



**Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia**

# **Progettare il servizio civile** *linee guida per la* *progettazione 2010*

*A cura dell'Ufficio federale Servizio Civile*

*Versione definitiva 27 novembre 2009*

## Premessa

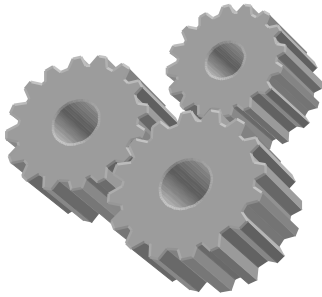
Con queste **linee guida** vogliamo proporre un **quadro d'insieme** sulla **progettazione del servizio civile alla luce del prontuario 2010 emanato da UNSC**, fornendo alcune indicazioni generali sui metodi e le tecniche che possiamo adottare per sviluppare le nostre proposte.

Oltre alle novità che il prontuario introduce circa i **requisiti formali** da rispettare (es. dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, necessità di presentazione della documentazione in originale, limiti alla richiesta dei giovani ecc.) vi sono altre novità che riguardano l'**elaborazione dei contenuti progettuali**.

**Tutto questo va a modificare il nostro modo di presentare le proposte così come abbiamo fatto nel corso degli ultimi anni** (modelli progettuali per tipo di attività, es. codice rosso, conto su di te, protezione civile ecc.).

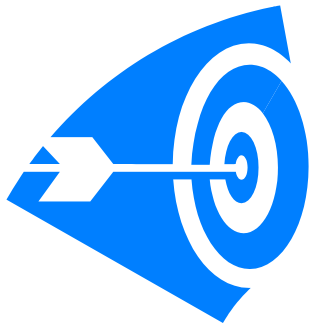
Dobbiamo essere **consapevoli delle difficoltà e delle sfide** che ci pone il nuovo prontuario progetti. Vogliamo dare alle Misericordie, alle Conferenze regionali e ai Coordinamenti zonali, uno strumento utile per una progettazione che esprima appieno le esigenze, le originalità e il grande cuore del nostro volontariato.

Per facilitare la lettura i vari argomenti sono contrassegnati da un simbolo, secondo la legenda di seguito indicata:

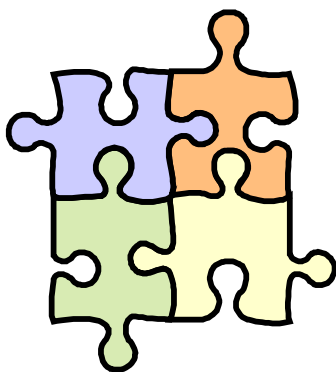


## **Come mettere in moto il processo di progettazione** II

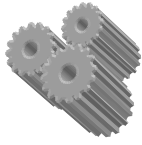
progetto è sempre un processo circolare, nel quale, le varie parti funzionano se armonicamente collegate l'una all'altra. Da dove parto per costruire il progetto? Qual è il metodo che posso adottare nella elaborazione del progetto?



**Come fare centro col progetto** Utilizzare alcune attenzioni nella elaborazione progettuale, prestare cura agli elementi formali richiesti, adottare anche alcuni metodi progettuali, può aiutare a costruire un buon progetto, così come prendere nella dovuta considerazione le novità introdotte dal prontuario.



**Come mettere insieme i pezzi del progetto** Come coordiniamo l'attività di progettazione? Come possiamo dialogare tra Misericordie, Coordinamenti zonali, Conferenze regionali?



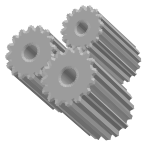
## Cos'è un progetto?

Pro-gettare significa "gettare avanti". Con la progettazione ci poniamo nel futuro, immaginiamo un cambiamento di una certa situazione di partenza che vogliamo migliorare perché attualmente negativa, problematica, carente.

*Ad esempio, se vogliamo introdurre un servizio domiciliare perché gli anziani mancano di un'assistenza adeguata nel loro ambiente familiare, possiamo proporre un progetto. Lo stesso per sperimentare una nuova metodologia di intervento sociale nei servizi domiciliari che già svolgiamo per i nostri anziani, oppure ancora progettiamo un'iniziativa per ampliare la capacità di svolgere servizi domiciliari ad un numero maggiore di anziani o ancora a persone disabili oltre che a persone anziane ecc.*

Il progetto è sempre qualcosa di delimitato, ha un inizio e una fine e ha uno scopo preciso.

