

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

Ente proponente il progetto:

ADOC

Codice di accreditamento:

NZ01079

Albo e classe di iscrizione:

NAZIONALE

I

CARATTERISTICHE PROGETTO

Titolo del progetto:

NOVAE ITINERIS – PERCORSI DI SOSTEGNO ED INTEGRAZIONE

Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):

EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE. SPORTELLO INFORMA E11

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:

Con l'introduzione della legge 64/2001 le Associazione dei consumatori ed in particolar modo l'Adoc con l'inserimento di nuove e giovani risorse umane all'interno di un organismo formato da Consulenti avvocati che operano all'interno dell'Associazione Consumatori danno supporto a quelle categorie di persone che normalmente non riescono a districarsi all'interno dei meandri delle utenze e delle problematiche quotidiane della famiglia con gli Enti Pubblici, la Pubblica Amministrazione e le Società eroganti di Servizi.

L'immissione pertanto dei volontari del servizio civile serve oltre che a costituire nuove sinergie di lavoro che rendano più giovane e snello il confronto tra i giovani decisamente molto portati all'utilizzo delle nuove tecnologie e quelle categorie di persone che magari non hanno una spiccata capacità nell'utilizzo dei canali internet o il raffronto con le piattaforme degli Enti o dei Servizi.

Nel contesto territoriale del presente progetto, le province di Torino e di Alessandria, si evidenzia una peculiarità territoriale che presenta un'alta concentrazione di persone in età avanzata a seguito del naturale processo di invecchiamento della popolazione, dovuto ad una migliore qualità della vita nelle due Province, che ha portato ad un aumento del numero di utenti che si rivolgono all'Associazione Difesa Orientamento dei Consumatori.

Si evidenzia un'analisi del territorio qui di seguito riportata:

La provincia di Torino (*provincia ëd Turin in piemontese, province de Turin in*

francoprovenzale, *província de Turin* in occitano) è una provincia italiana del Piemonte. Si estende su una superficie di 6.827 km²^[3] e comprende 316 comuni. È una delle province più estese d'Italia oltre ad essere la provincia con il più alto numero di comuni seguita dalla provincia di Cuneo con 250.

Confina a nord con la Valle d'Aosta, a est con le province di Biella, Vercelli, Alessandria e Asti, a sud con la provincia di Cuneo, a ovest con la Francia (dipartimenti della Savoia nella regione Rodano-Alpi e delle Alte Alpi nella Provenza-Alpi-Costa Azzurra).

La provincia è composta da una parte montagnosa ad ovest ed a nord lungo il confine con la Francia e con la Valle d'Aosta, ed una parte pianeggiante o collinare nella zona sud ed est. La parte montuosa ospita parte delle Alpi Cozie, delle Alpi Graie e, in misura molto minore, delle Alpi Pennine. Il punto più elevato della provincia di Torino è costituito dal torrione del Roc (4.026 m), situato nel Massiccio del Gran Paradiso al confine con la Valle d'Aosta.

Nel 1945 le sono stati riaggregati i 113 comuni canavesani che erano stati staccati nel 1927 (fra i quali i territori della valle Orco, val Soana e il circondario di Ivrea fino a Carema) per erigere la nuova provincia di Aosta. Questi territori canavesani, formanti l'antico circondario di Ivrea, furono attribuiti ad Aosta allorché Mussolini, formando la nuova provincia di Aosta, volle che questa perdesse il suo carattere tipicamente alpino e francese, diluendolo con i territori canavesani, che ne costituivano per altro la componente economicamente più viva. Con la soppressione della provincia di Aosta (1945), Ivrea e il Canavese sono stati reintegrati nella provincia di Torino e nel Piemonte.

Come già detto la provincia di Torino ha il maggior numero di comuni in Italia: ne conta 316. È la quarta provincia più popolata d'Italia (dopo Roma, Milano e Napoli) ed è la quarta provincia anche per estensione territoriale (dopo Bolzano, Foggia e Cuneo).

La popolazione residente in provincia di Torino al Censimento 2011, è risultata composta da **2.247.780** individui, mentre alle Anagrafi comunali ne risultavano registrati **2.306.811**. Si è, dunque, verificata una differenza negativa fra *popolazione censita* e *popolazione anagrafica* pari a **59.031** unità (-2,56%). – Grafico 1

GRAFICO 1

Andamento demografico della popolazione residente in **provincia di Torino** dal 2001 al 2012.



Per eliminare la discontinuità che si è venuta a creare fra la serie storica della popolazione del decennio intercensuario 2001-2011 con i dati registrati in Anagrafe negli anni successivi, si ricorre ad operazioni di **ricostruzione intercensuaria** della popolazione.

I grafici e le tabelle di questa pagina riportano i dati effettivamente registrati in Anagrafe.

La tabella in basso riporta il dettaglio della variazione della popolazione residente al 31

dicembre di ogni anno. Vengono riportate ulteriori due righe con i dati rilevati il giorno dell'ultimo censimento della popolazione e quelli registrati in anagrafe il giorno precedente.

