

Allegato A2 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE – anno 2021

TITOLO DEL PROGETTO:
DIGILAB

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area Principale: 24. Sportello Informa.

Area Secondaria: E-16: Educazione e Promozione dei diritti del cittadino.

DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

voce 8 scheda progetto

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.**

Oggi vogliamo realizzare la Attivazione di uno Sportello Digitale Polifunzionale, che sia on line dal lunedì al venerdì mattina e pomeriggio e che consenta altresì l'accesso anche in presenza in alcuni punti strategici.

La particolarità di questo progetto in coprogettazione è, tra l'altro, la possibilità di uniformare, con le azioni comuni che si andranno a realizzare, per rispondere ad un bisogno condiviso dei cittadini, che, anche con l'attuale emergenza sanitaria, hanno iniziato a riprendere il "dialogo" 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.

La coprogettazione, nello spirito dell'universalità del Servizio Civile, rende possibile l'attuazione sinergica di risorse, messe a disposizione in risposta ai bisogni effettivi della popolazione.

- 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. Educare all'uso di strumenti digitali, con l'intento di curare la diffusione della "buona" cultura digitale.**
- 6. L'innovazione sociale, come la creazione di nuove idee (prodotti, servizi) che soddisfino bisogni sociali e simultaneamente creino nuove collaborazioni e relazioni a doppia valenza: non solo innovazione, ma innovazione realizzata da una comunità e non da un unico individuo o un organismo, per ottenere un empowerment collettivo.**

7. **Sviluppare e implementare un nuovo servizio sulla tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT) per gli over 60, e migliorare la loro qualità di vita;**
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 anche come strumento per l'invecchiamento attivo**
11. **Supportare i cittadini nell'accesso ai servizi relativi ai bisogni specifici, garantendo pari opportunità e contrastando l'emarginazione, attraverso un attento accompagnamento e orientamento ai servizi, in particolare a quelli fruibili on line;**

Indicatori utili alla misurazione del cambiamento e della efficienza del progetto

- Contatti con utenza: non inferiori a 1000 per sede.
- Età media della utenza
- Contatti con uffici pubblici
- Procedure con uffici pubblici attivate
- 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.)
- Numero di pratiche portate a termine vs pratiche sospese o non terminate.
- Numero di chiamate "on demand" e domiciliari.
- Numero di sportelli itineranti e "on the road" aperti e giorni di apertura totali.
- Adeguatezza della strumentazione acquisita e utilizzata
- Soddisfazione della utenza
- Soddisfazione degli uffici pubblici e privati
- Soddisfazione degli operatori.

Elementi di coerenza col programma

DIGILAB è un progetto 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 invece di quelle cartacee, fisiche ecc.

La sua coerenza è evidente laddove genera una maggiore equità nella distribuzione delle competenze informatiche e digitali delle persone meno giovani (i cosiddetti nativi non digitali, precedenti al 1996) generando maggiore uguaglianza nell'accesso alle risorse pubbliche e agli uffici informatizzati.

Ancor più essa va vista come 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, velocizzerà il suo accesso ai servizi (di cura, sociali, di informazione, di protezione civile ecc.).

Tutte le attività di front-office, infatti, hanno come obiettivo la partecipazione del cittadino alla vita digitale della comunità, in modo da supportare processi di evoluzione delle singole persone nell'utilizzo di quei mezzi che negli ultimi anni sono ormai essenziali, ancor più dopo l'arrivo della pandemia.

Ciò, inoltre, comporta il rafforzamento della coesione sociale attraverso la riduzione progressiva del digital divide o gap digitale, che oggi coinvolge ancora grosse fette di popolazione. La attivazione di reti internet abbondanti e veloci non è un indicatore affidabile della competenza digitale delle persone che ne fruiscono.

Durante la pandemia, infatti, specie 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.

Un ulteriore elemento di coerenza e di sostenibilità del progetto passa dalla intenzione e dalla realizzazione dello sportello permanente sul Servizio Civile che la Cooperativa Societate ha aperto presso il proprio ufficio di Corso Italia n.134 a Carini (PA), dove si troverà anche lo sportello Digitale da remoto.