È anche uno strumento che ci permette di controllare ciò che facciamo, dato che ci chiede di esprimere con precisione gli obiettivi, le attività, le risorse che impieghiamo e il modo in cui seguiamo e valutiamo la nostra attività.



## Progetti e servizi

Quindi il progetto è diverso da un servizio, perché quest'ultimo ha il carattere della continuità, della stabilità, è un'attività strutturata nel tempo e non provvisoria come il progetto. Spesso siamo portati a fare confusione tra servizi e progetti e a cercare finanziamenti (vale anche per il servizio civile!) per i nostri servizi attraverso i progetti.

*Ad esempio, se pensiamo al trasporto sanitario, esso è senz'altro un servizio, organizzato per essere svolto in modo continuativo. Un progetto in ambito di trasporto sanitario ad esempio potrebbe essere orientato ad introdurre una metodologia di soccorso innovativa, oppure l'uso di nuove tecnologie, oppure ancora potrebbe essere diretto ad ampliare la capacità di dare una risposta più ampia alla popolazione locale ecc.*



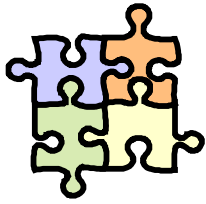
## I progetti palesemente simili ed autoreferenziali

Questa distinzione tra progetti e servizi è importante perché il nuovo prontuario ci fornisce due indicazioni tassative:

- Da un lato ci obbliga a proporre iniziative che tra loro non siano palesemente simili, pena l'esclusione del progetto dalla valutazione di qualità. Questo ci impone di superare il sistema di modelli progettuali per tipi di attività (*es. modello "codice rosso", modello "conto su di te" ecc.*) e a privilegiare invece proposte originali provenienti dal territorio.
- Dall'altro ci vieta di proporre attività che siano autoreferenziali, che cioè siano dirette a produrre un vantaggio diretto per le organizzazioni proponenti. *In questo senso ad es. l'obiettivo non può essere aumentare la capacità di servizio della Misericordia, dando ad esempio la possibilità di copertura dei turni di servizio di giorno. L'obiettivo è quello di dare una certa risposta alla popolazione locale in orario diurno.*

Il prontuario, infatti, esclude il progetto dalla valutazione di qualità quando:

- ▶ **il progetto sia autoreferenziale, con obiettivi ed attività ad esclusivo o prevalente vantaggio dell'ente attuatore o presentatore, ovvero incentrato sulla crescita del volontariato o del servizio civile nazionale;**
- ▶ **progetti palesemente simili in relazione alle voci 6, 7, 8 e 25 per i progetti in Italia e alle voci 6, 7, 8, 9 e 33 per i progetti all'estero presentati dallo stesso ente;**

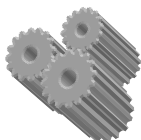


## Abbandonare i modelli progettuali

Da un lato i progetti sono stati spesso rivolti non solo ad intervenire in un contesto sociale che mostrava un bisogno da affrontare, ma anche a dare la possibilità alla Misericordia di aumentare la propria possibilità di svolgere servizi sul proprio territorio (autoreferenzialità)

Dall'altro la costruzione per modelli (es. codice rosso, conto su di te, la gabbianella e il gatto, protezione civile ecc.) replicavano di fatto nelle varie zone d'Italia, una stessa attività, con la sola variante dei dati territoriali, essendo centrati poi sui servizi piuttosto che su iniziative sperimentali od innovative (progetti palesemente simili)

Questa esperienza della progettazione DEVE ESSERE ABBANDONATA e sostituita con altre modalità, capaci di raccogliere le esigenze specifiche che esprime un territorio locale.

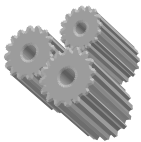


## Il progetto invece...

- ❖ Parte da un contesto territoriale nel quale identifico i bisogni, un contesto che è particolare e che quindi dev'essere descritto in modo specifico, originale;

- ❖ Persegue obiettivi specifici, che quindi saranno diversi da zona a zona, perché diversi sono i contesti, i bisogni, le sensibilità, i modi di affrontarli ecc.
- ❖ Prevede anche attività che debbo descrivere in modo diverso, perché diverse saranno le strategie, le metodologie, i compiti che assegno ai giovani ecc.

