

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: ANCI Toscana

CODICE REGIONALE: RT1C00003

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	NUOVE ROTTE: promuovere i territori della Toscana
1.2 Settore:	salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale
1.3 Coordinatore:	INNOCENTI CHIARA (17/04/1977)
1.4 Num. Volontari:	8
1.5 Ore Settimanali:	25
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale Obbligatoria   ore:	42
1.7.1 Formazione generale Facoltativa   ore:	
1.8 Formazione specifica Obbligatoria   ore:	42
1.8.1 Formazione specifica Facoltativa   ore:	
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale:	NO
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	NO

## 2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

Il progetto interessa 5 Comuni e una Unione di Comuni Montani:

Altopascio(LU)18.052 abitanti  
Capolona(AR)5.214 ab  
Castagneto Carducci(LI)8.635 ab  
Chianciano Terme(SI)7.098 ab  
Colle Val d'Elsa(SI)21.690 ab  
UCM Lunigiana(MS)51.678 ab

Di seguito i dati dei territori e gli indicatori misurabili.

I dati delle presenze sono trattati anche guardando gli Ambiti Turistici(in quanto disponibili solo a quel livello),ossia aree territoriali ove più Comuni collaborano nel settore turistico per organizzare e gestire insieme le funzioni turistiche, al fine di presentarsi come un'unica destinazione e valorizzare il territorio in modo integrato.

Make IAT è una piattaforma specifica per la Toscana, che supporta gli operatori degli Uffici Informazioni Accoglienza Turistica (IAT)

### 1.Presenze turistiche in ambito(2024)

Piana Lucchese(Altopascio):1.348.000  
Arezzo(Capolona):21.000  
Costa degli Etruschi(Castagneto Carducci):6.359.096  
Valdichiana Senese(Chianciano Terme):544.060  
Valdelsa ed Etruria Volterrana(Colle Val d'Elsa):1.592.657  
Lunigiana(Unione Comuni Lunigiana):138.317

### 2.Ufficio IAT/Utenti(2024)

Altopascio:93.000 utenti  
Capolona:Ufficio IAT assente  
Castagneto Carducci:10.744 utenti  
Chianciano Terme:1.540 utenti  
Colle Val d'Elsa:3.808 utenti  
UCM Lunigiana:138.317 utenti

### 3.Iscrizione Piattaforma Make IAT/Interazioni(2024)

Altopascio 45.000 interaz.  
Capolona Non iscritto  
Castagneto Carducci 10.744 interaz.  
Chianciano Terme Iscritto/no monitoraggio  
Colle Val d'Elsa Iscritto/no monitoraggio  
UCM Lunigiana 7.260 interaz.

### 4.Utilizzo pagine social,Newsletter,strumenti digitali di promozione/iscritti(2024)

Tutti i Comuni hanno profili Fb e pagine Ig istituzionali

Newsletter:

Altopascio 180 iscritti  
Castagneto Carducci 416 iscritti  
Chianciano Terme 358 iscritti

Canale Youtube:

Colle Val d'Elsa 635 accessi

Siti dedicati alla promozione turistica:

Capolona (Discovercapolona):359 accessi  
Chianciano Terme (Vivichiancianterme):458 accessi  
UCM Lunigiana (Lunigiana.land):685 accessi

### 2.2 Obiettivi del progetto:

L'obiettivo progettuale è il seguente.

Diffondere la conoscenza della cultura e delle risorse turistiche dei Comuni coinvolti,favorendo lo sviluppo di strumenti promozionali e accrescendo il ruolo degli Uffici IAT,al fine di contribuire ad accrescere le presenze

turistiche dei rispettivi Ambiti Turistici.

Il raggiungimento è misurabile attraverso i seguenti risultati/indicatori

1. Aumento presenze turistiche in ambito: +15% di presenze

2. Aumento n. Uffici IAT e n. utenti:  
+15% utenti Uff. IAT  
Avvio ufficio IAT nel Comune di Capolona

3. Piattaforma Make IAT e n. interazioni  
+ 20% interazioni alla piattaforma  
Avvio monitoraggio ove non presente  
Capolona: iscrizione e avvio interaz.

4. Utilizzo pagine social, Newsletter, strumenti digitali di promozione e N. iscritti  
+25% iscritti ai profili Fb e pagine Ig istituzionali  
+15% iscritti alle Newsletter ove presenti  
+10% accessi al Canale Youtube di Colle Val d'Elsa  
+12% accessi ai siti Discovercapolona, Vivichiancianoterme e Lunigiana.land

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell'ente necessari per l'espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

18

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

1 Dirigente d'area per ogni sede  
Coordina le risorse umane in ambito turistico e di promozione del territorio  
Supervisiona ai progetti a carattere turistico e di promozione locale progettati e realizzati a livello comunale e a livello di Ambito Turistico, anche in collaborazione con Terzo Settore e l'Associazione  
Rappresenta la figura di riferimento per l'OP e per le altre figure che operano presso la sede

1 Addetto all'Ufficio Turismo e Promozione per ogni sede  
Nel suo ruolo di OP collabora con il volontario per quanto riguarda le attività a contenuto turistico di promozione del territorio, sia con riferimento agli eventi, che con riguardo alle attività a carattere interno

1 impiegato amministrativo per ogni sede  
Appronta gli atti amministrativi finalizzati o funzionali alla realizzazione delle attività progettuali, garantendo la correttezza tecnico-amministrativa delle attività progettuali con forte proiezione esterna, che prevedono eventuale coinvolgimento di soggetti terzi

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto:

Il ruolo degli OOVV sarà di supporto al personale degli Uffici Turismo e Promozione dei territori coinvolti, e degli Uffici IAT, ove presenti.

