una coordinatrice dedicata alla conduzione del gruppo (**6 ore**).

6. Il ruolo del/la OLP, le risorse umane e strumentali

RISORSE UMANE

Al progetto *Front & Back Office 6.0* è stata dedicata 1 OLP. Si tratta di una coordinatrice, dipendente dell'Ente a tempo indeterminato con esperienza professionale nel settore dei/delle minori e delle famiglie, e in particolare in attività socio-educative che richiedono un rilevante supporto amministrativo; presenta motivazione ed entusiasmo rispetto al suo ruolo nel progetto.

La OLP svolgerà un ruolo di accompagnatrice nel processo di socializzazione al lavoro, ma anche di crescita personale, dando l'opportunità di mettersi in gioco per stimolare progressivamente l'acquisizione delle competenze.

Il ruolo della OLP inizia ben prima dell'avvio del progetto: viene infatti coinvolta nella progettazione e fa parte della commissione per la valutazione attitudinale.

La OLP sarà poi una figura di ascolto, di condivisione e stimolerà il/la giovane ad un atteggiamento critico-riflessivo sia sui vissuti che sulle competenze professionali, promuovendo una programmazione delle attività in maniera personalizzata e definita congiuntamente.

Inoltre, avrà il compito di coordinare il percorso del/la giovane con le altre figure professionali con cui entrerà in contatto, informando e coinvolgendo l'equipe amministrativa, al fine di condividere il senso di quest'esperienza formativa e facilitare lo sviluppo di un atteggiamento di apertura e accompagnamento nei

confronti del/la giovane. Inoltre ella avrà il compito di garantire il supporto al personale amministrativo, considerato una risorsa centrale per lo svolgimento del progetto e per l'acquisizione delle competenze tecniche.

La cadenza e le modalità di relazione tra l'/la OLP e il/la giovane sono state precedentemente delineate nel paragrafo 3, alla voce "Verifica in itinere e finale".

Le altre figure coinvolte saranno:

- **il Direttore**, che si occupa della gestione globale dell'Ente e dei rapporti con le altre istituzioni;
- **le coordinatrici** dei diversi servizi, che si occupano della pianificazione, gestione e organizzazione degli stessi;
- **il personale amministrativo**, che si occupa dell'area amministrativa – contabile dell'Ente (2 responsabili amministrativi e 3 assistenti amministrative). Si tratta di operatori/rici che, con un'unica eccezione, sono dipendenti a tempo indeterminato da diversi anni e hanno sviluppato nel proprio percorso formativo e nella consistente esperienza professionale presso l'Ente ottime competenze tecniche e capacità relazionali. Come sottolineato da una ex giovane in SCUP ("Front & Back Office 3.0"), questo genera un contesto particolarmente proficuo di riconoscimento e valorizzazione delle capacità di chi intraprende il percorso di Servizio Civile;
- **i/le dipendenti** dell'Ente coinvolti nei diversi servizi e che si interfacciano con l'area amministrativa;
- **i/le volontari/e** che collaborano con l'Ente nell'ambito dei servizi socio-educativi.

Si sottolinea inoltre che il lavoro in rete, la pratica della collaborazione e della condivisione rappresentano una modalità operativa consolidata di *Casa Mia*, mirata a valorizzare le altre risorse territoriali e/o extra territoriali, nelle loro differenti competenze e professionalità. Tale approccio, comune a tutti/e gli/le operatori/rici dell'Ente nei loro differenti ruoli, si presta particolarmente all'inserimento e alla valorizzazione di giovani in SCUP.

RISORSE STRUMENTALI

Al/la giovane verrà garantita la possibilità di:

- utilizzare 1 scrivania personale con un computer personale e un accesso account individuale;
- utilizzare la stampante, la fotocopiatrice e lo scanner dell'ufficio;
- utilizzare le apparecchiature informatiche;
- avere a disposizione 1 raccoglitore per i propri documenti;
- utilizzare i mezzi di trasporto.

Vitto: al/la giovane è offerto il pranzo in orario di servizio.

7. Monitoraggio e valutazione

L'attività di monitoraggio risulta centrale, in quanto è funzionale e strumentale alla buona riuscita del progetto e all'esperienza del/la giovane.

Come delineato in precedenza, vi sono più momenti e modalità per realizzare il monitoraggio, la verifica e la valutazione dell'esperienza di SCUP, ovvero:

- incontri periodici con la OLP (momenti informali di confronto costante nel corso della settimana) e un incontro formale al mese con la OLP della durata di 1 ora: si tratta di preziose occasioni per riflettere congiuntamente sull'andamento dell'esperienza e sullo stadio di avanzamento del progetto. In alcuni incontri potranno essere coinvolti anche membri dell'équipe amministrativa, il cui contributo al progetto o al vissuto del/la giovane può essere significativo-arricchente;

