



Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO:
DIGILAB 2022

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
A-14: Assistenza a soggetti in condizione di disagio o di esclusione.

DURATA DEL PROGETTO:
12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
Finalità generale è realizzare la Attivazione di uno Sportello Digitale Polifunzionale che assista persone di tutte le età, con ampia diffusione territoriale e con accessibilità fisica e on line con presidio alternato di Palermo e della sua provincia.

Ci si riferisce principalmente all'**obiettivo f) ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni** (Obiettivo 10 dell'Agenda 2030) e all'**ambito di azione f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.**

Le azioni comuni propongono un “dialogo digitale” con le pubbliche amministrazioni. Il bisogno di certezze, oltre che a livello centrale, si sente a livello locale, essendo le nostre delle realtà medio-piccole, che spesso favoriscono l'incontro diretto.

Elementi di coerenza col programma e con l'Obiettivo

E'finalizzato alla crescita digitale globale della popolazione target, che consiste in tutta quella fetta di persone che, a corto di formazione in ambito digitale, trovano complesso utilizzare le risorse digitali ecc.

E'possibilità di incontro intergenerazionale e interistituzionale e tra istituzioni e cittadino: quest'ultimo riceverà sempre più velocemente le informazioni utili alla propria partecipazione attiva alla vita della comunità.

Ciò comporta il rafforzamento della coesione sociale attraverso la riduzione progressiva del digital divide o gap digitale. Durante la pandemia, nell'ambito della Didattica a Distanza (DAD) gli insegnanti hanno segnalato che spessissimo i ragazzi avevano buone linee ma un numero insufficiente di mezzi per connettersi in modo indipendente da genitori e fratelli.

La attività dello sportello diverrà sostenibile come **Sportello Digitale permanente del Servizio Civile**, dal momento che la Cooperativa Societate incamererà le competenze digitali dal progetto e le trasferirà anche sulle proprie risorse stabili.

OBIETTIVI STRATEGICI

Consistono nei risultati che si intendono ottenere in forma descrittiva:

- 1. Responsabilizzare l'utenza**, stimolando l'empowerment e l'uso di strategie di coping, funzionali all'utilizzo del mondo di internet e della Rete in maniera consapevole e critica
- 2. Incremento attitudinale**, valorizzando il percorso di apprendimento sull'uso di dispositivi al fine di ridurre il fenomeno del Digital Divide
3. Accrescimento della fiducia e della **sicurezza nelle tecnologie**, andando oltre la semplice conformità con il quadro normativo in materia di protezione dei dati personali, tutela della vita privata e sicurezza informatica, integrando questi elementi al fine di rafforzare l'affidamento ai servizi digitali e favorirne la diffusione
- 4. Sostenere l'inclusione digitale** come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità o a particolari categorie di persone
- 5. Assistere ed Educare all'uso di strumenti digitali**, con l'intento di curare la diffusione della "buona" cultura digitale.
- 6. L'innovazione sociale**, realizzata da una comunità e non da un unico individuo o un organismo, per ottenere un empowerment collettivo.
7. Sviluppare un nuovo **servizio sulla tecnologia** dell'informazione e della comunicazione (ICT) per gli over 60;
8. Promuovere **l'inclusione sociale, la cittadinanza attiva**, lo sviluppo personale, aventi come risultato un miglioramento della qualità della vita dell'anziano e delle categorie fragili;
- 9. Migliorare e sostenere la vita sociale e le relazioni** in situazioni di disagio socioculturale date dall'impossibilità di usufruire di tali servizi informatici
- 10. Ridurre il gap culturale nell'uso del digitale tra adulti/anziani e giovani**, utilizzando il digitale come strumento per l'invecchiamento attivo
- 11. Supportare i cittadini nell'accesso ai servizi** relativi ai bisogni specifici, garantendo pari opportunità;

Indicatori utili alla misurazione del cambiamento e della efficienza del progetto

- Contatti: non inferiori a 150 per operatore.

- Età media utenza
- Contatti con uffici pubblici
- Protocolli di collaborazione con uffici pubblici di enti locali e sanitari pubblici e privati convenzionati.
- Tipologia di interventi attivati (consulenza, invio, addestramento, attivazione in situ della pratica ecc.)
- N. di pratiche portate a termine vs pratiche sospese o non terminate.
- N. di chiamate “on demand” e domiciliari.
- Soddisfazione della utenza
- Soddisfazione degli uffici pubblici e privati

SEGUE TABELLA SINOTTICA

Problema	Indicatore	Intervento/i	Situazione finale
Capillarità dei servizi: il divario è spesso tra capoluoghi e province.	<i>Più di una famiglia su 4 non considera Internet uno strumento utile ed interessante, (26,2 % contro il 25,5 % in Italia).</i>	Sport. on line; sport. domiciliare Sport. on the road	<i>Incremento del 20% delle competenze nella popolazione dei territori target</i>
Assenza o scarsità dell’offerta di supporto diretto, per utilizzare le potenzialità digitali.	<i>58,7 % delle famiglie siciliane ha indicato la mancanza di competenze informatiche.</i>	Sportello Attività on demand	<i>Incremento del 10% di competenze sul territorio.</i>
Supporto alla scelta di dispositivi alla popolazione target influenzata dal Gap generazionale	<i>Popolazione anziana con competenze digitali: 21%.</i>	Sport. on line o fisico Sport. on the road	<i>Aumento del numero di persone che accedono in modo competente, specie tra gli anziani(verso il 30% in Palermo e provincia)</i>
Accesso all’informazione e implementazione dei servizi	<i>Il 31% degli italiani infine, non utilizza proprio internet.</i>	Contatti e protocolli con uffici pubblici	<i>Decremento richieste non riuscite negli uffici pubblici. Velocizzazione gestione pratiche.</i>
grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici - privati	<i>Anagrafe di Palermo: Digitalizzata il 21/12/2021. Accessi assenti nel 2021</i>	Sport. on line, domiciliare, on the road	<i>Accesso anagrafe ed ad altri servizi di Palermo e provincia di almeno</i>