TAB. 1 Dettaglio della variazione della popolazione residente

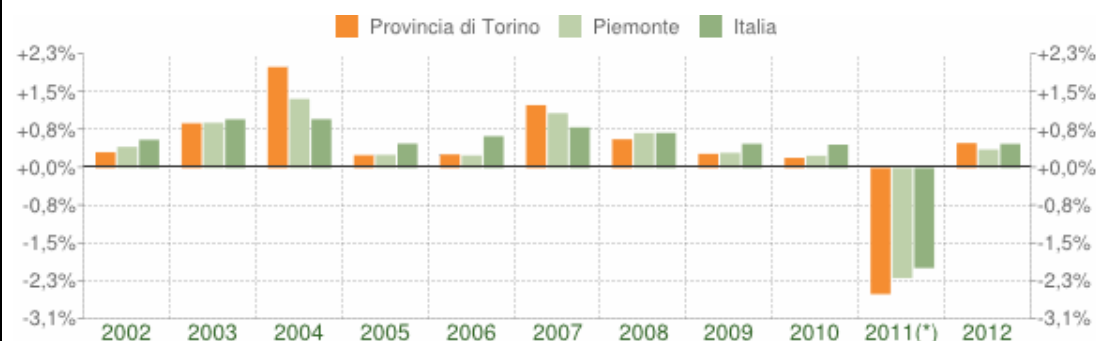
| <i>Anno</i> | <i>Data rilevamento</i> | <i>Popolazione residente</i> | <i>Variazione assoluta</i> | <i>Variazione percentuale</i> | <i>Numero Famiglie</i> | <i>Media componenti per famiglia</i> |
|-----------------|-------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 2001 | 31 dicembre | 2.165.299 | - | - | - | - |
| 2002 | 31 dicembre | 2.172.226 | +6.927 | +0,32% | - | - |
| 2003 | 31 dicembre | 2.191.960 | +19.734 | +0,91% | 985.735 | 2,21 |
| 2004 | 31 dicembre | 2.236.941 | +44.981 | +2,05% | 993.544 | 2,24 |
| 2005 | 31 dicembre | 2.242.775 | +5.834 | +0,26% | 999.878 | 2,23 |
| 2006 | 31 dicembre | 2.248.955 | +6.180 | +0,28% | 1.007.628 | 2,22 |
| 2007 | 31 dicembre | 2.277.686 | +28.731 | +1,28% | 1.025.769 | 2,21 |
| 2008 | 31 dicembre | 2.290.990 | +13.304 | +0,58% | 1.036.372 | 2,20 |
| 2009 | 31 dicembre | 2.297.598 | +6.608 | +0,29% | 1.043.153 | 2,19 |
| 2010 | 31 dicembre | 2.302.353 | +4.755 | +0,21% | 1.050.370 | 2,18 |
| 2011 (1) | 8 ottobre | 2.306.811 | +4.458 | +0,19% | 1.053.133 | 2,18 |
| 2011 (2) | 9 ottobre | 2.247.780 | -59.031 | -2,56% | - | - |
| 2011 | 31 dicembre | 2.243.382 | -4.398 | -0,20% | 1.053.615 | 2,12 |
| 2012 | 31 dicembre | 2.254.720 | +11.338 | +0,51% | 1.058.554 | 2,12 |

(1) popolazione anagrafica al 8 ottobre 2011, giorno prima del censimento 2011.

(2) popolazione censita il 9 ottobre 2011, data di riferimento del censimento

GRAFICO 2 - Variazione percentuale della popolazione

Le variazioni annuali della popolazione della provincia di Torino espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della regione Piemonte e dell'Italia.



Variazione percentuale della popolazione

PROVINCIA DI TORINO - Dati ISTAT al 31 dicembre di ogni anno - Elaborazione TUTTITALIA.IT

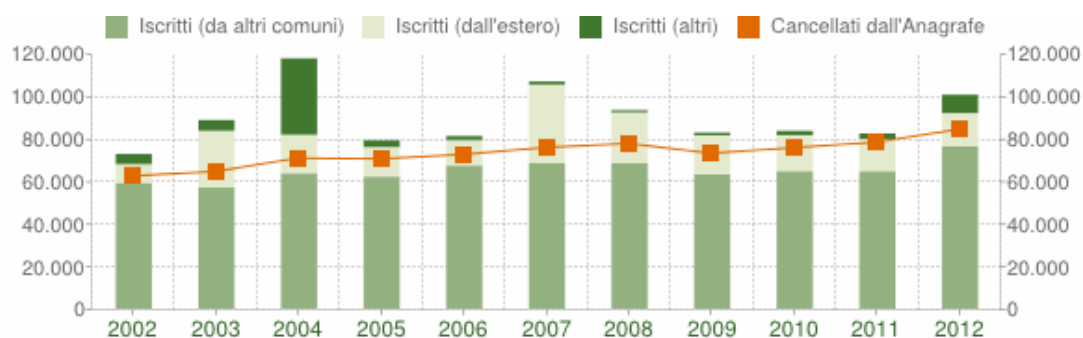
(*) post-censimento

Flusso migratorio della popolazione

Il grafico in basso visualizza il numero dei trasferimenti di residenza da e verso la provincia di Torino negli ultimi anni. I trasferimenti di residenza sono riportati come **iscritti** e **cancellati** dall'Anagrafe dei comuni della provincia.

Fra gli iscritti, sono evidenziati con colore diverso i trasferimenti di residenza da altri comuni, quelli dall'estero e quelli dovuti per altri motivi (ad esempio per rettifiche amministrative).

Grafico 3 Flusso migratorio della popolazione



Flusso migratorio della popolazione

PROVINCIA DI TORINO - Dati ISTAT (bilancio demografico 1 gen-31 dic) - Elaborazione TUTTITALIA.IT

La tabella seguente riporta il dettaglio del comportamento migratorio dal 2002 al 2012. Vengono riportate anche le righe con i dati ISTAT rilevati in anagrafe prima e dopo l'ultimo censimento della popolazione.

Per quanto riguarda la distribuzione per classi di età nel grafico 4 sono riportate per **classi quinquennali** di età sull'asse Y, mentre sull'asse X sono riportati due grafici a barre a specchio con i maschi (a sinistra) e le femmine (a destra). I diversi colori evidenziano la distribuzione della popolazione per stato civile: celibi e nubili, coniugati, vedovi e divorziati.

Grafico 4 Popolazione per età, sesso e stato civile

Le tabelle e i grafici sopra esposti mostrano una struttura della popolazione sempre più orientata verso classi di età superiori ai 65 anni che al 2012 era pari al 22,4% del totale della popolazione a fronte di un 13,1% della popolazione ricadente nella classe di età tra 0-14 anni (la media italiana è rispettivamente di 20,8% e 14%).

I principali indicatori che ci permettono di valutare alcuni impatti sul sistema sociale, ad esempio sul sistema lavorativo o su quello sanitari mostrano una popolazione sempre più anziana. L'indice di vecchiaia infatti al 2012 era pari a 175.0 cioè di circa 26 punti più elevato di quello medio italiano (148,6). Ciò è confermato anche dall'indice di ricambio della popolazione attiva il cui indicatore al 2012 era pari a 159.7 che rappresenta il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione che sta per andare in pensione (55-64 anni) e quella che sta per entrare nel mondo del lavoro (15-24 anni). Pertanto se l'indicatore fosse uguale a 100 coloro che vanno in pensione e la popolazione che sta per entrare nel mercato del lavoro si equivarrebbero. Il basso indice di natalità (8,7 ogni mille abitanti) e il fatto che in provincia di Torino nel 2013 ci sono 57,8 individui a carico, ogni 100 che lavorano (indice di dipendenza strutturale) confermano in modo inequivocabile il progressivo invecchiamento della popolazione provinciale di Torino.

La stessa situazione, ancora più accentuata la ritroviamo nella provincia di Alessandria

La popolazione, nel 2012, era pari a **427.354** abitanti di cui il 25.6% ricadenti nelle classi di età maggiori di 65 anni e l'11,4 nella classe di età 0-14 anni. Le tabelle e i grafici che seguono mostrano in dettaglio l'andamento demografico degli ultimi anni precedute da una breve descrizione del territorio provinciale.