Questo modo di intendere il progetto di servizio civile fa sì che lo avvicini molto al concetto generale di progettazione, ma mette senz'altro a dura prova la nostra capacità di proporre iniziative che spesso, nei fatti, sono servizi!



## Il percorso logico

Il progetto si costruisce in qualche modo attraverso una sorta di **percorso logico**, nel quale identifico vari aspetti (i bisogni, gli obiettivi, le azioni, le risorse ecc.), prevedo fasi e tempi di realizzazione ecc.; tutte le parti del progetto, in definitiva, debbono essere coordinate tra loro:

*Ad esempio la descrizione degli obiettivi deve rispondere efficacemente al bisogno che ho identificato, deve essere sufficientemente specifica e a sua volta dev'essere legata alle attività che penso di attuare.*

*Così anche le attività debbono essere coordinate con le risorse strumentali, con le risorse umane che prevedo, in modo tale che il progetto possa effettivamente raggiungere i suoi scopi, ecc.*

**Si parla in questo senso di COERENZA del PROGETTO.**

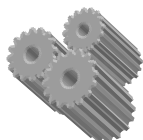


## La valutazione della coerenza

Una tra le novità più importanti introdotte dal prontuario del servizio civile per il 2010 è il sistema di assegnazione dei punteggi. Tra i vari aspetti, quello della coerenza progettuale avrà un peso determinante!

- ▶ *Strettezza della relazione tra obiettivi, analisi del contesto ed attività previste dal progetto - **fino a 5 punti***
- ▶ *Strettezza della relazione tra le attività previste dal progetto con i tempi, le risorse umane sotto il profilo qualitativo e quantitativo, risorse tecniche strumentali, eventuali risorse finanziarie, programmi di formazione specifica, competenza dei docenti per la formazione specifica, eventuali obblighi imposti ai volontari, tecniche di monitoraggio per la formazione specifica - **fino a 5 punti***
- ▶ **Una stretta relazione tra le componenti fondamentali del progetto rappresenta un indice di una buona progettazione e un indicatore della sua concreta fattibilità**

Ma quanto "stretta"? In questo modo il valutatore ha un ampio margine di discrezionalità!



## I passi della progettazione

Abbiamo visto in precedenza che possiamo immaginare la progettazione come un percorso logico, percorso composto di una serie di parti che si

susseguono, che sono concatenate. In realtà questa è una semplificazione per aiutarci a capire come dobbiamo procedere.

Il nostro progetto di servizio civile si compone di almeno due parti fondamentali:

- La prima è quella relativa alla descrizione dell'intervento proposto, nel quale saranno impegnati i giovani
- La seconda è relativa invece alla esperienza formativa

È in quest'ultima parte che – nella formazione generale – emergono i valori di riferimento e le finalità generali del servizio civile, quali ad esempio la crescita del giovane in termini di cittadinanza attiva, i valori della difesa civile non armata e nonviolenta ecc.

Nella prima parte dell'elaborato invece dobbiamo descrivere solamente l'intervento, la cui realizzazione sarà appunto affidata alla cura dei giovani. In questo senso non vanno inseriti obiettivi che riguardano i giovani direttamente, ma solo i destinatari finali dell'intervento proposto.

Facendo specifico riferimento ad alcuni punti del formulario:

- ▶ Osserviamo una situazione, un contesto, un gruppo sociale. Analizziamo tutto questo, cioè valutiamo i problemi che tale situazione, tale contesto, tale gruppo pongono, e cerchiamo di comprendere i motivi per cui riteniamo che un cambiamento (miglioramento o mantenimento) sia desiderabile (punto 6 del formulario)
- ▶ Conseguentemente definiamo gli obiettivi di questo cambiamento che vogliamo si verifichi mediante il nostro progetto, tenendo conto anche dei vincoli, dei rischi, delle opportunità ecc. (punto 7 del formulario)
- ▶ Decidiamo pertanto cosa fare nel nostro progetto, quali saranno le azioni fondamentali, le attività che ci permetteranno di raggiungere gli obiettivi che abbiamo fissato (punto 8 del formulario)
- ▶ Definiamo quindi quali saranno le risorse (umane – es. quanti giovani richiedo, strumentali – punto 25 del formulario finanziarie – punto 23 del formulario) che riteniamo siano necessarie per realizzare tali azioni.

