

Allegato A3 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

TITOLO DEL PROGETTO: Nero Digitale
SETTORE E AREA DI INTERVENTO: Settore: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport Area: Sportelli informa... Educazione informatica
DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi
OBIETTIVO DEL PROGETTO: OBIETTIVO SPECIFICO “Attivare sui territori di Avellino, Benevento e Campobasso sette Sportelli di Educazione Informatica, i quali, grazie ai Digital Angels, garantiranno attività di supporto ed orientamento ai cittadini sprovvisti di competenze informatiche, assicurandogli l’accesso ai servizi digitali d’interesse”.
RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI: AZIONE SPORTELLO DI EDUCAZIONE INFORMATICA E DIGITAL ANGELS. ATTIVITÀ ESECUTIVE/ ATTIVITÀ IN COPROGETTAZIONE TRA L'ENTE TITOLARE AGORÀ E I SUOI ENTI DI ACCOGLIENZA. B. SEGRETARIATO DIGITALE: B.1 Supporto alle attività di accoglienza del cittadino, ascolto del bisogno informatico e decodifica dello stesso- ATTIVITÀ SVOLTE NELLE SEDI DI ASSEGNAZIONE; B.2 Promozione, pubblicizzazione e/o orientamento ai servizi informatici territoriali - ATTIVITÀ SVOLTE NELLE SEDI DI ASSEGNAZIONE; B.3 Aiuto al cittadino nella compilazione della modulistica e di tutte quelle pratiche riguardanti l’accesso ai servizi territoriali e/o ai percorsi informatici- ATTIVITÀ SVOLTE NELLE SEDI DI ASSEGNAZIONE; B.4 Supporto all’implementazione di un servizio di Help Desk: un numero verde ed un App dedicati all’assistenza informatica gratuita e continua per la cittadinanza - ATTIVITÀ CONDIVISA TRA GLI OPERATORI VOLONTARI DELL’AGORÀ E LE SEDI DI ACCOGLIENZA. C. ALFABETIZZAZIONE DIGITALE: C.1 Supporto allo svolgimento di colloqui individuali rivolti alla conoscenza delle esigenze digitali specifiche dell’utente (anziani soli, disabili, ragazzi disagiati, famiglie multi-problematiche, migranti) C.2 Accompagnamento dell’utente nello sviluppo o rafforzamento delle funzionalità elementari e di base relative a: PC (fissi e portatili) e tablet; motori di ricerca, nuovi media e social network, videochiamate; applicazioni diffuse (browser come Chrome e Internet Explorer, Skype per le videochiamate, etc.) C.3 Accompagnamento dell’utente nello sviluppo di una “cultura digitale” intesa come conoscenza ed utilizzo dei contesti e degli ambienti istituzionali e non istituzionali, formali e informali che il web propone C.4 Accompagnamento dell’utente al corretto utilizzo delle carte per pagamenti e acquisti di vario tipo (bancomat, carta di credito, etc): informativa e pratica anche sull’utilizzo indebito delle stesse C.5 Supporto all’attivazione di percorsi di formazione e sostegno per lo sviluppo dell’autonomia informatica dell’utenza “fragile” (famiglie multi-problematiche, disabili, anziani, disoccupati, migranti, persone con basso livello d’istruzione) in modo da agevolarne l’acquisizione delle competenze digitali necessarie per la

fuoriuscita dallo stato di bisogno contestualmente all'inclusione digitale degli stessi.