La Provincia occupa l'estremo settore sud-orientale del Piemonte, confina a nord con la provincia di Vercelli, a ovest la provincia di Torino e la provincia di Asti, a est con la Lombardia (provincia di Pavia), a sud con la Liguria (provincia di Genova e provincia di Savona), a sud-est con l'Emilia-Romagna (provincia di Piacenza).

Il territorio della provincia è per 3/4 montuoso o collinare. A nord il basso Monferrato si caratterizza per una immensa distesa di colline del Monferrato e valli in cui scorrono il fiume Po e il Tanaro. Al centro è situata una fertile pianura attraversata dal Tanaro, dal Bormida e dai loro affluenti. A sud-ovest ancora le colline della Val Bormida, della Val d'Erro e della Val d'Orba, e della val Lemme che si congiungono con i monti dell'Appennino Ligure. A sud-est le zone collinari del novese e del tortonese, con le valli dello Scrivia e dei suoi affluenti, in primis la val Borbera e la valle Spinti costituiscono le estreme propaggini dell'Appennino Ligure, sui quali la provincia confina con quella di Genova. Poco lontano dal confine con la Lombardia scorre il Curone che divide la pianura alessandrina-tortonese dall'Oltrepò Pavese; inoltre è delimitata brevemente dallo Staffora. Il punto più elevato è il Monte Ebro che raggiunge i 1.701 m, il meno elevato il comune di Molino dei Torti che si trova a 76 m d'altezza.

Andamento demografico della popolazione residente in **provincia di Alessandria** dal 2001 al 2012.



La popolazione residente in provincia di Alessandria al Censimento 2011 è risultata composta da **427.229** individui, mentre alle Anagrafi comunali ne risultavano registrati **440.614**. Si è, dunque, verificata una differenza negativa fra *popolazione*

I grafici e le tabelle di questa pagina riportano i dati effettivamente registrati in Anagrafe.

La tabella in basso riporta il dettaglio della variazione della popolazione residente al 31 dicembre di ogni anno.

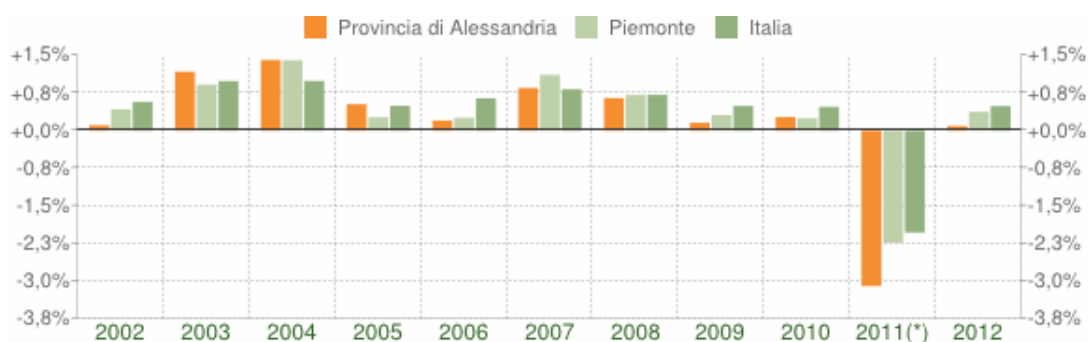
| Anno | Data rilevamento | Popolazione residente | Variazione assoluta | Variazione percentuale | Numero Famiglie | Media componenti per famiglia |
|--------------------------|------------------|-----------------------|---------------------|------------------------|-----------------|-------------------------------|
| 2001 | 31 dicembre | 417.751 | - | - | - | - |
| 2002 | 31 dicembre | 418.203 | +452 | +0,11% | - | - |
| 2003 | 31 dicembre | 423.118 | +4.915 | +1,18% | 195.482 | 2,14 |
| 2004 | 31 dicembre | 429.080 | +5.962 | +1,41% | 196.954 | 2,16 |
| 2005 | 31 dicembre | 431.346 | +2.266 | +0,53% | 197.694 | 2,16 |
| 2006 | 31 dicembre | 432.215 | +869 | +0,20% | 198.485 | 2,16 |
| 2007 | 31 dicembre | 435.891 | +3.676 | +0,85% | 200.710 | 2,15 |
| 2008 | 31 dicembre | 438.726 | +2.835 | +0,65% | 202.393 | 2,15 |
| 2009 | 31 dicembre | 439.414 | +688 | +0,16% | 203.323 | 2,14 |
| 2010 | 31 dicembre | 440.613 | +1.199 | +0,27% | 204.411 | 2,14 |
| 2011 (¹) | 8 ottobre | 440.614 | +1 | +0,00% | 204.764 | 2,13 |
| 2011 (²) | 9 ottobre | 427.229 | -13.385 | -3,04% | - | - |
| 2011 | 31 dicembre | 426.952 | -277 | -0,06% | 204.880 | 2,07 |
| 2012 | 31 dicembre | 427.354 | +402 | +0,09% | 204.619 | 2,07 |

(¹) popolazione anagrafica al 8 ottobre 2011, giorno prima del censimento 2011.

(²) popolazione censita il 9 ottobre 2011, data di riferimento del censimento 2011.

Variazione percentuale della popolazione

Le variazioni annuali della popolazione della provincia di Alessandria espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della regione Piemonte e dell'Italia.