Tra l'altro, questi punti sono gli stessi che il nuovo prontuario prende in considerazione per valutare la similarità degli elaborati!



## Il punto 6 del formulario

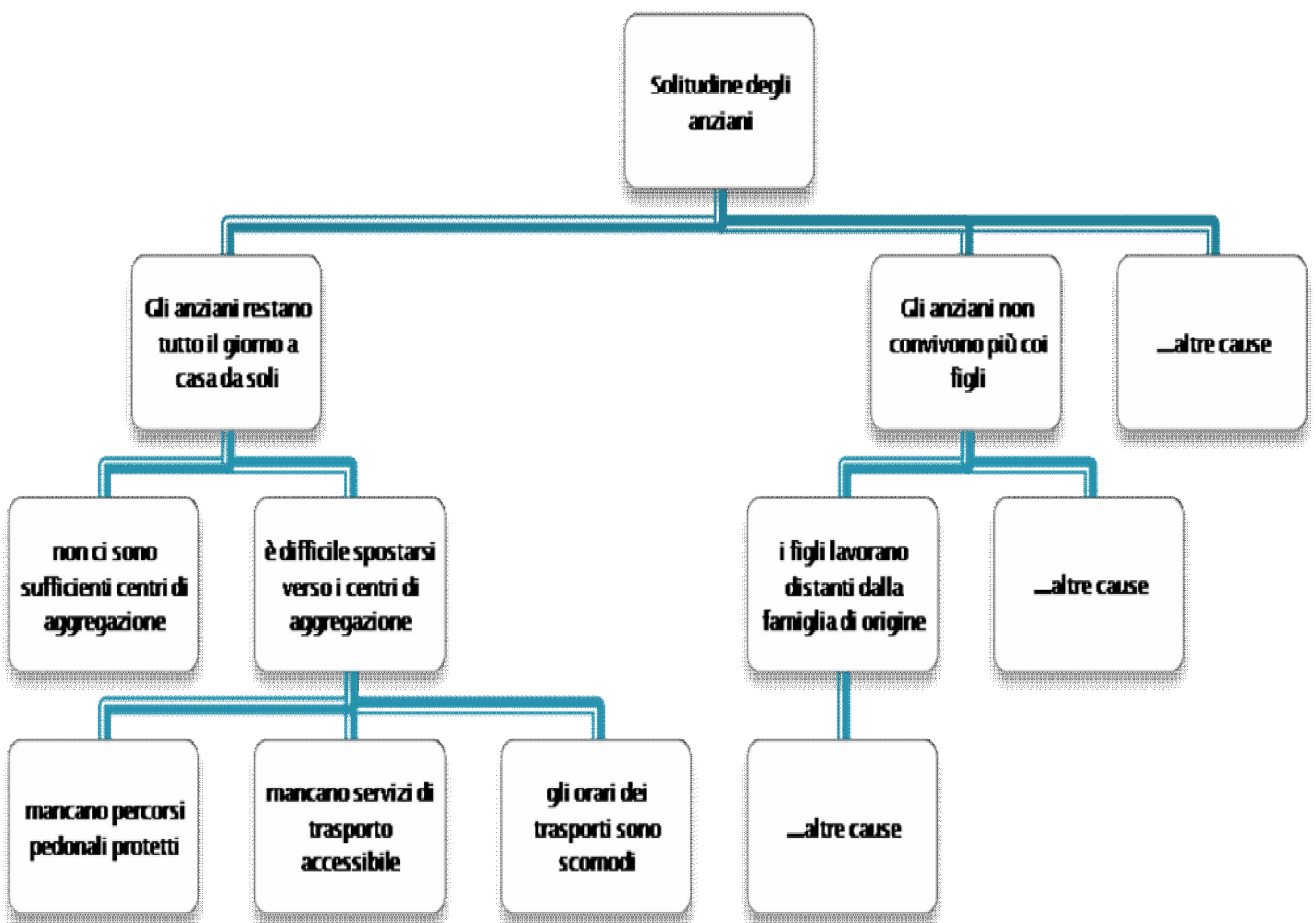
*Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

Le note esplicative del prontuario:

Definire il contesto territoriale e dell'area di intervento entro il quale si realizza il progetto descrivendo la situazione di partenza (situazione data) sulla quale il progetto è destinato ad incidere, mediante pochi e sintetici indicatori. Il contesto è rappresentato dalla ristretta area territoriale di riferimento del progetto e dall'area di intervento dello stesso. E' opportuno, quindi, evitare di riportare indicatori a livello nazionale ed internazionale o politiche generali di settore. Gli indicatori devono rappresentare in modo chiaro la realtà territoriale entro la quale è calato il progetto, con particolare riferimento all'area di intervento nella quale si vuole operare. In presenza di attività difficilmente misurabili attraverso indicatori numerici è possibile quantificare il numero degli interventi che si intendono realizzare nell'arco di tempo di durata del progetto, proponendone una accurata descrizione. Gli indicatori sono scelti dall'ente proponente il progetto. (Es. I Assistenza anziani in un comune: popolazione complessiva del comune, popolazione del comune con età superiore ai 65 anni, altri enti che già si occupano degli anziani nell'ambito territoriale prescelto; Es II Salvaguardia ambientale e prevenzione antincendio dei boschi: ettari di bosco dell'area territoriale di intervento, ettari di bosco che il progetto intende sottoporre a sorveglianza; frequenza degli incendi ed ettari di bosco distrutti negli ultimi 5 anni, altri enti che operano nello stesso campo; Es. III Salvaguardia beni artistici e storici: bacini archeologici, monumenti storici o artistici presenti nell'area, breve descrizione del loro valore artistico, storico o archeologico. Riferimenti ad eventuali lavori analoghi svolti negli anni precedenti sui beni in argomento presenti sul territorio e ad altri enti operanti nel settore nell'ambito territoriale interessato dal progetto). Individuare i destinatari diretti del progetto, cioè soggetti o beni pubblici/collettivi favoriti dalla realizzazione del progetto, quelli su cui l'intervento va a incidere in maniera esplicita e mirata e che costituiscono il target del progetto. Normalmente il progetto ha effetto anche su altri soggetti che costituiscono i beneficiari favoriti indirettamente dall'impatto del progetto sulla realtà territoriale e dell'area di intervento.

Uno dei modi migliori per iniziare a progettare è chiedersi quale sia il problema di partenza. Una tecnica utile per identificarlo è il cosiddetto **albero dei problemi**. Si costruisce un diagramma ad albero collegando un problema all'altro, andando sempre a ricercare le cause scatenanti, fino ad individuare il problema o i problemi che voglio affrontare nel mio progetto.

Ad esempio...



Identificato il problema devo descriverlo. Devo per questo utilizzare degli **indicatori** che soprattutto siano **chiari** e **misurabili**.

Infine, ma non per ultimo,

- ▶ I **destinatari** diretti del progetto sono i soggetti o i beni pubblici/collettivi favoriti dalla realizzazione del progetto, quelli su cui l'intervento va a incidere in maniera esplicita e mirata e che costituiscono il target del progetto.
- ▶ I **beneficiari** sono invece altri soggetti su cui il progetto produce degli effetti, dunque favoriti indirettamente dall'impatto del progetto sulla realtà territoriale e dell'area di intervento.