			<i>1000 unità.</i>
Numero coinvolti facilitazione	Destinatari in	<i>Valore di partenza =0</i>	Tutte le attività
			<i>2250 Contatti o incontri in presenza o on line</i>

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

voce 6.3 scheda progetto

L'operatore Volontario è protagonista in tutte le fasi del progetto.

Trascorsa la fase iniziale, di auto ed etero formazione, si inizierà con una riunione di coordinamento per la distribuzione degli incarichi, la determinazione degli orari di lavoro e degli eventuali turni, in modo da garantire una partecipazione democratica e paritaria nel progetto.

Ecco per ciascuna attività quale sarà il ruolo dell'Operatore volontario:

- 1) Assistenza da remoto con duplice collegamento: risponde alla utenza e tiene aperta la connessione in funzione delle mansioni affidate.
- 2) Assistenza in presenza: partecipa alla fase di front office e la gestisce con gli altri operatori.
- 3) Assistenza presso domicilio. Si reca al domicilio con strumenti di riconoscibilità e supporta l'utente fragile nello svolgimento del proprio contatto digitale (domande di sussidio, domanda di invalidità ecc.). Accompagna l'operatore principale in casi particolari.
- 4) Attività di Pubblicizzazione e Divulgazione: su input del coordinatore, sceglie e connette la pagina face book e il sito dell'ente proponente nella descrizione delle soluzioni più semplici alle necessità più frequenti..
- 5) Contatto con gli uffici: gli verranno trasmessi i link di maggiore importanza e frequenza dal coordinatore e curerà il contatto con essi quando richiesto dalla utenza.
- 6) Sportello on the road. Gli operatori volontari con i mezzi forniti, accompagnano e svolgono le attività dove viene richiesto o concordato con il coordinamento.
- 7) Sportello on demand. Gli operatori volontari con i mezzi forniti, accompagnano e svolgono le attività dove viene richiesto o concordato con il coordinamento.
- 8) Azioni trasversali.
 - 8.1) Coordinamento. Partecipazione attiva al coordinamento e alle decisioni del gruppo. Si attiene alle indicazioni del coordinatore e dell'OLP.
 - 8.2) Ricezione delle richieste e smistamento. Gli Operatori volontari saranno parte di questa "pre-funzione" e si divideranno eventualmente il lavoro tra filtro e risposta.
 - 8.3) Approfondimento delle tematiche trattate in formazione. Nei momenti di "pausa" dalle attività di risposta, gli operatori saranno coinvolti nella ricerca rispetto alle tematiche trattate, in modo da essere aggiornati anche su quegli argomenti che possono tornare di aiuto alla utenza (phishing, truffe via internet e altri temi caldi)
 - 8.4) Trasporto nelle situazioni "on the road", domiciliari ecc.: L'operatore volontario partecipa in prima persona.

ATTIVITA' DELLE SINGOLE SEDI:

Le sedi fisiche di progetto sono tre e per ciascuna indichiamo le attività che saranno implementate

- a) Sede di Partinico. Sarà quella principale da cui si diparte il coordinamento tecnico e il lavoro di supporto e monitoraggio. In questa sono centrate tutte e 8 le azioni. Si prenderanno le decisioni principali e si potrà utilizzare per la diffusione delle informazioni che saranno fornite dall'UNSC. Serve anche le realtà di Camporeale e di Terrasini che metteranno a disposizione del progetto le proprie risorse logistiche a supporto degli sportelli On the road.
- b) Sede di CARINI. Servirà gli enti rete del DSS34, tra cui il Comune di Carini e il Comune di Cinisi insieme alla cogestione delle attività insieme al gruppo di coordinamento di Partinico.

Svolge tutte le attività previste come sportelli e assistenza individuale e di gruppo. Collabora nel coordinamento e nella messa in rete delle informazioni provenienti dalla sede principale.

c) Sede di Palermo – Associazione Arthesia (ed ente rete Associazione HIMERA). E' l'antenna del capofila sul capoluogo di provincia. Svolge le attività di assistenza a sportello o personalizzata fisica, on line, on demand e domiciliare. Collabora nel coordinamento e nella messa in rete delle informazioni provenienti dalla sede principale.

SEDI DI SVOLGIMENTO, POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI, CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Sede 1) Partinico: SOCIETATE, VIA Baida n.8 (in rete con Comuni di Terrasini e Camporeale).
6 Posti di cui GMO: 2 (ISEE inferiore a 15 mila euro)

Sede 2) Palermo: Associazione ARTHESIA, VIA FILICIUZZA, 52.
4 Posti di cui GMO: 1 (ISEE inferiore a 15 mila euro)

Sede 3) Carini (BAMBI) VIA ROSSINI n.33. (In rete con Comune di Cinisi e Carini)
5 Posti di cui 1 GMO (ISEE inferiore a 15 mila euro)

TUTTI I POSTI SONO **senza vitto e alloggio**.