Dato il carattere di rete e di diffusione delle attività progettuali, i volontari potranno svolgere le loro attività in parte anche sul territorio, in stretta collaborazione con gli altri attori locali.

Si elencano di seguito le attività, riferite a 3 diversi settori d'intervento.

1. Comunicazione e promozione integrata delle risorse turistiche territoriali attraverso strumenti specifici (siti istituzionali, portali, social network, piattaforme dedicate, etc)

- Supporto alla realizzazione di presentazioni, conferenze stampa, materiale informativo
- Partecipazione a riunioni e incontri territoriali periodici con gli altri enti a scopo di organizzazione delle attività a livello di Ambito
- Supporto nella gestione e produzione di contenuti per i siti e i canali social e per [make.visituscany.com](http://make.visituscany.com)
- Aggiornamento elenco contatti di partner locali pubblici e privati
- Supporto nelle attività di coinvolgimento degli operatori turistici locali

2. Supporto a Infopoint e Uffici IAT – Informazione e Accoglienza Turistica

- Supporto al personale degli uffici IAT per l'accoglienza turistica, anche per un pubblico con esigenze particolari, nelle attività di sportello, telefoniche, e-mail e messaggistica
- Supporto al personale degli uffici IAT nella predisposizione e distribuzione di materiale promozionale
- Supporto nella raccolta dati, tramite somministrazione di questionari, compilazione di report, inserimento dati

### 3. Valorizzazione delle eccellenze e delle peculiarità presenti sul territorio

- Supporto operativo alle attività di back office degli uffici di ambito per l'organizzazione degli eventi
- Supporto nell'accoglienza degli ospiti e dei partecipanti
- Supporto alle attività di promozione dell'evento (social media, predisposizione materiale cartaceo e digitale)

#### 2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

- Rispetto della privacy delle persone assistite e riservatezza delle informazioni assunte nello svolgimento del servizio.
- Disponibilità alla flessibilità oraria nell'arco dei 5 giorni di apertura dei servizi, nel rispetto della normativa SCR e in coerenza con gli obiettivi del progetto
- Disponibilità a svolgere l'attività anche in sedi e orari diversi da quelle usuali in occasione di manifestazioni, attività formative, eventi e servizi sul territorio.
- Disponibilità a impiegare i giorni di permesso in concomitanza della sospensione delle attività dell'ente.
- Partecipazione al percorso formativo programmato, anche fuori dal Comune e dalla provincia ove si svolge il proprio progetto, così come previsto dal programma di formazione generale.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Settore Ambiente Comune Altopascio	Altopascio	Via Cavour 64	1
Cultura e Sociale - Comune di Colle Val d'Elsa	Colle di Val d'Elsa	VIA FRANCESCO CAMPANA 18	1
Unione di Comuni Montana Lunigiana - Sede Distaccata	Aulla	Via Gandhi 8	2
MUNICIPIO DI CASTAGNETO CARDUCCI	Castagneto Carducci	VIA MARCONI 4	1
PALAZZO MUNICIPALE CAPOLONA	Capolona	PIAZZA DELLA VITTORIA 1	2

Ufficio Turistico Centro storico Comune di Chianciano Terme	Chianciano Terme	Via Casini 35	1

## 3.2 Operatori

### Responsabile Progetto

COGNOME: DA MILANO NOME: ALICE

DATA DI NASCITA: 24/02/1985 CF: DMLLCA85B64D612Y

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 055 2477490

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

## Operatori Progetto

COGNOME: GUASCONI NOME: VIOLA  
DATA DI NASCITA: 21/12/1997 CF: GSCVLI97T61G752W  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0577/912257

SEDE: Cultura e Sociale - Comune di Colle Val d'Elsa

### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: SPAGNOLI NOME: ROBERTA  
DATA DI NASCITA: 19/04/1967 CF: SPGRRT67D59E625T  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0565778274

SEDE: MUNICIPIO DI CASTAGNETO CARDUCCI

### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: PAOLETTI NOME: ELISA  
DATA DI NASCITA: 05/09/1984 CF: PLTLSE84P45A390L  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0575 421333

SEDE: PALAZZO MUNICIPALE CAPOLONA

### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: <u>CAVAZZA</u>	NOME: <u>SASKIA</u>
DATA DI NASCITA: <u>20/08/1963</u>	CF: <u>CVZSSK63M60A952H</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0583-240366</u>
SEDE: <u>Settore Ambiente Comune Altopascio</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>MONTIANI</u>	NOME: <u>SARA</u>
DATA DI NASCITA: <u>06/07/1972</u>	CF: <u>MNTSRA72L46F592P</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0578 652315</u>
SEDE: <u>Ufficio Turistico Centro storico Comune di Chianciano Terme</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>BERTONCINI</u>	NOME: <u>ORELLA</u>
DATA DI NASCITA: <u>18/10/1964</u>	CF: <u>BRTRLL64R58G870R</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0585 942088</u>
SEDE: <u>Unione di Comuni Montana Lunigiana - Sede Distaccata</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>NO</u>	

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Le attività di comunicazione del Bando Giovani saranno gestite in modo congiunto da ANCI Toscana e gli enti di attuazione dei progetti attraverso l'utilizzo di mezzi di comunicazione diversificati, con l'obiettivo di raggiungere efficacemente oltre ai giovani anche le loro famiglie. Pubblicazione del progetto sul sito web di Anci Toscana e sul sito istituzionale dei Comuni di attuazione.