La presenza dell'uno diverrà anche la base per la permanenza dell'altro. Quindi la pubblicizzazione e la attività dello sportello diverrà di Sportello Digitale permanente del Servizio Civile, dal momento che la Cooperativa Societate incamererà le competenze digitali dal progetto e le trasferirà sulle proprie risorse

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

voce 9.3 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

1. Sede di CARINI. E' 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.
2. Sede di Palermo – Centro Giovanile Don Giuseppe Puglisi. E' l'antenna del capofila sul capoluogo di provincia. Svolge le attività di sportello fisico, on line, on demand e domiciliare. Collabora nel coordinamento e nella messa in rete delle informazioni provenienti dalla sede principale.
3. SECONDA Sede di Palermo, Corso Calatafimi 1033 – aderisce al presente progetto con la propria compagine e con i propri esperti (progettista e formatore) e fornirà anche supporto logistico. In più è un altro punto fisico e virtuale di riferimento per le attività 1,2,3,5,6,7.

SEDI DI SVOLGIMENTO, POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Tutti senza vitto e alloggio.

Societate Piave	Via Piave 9	CARINI (PA)	4 (di cui 1 GMO)
Sede HIMERA 2	Corso Calatafimi 1033	PALERMO	6 (di cui GMO: 2)
Centro Giovanile Don Giuseppe Puglisi	VIA CASALINI 149	PALERMO	4 (di cui GMO: 1)

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Massima attenzione e gestione dei dati sensibili con cui l'operatore volontario verrà a contatto.

Flessibilità negli orari e nei turni.

giorni di servizio settimanali ed orario:

25 ORE SETTIMANALI

MEDIAMENTE 5 ORE AL GIORNO PER 5 GIORNI A SETTIMANA (LUN-VEN)

Possibili (rari) turni prefestivi o festivi in casi di particolare necessità degli enti.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

CREDITI FORMATIVI: 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”.

TIROCINI: 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.

ATTESTATI: “Attestato specifico”, che a quanto già previsto dal modello di cui all' Allegato 6B delle Disposizioni vigenti aggiunge competenze tra quelle del quadro europeo DigComp 2.1, qui di seguito elencate:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Problem solving.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: inserire il sistema di selezione che si intende adottare per la selezione degli operatori volontari

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 progettuali (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: Sede Amministrativa del Capofila: Corso Italia n.134, Carini (PA). Sede disponibile anche per la formazione on line che il Dipartimento erogherà.

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.

MODULI E SPECIFICHE:

almeno 12 ore di formazione inerenti i temi specifici progettuali/organizzativi della contestualizzazione.

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).

I MODULO Introduttivo: obiettivi formativi e situazione di partenza Durata: 6 ore	Formatori: M. Guccione
Temi	Metodologia didattica
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi del contesto ; 2. Presentazione del percorso e analisi delle aspettative e dei bisogni formativi; 3. Peculiarità delle situazioni e del contesto in cui opera l'Ente; 4. Strumenti e mezzi messi a disposizione dal singolo ente. 5. Attività specifiche del progetto; 6. gli strumenti specifici dell'Ente in dotazione agli operatori volontari; 7. I servizi digitali locali 8. Finalità delle attività progettuali. 9. 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	
Temi	Formatori: A.Impastato
Metodologia didattica	
<ol style="list-style-type: none"> 10. Cura della documentazione in regime di sistema di Qualità. 11. La qualità nel lavoro sociale 12. Legislazione attuale sulla sicurezza sul lavoro. 13. Il Testo unico sulla sicurezza sul lavoro: il DLGS 81/2008, le sue modifiche, le sue integrazioni. 14. L'organizzazione della prevenzione in azienda 15. Il controllo del comportamento : ambienti, attrezzature, segnaletica. 16. Burnout, mobbing, e altre forme di stress. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lezione Frontale Interattiva - Coinvolgimento dialogico e gruppi di lavoro - Casi studio - Simulazioni - Uso di strumenti multimediali - Brainstorming - Consegna di materiale
III MODULO La Comunicazione. Strumenti diretti e virtuali Durata: 6 ore	
Temi	Formatori: M. Guccione
Metodologia didattica	
<ol style="list-style-type: none"> 17. Comunicazione verbale, non verbale o paraverbale, 18. Strategie di comunicazione efficace. 19. Gestione di situazioni critiche e conflittuali; 20. Tecniche di decision making e di problem solving; 21. Il Gruppo di lavoro. peculiarità. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lezione Frontale Interattiva - Uso di strumenti multimediali - Giochi di ruolo - Simulazioni - Brainstorming