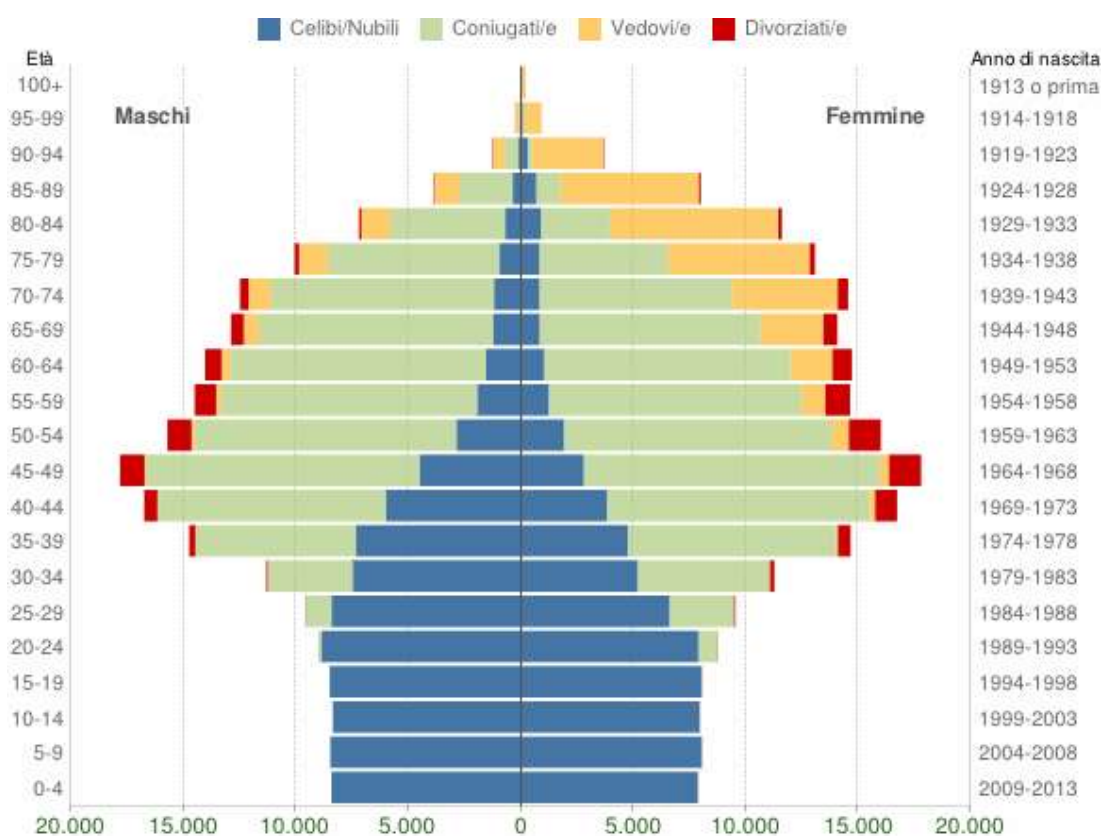


Variazione percentuale della popolazione

PROVINCIA DI ALESSANDRIA - Dati ISTAT al 31 dicembre di ogni anno - Elaborazione TUTTITALIA.IT

(*) post-censimento

La popolazione è riportata per **classi quinquennali** di età sull'asse Y, mentre sull'asse X sono riportati due grafici a barre a specchio con i maschi (a sinistra) e le femmine (a destra). I diversi colori evidenziano la distribuzione della popolazione per stato civile: celibi e nubili, coniugati, vedovi e divorziati.



Popolazione per età, sesso e stato civile - 2013

PROVINCIA DI ALESSANDRIA - Dati ISTAT 1° gennaio 2013 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

Distribuzione della popolazione 2013 - provincia di Alessandria

| Età | Celibi /Nubili | Coniugati /e | Vedovi/ /e | Divorziati /e | Maschi | | Femmine | | Totale | |
|------------|----------------|--------------|------------|---------------|--------|-------|---------|-------|---------------|------|
| | | | | | | % | | % | | % |
| 0-4 | 16.286 | 0 | 0 | 0 | 8.429 | 51,8% | 7.857 | 48,2% | 16.286 | 3,8% |

| | | | | | | | | | | |
|---------------|----------------|----------------|---------------|---------------|----------------|--------------|----------------|-------|----------------|------|
| 5-9 | 16.506 | 0 | 0 | 0 | 8.474 | 51,3% | 8.032 | 48,7% | 16.506 | 3,9% |
| 10-14 | 16.309 | 0 | 0 | 0 | 8.369 | 51,3% | 7.940 | 48,7% | 16.309 | 3,8% |
| 15-19 | 16.524 | 36 | 0 | 0 | 8.505 | 51,4% | 8.055 | 48,6% | 16.560 | 3,9% |
| 20-24 | 16.774 | 968 | 2 | 15 | 9.004 | 50,7% | 8.755 | 49,3% | 17.759 | 4,2% |
| 25-29 | 15.025 | 4.019 | 16 | 70 | 9.599 | 50,2% | 9.531 | 49,8% | 19.130 | 4,5% |
| 30-34 | 12.663 | 9.626 | 36 | 252 | 11.318 | 50,1% | 11.259 | 49,9% | 22.577 | 5,3% |
| 35-39 | 12.083 | 16.394 | 90 | 829 | 14.749 | 50,2% | 14.647 | 49,8% | 29.396 | 6,9% |
| 40-44 | 9.817 | 21.811 | 290 | 1.567 | 16.752 | 50,0% | 16.733 | 50,0% | 33.485 | 7,8% |
| 45-49 | 7.301 | 25.311 | 489 | 2.512 | 17.834 | 50,1% | 17.779 | 49,9% | 35.613 | 8,3% |
| 50-54 | 4.789 | 23.511 | 934 | 2.485 | 15.713 | 49,5% | 16.006 | 50,5% | 31.719 | 7,4% |
| 55-59 | 3.173 | 22.645 | 1.270 | 2.055 | 14.504 | 49,8% | 14.639 | 50,2% | 29.143 | 6,8% |
| 60-64 | 2.587 | 22.326 | 2.249 | 1.599 | 14.053 | 48,9% | 14.708 | 51,1% | 28.761 | 6,7% |
| 65-69 | 2.077 | 20.202 | 3.493 | 1.188 | 12.897 | 47,8% | 14.063 | 52,2% | 26.960 | 6,3% |
| 70-74 | 2.021 | 18.516 | 5.657 | 851 | 12.499 | 46,2% | 14.546 | 53,8% | 27.045 | 6,3% |
| 75-79 | 1.779 | 13.362 | 7.571 | 427 | 10.058 | 43,5% | 13.081 | 56,5% | 23.139 | 5,4% |
| 80-84 | 1.580 | 8.205 | 8.753 | 255 | 7.195 | 38,3% | 11.598 | 61,7% | 18.793 | 4,4% |
| 85-89 | 1.053 | 3.439 | 7.260 | 122 | 3.878 | 32,7% | 7.996 | 67,3% | 11.874 | 2,8% |
| 90-94 | 427 | 809 | 3.641 | 68 | 1.258 | 25,4% | 3.687 | 74,6% | 4.945 | 1,2% |
| 95-99 | 108 | 112 | 912 | 18 | 240 | 20,9% | 910 | 79,1% | 1.150 | 0,3% |
| 100+ | 25 | 7 | 172 | 0 | 30 | 14,7% | 174 | 85,3% | 204 | 0,0% |
| Totale | 158.907 | 211.299 | 42.835 | 14.313 | 205.358 | 48,1% | 221.996 | 51,9% | 427.354 | |

Come per la provincia di Torino anche la provincia di Alessandria sta subendo un lento e inesorabile invecchiamento ancor più della provincia di Torino mostrando in modo evidente come buona parte del territorio piemontese deve affrontare problematiche di tipo socio-sanitario che impattano non poco sul sistema sociale ed economico dell'area di riferimento. Per semplicità di analisi si riportano in tabella principali indicatori demografici della provincia di Alessandria elaborati dall'Istat e da cui si evince come tale provincia sia ormai una provincia per vecchi.