C.6 Accompagnamento del cittadino all'uso dei servizi digitali della pubblica amministrazione e degli enti territoriali garantendo una adeguata riservatezza all'operazione (tutela della privacy del cittadino/utente) –

ATTIVITÀ SVOLTE NELLE SEDI DI ASSEGNAZIONE:

- Supporto all'attività di assistenza del cittadino nella creazione di un domicilio digitale (SPID-Sistema Pubblico di Identità Digitale; PEC-Posta Elettronica Certificata etc.) per l'accesso a tutti i servizi online della PA (es. CU-Certificazione Unica in formato digitale; richiesta degli assegni familiari; pagamento Tasi, bollo auto, mensa scolastica e ticket sanitari; Green Pass);
- Supporto all'attività di assistenza del cittadino nella conoscenza del portale (e la app) dell'Inps per accedere a i servizi digitali offerti dallo stesso (consultare la propria posizione contributiva, pagare i contributi, verificare gli esiti delle domande NASpI, accedere ai bonus nido e relazionarsi con l'istituto previdenziale nazionale);
- Illustrare al cittadino il sistema di pagamenti elettronici PagoPA, per gestire qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione e verso le aziende a partecipazione pubblica, le scuole, le università, le ASL;
- Supportare il cittadino nella ricerca attiva del lavoro tramite internet e social network: dalla candidatura per un posto di lavoro; ai canali informativi dedicati con particolare riferimento al web (siti monotematici e utili aggregatori); alla ricerca delle agenzie interinali presenti sul territorio etc.
- Supportare il cittadino sia nella richiesta del fascicolo sanitario elettronico onde avere una tracciabilità della sua storia sanitaria (esami, terapie, etc.) che nella prescrizione elettronica dei farmaci e delle prestazioni specialistiche;
- Illustrare al cittadino l'anagrafe nazionale della popolazione residente dei comuni onde garantire la semplificazione di operazioni quali il cambio di residenza, emigrazioni, immigrazioni, censimenti etc.

C.7. Realizzazione di giornate dedicate all'educazione informatica della cittadinanza nei luoghi di aggregazione sociale (piazze, centri, biblioteche, sale etc.) intesi come luoghi dove accedere a informazioni, sviluppare conoscenze ed entrare in contatto in modo responsabile con il digitale

ATTIVITÀ TRASVERSALI / ATTIVITÀ IN COPROGETTAZIONE TRA GLI ENTI TITOLARI AGORÀ ED ASSEL:

E. Supporto all'attività di monitoraggio dell'andamento delle attività: verifica e controllo della qualità del servizio ai fini di individuare le best practice nel campo dell'educazione digitale

F. Supporto alla creazione di una banca dati digitale: un sistema informatico in cui conservare le informazioni in formato digitale, le quali, andranno a costituire il punto di partenza per pianificazioni digitali future.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

- Agenzia Agorà Avellino - Cod. Sede 157197 – Avellino (AV) - Via Pasquale Greco n. 6 – Cap. 83100
- Agenzia Agorà Avellino - Cod. Sede 192861 – Avellino (AV) - Via Zoccolari – Cap. 83100
- Comune di Baranello - Cod. Sede 138499 - Baranello (CB) - Viale Municipio n. 1 – Cap. 86011
- Comune di Sant'Elia a Pianisi - Cod. Sede 137968 - Sant'Elia a Pianisi (CB) - Corso Umberto I n. 39 – Cap. 86048
- Comune di Campobasso - Cod. Sede 138448 – Campobasso (CB) - Piazza Cuoco n. 22 – Cap. 86100
- Provincia di Benevento - Cod. Sede 200787 – Benevento (BN) – Rocca dei Rettori - Piazza Castello n. 1 – Cap. 82100
- Provincia di Benevento - Cod. Sede 200790 – Benevento (BN) – Uffici Provinciali - Piazzale Giosuè Carducci n. 1 – Cap. 82100

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto: 30 (senza vitto e alloggio)

- Agenzia Agorà Avellino - Cod. Sede 157197 – Numero operatori volontari: 8
- Agenzia Agorà Avellino - Cod. Sede 192861 – Numero operatori volontari: 6
- Comune di Baranello - Cod. Sede 138499 – Numero operatori volontari: 2
- Comune di Sant'Elia a Pianisi - Cod. Sede 137968 – Numero operatori volontari: 2
- Comune di Campobasso - Cod. Sede 138448 – Numero operatori volontari: 6
- Provincia di Benevento - Cod. Sede 200787 – Numero operatori volontari: 3
- Provincia di Benevento - Cod. Sede 200790 – Numero operatori volontari: 3

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari: 25

Giorni di servizio a settimanali degli operatori volontari: 5

OBBLIGHI DI CARATTERE GENERALE:

Rispetto del “Regolamento generale sulla protezione dei dati personali” (art. 13 GDPR 679/16) per le informazioni di cui si viene a conoscenza nello svolgimento del servizio civile volontario.