- lo strumento del diario, compilato mensilmente dal/la giovane, volto a incentivare la riflessione sulle attività svolte, sulle relazioni instaurate, sui vissuti emotivi, nonché sulle competenze acquisite;
- tre incontri all'anno con tutti/e gli/le OLP e tutti/e i/le giovani in SCUP per facilitare il processo di condivisione, appartenenza e apprendimento;
- due incontri con la coordinatrice referente dei progetti di SCUP per l'Ente: il primo, circa sei mesi dopo l'avvio dell'esperienza, in modo da condividere l'andamento e raccogliere eventuali bisogni e osservazioni che esulano dalla sfera di competenza/intervento del/la OLP; il secondo, una volta concluso il percorso, per raccogliere e valorizzare il contributo migliorativo del/la giovane, anche ai fini di future progettazioni;
- la OLP utilizza specifici strumenti di monitoraggio e valutazione del progetto: un report mensile, un report di metà progetto, un report finale sull'andamento del progetto e un report finale sul/la partecipante. Mediante gli stessi si evidenziano le competenze professionali acquisite, il livello di autonomia e di consapevolezza sviluppato, con una restituzione del percorso all'Ente e all'équipe che ha supportato il/la giovane.

8. Formazione alla cittadinanza responsabile e sostenibilità

CITTADINANZA RESPONSABILE

Un percorso di SCUP all'interno dell'area amministrativa di un Ente pubblico che realizza interventi e servizi socio-educativi a favore di minori, famiglie, giovani e adulti/e, permette al/la giovane che lo svolge di contattare da vicino tematiche come quelle del disagio personale, sociale e familiare e della tutela dei/delle minori.

Porre lo sguardo su realtà che potrebbero non appartenere alla sua esperienza personale e formativa e sugli strumenti di prevenzione e tutela che vengono agiti dalle Istituzioni e da Enti come *Casa Mia* per supportare la popolazione e i singoli, permette al/la giovane di raccogliere direttamente elementi di corretta informazione per quanto riguarda i/le minori in situazione di grave difficoltà familiare.

Questo permette di contrastare la disinformazione crescente negli ultimi anni in Italia su questo delicatissimo tema (assistenti sociali che "portano via i bambini", istituti che trattengono i bambini anziché mandarli in adozione per tornaconto economico, ecc.). Si rileva inoltre che tali consapevolezza hanno anche la possibilità di diffondersi nella popolazione attraverso la rete dei contatti informali del/la giovane, che potranno ricevere da lui/lei una testimonianza diretta su tali aspetti.

Un altro ambito specifico che viene toccato dalle attività in cui si impegna il/la giovane in SCUP in questo progetto è quello degli strumenti disponibili per la conciliazione tra impegno lavorativo e cura in ambito familiare (in primis i Buoni di Servizio previsti dalla Provincia Autonoma di Trento, utilizzati in misura consistente da parte delle famiglie che usufruiscono delle attività estive nei Centri socio educativi territoriali di *Casa Mia*).

Accompagnare le famiglie, in particolare quelle in maggior difficoltà nell'individuare e seguire in modo autonomo i passi necessari per avvalersi di questi strumenti, permette al/la giovane di sviluppare attenzione allo sviluppo di pari opportunità per tutti/e, in questo caso sul tema della partecipazione al lavoro.

SOSTENIBILITA' SOCIALE E AMBIENTALE

Con il contributo di una ex giovane in SCUP ("*Front&Back Office 3.0*"), sono stati raccolti i comportamenti concreti che vengono seguiti dal personale degli uffici per implementare nel quotidiano l'attenzione di *Casa Mia* alla sostenibilità ambientale e alla creazione di un contesto di lavoro più informale e familiare, in linea con la vocazione comunitaria dell'Ente:

- raccolta differenziata all'interno di ogni ufficio di carta, plastica e residuo e nell'ufficio più grande anche dell'umido;
- utilizzo di una macchinetta per la fornitura di bevande calde che prevede solo bicchierini in carta e cialde in carta interamente compostabili nei rifiuti organici;
- utilizzo di tazze in porcellana per il consumo di tè, tisane e altre bevande calde;
- possibilità di consumare uno spuntino a metà mattina o nel pomeriggio, con frutta o piccole preparazioni (pizza, torta, ecc.) preparate dalla cucina centrale dell'Ente e fornite al personale degli uffici in contenitori in uso nella stessa, e quindi senza alcun packaging usa e getta;
- possibilità di consumare il pranzo in una sala interna alla stessa sede in cui si trovano gli uffici, con vivande preparate e servite direttamente dalla cucina centrale dell'Ente in stoviglie di porcellana e vetro, e quindi senza alcun utilizzo di stoviglie o altro packaging usa e getta;
- facilitazione all'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico, eventualmente anche cercando di adattare l'orario di servizio.

Si segnala inoltre che *Casa Mia* ha ottenuto e mantiene il marchio Family e che le attenzioni implementate da questo processo nell'Ente sono ovviamente applicate al/la giovane in SCUP, così come al personale dipendente e all'utenza, anche in ottica di pari opportunità per tutti/e.