IMPIEGO SETTIMANALE: 25 Ore su 5 giorni (5 ore giornaliere Lun/Ven)

Si raccomanda: Massima attenzione e gestione dei dati sensibili con cui l'operatore volontario verrà a contatto. Flessibilità negli orari e nei turni.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti

Università degli Studi di Palermo – Delibera Senato Accademico del 18.04.2005. “Sono riconosciuti, su insindacabile parere del Consiglio di Corso di Laurea, da 2 a 9 crediti formativi”.

Eventuali tirocini riconosciuti

La cooperativa Societate, ente Titolare, è accreditata presso la Università di Palermo per lo svolgimento di tirocini curriculari. Il riconoscimento dei tirocini è subordinato alla accettazione da parte del Consiglio di ciascun Corso di Laurea ed in funzione alla presenza di tutor nell'ente. La seconda condizione sarà garantita dalla cooperativa mediante i propri operatori, OLP, tutor, e/o formatori. L'ente proponente mette a disposizione il proprio accreditamento per eventuali tirocini riconoscibili nel progetto nonché i propri operatori in ambito psico-educativo e di cooperazione per i corsi di laurea rispetto ai quali il progetto possa essere ritenuto compatibile

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio

I volontari potranno acquisire, lungo il percorso progettuale, **competenze chiave di cittadinanza**. Tali competenze sono state classificate il **22 maggio 2018 dal Consiglio dell'Unione Europea** che, richiamandosi alla propria Raccomandazione del 2006, ha deciso di puntare l'accento su temi particolarmente importanti nella moderna società: lo **sviluppo sostenibile e le competenze imprenditoriali**, ritenute indispensabili per “assicurare resilienza e capacità di adattarsi ai cambiamenti”.

Dall'ultima classificazione si ha dunque una lista definitiva delle competenze chiave:

1 - Competenza alfabetica funzionale

Si concretizza nella piena capacità di comunicare, sia in forma orale che scritta, nella propria lingua, adattando il proprio registro ai contesti e alle situazioni. Fanno parte di questa competenza anche il pensiero critico e la capacità di valutazione della realtà.

2-Competenza multilinguistica

Prevede la conoscenza del vocabolario di lingue diverse dalla propria, con conseguente abilità nel comunicare sia oralmente che in forma scritta. Infine, fa parte di questa competenza anche l'abilità di inserirsi in contesti socio-culturali diversi dal proprio.

3-Competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria

Le competenze matematiche considerate indispensabili sono quelle che permettono di risolvere i problemi legati alla quotidianità. Quelle in campo scientifica e tecnologico, invece, si risolvono nella capacità di comprendere le leggi naturali di base che regolano la vita sulla terra.

4-Competenza digitale

È la competenza propria di chi sa utilizzare con dimestichezza le nuove tecnologie, con finalità di istruzione, formazione e lavoro. A titolo esemplificativo, fanno parte di questa competenza: l'alfabetizzazione informatica, la sicurezza online, la creazione di contenuti digitali.

5-Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare

È la capacità di organizzare le informazioni e il tempo, di gestire il proprio percorso di formazione e carriera. Vi rientra, però, anche la spinta a inserire il proprio contributo nei contesti in cui si è chiamati ad intervenire, così come l'abilità di riflettere su se stessi e di autoregolamentarsi.

6-Competenza in materia di cittadinanza

Ognuno deve possedere le skill che gli consentono di agire da cittadino consapevole e responsabile, partecipando appieno alla vita sociale e politica del proprio paese.

7-Competenza imprenditoriale

La competenza imprenditoriale si traduce nella capacità creativa di chi sa analizzare la realtà e trovare soluzioni per problemi complessi, utilizzando l'immaginazione, il pensiero strategico, la riflessione critica.

8-Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali

In questa particolare competenza rientrano sia la conoscenza del patrimonio culturale (a diversi livelli) sia la capacità di mettere in connessione i singoli elementi che lo compongono, rintracciando le influenze reciproche.

Il S.C. rappresenta l'occasione fondamentale per l'apprendimento delle competenze chiave di cittadinanza e, in relazione alla tipologia di progetto, il volontario potrà acquisire una o più delle otto competenze sopraelencate.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Criteri di selezione:

I criteri di selezione sono legati a due "esami":

A) Esame del CURRICULUM del candidato: 0-40 Punti

Area 1: TITOLI POSSEDUTI. 0-16 punti

1) Qualità/coerenza del percorso formativo: Titolo di studio principale:

a) Laurea Magistrale /V.O. (o Specializzazione o Master) attinente progetto = punti 10 ;

b) Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 9;

- c) Laurea Magistrale /V.O. non attinente a progetto = punti 8;
- d) Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = punti 7;
- e) Diploma attinente progetto = punti 6;
- f) Diploma non attinente progetto = punti 5;
- g) Frequenza scuola media Superiore = fino a punti 4 (per ogni anno concluso punti 1,00)
- 2) Altri titoli posseduti (da 0 a 6 punti: Corsi Attinenti al progetto e Qualificanti o riconosciuti = fino a punti 6; Corsi Solo Attinenti al progetto o solo Qualificanti = fino a punti 4; Corsi Non attinenti al progetto = fino a punti 2)

Area 2: ESPERIENZE SPECIFICHE. 0-18 punti

- 3) Esperienze lavorative in area progettuale (Esperienze lavorative: da 0 a 6 punti: un punto per ogni trimestre di esperienza documentata in aree assimilabili a quelle del progetto per cui si è presentata la domanda in ente diverso da quello che gestisce la sede scelta).
- 4) Esperienze volontarie in area progettuale (Volontariato: da 0 a 6 punti: un punto per ogni trimestre di volontariato documentato in aree assimilabili a quelle del progetto per cui si è presentata la domanda in ente diverso da quello che gestisce la sede scelta).
- 5) Conoscenza ed esperienza nell'Ente (derivante da conoscenza pregressa dell'ente e capacità di interagire con esso, valutabile con esperienza di collaborazione, anche volontaria, con l'ente di accoglienza: 0,5 per ogni mese fino a 6 punti).