Principali indici demografici calcolati sulla popolazione residente in provincia di Alessandria.

| <i>Anno</i> | <i>Indice di vecchiaia</i> | <i>Indice di dipendenza strutturale</i> | <i>Indice di ricambio della popolazione attiva</i> | <i>Indice di struttura della popolazione e attiva</i> | <i>Indice di carico di figli per donna feconda</i> | <i>Indice di natalità (x 1.000 ab.)</i> | <i>Indice di mortalità (x 1.000 ab.)</i> |
|-------------|----------------------------|---|--|---|--|---|--|
| | 1° gennaio | 1° gennaio | 1° gennaio | 1° gennaio | 1° gennaio | 1 gen-31 dic | 1 gen-31 dic |
| 2002 | 248,0 | 55,6 | 192,0 | 116,2 | 17,6 | 7,1 | 14,8 |
| 2003 | 248,1 | 56,7 | 195,7 | 119,2 | 17,2 | 7,0 | 15,2 |
| 2004 | 247,5 | 57,0 | 190,9 | 120,4 | 16,9 | 7,4 | 13,9 |
| 2005 | 245,3 | 57,7 | 181,5 | 123,1 | 17,0 | 7,2 | 13,9 |
| 2006 | 241,5 | 58,2 | 168,2 | 125,6 | 17,4 | 7,6 | 13,8 |
| 2007 | 239,7 | 58,7 | 170,5 | 129,4 | 17,8 | 7,6 | 13,8 |
| 2008 | 235,6 | 58,8 | 172,2 | 131,9 | 18,0 | 7,9 | 14,2 |

| | | | | | | | |
|-------------|-------|------|-------|-------|------|-----|------|
| 2009 | 230,1 | 58,7 | 171,1 | 133,1 | 18,4 | 7,6 | 14,0 |
| 2010 | 228,2 | 58,8 | 173,1 | 137,2 | 18,5 | 7,4 | 13,4 |
| 2011 | 225,4 | 58,7 | 180,7 | 141,1 | 18,5 | 7,6 | 13,7 |
| 2012 | 230,6 | 60,9 | 177,2 | 146,4 | 18,9 | 7,5 | 14,6 |

Sotto il profilo socio-economico, nell'area delle due province, tralasciando l'analisi di dettaglio della provincia di Torino, che come sappiamo ha rappresentato la storia italiana della grande industria con la presenza della Fiat e il suo indotto, i principali poli industriali sono localizzati intorno ad Alessandria (Spinetta Marengo e Valenza), Tortona (Castelnuovo Scrivia e Pontecurone), Novi Ligure (Arquata Scrivia, Serravalle Scrivia, Cassano Spinola, Casale Monferrato). I settori produttivi principali sono il metalmeccanico e l'oreficeria (a Valenza). Seguono il settore alimentare (a Novi Ligure), prodotti chimici e materie plastiche (a Novi Ligure, Spinetta Marengo, Cassano Spinola, Serravalle Scrivia). Numerose le imprese artigianali nei settori manifatturiero costruzioni, trasporti. Rilevante il commercio sia come negozi tradizionali che come grande distribuzione (81 esercizi nel 1998).

Torino, come Alessandria promuovono una serie di percorsi di interesse turistico. Tali percorsi toccano località che si puntano sul patrimonio artistico e sulle abilità enogastronomiche delle varie località delle due province.

L'invecchiamento della popolazione è un fenomeno in costante aumento e ad esso si legano la concomitanza di fattori diversi (reddito scarso o insufficiente, condizioni familiari ed ambientali che determinano una situazione di isolamento, condizioni psico-fisiche che rendono difficile una vita autonoma), costringe molti degli ultrasessantacinquenni a vivere in condizioni di dipendenza grave o a livelli intermedi di dipendenza.

Dipendenza che si manifesta in particolar modo nel disbrigo della quotidianità, specie nei rapporti con enti ed istituzioni.

Disagio reso ancor più accentuato dalla difficoltà, spesso insuperabile, che molti anziani riscontrano nell'utilizzo delle nuove tecnologie, che li rendono del tutto esclusi da molte, se non tutte, le procedure telematiche.

L'area di intervento nel quale il progetto intende operare, perfettamente corrispondente alla descrizione fatta fino ad ora, è configurato nelle due Province di Torino ed Alessandria mira di raggiungere un bacino di persone anziani disabili e giovani che supera abbondantemente il numero di 800.000 persone su oltre 2.500.000 abitanti presenti nel territorio delle due Province.

L'intendimento del progetto è di raggiungere una fascia di persone che si aggira sulle 100.000 unità.

Le aree individuate per la realizzazione del progetto della provincia sono Torino e territori limitrofi, Alessandria capoluogo Casale Monferrato cittadina centro zona con una densità abitativa elevata, Novi Ligure centro zona con alta densità, Acqui Terme anch'essa ad alta densità e città termale con flussi turistici.

L'aumento della necessità di confronto con soggetti che hanno capacità di interpretazione di quanto arriva ad una famiglia normale nel territorio Piemontese trova la sua giusta risposta negli sportelli delle Associazione dei Consumatori che vantano capacità e disponibilità nell'analisi delle problematiche che vengono riscontrate dai cittadini.

La sempre maggiore diminuzione di sportelli fisici di Enti di erogazione dei Servizi, di Organismi di telefonia sia fissa che mobile, di sportelli legati all'erogazione di energia, luce e servizi al cittadino ha inasprito la vertenzialità tra i cittadini piemontesi ed i soggetti sopra indicati, i giovani come gli anziani sono l'anello debole di questa catena che non trova parametri di confronto se non tramite i call center messi a disposizione dei cittadini con numeri che permettono colloqui solo telefonici senza diretta corrispondenza.

Tale tipologia di contatto non migliora, ne tanto meno districa il percorso delle contestazioni tra utenti ed aziende, ma li inasprisce senza risoluzione a meno che non vi sia l'intervento delle Associazioni.

Il ricorso alle Associazioni dei Consumatori diventa pertanto l'unico percorso adeguato per trovare il giusto confronto con le controparti in caso di conflitto.