## Il punto 7 del formulario

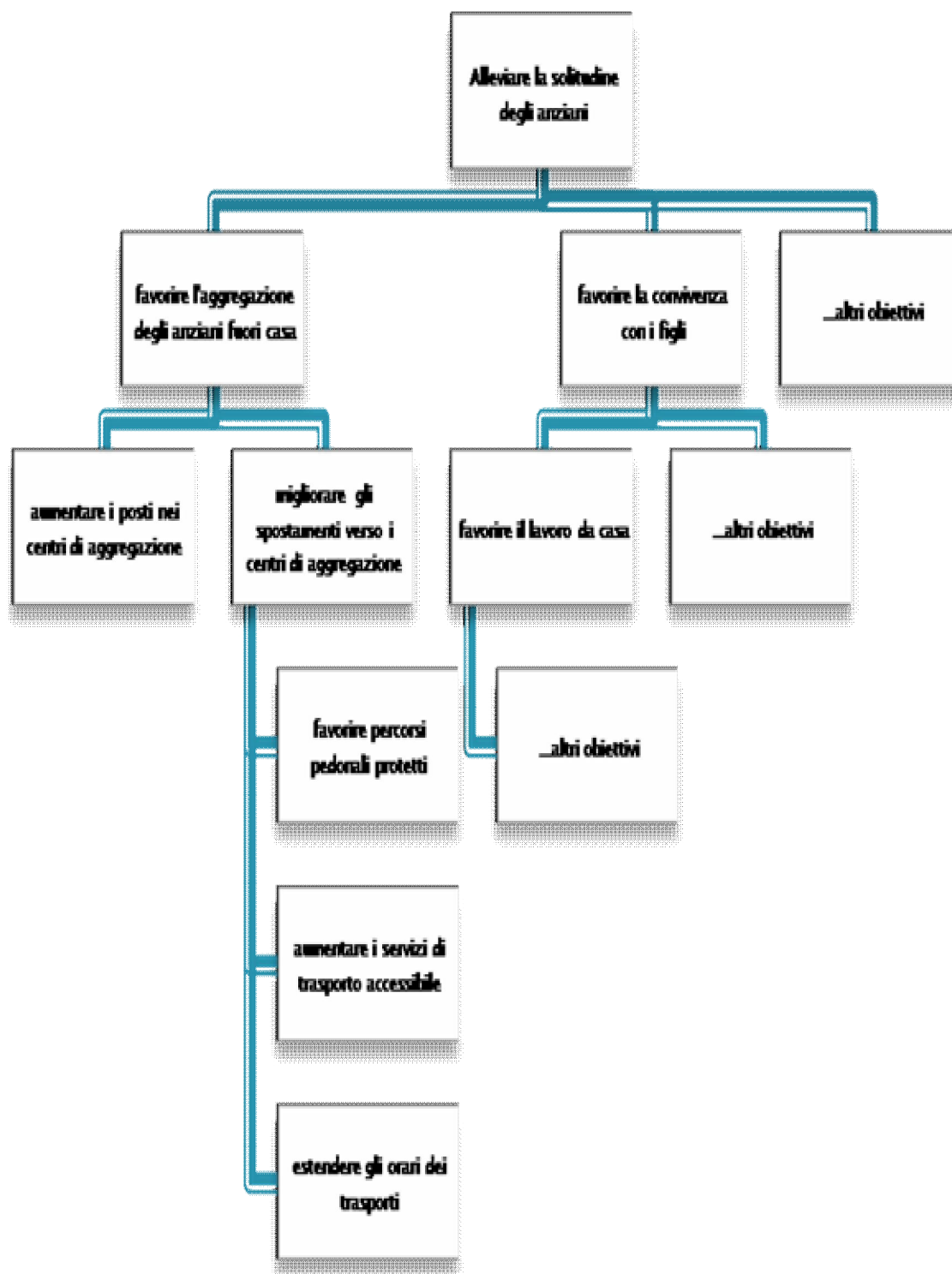
*Obiettivi del progetto:*

Le note esplicative del prontuario:

Descrizione degli obiettivi del progetto, tenendo presente la realtà descritta al precedente punto 6) ed utilizzando possibilmente gli stessi indicatori in modo da rendere comparabili i dati e le diverse situazioni all'inizio e alla fine del progetto. Si tratta di indicare in modo chiaro cosa si vuole fare (situazione di arrivo), con la realizzazione del progetto.

Uno dei modi per identificare obiettivi specifici è il cosiddetto **albero degli obiettivi**. A partire dall'albero dei problemi, ribaltando in positivo i problemi identificati, si ottengono gli obiettivi, i quali poi dovranno essere espressi in termini di indicatori ancora una volta chiari e misurabili.

Ad esempio...





## Il punto 8 del formulario

- ▶ *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:*
- ▶ *8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*
- ▶ *8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività*
- ▶ *8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto*

Le note esplicative del prontuario:

- ▶ *Effettuare una descrizione del progetto e degli ambiti di intervento tenendo presente il contesto e gli obiettivi descritti ai precedenti punti 6) e 7). In particolare occorre in primo luogo individuare le azioni e le coerenti attività da porre in essere per il raggiungimento degli obiettivi fissati, ponendole anche in uno schema logico-temporale (diagramma di Gantt) il più accurato e dettagliato possibile, che si presti ad una facile azione di controllo concernente l'andamento delle attività stesse. In questo ambito devono necessariamente essere individuati il ruolo dei volontari e le specifiche attività che questi ultimi dovranno svolgere nell'ambito del progetto. Individuare, infine, tutte le risorse umane sia sotto il profilo qualitativo che quantitativo necessarie all'espletamento delle attività previste dal progetto e per il raggiungimento degli obiettivi in precedenza fissati. Pertanto, necessita specificare non solo il numero delle risorse umane impegnate ma anche la professionalità delle stesse coerenti con le attività da svolgere. Non vanno inserite nel computo le figure dell'OLP, del RLEA, dei Formatori (per formazione generale e specifica), dei Selettori, degli Esperti del monitoraggio e della valutazione ed ogni altra figura prevista dal sistema del servizio civile nazionale relativa sia all'accreditamento, che alla realizzazione dei progetti.*

- ▶ Ad ogni obiettivo specifico individuato debbono corrispondere **una o più azioni di progetto:**

- ▶ *Ad es. se l'obiettivo è quello di favorire percorsi pedonali protetti, la mia azione potrà essere quella di prevedere un'attività di accompagnamento a piedi, oppure un'azione volta a favorire l'attraversamento pedonale ecc.*
- ▶ *Ad es. se l'obiettivo è quello di aumentare i servizi di trasporto accessibile, posso agire per introdurre o potenziare un trasporto svolto con un mezzo attrezzato e un accompagnatore*
- ▶ *Ad es. se l'obiettivo è quello di estendere gli orari dei trasporti, le azioni saranno quelle di modificare il piano orario, di aumentare i viaggi*

A fronte di queste azioni, dovrò individuare delle **fasi di realizzazione**, organizzando le mie attività nel tempo. Per questo posso utilizzare un **diagramma di Gantt**

	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese n
<b>Fase 1</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		
<i>Azione 1</i>	<b>X</b>			
<i>Azione 2</i>		<b>X</b>		
<b>Fase 2</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<i>Azione 3</i>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<i>Azione 4</i>			<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Fase n</b>	<b>X</b>			<b>X</b>
<i>Azione x</i>	<b>X</b>			
<i>Azione y</i>	<b>X</b>			<b>X</b>

- ▶ Indico quali sono le risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività
- ▶ Indico inoltre il ruolo e le attività previste per i volontari nell'ambito del progetto



## Il punto 25 del prontuario

► *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Le note esplicative del prontuario:

► Elencare le risorse tecniche e strumentali necessarie alla realizzazione del progetto, evidenziandone l' adeguatezza rispetto agli obiettivi. E' necessario porre particolare attenzione alla compilazione della presente voce, atteso che la sua omissione è motivo di non accoglimento del progetto. Si ricorda che essa è strettamente collegata agli obiettivi fissati alla voce 7 e alle attività previste alla voce 8 della scheda.

► Occorre legare le risorse tecniche e strumentali alle singole azioni di progetto che sono state proposte:

*Ad es, se decido di fare solo il percorso pedonale protetto, avrò bisogno di palette per fermare il traffico, ma non di un automezzo attrezzato che invece utilizzo nel caso in cui vada a realizzare il trasporto accessibile ecc.*

► Spiego di conseguenza il perché mi sono necessarie proprio quelle risorse

Avvertenza:

Il testo proposto all'interno di queste linee guida non ha pretesa di esaustività e, in ogni caso, non sostituisce la lettura puntuale e il riferimento preciso dettato dal prontuario UNSC e dalle altre normative di riferimento per la progettazione di servizio civile nazionale.



**Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia**  
Ufficio servizio civile

[www.misericordie.org](http://www.misericordie.org)  
[serviziocivile@misericordie.org](mailto:serviziocivile@misericordie.org)  
Tel. 055.32611 Fax 055.3261381

- ❖ Consigliere di presidenza delegato – Giuseppe Tresca
- ❖ Responsabile nazionale – Maria Pia Bertolucci

*Ufficio*

- ❖ Annalisa Di Vico – [serviziocivile3@misericordie.org](mailto:serviziocivile3@misericordie.org)
- ❖ Emanuele Gambini – [sviluppo@misericordie.org](mailto:sviluppo@misericordie.org)
  - ❖ Mauro Paoli – [servizi@misericordie.org](mailto:servizi@misericordie.org)
- ❖ Catia Santini – [serviziocivile2@misericordie.org](mailto:serviziocivile2@misericordie.org)