Area 3: ALTRE ESPERIENZE E CONOSCENZE GENERICHE. 0-6 punti

- 6) Altre esperienze varie (Esperienze varie 0-4 punti: un punto per ogni trimestre di esperienza non certificabile ma utile a valutare la capacità di adattamento. Es., esperienze all'estero non certificabili, assistenze a congiunti in progetti assistenziali ecc.).
 - 7) Altre conoscenze o capacità utili per lo svolgimento del progetto (Conoscenze varie 0-2 punti: un punto per ogni trimestre di esperienza non documentabile o capacità inerenti le attività. Es. Apprendistati non documentabili, capacità artistiche per progetti di animazione ecc.).
- Le informazioni saranno desunte dall'Allegato 3 alla domanda di Servizio Civile o dall'auspicato curriculum che sarà richiesto di allegare alla domanda (come già contenuto generalmente nell'Allegato suddetto).

B) Esame mediante COLLOQUIO: 0-60 Punti.

Aree:

- 1) Conoscenza del territorio in cui si svolge il progetto e delle sue risorse. (Range: 0/6 punti).
- 2) Conoscenza delle caratteristiche della utenza/oggetto dell'intervento. (Range: 0/6 punti).
- 3) Capacità umane e relazionali (Range: 0/6 punti).
- 4) Capacità di lavorare in gruppo (Range: 0/6 punti).
- 5) Capacità di gestire lo stress (Range: 0/6 punti).
- 6) Interesse per il Volontariato (Range: 0/6 punti).
- 7) Interesse per l'ambito scelto (Range: 0/6 punti).
- 8) Motivazione generale e specifica (Range: 0/6 punti).
- 9) Disponibilità ad adattarsi alle condizioni progettuale (Range: 0/6 punti).
- 10) Ulteriori elementi forniti dal candidato (Range: 0/6 punti).

Ciascun criterio avrà una valutazione da 0 a 6 punti (la scala dei giudizi sarà: assente, non significativa, scarsa, mediocre, sufficiente, buona, ottima, che si trasformerà in numero da 0 a 6). La somma dei punti darà il punteggio del colloquio. Esso non potrà essere inferiore a 36 su 60 (e che almeno la maggior parte dei giudizi sia almeno sufficiente ovvero ≥ 4).

d) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

I punteggi della graduatoria si articoleranno in questo modo:

Punteggio Curriculum ed esperienziale (A) = Da 0 a 40 (Soglia minima = 0)

Punteggio valido al Colloquio selettivo (B) = Da 36 a 60 (Soglia minima = 36)

Punteggio minimo valido al Colloquio (B) = 36 punti.

Punteggio totale Massimo raggiungibile (A+B) = 100 punti.

Punteggio Totale per la prova selettiva = Punteggio Curriculum + Punteggio al Colloquio (A+B) che può avere un range compreso tra 36 e 100 (di cui almeno 36 ottenuti nella voce "B).

La soglia minima per l'accesso alla graduatoria da parte del singolo candidato è di 36 punti (di cui almeno 36 ottenuti nella voce "B").

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede Amministrativa del Capofila: Corso Italia n.134, Carini (PA). Sede disponibile anche per la formazione on line che il Dipartimento erogherà. Possibile utilizzo di sedi dei Comuni partner di progetto o di rete per maggiore visibilità.

METODOLOGIA

La formazione specifica sarà svolta, per quanto riguarda la parte di 38 ore sulla digitalizzazione, gli strumenti informatici ecc., direttamente da operatori incaricati dall'UNSC.

La parte restante (34 ore) si svolgerà, oltre che in aula, in situazioni di apprendimento sul campo in cui i volontari si misureranno concretamente con la realtà dei problemi e della organizzazione del lavoro che andranno a svolgere.

Il percorso formativo erogato dall'Ente proponente si articolerà in due fasi: la prima dedicata alla conoscenza generale delle azioni previste dal progetto e soprattutto delle metodologie di lavoro da utilizzare ed un'altra più specifica dedicata alla conoscenza specifica delle attività programmate e del loro valore rispetto al raggiungimento degli obiettivi del progetto e quindi degli esiti attesi dallo stesso, nonché alle specifiche dell'utenza.

La metodologia didattica, in questo caso, sarà fondata per lo più su una dimensione pratica caratterizzata dall'analisi e dalla interpretazione di esperienze, di dinamiche osservate e di eventi.

STRATEGIE E TECNICHE

Per gli incontri di formazione si prevede una metodologia mista, in cui si alterneranno lezioni frontali a dinamiche non formali.

Per lezioni frontali si intende il classico incontro sul modello scolastico tradizionale, il docente trasmette una serie di nozioni e di informazioni, funzionali all'apprendimento delle ragazze in SCN. Questi temi sono però da approfondire tramite lavori di gruppo (brainstorming, giochi di ruolo, discussione aperte, momenti di autovalutazione, simulazioni, problem solving, ...) per dare la possibilità ai volontari di analizzare e fare propri i concetti che il formatore impartisce nella parte della lezione più "tecnica".