Animazione delle pagine Facebook e Instagram di Servizio Civile ANCI Toscana, gestite direttamente dalla struttura di comunicazione interna all'Associazione.

Invio di newsletter elettroniche agli indirizzi dell'Ufficio Comunicazione di ANCI Toscana relativi alle politiche giovanili.

Attività cartacea:

Presenza su bacheche online, portali e siti informativi territoriali e di settore relativi alle opportunità di lavoro e formazione giovanile.

SI

- Distribuzione sui territori comunali di materiali informativi cartacei (depliant e locandine) sul progetto, con impianto grafico fornito dall'Ufficio Comunicazione ANCI Toscana, in luoghi mirati quali biblioteche e centri culturali, centri sportivi, associazioni, luoghi di aggregazione e tempo libero, Centri per l'Impiego

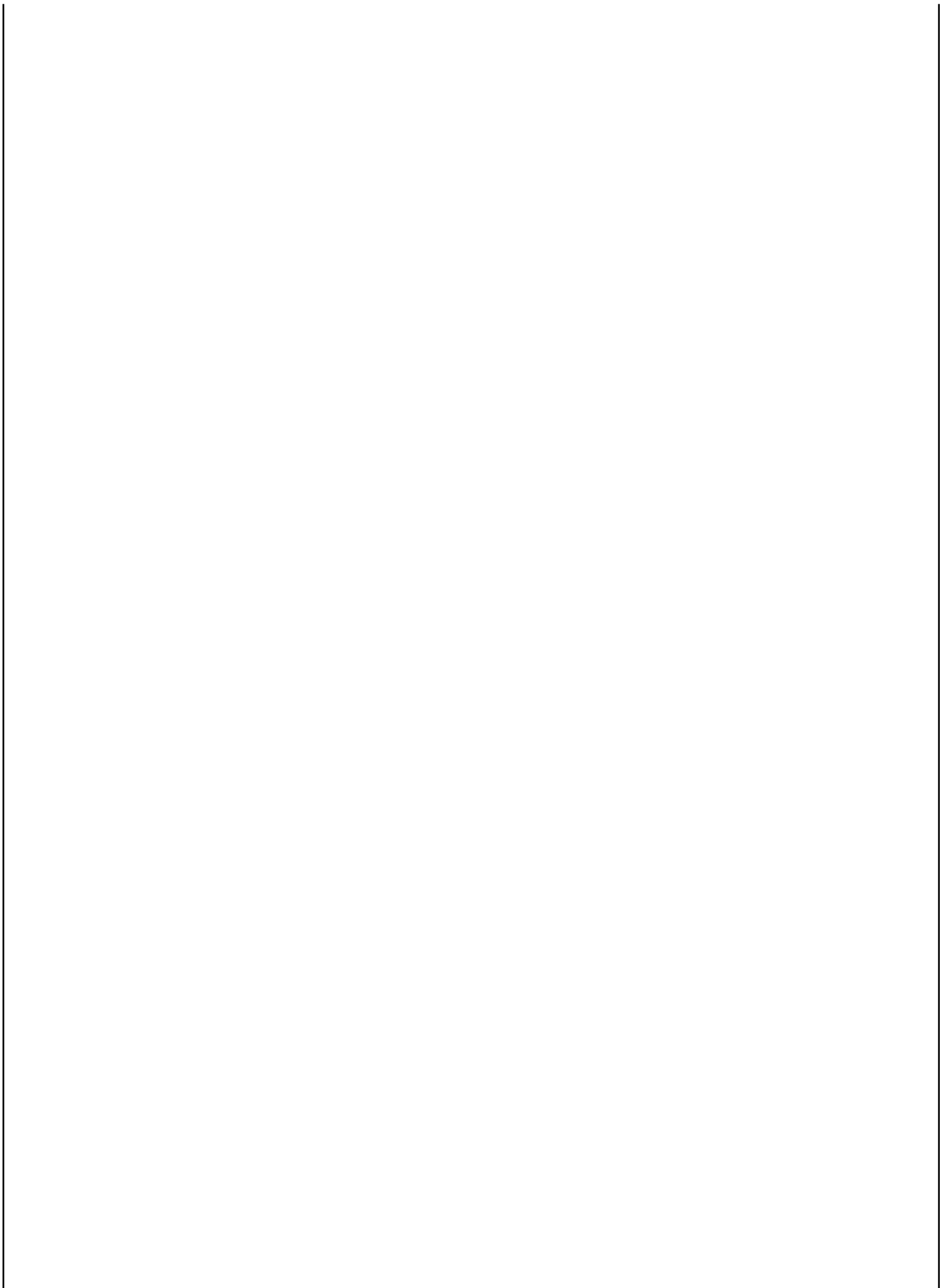
- Articoli sulla stampa locale, mediante comunicati stampa di ANCI Toscana e dei Comuni coinvolti, e interviste ai referenti istituzionali del progetto concordate dall'Ufficio Stampa di ANCI Toscana.