Basti pensare alle mediazioni paritetiche effettuate, sempre in numero crescente negli ultimi anni, alle conciliazioni, ed ai percorsi oltre che ai ricorsi legali dovuti dal nascere delle controversie.

Risulta altresì difficile per i cittadini reperire le norme di tutela nei confronti dei consumatori per effettuare le giuste e dovute azioni di rivalsa nei confronti delle aziende sia pubbliche che private.

Non esistono sul territorio servizi analoghi mirati ad una piena e gratuita assistenza al cittadino sull'esplicativa dei percorsi da seguire, altresì vi sono ampie disponibilità da parte delle Associazioni di fornire ai cittadini la modulistica difficilmente reperibile non essendoci pressoche ovunque sportelli di confronto diretto face to face.

Non esistono altresì se non con il ricorso a pagamento centri informatici adeguati che permettano ai cittadini di venire a conoscenza dei percorsi individuati dai nuovi processi di informatizzazione ministeriale, (amministrazione digitale) prevista dalle vigenti leggi.

Il cittadino per ottenere la propria pec personale si può rivolgere all'associazione che prevede lo sviluppo di questo progetto che guida e segue lo stesso nel percorso di rilascio della propria pec personale.

Inoltre il 30 per cento dei cittadini di fascia di età medio alta, seppur vi sia stato un ampio processo di informatizzazione non è in possesso per problemi legati ai propri risvolti economici di personal computer oppure di connessioni internet tradizionale o banda larga.

L'intendimento, senza oneri per il cittadino, è quello di mettere a disposizione presso la propria sede di un supporto libero per accedere ai propri account personali.

Destinatari e Beneficiari

Il progetto ha come destinatari anziani con età uguale e superiore a 65 anni residenti sul territorio dei Comuni di Alessandria, Casale Monferrato, Novi Ligure e Acqui Terme.

Del progetto beneficeranno indirettamente tutta la cittadinanza, le istituzioni profit e gli organismi non profit, le famiglie.

Obiettivi del progetto:

OBIETTIVO GENERALE

Migliorare il livello di Informatizzazione, delle persone anziani e dei disabili, dare la possibilità di accedere ai canali internet per colloquiare con le Aziende Pubbliche e Private adoperando i canali informatici per proporre reclami e mediazioni ricorsi senza usufruire dei singoli professionisti a pagamento .

Tale necessità prende spunto dall'aumento dei percorsi di informatizzazione perseguiti dalle aziende pubbliche ad esempio il ricorso al giudice di pace che può essere esercitato dal singolo cittadino in proprio senza l'ausilio del legale fino alla compartecipazione di € 1.100,00 ai sensi del all'art. 13 D.L. 22 dicembre 2011 n. 212 convertito con L. 17 febbraio 2012 n. 10 tale tipologia di ricorso deve essere attivato nell'80% dei casi in via telematica accedendo direttamente al sito dedicato del GdP del ministero della Giustizia.

L'aumento e l'obbligo nei campi civili della conciliazione e della mediazione paritetica costringe il cittadino che debba effettuare un azione di rivalsa nei confronti di aziende di seguire il percorso conciliativo o mediativo della vertenza acquisendo i relativi moduli in via telematica o adoperando canali telematici le Associazioni pongono a disposizione del cittadino i percorsi a titolo gratuito.

Con accessi nello sportello progetto e dal loro domicilio per le persone non in grado di raggiungerlo.

| Obiettivi specifici | |
|--|--|
| Descrizione | Quantificazione |
| Istituzione di uno sportello presso la sede ADOC di Alessandria | Apertura specializzato per accedere ai canali internet per colloquiare con le Aziende Pubbliche e Private adoperando i canali informatici per proporre reclami e mediazioni ricorsi senza usufruire dei singoli professionisti a pagamento |
| Potenziare le attività di supporto amministrativo e consulenziale degli sportelli ADOC presenti sul territorio dei Comuni di Casale Monferrato, Novi Ligure e Acqui Terme. | Realizzazione vademecum operativo e materiale di supporto/integrazione per gli uffici locali |
| Attivare servizi di sportello a domicilio | Servizi a domicilio erogati in base alle domande pervenute |

Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:

| |
|---|
| <p>A seguito dell'evoluzione informatica continua con il quale le aziende di erogazione dei servizi, della Pubblica Amministrazione, delle Banche, delle assicurazioni hanno fatto sì che il cittadino affronti il confronto con le stesse a volte con difficoltà.</p> <p>La limitata conoscenza sia informatica che del codice del consumo tramite i canali informatici di colloquiare con i call center o con gli internet call al fine di poter trovare possibilità di confronto e di informative sui problemi legati alla tutela dei cittadini, formare i cittadini all'uso dei canali informatici, l'uso di internet attivazione di caselle di posta elettronica e pec per dialogare la possibilità di accedere ai canali di mediazione assistita per il tramite dei nostri servizi sulle sedi individuate dal progetto.</p> <p>Assistere anche al domicilio le persone disabili sull'uso dei punti sopra descritti in progetto. Dare assistenza agli anziani non in grado di raggiungere le sedi di progetto al loro domicilio con l'ausilio di strumenti informatici portatili.</p> <p><i>8.1 Le attività previste per il progetto sono conoscenza tecnica giuridica in campo informatico e legale per l'applicazione del Codice del Consumo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Istituzione di uno sportello presso di Alessandria <p>Lo sportello, con operatori preventivamente formati tecnica giuridica in campo informatico e legale per l'applicazione del Codice del Consumo, sarà specializzato per accedere ai canali internet per colloquiare con le Aziende Pubbliche e Private adoperando i canali informatici per proporre reclami e mediazioni ricorsi senza usufruire dei singoli professionisti a pagamento.</p> <p>Inoltre costituirà il nodo centrale per l'acquisizione e la strutturazione di informazioni da restituire alle altre sedi previste dal progetto, realizzando a tale scopo un apposito vademecum operativo da integrare periodicamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Potenziare le attività di supporto amministrativo e consulenziale degli sportelli ADOC presenti sul territorio dei Comuni di Casale Monferrato, Novi Ligure e Acqui Terme. |
|---|

Le attività informativo/formative realizzate dallo sportello centrale potenzieranno la proposta consulenziale degli sportelli ADOC presenti nei Comuni di Casale Monferrato, Novi Ligure e Acqui Terme.

- ✓ Attivare servizi di sportello a domicilio

Le attività previste in sede di sportello saranno espletate, su richiesta ed effettiva necessità dell'utenza, presso il domicilio degli stessi, favorendo così l'accesso alle necessarie informazioni anche a chi è impossibilitato a raggiungere la sede locale dello sportello.