Le dinamiche non formali: la situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo (ed alla sua evoluzione sul piano della autoregolazione della struttura e degli obiettivi) è essenzialmente legata a risultati di facilitazione a che i volontari riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza, come suo patrimonio culturale, e dalle risorse che l'Ente mette a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche all'uopo utilizzate comprendono, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, il T-group e l'esercitazione e i giochi di ruolo e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione alle relazioni in gruppo e di gruppo.

Si tratta di metodologie finalizzate al monitoraggio della motivazione e dell'apprendimento, del ruolo e del senso di appartenenza, dal momento che la potenzialità del gruppo facilita la comprensione, i confronti e gli scambi reciproci e quindi la formazione progressiva dello stesso.

Sinteticamente, le tecniche formative saranno:

- *Lezioni frontali in aula;*
- *Studi di caso;*
- *Esercitazioni in aula;*
- *Esercitazioni sul campo;*
- *Simulazioni;*
- *Accompagnamento nelle mansioni previste;*
- *Lavoro di gruppo*
- *Brainstorming*
- *Learning making*
- *Cooperative learning*

CONTENUTI

Nelle 12 ore deve essere previsto anche il Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale.

In particolare, la formazione deve prevedere di trattare anche temi come:

- le modalità di organizzazione del servizio;
- le modalità specifiche di erogazione del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari;
- gli strumenti specifici dell'Ente in dotazione agli operatori volontari;
- i servizi digitali locali (es. forniti dall'amministrazione comunale, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio) e quelli specifici nazionali (es. compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell'Agenzia delle Entrate).

MODULI

I MODULO Introduttivo: obiettivi formativi e situazione di partenza Durata: 6 ore	Formatori: M. Guccione F. Chianello
Temi	Metodologia didattica
<ul style="list-style-type: none">● Analisi del contesto ;● Presentazione del percorso e analisi delle aspettative e dei bisogni formativi;● <i>• le modalità di organizzazione del servizio;</i>● <i>• le modalità specifiche di erogazione del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari;</i>● <i>Peculiarità delle situazioni e del contesto in cui opera l'Ente;</i>● Strumenti e mezzi messi a disposizione dal singolo ente.● Finalità delle attività progettuali.● Patto d'aula.	<ul style="list-style-type: none">○ Lezione frontale interattiva○ Uso di strumenti multimediali○ Simulazioni○ Brainstorming
II MODULO Formazione e Informazione sui rischi connessi al-l'impiego di Volontari in Progetti di Servizio Civile Durata: 10 ore	Formatori: A.Impastato
Temi	Metodologia didattica
Legislazione attuale sulla sicurezza sul lavoro. Il Testo unico sulla sicurezza sul lavoro: il DLGS 81/2008, le sue modifiche, le sue integrazioni. L'organizzazione della prevenzione in azienda Il controllo del comportamento : ambienti, attrezzature, segnaletica. Burnout, mobbing, e altre forme di stress. Cura della documentazione in regime di sistema di Qualità. La qualità nel lavoro sociale	Lezione Frontale Interattiva Coinvolgimento dialogico e gruppi di lavoro Casi studio Simulazioni Uso di strumenti multimediali Brainstorming Consegna di materiale

III MODULO	Formatori:
Le modalità di Comunicazione e diffusione del servizio; Durata: 6 ore	M. Guccione F. Chianello
Temi	Metodologia didattica
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione verbale, non verbale o paraverbale, • Strategie di comunicazione efficace. • La comunicazione virtuale: dal servizio in chat alla interfaccia on line • Gestione di situazioni critiche e conflittuali; • Tecniche di decision making e di problem solving; • Il Gruppo di lavoro. peculiarità. • I social network e il loro utilizzo. • mailing list, social networking e altri strumenti di diffusione. • La tutela della privacy 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lezione Frontale ○ Interattiva ○ Uso di strumenti multimediali ○ Giochi di ruolo ○ Simulazioni ○ Brainstorming
IV MODULO	Formatore:
Gli strumenti dell'Operatore Volontario	P. Loria F. Chianello
Durata: 6 ore	
Temi	Metodologia didattica
<ul style="list-style-type: none"> • INFORMATICI E INTERATTIVI: <ol style="list-style-type: none"> 1. Alfabetizzazione o aggiornamento (se necessari) sui principali programmi informatici (word, excel, internet ecc.); 2. le competenze necessarie per svolgere il ruolo di facilitatore/educatore digitale nel contesto specifico progettuale, in coerenza con i moduli erogati centralmente direttamente da UNSC 3. i servizi digitali locali (es. forniti dall'amministrazione comunale, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio) e quelli specifici nazionali (es. compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell'Agenzia delle Entrate); • GESTIONALI: <ol style="list-style-type: none"> 1. L'approccio con l'utenza; 2. Competenze nel lavoro di gruppo 3. L'organizzazione di uno Sportello informativo 4. Organizzazione di uno sportello virtuale 5. L'approccio con l'utente on the road e a domicilio. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lezione Frontale ○ Interattiva ○ Simulazioni ○ Uso di strumenti multimediali ○ Coinvolgimento dialogico ○ Simulazioni ○ Strumenti multimediali ○ Esercitazioni pratiche guidate