Spot radiotelevisivi: SI

Saranno impiegati spazi TV e radio locali adeguati alla promozione territoriale del progetto, mediante interviste radiofoniche ai rappresentanti istituzionali locali (sindaci e assessori comunali) e ai rappresentanti istituzionali di ANCI Toscana.

Incontri sul territorio: NO

Altra attività: NO



### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Il monitoraggio sarà articolato su due livelli:

1. verifiche focalizzate sulla singola sede e sulle specificità del servizio locale (monitoraggio locale di sede)
2. verifiche attuate nella modalità del coordinamento e confronto fra sedi diverse (monitoraggio inter-sede di metà servizio).

a) **MONITORAGGIO LOCALE DI SEDE**

Organizzato dall'OP ogni 6 mesi (a metà e a conclusione dell'anno di servizio civile).

Si svolgerà attraverso la realizzazione di momenti di verifica ad hoc, che coinvolgeranno l'OP e gli OOVV.

Le verifiche produrranno una scheda/report di monitoraggio interno che gli OP trasmetteranno

a metà servizio ad Anci Toscana, per individuare:

- a) eventuali criticità relative agli aspetti logistico/organizzativi/strumentali e alle modalità di gestione del progetto da parte dell'OP
- b) adeguatezza dei volontari alle mansioni di progetto e propensione all'acquisizione di autonomia operativa;
- c) congruità del percorso di formazione

b) **MONITORAGGIO INTER-SEDE DI METÀ SERVIZIO**

Organizzato da ANCI attraverso incontri online con gli OOVV al fine di verificare lo sviluppo dei progetti con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- a) collaborazione tra OOVV e OP;
- b) rispondenza tra le aspettative e l'esperienza in corso;
- c) coinvolgimento e integrazione con il gruppo di lavoro della sede anche in relazione alle mansioni di progetto

c) **MONITORAGGIO DI FINE SERVIZIO**

Nell'ultimo mese di servizio saranno avviate azioni di monitoraggio conclusivo finalizzate a produrre:

- a) un bilancio del progetto da parte degli OP e dei referenti delle sedi di attuazione, teso a valutare gli obiettivi raggiunti e l'opportunità di proseguire o meno l'esperienza in progetti futuri. A tale scopo verrà fatto compilare agli OP un questionario ad hoc.
- b) un bilancio del progetto da parte degli OOVV, teso a produrre una valutazione finale generale sulla qualità dell'esperienza svolta e un'autovalutazione delle competenze acquisite attraverso il servizio civile.

### 3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Nessuno

### 3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e strumentali

Strumentazioni e risorse vengono descritte con riferimento alle varie aree di intervento del progetto, cui sono collegate le attività degli OOVV.

Area di intervento 1. Comunicazione e promozione integrata delle risorse turistiche territoriali attraverso strumenti specifici (siti istituzionali, portali, social network, piattaforme dedicate, etc)

Risorse:

a. PC fisso dotato di pacchetto Open Office o similare, programmi di gestione della posta elettronica, collegamento a Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 25 Mbps).

La risorsa verrà utilizzata per la progettazione, creazione e sviluppo di contenuti informativi digitali per valorizzare in modo integrato le aree strategiche di attrazione turistica e i relativi prodotti

b. Telefono fisso e cellulare di servizio per prendere contatto con i referenti degli altri Comuni ed Enti appartenenti all'Ambito e a Toscana Promozione Turistica

c. Stampante/fotocopiatrice multifunzione per la produzione di materiale a stampa

d. Materiale di cancelleria come supporto alle attività di promozione

e. Programmi informatici per la gestione di database e software per la gestione della Customer Relationship per la raccolta e l'elaborazione dati (archivi digitali e data base)

Le azioni degli OOVV connesse alle suddette risorse sono:

- Supporto alla realizzazione di presentazioni, conferenze stampa, materiale informativo

- Partecipazione a riunioni e incontri territoriali periodici con gli altri enti a scopo di organizzazione delle attività a livello di Ambito

- Supporto nella gestione e produzione di contenuti per i siti e i canali social e per make.visittuscany.com

- Aggiornamento elenco contatti di partner locali pubblici e privati

- Supporto nelle attività di coinvolgimento degli operatori turistici locali

Area di intervento 2. Supporto a Infopoint e Uffici IAT – Informazione e Accoglienza Turistica

a. PC fisso dotato di pacchetto Open Office o similari, programmi di gestione della posta elettronica, collegamento a Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 25 Mbps).

La risorsa verrà utilizzata per:

- gestione di tutte le attività dell'Ufficio IAT - Informazione e Accoglienza Turistica;

- gestione del flusso dei visitatori dei siti turistici

b. PC portatile dotato di pacchetto Open Office, programmi di gestione della posta elettronica, collegamento a Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 25 Mbps).