8.3 I volontari dovranno sotto specifico indirizzo aiutare le persone destinatarie del progetto nel percorso di presa coscienza e visione delle possibilità informatiche a Loro disposizione aiutandoli nel percorso di avvicinamento ai punti progettuali.

In particolare, i volontari costituiranno un primo contatto con gli utenti espletando le seguenti attività:

- ✓ Predisposizione e organizzazione del materiale informativo relativo al nuovo servizio ed alla realizzazione del vademecum operativo.
- ✓ Consegna agli iscritti ADOC della scheda informativa sul nuovo servizio di consulenza.
- ✓ Registrazione della richiesta di informazione.
- ✓ Supporto secondo le necessità durante il servizio di assistenza che verrà svolto dall'operatore locale di progetto e da altro personale competente in sede.
- ✓ Collaborazione all'attività di accoglienza, con la compilazione di una specifica scheda di consulenza, necessaria ai fini della rilevazione e valutazione del problema.
- ✓ Affiancamento durante le fasi di servizio a domicilio.
- ✓ Eventuale accompagnamento dell'utente nello svolgimento di pratiche specifiche e nella soluzione di eventuali problemi.

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

8

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

8

Numero posti con solo vitto:

0

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

1400

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

5

| N. | <u>Sede di attuazione del progetto</u> | Comune | Indirizzo | Cod. ident. sede | N. vol. per sede |
|----|--|-------------------|------------------------|------------------|------------------|
| 1 | Adoc Alessandra | Alessandria | Via Fiume 10 | 15837 | 2 |
| 2 | Adoc Casale M. | Casale Monferrato | Via Evasio Leoni 12/14 | 69691 | 1 |
| 3 | Adoc Novi L. | Novi Ligure | Piazza XXVII Aprile 4 | 69243 | 1 |
| 4 | Adoc Acqui T. | Acqui Terme | Via S. D'Acquisto 90 | 95370 | 1 |
| 5 | Adoc TORINO | Torino | Via Parma 10 | 9481 | 3 |

Criteria e modalità di selezione dei volontari:

Vedi sistema di selezione accreditato ADOC NZ01079

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- ✓ diploma di scuola media superiore;
- ✓ pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- ✓ pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- ✓ spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo
- ✓ capacità relazionali e dialogiche
- ✓ studi universitari attinenti

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

NO

Eventuali tirocini riconosciuti :

NO

Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- ✓ **competenze tecniche**
 - specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale dell'ente coinvolto;
- ✓ **competenze cognitive**
 - funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa, quali: capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving);
- ✓ **competenze sociali e di sviluppo**
 - utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche

di se stessi, quali: capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;

✓ **competenze dinamiche**

- importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità, quali: competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

Le competenze e le professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del Servizio saranno validate e, nel rispetto delle normative e delle differenti procedure regionali, certificate dall'Ente no-profit di formazione OPES Formazione (C.F. 01579310507) ai fini dell'arricchimento curriculum vitae. (Si veda accordo allegato)

Formazione generale dei volontari

Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto e/o sede territoriale ADOC

Modalità di attuazione:

In proprio, presso le sedi indicate al precedente punto 29, con formatori ADOC.

La formazione sarà realizzata attraverso i formatori dell'Ente. I formatori locali, per l'affiancamento dei volontari, saranno istruiti con lezioni frontali del servizio di formazione dell'Adoc, specificatamente costituito per la gestione e il potenziamento del progetto. L'intero progetto formativo sarà basato su materiale didattico, dispense e formatori forniti dall'Adoc Nazionale.

Role-play e simulazioni saranno gestiti da formatori esperti in comunicazione.

Le aule saranno fornite di postazioni didattiche, un tavolo per lavoro di gruppo, una lavagna, un personal computer con schermo per proiezione di slide e, ove disponibile, di un video-proiettore.

Si prevede la raccolta di singoli moduli formativi su supporti audio-video e l'invio degli stessi presso le sedi di attuazione del progetto per utilizzarli come materiale didattico e autodidattico di supporto.

ADOC si riserva di avvalersi anche di esperti che affianchino i propri formatori, secondo quanto contemplato dal paragrafo 2 delle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" emanate il 19 luglio 2013.

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

ADOC sostiene la necessità di mettere in campo, sul piano metodologico, risorse formative centrate sull'attivazione dei volontari, in grado di assicurare loro una corresponsabilità nelle modalità e nelle forme del proprio apprendimento, all'interno di ambienti e approcci didattici volti appunto a fare leva sul personale contributo di ogni volontario.

La formazione sarà di tipo blended, che alterni i differenti setting formativi messi a disposizione nelle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

Nello specifico si utilizzerà:

- formazione in aula, eventualmente avvalendosi di esperti delle varie materie trattate per 13 ore complessive;
- formazione dinamica in role playing, outdoor training, wrap around su: team building, team work, problem solving, comunicazione attiva e per le

- attività collaborative per 18 ore complessive;
- e-learning per 14 ore complessive.

Contenuti della formazione:

I contenuti della formazione erogata sono suddivisi in 14 moduli formativi sui seguenti argomenti:

1. valori e identità del SCN: identità del gruppo in formazione;
2. dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà. Approfondimento su Don Lorenzo Milani;
3. il dovere di difesa della patria;
4. la difesa civile non armata e non violenta;
5. normativa vigente e carta di impegno etico del SCN;
6. formazione civica e forme di cittadinanza;
7. la protezione civile;
8. la rappresentanza dei volontari in Servizio Civile Nazionale;
9. presentazione dell'ente e delle associazioni dei consumatori;
10. lavoro per progetti;
11. l'organizzazione del servizio civile e le sue figure;
12. disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale;
13. comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti;

Durata:

45 ore (Tutte le ore di formazione saranno erogate entro il 180° giorno dall'avvio del progetto)

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto e/o sede territoriale ADOC

Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'ente con formatori propri o messi a disposizione da ADOC

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

L'impianto metodologico è, anche nel caso del corso di formazione specifica, "blended". Come già esplicitato al punto 32, per formazione blended ADOC intende una modalità "mista" di allestimento didattico: parte delle attività vengono svolte in presenza, parte a distanza all'interno di un ambiente dedicato (le cosiddette piattaforme), con entrambi i momenti funzionali al perseguimento di obiettivi formativi coerenti con la più generale impostazione costruttivista.