<p>V MODULO UN PONTE VERSO L'AUTENTICITÀ: DIAMO UN SENSO A CIÒ CHE FACCIAMO! Conclusione del percorso. (modulo comune ai due progetti coinvolti nella coprogrammazione)</p> <p><i>Durata: 6 ore</i></p>	<p><i>Formatori:</i> M. Guccione</p>
<p>Tem</p>	<p>Metodologia didattica</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Restituzione e discussione dei questionari di autovalutazione proposti ai volontari SCU il primo giorno. ✓ Esposizione del piano operativo con particolare attenzione a tutte le attività e sott'attività in cui è previsto l'impegno dei volontari. ✓ Illustrazione delle intenzioni progettuali per trasmettere l'importanza del proprio ruolo, in quanto O.V. ✓ Sviluppare una visione d'insieme: comprendersi come parte di un'azione collettiva; la rete sociale ci sostiene. ✓ Costruzione di strumenti condivisi per una partecipazione attiva e organica alle attività. ✓ Eventuale discussione su tutte le questioni, proposte ed iniziative espresse dai volontari 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lezione Frontale ○ Interattiva ○ Coinvolgimento dialogico ○ Simulazioni ○ Strumenti multimediali

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
S.F.I.D.A : Sviluppo e Facilitazione Inclusiva Digitale Accessibile

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE
Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti.
Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:
Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'
Riserva per 4 giovani distribuiti come dettagliato nelle sedi..
 Documento richiesto: Autocertificazione ISEE inferiore a € 15.000,00 (Basso reddito)

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO
 Il percorso di tutoraggio della presente progettualità prevedere un numero complessivo di 24 ore, di cui 6 da svolgere in maniera individuale e 18 in maniera collettiva.
 Rispetto agli impegni dell'Operatore volontario, la scelta di svolgere le ore in 3 mesi è funzionale a non caricare eccessivamente il suo impegno in sede: le ore saranno effettuate al di fuori di quelle di servizio già previste per la medesima ragione. (es. la mattina quando il

volontario è impegnato di pomeriggio e vice versa per non più di 3 ore a giornata, in modo da non superare le 8 di impegno)

Il tutoraggio si svolgerà alla fine del periodo di servizio civile, anche se alcuni momenti di incontro potrebbero essere svolte dalla metà dell'intero periodo di svolgimento del progetto per garantire al volontario l'opportunità di partecipare a momenti di formazione orientativa rivolti alla conoscenza delle opportunità lavorative e i bandi regionali di politiche attive del lavoro (es. particolari opportunità messe a disposizione da programmi come Garanzia Giovani, Eures, tirocini formativi, apprendistato professionalizzante. etc. che vanno di pari passo con i bandi ed i tempi della PA e non del Servizio Civile). E' chiaro che saranno conteggiate comunque solo le ore negli ultimi 3 mesi ,ai fini della rendicontazione del tutoraggio. Nell'ambito delle ore svolte collettivamente sarà garantito un adeguato rapporto tra numero di volontari e aula; in ogni caso la classe di volontari non deve superare il numero di 30 unità.

Il percorso di tutoraggio ha una valenza di natura orientativa finalizzata all'accrescimento della consapevolezza circa la propria storia e le competenze e risorse personali maturate in essa a alla documentazione sistematica di dette competenze quale base di riferimento per nuove progettualità professionali.

Ma lo stesso percorso ha anche una valenza formativa in quanto permette di acquisire un metodo di autoanalisi e di riprogettazione continua del proprio percorso di vita in linea con le proprie aspirazioni consapevoli e con le nuove caratteristiche del mercato del lavoro.

I laboratori in cui si articola il tutoraggio sono strutturati in una modalità interattiva ed esperienziale che a partire dai principi teorici stimola i partecipanti a sperimentare direttamente quanto appreso a livello cognitivo.

Nel lavoro di gruppo verranno utilizzati una serie di strumenti e attività quali: laboratori, colloqui individuali, lavoro personale con supporto del tutor, dinamiche di interazione tra pari.

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato in momenti di confronto, brainstorming (formazione orientativa), nonché in momenti di analisi (colloquio di orientamento di primo livello e secondo livello), di messa in trasparenza delle competenze e di verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio civile (bilancio delle competenze e progetto di inserimento lavorativo). I volontari per l'intero arco della durata dell'attività di tutoraggio saranno affiancati da un tutor con il compito di informare, orientare ed assistere gli stessi durante il percorso. Il ruolo di tutor sarà svolto sia da un Operatore del mercato del lavoro di un'Agenzia per il Lavoro, in possesso di adeguata formazione e qualificata esperienza in materia di risorse umane, con particolare riferimento alla selezione, alla valorizzazione delle competenze e all'orientamento professionale e/o alle politiche attive del lavoro. Tali requisiti sono attestati dal curriculum della persona fisica individuata.

Dopo un primo colloquio conoscitivo il Tutor procederà a mettere in pratica il percorso orientativo partendo dalle 6 ore erogate individualmente. In questa fase conoscitiva il tutor realizzerà un colloquio di primo livello finalizzato alla raccolta delle informazioni sul singolo volontario e successivamente un colloquio di secondo livello finalizzato alla stesura di un bilancio di competenze con annesso portfolio delle competenze e infine un progetto di inserimento lavorativo. Analizzate le caratteristiche individuali di tutti i volontari e individuate le aree su cui concentrare le azioni di orientamento finalizzate all'inserimento lavorativo, il tutor procederà a personalizzare le attività obbligatorie e opzionali al fine di colmare la distanza tra il mondo del lavoro e i volontari stessi.