La risorsa verrà utilizzata come strumento per l'utenza al fine di eseguire ricerche in autonomia

c. Telefono fisso e cellulare di servizio per contatti con l'utenza e con i referenti degli altri Comuni di Ambito per raccordo sulle informazioni

d. Connessione Wifi free come strumento per l'utenza che con i propri strumenti digitali voglia eseguire ricerche

e. Sistemi informatici, piattaforme e strumenti digitali di informazione/comunicazione in tempo reale per migliorare il sistema di informazione e di accoglienza dell'Ambito e poter offrire assistenza adeguata e puntuale in caso di reclamo per disservizi

f. Materiale di cancelleria come supporto dell'attività di informazione e accoglienza turistica

g. Sistema software di biglietteria per la vendita sia online che in locale per la gestione del flusso dei visitatori dei siti turistici

h. Materiale promozionale cartaceo (brochure, etc) per pubblicizzare tutte le aree e le risorse del medesimo Ambito Turistico

Le azioni degli OOVV connesse alle suddette risorse sono:

- Supporto al personale degli uffici IAT per l'accoglienza turistica, anche per un pubblico con esigenze particolari, nelle attività di sportello, telefoniche, e-mail e messaggistica

- Supporto al personale degli uffici IAT nella predisposizione e distribuzione di materiale promozionale

- Supporto nella raccolta dati, tramite somministrazione di questionari, compilazione di report, inserimento dati

Area di intervento 3. Valorizzazione delle eccellenze e delle peculiarità presenti sul territorio

Risorse:

a. PC fisso dotato di pacchetto Open Office o similari, piattaforme online di gestione posta elettronica, collegamento a Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 25 Mbps)

La risorsa verrà utilizzata per la gestione delle pratiche, l'inserimento di dati, ricerche, l'individuazione di bandi regionali, nazionali ed europei e progetti finanziabili riferiti al settore turistico e del turismo sostenibile

b. Telefono e e-mail per prendere contatti con strutture amm.ve sovraordinate (Regione, MIBAC, etc) e con altri Enti di Ambito

c. Stampante/fotocopiatrice multifunzione

d. Telefono fisso e cellulare di servizio

e. Materiale di cancelleria in quantità adeguata e sufficiente alle necessità

Le risorse c., d. ed e. saranno utilizzate come supporto per l'attività d'ufficio

f. Materiale promozionale cartaceo (brochure, etc) per pubblicizzare tutte le aree e le risorse del medesimo Ambito Turistico durante gli eventi

Le azioni degli OOVV connesse alle suddette risorse sono:

- Supporto operativo alle attività di back office degli uffici di ambito per l'organizzazione degli eventi

- Supporto nell'accoglienza degli ospiti e dei partecipanti

- Supporto alle attività di promozione dell'evento (social media, predisposizione materiale cartaceo e digitale)

3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 0

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

## 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Attestate dall'Ente: NO

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

Descrizione competenza:

Attraverso la partecipazione e lo svolgimento delle attività previste dal progetto in ciascuna delle sue articolazioni territoriali, i giovani potranno acquisire le seguenti competenze:

\_conoscenze di metodologie di gestione del front-office informativo turistico

\_conoscenza degli strumenti di gestione delle attività di back-office (trasmissione del flusso informativo nei canali interni, sistematizzazione di documenti, etc)

\_conoscenze relative alle attività di mappatura delle risorse territoriali turistiche e loro sistemazione informatica

\_conoscenza delle banche dati statistiche per l'analisi dei principali parametri di riferimento del settore turistico

\_conoscenze di metodologie nella predisposizione di strumenti di comunicazione, promozione e marketing del territorio

\_conoscenze di strumenti di customer care in ambito turistico

\_capacità di contribuire alla programmazione degli interventi in ambito turistico in base all'analisi della customer satisfaction

\_capacità di elaborare offerte turistiche e culturali concertate con gli stakeholders del territorio

In generale, l'espletamento del servizio favorirà il potenziamento delle competenze individuali in riferimento al lavoro in team, alla comunicazione, alla assunzione di responsabilità, alla condivisione di obiettivi.

Sotto il profilo della acquisizione di professionalità, il percorso formativo e pratico-esperienziale previsto dal progetto potrà collegarsi alla certificazione di competenze professionali specifiche, presenti e codificate dal Repertorio Regionale delle Figure Professionali.

### 4.3 Competenze ADA

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 351 - Gestione del front office e back office	Addetto alla comunicazione, alla promozione di	Comunicazione pubblicità pubbliche relazioni (16)
UC 356 - Gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente	Addetto alla comunicazione, alla promozione di	Comunicazione pubblicità pubbliche relazioni (16)

### 4.4 Altre Competenze ADA (fare riferiemnto al Repertorio Regionale Formazione Professionale

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
------	-------------	--------------

## 5. Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

### 5.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La metodologia della formazione generale proposta da Anci Toscana prevede l'uso integrato di tre setting formativi, funzionali al conseguimento e alla gestione di obiettivi generali e specifici:

1. formazione formale: lezioni frontali con supporti multimediali e/o cartacei;
2. formazione non formale: centrata sul contesto relazionale e mirata all'acquisizione dell'intraprendenza dialettica e della disponibilità comunicativa (capacità di ascoltare e farsi ascoltare), sotto il controllo del Responsabile della Formazione di Anci Toscana;
3. formazione esperienziale: laboratori di gruppo basati sulle pre-competenze e pre-conoscenze dei partecipanti, sul confronto interpersonale fra partecipanti e fra partecipanti e formatore.