Rispetto dei regolamenti interni e delle norme in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.);

Svolgimento del servizio, per un periodo non superiore a sessanta giorni, presso altre località in Italia, non coincidenti con la sede di assegnazione, ai sensi dell’art. 6.2 del DM 14 gennaio 2019 “Disposizioni concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile Universale”.

OBBLIGHI RELATIVI ALLA GESTIONE ORDINARIA

Partecipazione alle riunioni nonché agli incontri di programmazione, di tutoraggio e verifiche sull’andamento del progetto che si terranno nelle sedi principali dell’Ente

Compilazione giornaliera dei documenti di gestione ordinaria (registro presenze, diario di bordo, piano d’azione, schede di monitoraggio e test ecc.) caricamento delle informazioni sul sistema gestionale del servizio civile secondo i tempi indicati.

SU RICHIESTA, redazione di relazioni/report/articoli concernenti le attività svolte.

Disponibilità a trasferimenti in altre sedi, anche non accreditate, per gli incontri di formazione.

OBBLIGHI RELATIVI AL PROGETTO:

Realizzazione delle attività previste dal progetto anche nei giorni festivi e prefestivi ed in orario serale, coerentemente con le necessità progettuali, fermo restando il mantenimento del lavoro sui giorni/settimana stabilita e dunque una diversa articolazione dell’orario settimanale in base a questi particolari eventi ai sensi del art. 7 del DM 14 gennaio 2019 “Disposizioni concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile Universale”.

Scelta dei giorni di ferie nei giorni di chiusura dell’ente da concordare in fase di colloquio: 6 giorni di permesso nel mese di agosto (in concomitanza con i giorni di ferragosto) secondo il calendario concordato in fase di avvio al servizio.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: No

Eventuali tirocini riconosciuti: No

La certificazione delle competenze, ai sensi del Decreto Legislativo 16 gennaio 2013 n. 13, verrà effettuata da CERTIPASS SRL, Organismo di certificazione accreditato ad Accredia in base al D.Lgs. 13/2013 e Ente erogatore dei programmi internazionali di certificazione EIPASS (European INformatics Passport). Le competenze digitali certificate dal programma di certificazione chiamato EIPASS DigComp fanno capo a 5 Materie.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione si svolgerà presso una delle seguenti sedi:

- Aula Formativa dell’Agenzia Agorà sita in via Pasquale Greco, 6 Avellino (AV);
- Aula Formativa dell’Agenzia Agorà sita in via Zoccolari, snc Avellino (AV);
- Aula Formativa Agenzia Agorà, sita in via D’Amato, 5/C Campobasso (CB);
- Aula Formativa Comune di Campobasso (CB), sita in via Gorizia, 5 Campobasso (CB);
- Aula Formativa Comune di Baranello (CB), sita in viale Municipio, Baranello (CB);
- Aula Formativa Comune di Sant’Elia a Pianisi (CB), sita in Corso Umberto I, 32 Sant’Elia a Pianisi (CB);
- Aula Formativa della Provincia di Benevento (BN), sita in Via Giosuè Carducci, 1 Benevento (BN).