IV MODULO Gli strumenti dell'Operatore Volontario <i>Durata: 6 ore</i>	Formatore: P. Loria C. Ippolito
Temi	Metodologia didattica
<ul style="list-style-type: none"> - INFORMATICI: - Alfabetizzazione o aggiornamento (se necessari) sui principali programmi informatici (word, excel, internet ecc.); - INTERATTIVI: - Tecniche di animazione; - Autoefficacia ed Assertività - Sviluppare le relazioni interpersonali; - GESTIONALI: - L'approccio con l'utenza; - Competenze nel lavoro di gruppo - L'organizzazione di uno Sportello informativo - Organizzazione di uno sportello virtuale - 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
V MODULO Conclusione del percorso. Panel Discussion con lo staff intero. <i>Durata: 6 ore</i>	Formatori: Intero staff formatori
Temi	Metodologia didattica
<ul style="list-style-type: none"> - RIEPILOGO: - Problematiche riscontrate - Soluzioni e proposte - Apprendimenti e difficoltà. - FEED-BACK: - Prova in uscita. - Circle time e Question time - Scambio dei contatti per la gestione del progetto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lezione Frontale Interattiva - Simulazioni - Uso di strumenti multimediali - Coinvolgimento dialogico - Simulazioni - Strumenti multimediali

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
CREDIS: Crescita Digitale In Sicilia

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE
sistema helios

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:
sistema helios

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'
4 Giovani con minori opportunità (DIFFICOLTA' ECONOMICHE = ISEE inferiore a € 15.000,00)
Documento che attesti la tipologia GMO: **Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000**

Le istituzioni che più facilmente hanno a che fare con questa categoria di disagio sono i Centri per l'Impiego, le Agenzie per il Lavoro (per la ricerca del lavoro) , i CAF e i Patronati, per le dichiarazioni dei redditi.

Ferma restando la pubblicizzazione già prevista, la pubblicazione con relativa sottolineatura nei siti istituzionali del capofila e degli enti di accoglienza, si svilupperanno anche altre attività.

Per tale ragione si svolgeranno:

- 1) Ricognizione di quegli enti di cui sopra che si trovano nei territori distrettuali e a Palermo (è difficile che ragazzi si spostino da fuori distretto per svolgere il servizio, specie se hanno problematiche reddituali, quindi di risorse).
- 2) Collocazione di locandine e volantini apposti negli stessi enti di cui sopra.
- 3) Organizzazione, in quelli disponibili, di helpdesk o incontri di gruppo in giornate concordate con gli enti stessi. Formazione degli operatori per il supporto nella scelta dei progetti (SPID e Domanda on line).
- 4) Creazione di pagina face book apposita per i progetti dell'ente con misure per ragazzi con minori opportunità (E' bene utilizzare i mezzi più consoni e usati dai giovani) e con le modalità per accedere al progetto.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

25.1) Durata del periodo di tutoraggio (*) 1 mese

25.2) Ore dedicate al tutoraggio

numero ore totali 30

di cui:

numero ore collettive 24

numero ore individuali 6

25.3) Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione (*)

Il percorso di tutoraggio della presente progettualità prevede un numero complessivo di 30 ore, di cui 6 da svolgere in maniera individuale e 24 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.

25.4) 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: 16 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): I 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 Dispense.

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) (2 ore);

-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);

25.5) Attività opzionali

Il percorso prevede anche la realizzazione delle seguenti attività opzionali:

a. 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.

1) 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.

2) 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.