La formazione esperienziale viene gestita secondo i criteri e i metodi della comunicazione ecologica, finalizzata a creare un contesto comunicativo che garantisce l'espressione delle idee e delle esperienze di ciascun partecipante, favorisce lo sviluppo dell'empatia e delle capacità argomentative, ed è tesa a elaborare un'analisi critica del tema affrontato.

Tale metodologia si avvale di precise tecniche di facilitazione della comunicazione e della produzione di riflessioni di gruppo, quali:

- brainstorming
- giochi di ruolo e di identità
- simulazioni
- giochi di presa di posizione e mediazione
- mappe concettuali
- navigazione esplorativa in rete
- attività di valutazione e autovalutazione del percorso formativo.

La suddetta metodologia laboratoriale-esperienziale si integra opportunamente con momenti di formazione frontale, allo scopo di fornire elementi informativi e conoscitivi per elaborare il proprio pensiero critico.

Nel loro insieme, i tre setting formale, non formale ed esperienziale hanno lo scopo di attivare le risorse produttive del gruppo, nel rispetto delle diversità. Si tratta pertanto di un approccio formativo che si offre, nelle prime settimane di avvio dell'attività dei volontari, come 'metafora' e anticipazione dell'esperienza del servizio civile in senso lato.

Gli strumenti didattici usati sono:

lavagna a fogli mobili, pc, videoproiettore, connessione di rete, slides, testi per letture di gruppo, strumenti multimediali (foto e immagini, video, canzoni, brani di film, etc).

La formazione generale viene interamente erogata da formatori di Anci Toscana.

### 5.2 Contenuti della formazione:

La finalità della formazione generale è di fornire al volontario l'opportunità di riflettere sul significato e le valenze del servizio civile, e offrire gli strumenti per costruire un senso più ampio di questa esperienza che si radichi nella sua formazione personale e civile: una 'cassetta degli attrezzi', in termini di concetti acquisiti, stimoli ed elaborazioni, utile ad affrontare in modo più consapevole il servizio civile come esperienza fondamentale di cittadinanza attiva e responsabile. In questa prospettiva, il percorso formativo di Anci Toscana si propone di:

- 1\_ far conoscere ai giovani volontari il servizio civile nel suo contesto normativo nazionale e regionale, nella sua storia e nella sua evoluzione, significativa dal punto di vista dei percorsi dei diritti civili;
- 2\_ connettere il servizio civile, a partire dalla propria origine, ai valori di partecipazione, solidarietà, coesione sociale, definendosi come una delle forme della cittadinanza democratica;
- 3\_ proporre una riflessione sulle interazioni tra soggetto e comunità, tra uno e molti, in termini di rapporto con le istituzioni, con il sistema della legalità, con le diversità e le situazioni di conflitto, attraverso una elaborazione critica su alcune tematiche 'calde' dell'attualità civica e sociale dal punto di vista sociologico, psicologico, antropologico, etico;
- 4\_ offrire una contestualizzazione generale sulle modalità della partecipazione attiva, con riguardo anche alle nuove forme di partecipazione in rete.

Nella sua organizzazione, il percorso formativo è pensato in chiave sia di progressione specifica sia di circolarità, al fine di dare il più possibile un continuum di contenuti e di valori.

In questa ottica, il percorso è strutturato su una serie di step, articolati nei seguenti moduli:

#### PROGRAMMA DELLA FORMAZIONE – 42 ORE:

Modulo 1 – Il sistema del Servizio Civile: Enti e progetti – Durata: 5 ore

Lezione frontale a distanza sincrona

Argomenti:

Il servizio civile regionale. I finanziamenti europei al servizio civile regionale: cosa cambia.

Gli enti locali e i Comuni nel sistema del servizio civile.

ANCI Toscana e il lavoro per progetti.

Gli interlocutori istituzionali dei volontari in servizio (Regione, Ente, sede di progetto).

Il regolamento regionale per la gestione dei volontari.

Metodologia:

Frontale.

Modulo 2 – Storia del Servizio Civile - Durata: 5 ore

Lezione frontale a distanza sincrona

Argomenti:

L'obiezione di coscienza.

Il dovere di difendere la Patria, l'obiezione di coscienza alle armi e la storia del servizio civile in Italia.

La sospensione della leva obbligatoria e la nascita del servizio civile volontario universale e regionale. Dal concetto di Patria a quello di Comunità e coesione sociale.

Il servizio civile nell'avvio dell'esperienza e nella percezione dei partecipanti.

Oggi e domani: la legge di servizio civile che vorrei.

Metodologia:

Frontale

Modulo 3 - Convivenza civile e democrazia: i diritti e la cultura della legalità' – Durata: 8 ore

Lezione laboratoriale in presenza

Argomenti:

Convivenza civile e bene comune. Limiti, utopie, trasgressioni; cultura dei doveri e dei diritti.

La comunità non come somma di individui ma come insieme organico. Lo strumento per regolare diritti e doveri: leggi e legalità.

Chi scrive le regole.

Legge come limitazione o garanzia? Fra legalità, illegalità e disobbedienza civile.

Leggi che cambiano: il cittadino attivo, le istituzioni e la legalità democratica.

Metodologia:

Brainstorm, giochi di ruolo, letture, video, mappe concettuali a piccoli gruppi, discussione d'aula condotta dal formatore.