La durata complessiva della formazione specifica è di 37 ore (oltre le 38 ore di formazione erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale). La formazione specifica verrà erogata entro e non oltre 90 giorni dall’avvio dello stesso.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Don’t Digital Divide

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

- d) Fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4);
- f) Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10)

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

f) Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

→Durata del periodo di tutoraggio
3 mesi

→Ore dedicate
30 di cui 25 ore collettive e 5 ore individuali

→ Tempi, modalità e articolazione oraria:

Il periodo di tutoraggio è strutturato in momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile al fine di uno sviluppo inclusivo del giovane ovvero l'educazione alla scelta, la conoscenza delle proprie vocazioni, delle opportunità lavorative del proprio territorio e delle professioni sono fondamentali per fornire ai giovani un orientamento specialistico ovvero di secondo livello ed un supporto per affrontare il loro percorso formativo, lavorativo e sociale.

Tale misura viene realizzata a partire dal sesto mese e conclusa entro il dodicesimo mese di progetto per una durata complessiva di tre mesi. La sua esecuzione si sostanzia in tre fasi quali l'analisi dei bisogni dell'operatore volontario e la formulazione e definizione degli obiettivi da raggiungere; la ricostruzione della storia personale con particolare riferimento all'approfondimento della storia formativa, lavorativa e di servizio civile dell'operatore volontario ; la messa a punto di un progetto personale che deve fondarsi sulla valorizzazione delle risorse personali (caratteristiche, competenze, interessi, valori, ecc.) in una prospettiva sia di ricostruzione del pregresso ma anche di valutazione delle risorse di contesto (famigliari, ambientali ecc..) e specificazione del ruolo che possono svolgere a sostegno della specifica problematica/transizione del giovane operatore volontario. Le tre fasi si realizzano in cinque giornate totali di tutoraggio ciascuna di sei ore per un totale di ore 30: quattro giornate collettive (le prime tre di attività obbligatorie e l'ultima di attività opzionale) ed una individuale (attività obbligatoria). Il Tutoraggio si svolgerà principalmente nelle sedi operative dell'Ente site in via Pasquale Greco 6 Avellino e via D'amato 5C Campobasso, dove viene predisposta ed utilizzata l'aula di tutoraggio. Quest'ultima risulta appositamente adibita per accogliere ed offrire un servizio ottimale sia a livello collettivo garantendo un lavoro di gruppo, che a livello individuale agevolando l'instaurarsi di una relazione tra il tutor incaricato, le figure professionali coinvolte e l'operatore volontario, atta alla profilazione, valutazione e autovalutazione di quest'ultimo ai fini di una facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro. All'occorrenza potranno essere utilizzate le sedi di accoglienza del progetto o strumenti tecnologici (per esemplificazione skype o altri sistemi di comunicazione istantanea) per lo svolgimento delle attività a distanza.

→Attività di tutoraggio
Attività obbligatorie

Le attività di Tutoraggio saranno articolate in attività obbligatorie e opzionali. Le attività obbligatorie sono realizzate in quattro giornate e sono sia di natura collettive che individuale.

Attività obbligatorie

I giornata. Tutoraggio Collettivo /Attività Obbligatoria. Il primo passo del percorso di tutoraggio è volto alla conoscenza reciproca tra gli Operatori Volontari e il Tutor atta all'instaurarsi di una comunicazione che consentirà una cooperazione tra gli stessi. Alle dovute presentazioni iniziali, sussegue l'autovalutazione di ciascun operatore volontario tramite la somministrazione di un apposito strumento implementato, quale la scheda diagnostica valutativa (Skill Profile): un questionario che mette in chiaro in maniera standardizzata le competenze acquisite durante il percorso di servizio civile, in riferimento alla Raccomandazione Europea del Consiglio del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente. Il quadro di riferimento europeo, delinea otto tipi di competenze chiave (competenza alfabetica funzionale; multilinguistica; matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria; digitale; personale, sociale e capacità di imparare a imparare; competenza in materia di cittadinanza; imprenditoriale; competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali) da tener presente nella valutazione del volontario in servizio civile, onde consentire una conformazione delle abilità possedute a quelle richieste dagli standard europei. Pertanto, il questionario è stato strutturato in relazione a un insieme di capacità, rispetto alle quali, ogni operatore volontario coinvolto indica su una scala di valutazione predefinita, la frequenza con la quale ritiene di mettere in atto ciascuna di esse nella realizzazione delle attività di servizio civile. Tale profilo rileva un giudizio da parte del soggetto, secondo una logica di autodiagnosi, che consente di determinare il grado di possesso delle competenze oggetto di analisi.