Attività di tutoraggio: A sostegno del processo saranno utilizzati una serie di strumenti e attività, messi in opportuna relazione alla fase del percorso di tutoraggio: - laboratori di gruppo; - colloqui individuali; - percorsi di formazione orientativa. Sia nei colloqui che negli incontri di gruppo saranno utilizzate metodologie di orientamento narrativo/autobiografico, schede operative e altri documenti di supporto.

Attività obbligatorie

Il percorso prevede la realizzazione delle seguenti attività obbligatorie:

a. L'organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile (MODALITA': individuale, DURATA: 6 ore); che a sua volta si articola in:

- **colloquio di primo livello** per la raccolta delle informazioni relative ad ogni singolo volontario: informazioni anagrafiche, percorso scolastico, esperienze lavorative, esperienze di stage/tirocini, eventuali esperienze di volontariato;

- **attività di ricostruzione della storia personale di servizio civile** attraverso un “viaggio guidato” che ripercorre le principali attività svolte, le fasi attraversate e le persone incontrate;

- **attività di emersione delle competenze acquisite e/o sviluppate durante il servizio civile attraverso un bilancio di competenze e un portfolio delle competenze** realizzato attraverso la somministrazione di schede e questionari. Il bilancio delle competenze rappresenta un percorso di valutazione della situazione attuale e potenziale del volontario in termini di conoscenze, capacità operative e stile personale; trattasi dunque di uno strumento che consente di acquisire maggiore consapevolezza delle proprie risorse al fine, tra l'altro, di operare una scelta professionale. Grazie ad esso è possibile: – individuare capacità e competenze non certificate; – esplicitare capacità e competenze che il soggetto non è cosciente di avere. Attraverso il racconto della propria storia di vita professionale e personale, il soggetto descrive tutto quello che sa e sa fare, vengono evidenziati i punti di forza e le aree di miglioramento di ciascun volontario, nonché le potenzialità e le risorse da valorizzare;

- **attività di collegamento tra le competenze acquisite e/o sviluppate durante il servizio civile e il proprio futuro formativo e professionale**, con relativa individuazione degli eventuali gap da colmare realizzato attraverso un colloquio di approfondimento (colloquio di orientamento di secondo livello) finalizzato alla creazione di un progetto di inserimento lavorativo, ovvero uno strumento che segna le tappe da percorrere per inserirsi nel mondo del lavoro. Tale strumento consente al volontario di definire obiettivi e percorsi per raggiungerli. Il progetto di inserimento lavorativo consente l'autodeterminazione dell'individuo orientandolo nella ricerca attiva del lavoro.

b. la realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dello Youthpass, o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea, nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa (MODALITA': di gruppo, DURATA: 14 ore) ; che a sua volta si articola in:

- **realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum e della lettera di presentazione (CV, Youthpass, altro) (4 ore):** Il Curriculum Vitae rappresenta il biglietto da visita del volontario per il mondo del lavoro. Attraverso il Curriculum presentiamo noi stessi e promuoviamo la nostra candidatura e, così come nelle relazioni personali siamo portati, almeno all'inizio, a presentarci al meglio, anche nel compilare il Curriculum Vitae dovremmo sempre cercare di evidenziare le parti migliori di noi, senza

mentire. La compilazione del Curriculum Vitae parte da un'attenta analisi delle nostre esperienze, capacità e competenze: solo così infatti, potremo sapere con precisione che tipo di professionalità siamo in grado di offrire al mercato. Il secondo e fondamentale passo è quello di analizzare attentamente la realtà per cui intendiamo proporci. La nostra presentazione, infatti, deve essere il più possibile mirata e, se vogliamo che il nostro Curriculum interessi veramente chi lo legge, non possiamo commettere l'errore di descrivere la nostra esperienza nello stesso modo per tutti. Non esiste, quindi, "il" modello ideale di Curriculum Vitae, perché il miglior Curriculum Vitae sarà sempre quello che riuscirà a legare nel modo più efficace la tua esperienza con la realtà professionale per cui ti devi candidare. Il laboratorio pone le basi per costruire e gestire al meglio il proprio curriculum vitae attraverso la personalizzazione e la redazione di un'efficace lettera di presentazione.

Il laboratorio è suddiviso in tre step: 1° step - costruire il proprio Curriculum Vitae; 2° step - gestire il proprio Curriculum Vitae; 3° step - Curriculum Vitae creativi e Social Network

Gli obiettivi del laboratorio formativo sono: promuovere le conoscenze sulle caratteristiche di base del curriculum; sviluppare le capacità per elaborare il personale curriculum vitae; promuovere le diverse principali modalità di gestione e differenziazione del Curriculum Vitae; sviluppare le competenze per la promozione del proprio curriculum; conoscere i diversi Curriculum Vitae Social, il punto di vista e le strategie social dei recruiter; fornire alcuni strumenti e tecniche di social branding.