Modulo 4 – Diversità e gestione dei conflitti – Durata: 8 ore

Lezione laboratoriale in presenza

Argomenti:

Nessuno uguale all'altro. La diversità irriducibile. Diversità naturali e culturali.

La diversità etichettata. Pregiudizi e stereotipi.

Il pregiudizio come germe del conflitto

Elementi di teoria del conflitto: il triangolo di Galtung

Esplicitare e gestire: la soluzione creativa dei conflitti

La minaccia della diversità e il diverso tra i diversi: lo straniero.

“Rispettare le nostre regole”: diritti uguali o diversi?

Nuove cittadinanze: esperimenti di integrazione.

Metodologia:

Brainstorm, giochi di ruolo, letture, video, mappe concettuali a piccoli gruppi, momenti di lezione frontale, discussione d'aula condotta dal formatore.

Modulo 5: Protezione civile, ambiente e partecipazione – Durata 8 ore

Lezione laboratoriale in presenza

Argomenti:

Il nesso tra prevenzione/protezione ambientale e legalità.

La normativa sulla protezione civile.

La partecipazione attiva come strumento di valorizzazione del territorio e degli spazi urbani.

Simulazioni di forme di cittadinanza attiva e di partecipazione democratica ai processi decisionali sull'uso del territorio e degli spazi urbani.

Metodologia:

Lezione frontale, video, elaborazioni progettuali a piccoli gruppi, restituzione e discussione d'aula condotta dal formatore.

Modulo 6: Cittadinanza digitale I– Durata 2 ore

Lezione a distanza sincrona

Argomenti:

Garantire i diritti di cittadinanza attraverso l'inclusione digitale

Abitare lo spazio digitale in modo competente

Metodologia

Frontale e interattiva

Modulo 7: Cittadinanza digitale II– Durata 2 ore

Lezione a distanza sincrona

Argomenti:

Abitare lo spazio digitale in modo consapevole

Riconoscere le fake news e l'infodemia

Il fenomeno haters

Metodologia

Frontale e interattiva

Modulo 8: Cittadinanza digitale III – Durata 4 ore

Lezione a distanza sincrona

Argomenti:

Utilizzare lo spazio digitale per realizzare azioni e iniziative di cittadinanza attiva.

La comunicazione pubblica e le campagne civiche attraverso i social

Metodologia:

Frontale e interattiva

## 5a. Formazione Generale Facoltativa dei Giovani

## 6. Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

### 6.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica sarà erogata come formazione d'aula, e sarà gestita in ciascuna sede dai formatori dei Comuni coinvolti nel progetto, eccetto i seguenti moduli:

- Ambiti turistici, Prodotti Turistici Omogenei (PTO) e promozione dei PTO;
- Sicurezza sui luoghi di lavoro.

Tali moduli saranno erogati da formatori di ANCI Toscana in modalità a distanza sincrona.

Il programma formativo, per quanto riguarda le sessioni in presenza, sarà articolato in moduli organizzati dalle sedi di servizio; gli strumenti necessari all'erogazione di tale formazione saranno messi autonomamente a disposizione dalle sedi stesse.

La formazione si baserà sull'uso integrato di quattro metodologie:

1. frontale
2. interattiva
3. teorico-pratica
4. partecipativa (dinamiche non formali)

1. La formazione frontale risulta essere uno dei metodi più idonei a trasferire concetti, informazioni e schemi interpretativi. Sarà applicata per i contenuti di natura teorica e si avvarrà dell'ausilio di supporti visivi (slide, presentazioni, pagine web), audiovisivi (video) e altri materiali (documenti, dispense in formato digitale) che potranno essere consegnati ai partecipanti.

2. La formazione di tipo frontale sarà opportunamente integrata da un approccio interattivo, basato sull'interazione e lo scambio tra partecipanti e formatore e fra partecipanti. Sarà condotta attraverso la sollecitazione di domande di approfondimento, lo studio di casi, lo scambio di punti di vista, l'analisi condivisa di esperienze, etc.

3. Oltre un terzo della formazione specifica avrà carattere teorico-pratico. Il presupposto di questo tipo di formazione è che l'apprendimento deriva dall'esperienza diretta. I volontari, attraverso esercitazioni e simulazioni appositamente strutturate e/o sperimentazione diretta dell'utilizzo di strumenti tecnici necessari all'espletamento del servizio (software, archivi, data base, piattaforme online dove pubblicare contenuti, etc), avranno modo di "imparare facendo", rafforzando le capacità di auto-osservazione su quello che fanno, migliorando le competenze comunicative, acquisendo nuovi e più efficaci strumenti operativi.

Questa metodologia risulterà particolarmente utile nei seguenti moduli:

- Ambiti turistici, Prodotti Turistici Omogenei (PTO) e promozione dei PTO, relativo alla promozione dei Prodotti Turistici Omogenei
- Strumenti di promozione turistica dell'Ente, relativo alla comunicazione istituzionale, compresa la comunicazione online
- Comunicazione social, relativo alla promozione attraverso i canali social dell'Ente.

4. Parte della formazione specifica del progetto prevede il ricorso a metodologie partecipative basate su dinamiche non formali, centrate cioè su un ruolo attivo e propositivo dei partecipanti, sulle loro conoscenze e competenze pregresse, sul sapere essere, sulla attivazione di dinamiche relazionali e l'interazione produttiva del gruppo in formazione.