Nella nostra formazione blended riteniamo centrale la riconfigurazione del ruolo e della responsabilità del docente: la natura comunicativa dell'allestimento didattico, garantita dall'intervento di costruzione del patto formativo in presenza, dai thread del forum, dalle sessioni in chat, dallo scambio di risorse ipermediali e di materiali didattici, dagli approfondimenti in gruppo in aula, favorisce una relazionalità più orizzontale, tra pari, rispetto alla tradizionale relazione verticale tra docente e allievo.

Il docente non si colloca più al centro dell'azione di insegnamento, ma ai bordi del processo di apprendimento, in cui l'attore principale diventa la comunità dei partecipanti che lo alimentano e gli danno vita. In tal senso, la valorizzazione dello scambio comunicativo nella fase "a distanza" non gioca un ruolo fattivo solo sul piano cognitivo, ma anche su quello relazionale.

A dispetto di molti pregiudizi, infatti, il non verbale e il paraverbale nell'e-learning, lungi

dall'essere assenti, sono sublimati nello spasmodico ricorso ai messaggi di esplicitazione delle dinamiche relazionali presenti nella comunità di apprendimento, alla complicità affettiva che accompagna le attività di lavoro, all'uso cognitivamente ed emotivamente intrigante degli emoticons: la presunta freddezza della formazione a distanza viene sconfessata in Rete dal moltiplicarsi di fenomeni di apertura comunicativa intima, basati sull'espressione e dichiarazione delle proprie emozioni. È come se l'assenza del linguaggio corporeo producesse un innalzamento del livello di ascolto interno delle emozioni e una loro relativa attività di coscienza esplicitazione verbale. Siamo in tal senso convinti che la possibilità del "fare significato" assuma dignità e senso alla luce della forza relazionale del gruppo in apprendimento.

L'emozione condivisa di cercare un canale comunicativo profondo che sia efficace nonostante la mediazione del medium PC, la volontà di lavorare insieme per un obiettivo chiaro e accomunante, la ricerca di difficili equilibri tra le differenze individuali, emergenti nel gruppo, pongono inevitabilmente il focus sul terreno dell'attitudine alla costruzione condivisa della relazione, prima ancora che su quello della costruzione condivisa della conoscenza. In questo senso parliamo di "apprendimento significativo" e di promozione della motivazione quale leva virtuosa di questo processo ricorsivo.

La formazione specifica sarà erogata in modalità blended per 75 ore complessive, di cui 20 in presenza e 55 in e-learning.

Per ciò che riguarda la parte in presenza, il docente terrà un primo approfondimento all'inizio della formazione specifica (prima dell'inizio del corso e-learning), dedicato ai contenuti specifici caratterizzanti il progetto. Successivamente, durante lo svolgimento del corso e-learning e alla fine dello stesso, il docente terrà due sessioni - informativa e formativa specifica - inerenti la salute e sicurezza sul lavoro.

La piattaforma scelta da ADOC per l'erogazione dei corsi è MOODLE, la scelta è dovuta sia a ragioni tecniche (MOODLE consente di fruire dei contenuti dei corsi in maniera flessibile e adattabile al singolo volontario, personalizzandone l'apprendimento, ma allo stesso tempo permette agli utenti di comunicare e collaborare in uno spazio comune e condiviso) che a ragioni etiche (la scelta del software libero è una conseguenza diretta dei valori di condivisione del sapere e della conoscenza impliciti nell'idea di volontariato).

Ad ogni volontario verrà fornito un nome utente e una password che gli permetterà di accedere alla piattaforma e di: consultare i contenuti del corso (potrà anche scaricarli sul proprio computer o stamparli, in questo modo non dovrà per forza essere collegato per poter fruire del corso), realizzare gli esercizi previsti (questionari per l'auto-valutazione degli apprendimenti e brevi riflessioni su temi specifici), usare gli strumenti di interazione presenti nella piattaforma (chat, forum, wiki, eccetera).

Le attività svolte sulla piattaforma dall'utente verranno regolarmente registrate, i dati di accesso (log) sono a disposizione dell'utente stesso ma anche del formatore/tutor, che potrà così intervenire tempestivamente in caso di ritardi consistenti rispetto al percorso di formazione previsto. I log, dei singoli utenti e delle classi, verranno poi utilizzati per una valutazione complessiva del percorso di formazione realizzato online.

Alle più moderne tecnologie informatiche e alla qualità dei contenuti, si affiancano le più efficaci metodologie dell'apprendimento: i materiali formativi sono strutturati e suddivisi in maniera tale da promuovere l'apprendimento rispettando i principi dell'ergonomia cognitiva e della personalizzazione di formazione ad elevata qualità.

Per ADOC, l'idea stessa di formazione di un volontario si lega inscindibilmente con l'idea di metacompetenza, in quanto "capacità, propria di ogni individuo, di adattarsi e riadattarsi alle dinamiche evolutive del suo sistema ambientale e relazionale di riferimento".

Parallelamente alle attività di autoistruzione realizzate tramite piattaforma i Volontari parteciperanno a discussioni di gruppo tramite gli strumenti di interazione della piattaforma. Scopo dell'e-learning infatti non è solo quello di raggiungere gli obiettivi formativi indicati nei Moduli didattici ma anche di creare una comunità di apprendimento che si confronti e discuta sui temi del percorso formativo proposto e sugli obiettivi previsti dal progetto in cui

sono inseriti i Volontari.

Contenuti della formazione:

Argomenti della formazione specifica:

In aula:

I APPROFONDIMENTO:

Modulo I: Il diritto di accesso alle informazioni in rete; l'efficienza ed efficacia del servizio; gli standard e la qualità del servizio informativo web; *Durata 20 ore*

Modulo II: L'informazione ai cittadini: attività di orientamento e di ricerca; la promozione e la gestione del servizio informativo web; analisi dei segmenti di utenza; ascolto e customer satisfaction; *Durata 20 ore*

II APPROFONDIMENTO:

Modulo III: Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36). *Durata: 5 ore –*

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

Modulo IV: Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011). *Durata: 5 ore*

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico, chimico e fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

Corso e-learning:

➤ **Educazione e promozione culturale**

- Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- L'integrazione interculturale
- La condizione degli anziani
- I nuovi analfabetismi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti del cittadino
- La ricerca in campo socio- assistenziale

➤ **Piani di comunicazione**

- Analisi del contesto.
- Definizione degli obiettivi.
- Definizione del target di riferimento.
- Scelta delle strategie. Scelta dei contenuti.
- Scelta delle attività e degli strumenti.
- Comunicazione on-line
- Comunicazione e organizzazione pubblica

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente “costruisce” il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Durata:

75 ore