-indicazioni generali sui colloqui di lavoro (4 ore): Il comportamento durante il colloquio di lavoro rappresenta spesso il momento decisivo nella scelta di un candidato rispetto ad un altro. Occorre dunque essere preparati e conoscere bene quali caratteristiche personali le aziende ricercano nei candidati; **l'atteggiamento** da tenere durante il colloquio; le principali **domande** che i **selezionatori faranno**; **cosa dire e cosa non dire**; quali **domande il candidato può fare**; i principali **errori** che commette un candidato; come imparare a **dare il meglio di sé**; come gestire il **prima e il dopo colloquio**. In questo momento formativo si parlerà anche di **potenziale delle persone**. Capire quali aspetti sono oggetto di analisi e valutazione da parte dei selezionatori è fondamentale non solo per i colloqui di lavoro, ma anche per scoprire e valorizzare al meglio le proprie attitudini e caratteristiche personali. È fondamentale, in un colloquio, aiutare i partecipanti ad esprimere al meglio il proprio potenziale e occorre mettere il candidato in condizione di farlo. **OBIETTIVI DEL MOMENTO FORMATIVO:** - Fornire indicazioni su come gestire una selezione aziendale e/o un colloquio di lavoro; Fornire strumenti e tecniche per esplorare il proprio potenziale. **STRUTTURAZIONE:** Il corso è suddiviso in **Lezioni frontali, attività pratiche (simulazioni) e discussione. Indice dettagliato del corso:** Introduzione al colloquio e primi cenni sul potenziale della persona; Le tre aree del potenziale della persona; Il colloquio di selezione: come presentarsi, cosa fare, cosa dire; Le domande più frequenti e cosa rispondere; Il colloquio di selezione: cosa interessa al selezionatore; Un esempio reale di colloquio di selezione con le considerazioni del docente.

-attività di ricerca sul web e utilizzo social network finalizzate a migliorare le capacità di utilizzo di questi canali per la ricerca del lavoro -informazioni di orientamento all'avvio d'impresa (2 ore);

-lavoro con supporto del tutor di simulazione di una candidatura sulla base degli strumenti sopra citati (CV, altro) e colloquio con tutor per restituzione sulla simulazione di candidatura (2 ore);

- informazione dei partecipanti sulle principali opportunità per l'autoimprenditorialità come ad esempio: Resto al sud, Finanziamenti per il franchising, L'imprenditoria rosa, Bonus giovani donne nuove imprese 2020, Garanzia Giovani etc. (2 ore);

c. Le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro. (MODALITA': gruppo, DURATA: 4 ore) Che a sua volta si articola in:

- incontri/interviste con Operatori del mercato del lavoro e operatori del mercato del lavoro con competenze specialistiche delle Agenzie per il Lavoro regionali finalizzati a conoscere la realtà territoriale del mercato del lavoro e le modalità di incontro domanda offerta di lavoro (2 ore);

– incontri con operatori/funzionari del CPI territoriale al fine di conoscere le competenze del servizio e le opportunità territoriali di lavoro, formazione professionale, stage/tirocinio, apprendistato etc. (2 ore)

Il volontario al termine del percorso di tutoraggio dovrà sostenere un esame finale per ottenere la certificazione delle competenze acquisite durante l'anno di servizio civile. L'esame sarà programmato da un ente certificato: Associazione PADRE PIO Onlus CF:05171630824, accreditato per la Formazione professionale cod. CIR: AQ067 (DDG3017 del 17/05/2017) e come A.P.L. con codice: 2723/2016 (Regione Sicilia). Esso rientra tra i soggetti titolati alla certificazione delle competenze ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 13/2013, il quale seguirà le direttive regionali di riferimento.

(la Dichiarazione di Impegno, firmata dal Legale Rappresentante dell'Ente, è allegata con il file TUTOR_)

Attività opzionali

Il percorso prevede anche la realizzazione delle seguenti attività opzionali:

1) la presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee (2 ore):

Saranno realizzati percorsi di formazione della durata di 2 ore che prevedono la trattazione dei seguenti argomenti: I Centri per l'Impiego; le Agenzie per il lavoro; Le agenzie di intermediazione, Le Agenzie Interinali; La ricerca del lavoro; Gli strumenti di ricerca del lavoro; Intermediazione al lavoro; Come vengono selezionato dalle aziende; Il mercato del lavoro; Il processo di ricerca e selezione del personale; Gli strumenti di selezione del personale; Eures La ricerca del lavoro può avvenire anche oltre i confini nazionali. Eures

(European Employment Services) è una rete promossa dalla Commissione Europea per favorire e sostenere la mobilità dei lavoratori all'interno dello Spazio Economico Europeo. Aderiscono ad Eures i Servizi Pubblici per l'Impiego di tutti paesi dell'Unione Europea. Il servizio Eures si rivolge alle persone interessate a cercare un lavoro in ambito europeo e ai datori di lavoro che intendono estendere la ricerca di personale oltre il territorio nazionale.

2) L'affidamento del giovane, anche mediante partnership, ai Servizi per il lavoro e/o ad un Centro per l'impiego finalizzato alla presa in carico dello stesso, che provvede allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato (2 ore):

Il presente progetto e programma di tutoraggio è stato realizzato con la partecipazione attiva dell'Agenzia per il Lavoro "Padre Pio", la quale da anni opera nel settore dell'orientamento al lavoro di giovani e soggetti svantaggiati. Questa partnership prevede che l'Agenzia per il Lavoro alla fine del percorso di Servizio Civile prenda in carico i volontari della presente progettualità provvedendo allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato finalizzato all'inserimento/reinserimento del volontario nel mondo del lavoro.

3) altre iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro (2 ore).

Sarà previsto un percorso di accompagnamento al lavoro dove il tutor provvederà a realizzare un'attività di matching, accompagnando il volontario dalla ricerca dell'offerta, alla candidatura e infine alle attività di selezione o preselezione del candidato da parte dell'azienda, fornendo chiarimenti sulle tipologie contrattuali e sul diritto del lavoro

--