Nello specifico, saranno utilizzate le seguenti tecniche:

- 1) il Lavoro di Gruppo: i partecipanti vengono suddivisi in sottogruppi a cui viene assegnato una esercitazione da svolgere, in autonomia ed in un tempo determinato, la cui realizzazione dovrà essere successivamente presentata in plenaria. Il LdG risulta efficace nel facilitare lo scambio di idee e la creatività, favorisce l'aggregazione, accresce l'assunzione di impegno e la capacità propositiva di problem solving;
- 2) il Role Playing: simulazione in modo realistico di situazioni potenzialmente critiche nell'ambito di un piccolo gruppo;
- 3) l'In Tray: tipo di Role Playing individuale in cui si simulano problemi decisionali sul piano operativo. Ogni volontario viene posto di fronte ai problemi operativi, analogamente come essi si presentano durante una giornata di lavoro.

Questa metodologia sarà utilizzata per il modulo Laboratorio di turismo sostenibile.

### 6.2 Contenuti della formazione:

Gli obiettivi della formazione specifica del presente progetto si possono distinguere in:

- Conoscenze teoriche relativamente a normative, forme organizzative e modalità di intervento
- Conoscenze strumentali allo svolgimento delle mansioni previste nel progetto
- Conoscenze teoriche e pratiche di storytelling in ambito culturale

#### PROGRAMMA DELLA FORMAZIONE – 42 ORE:

Il programma della formazione specifica si articola nei seguenti moduli, per una durata complessiva di 42 ore.

##### Modulo 1. L'Ente locale e gli obiettivi del progetto di servizio civile – Durata 6 ore

###### Argomenti

- Presentazione dell'Ente di Accoglienza.
- L'area dei servizi in cui si attua il progetto di Servizio Civile
- Gli obiettivi specifici del progetto
- Ruolo e compiti dei volontari

###### Metodologia:

- Frontale
- Interattiva
- In presenza

##### Modulo 2. Risorse turistiche dell'Ambito e del Comune – Durata 8 ore

###### Argomenti

- Descrizione delle principali risorse (culturali, artistiche, naturalistiche, produttive, etc) presenti nell'ambito turistico di intervento e nel Comune di attuazione del progetto

###### Metodologia:

- Frontale
- Interattiva
- In presenza

##### Modulo 3. Ambiti turistici, Prodotti Turistici Omogenei (PTO) e promozione dei PTO – Durata 5 ore

###### Argomenti:

- Elementi di normativa regionale sugli ambiti territoriali e presentazione dei servizi di Toscana Promozione Turistica
- Cosa sono e come sono organizzati i PTO (Prodotti Turistici Omogenei)
- Strumenti di promozione dei prodotti turistici on-line e off-line
- Presentazione del portale regionale Visit Tuscany e della piattaforma MAKE IAT

###### Metodologia:

- Frontale
- Interattiva
- On line sincrona

##### Modulo 4. Strumenti di promozione turistica dell'Ente – Durata 4 ore

###### Argomenti:

- Le strutture territoriali per l'Informazione e l'Accoglienza: organizzazione e servizi
- Il sito web istituzionale del Comune: organizzazione e gestione dei contenuti
- Le reti con i soggetti e gli stakeholder del territorio.

###### Metodologia:

- Frontale
- Interattiva
- In presenza

##### Modulo 5. Comunicazione social – Durata 3 ore

###### Argomenti

- Comunicare sui social in modo efficace
- Personalizzazione del messaggio per il target di riferimento
- I social media dell'Ente Locale: strumenti per l'utilizzo corretto ed efficace in raccordo con l'Ambito Turistico

###### Metodologia:

- Frontale
- Interattiva
- In presenza

##### Modulo 6. Laboratorio di Turismo Sostenibile – Durata 8 ore

###### Argomenti

- Sostenibilità ambientale e sociale: inclusione e accessibilità, turismo circolare, benessere della persona, tutela delle risorse.
- Esercitazione: simulazione di progettazione partecipata a piccoli gruppi

Metodologia:

- Partecipativa
- In presenza

Modulo 7. La sicurezza sui luoghi di lavoro (ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. n. 81/2008 e dell'Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011).- Durata: 8 ore

Lezione frontale a distanza sincrona

Argomenti:

a) Programma 4 ore argomenti generali come da normativa di riferimento:

Rischio

Danno

Prevenzione

Protezione

Organizzazione della prevenzione aziendale

Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali

Gli organi di vigilanza, controllo e assistenza

b) Programma 4 ore argomenti specifici:

La sicurezza nell'Ente locale. I rischi connessi all'impiego dei volontari: uffici, postazioni con videoterminale, strutture aperte al pubblico, strutture per attività di back-office.

La sicurezza fuori sede e nei luoghi diversi dall'Ente: scuole, strutture educative e aggregative

6a. Formazione Specifica Facoltativa dei Giovani:

## 7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore)

(Coordinatore) INNOCENTI CHIARA (17/04/1977)

Formazione: NO

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

7.2 Ulteriore formazione

## 8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO

Istanza presentata ai sensi dell'art 65 comma 1 lettera b) del Codice dell'amministrazione digitale Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82

Da: GHRSMN66L23D612H - GHERISIMONE. Data e ora: 11/12/2025:13:18:07