Successivamente la valutazione dell'esperienza di servizio civile, avviene in maniera globale, attraverso la formazione del gruppo di operatori volontari che si presentano e rivivono insieme l'esperienza di servizio civile condivisa, riflettendo e portando alla luce le competenze acquisite grazie alla stessa e iniziando a riflettere in quale campo le stesse siano spendibili. Il gruppo permette una duplice valutazione, oltre a quella appena descritta meramente formativa, grazie al gruppo emergono modalità comportamentali e relazionali di ogni singolo volontario

che risultano essere fondamentali ai fini dell'orientamento quanto le abilità pratiche apprese. Il Tutor osserva le dinamiche e le caratteristiche di ciascun operatore volontario emerse durante il confronto e le annota in vista di una valutazione finale individuale calzata sul volontario, per orientarlo adeguatamente verso percorsi formativi, lavorativi e sociali rispettosi delle attitudini possedute.

II giornata. Tutoraggio Collettivo /Attività Obbligatoria. A partire dalla seconda giornata si avviano laboratori di orientamento atti alla simulazione dell'intero iter per la selezione di una risorsa da inserire in un organico: dal redigere un buon Curriculum Vitae fino alla simulazione di un colloquio di lavoro (mock interview). A tal fine, il primo laboratorio inizia con la seconda giornata di tutoraggio collettivo con l'attività di raccolta dei titoli posseduti, delle esperienze svolte (data, luogo, ente, durata, informazioni principali) e delle aspettative occupazionali di ogni operatore volontario allo scopo di razionalizzare il percorso sin qui svolto secondo una logica di causa-effetto. Per il raggiungimento di tale finalità sarà predisposta e somministrata una scheda riepilogativa per ciascun operatore, la stessa è composta da diverse sezioni atte a raccogliere le informazioni principali della carriera scolastica/universitaria/post universitaria, professionale/lavorativa, impegno sociale volontario in enti del terso settore. Tale scheda riepilogativa sarà utilizzata all'interno del laboratorio di orientamento per la stesura del curriculum vitae con 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. Il laboratorio si struttura in momenti di informativa generale, nozioni che consentiranno di creare un buon curriculum vitae fondamentale per valorizzare le proprie esperienze e competenze e trovare lavoro : regole generali (cv europeo, ordine, linguaggio semplice e fluido, nozioni chiave, foto appropriata etc), regole specifiche(linee guide, le sezioni del cv etc.) programmi di videoscrittura (Word, Pages, LibreOffice etc.), servizi online (sito ufficiale del progetto Europass etc.) e app (iCv Resume, Curriculum Vitae App, etc.). Successivamente all'informativa generale il Tutor, suddivide gli operatori volontari in gruppi e li indirizza ed osserva nella realizzazione del CV. Alla fine del lavoro di gruppo si analizzano in maniera collegiale le criticità riscontrate in ogni fase del laboratorio e si stila come lavoro collettivo un elenco dei passi da svolgere creare un curriculum valido. In questa giornata successivamente alla stesura del CV viene spiegata la lettera di accompagnamento o presentazione, uno strumento per la comunicazione discorsiva con l'impresa e quindi deve essere sfruttato nel migliore dei modi (curando il contenuto, lo stile e la forma e vanno evitati gli errori).

III giornata. Tutoraggio Collettivo /Attività Obbligatoria. La terza giornata inizia con il secondo laboratorio di orientamento ai fini della preparazione degli operatori volontari per la realizzazione di un valido colloquio di lavoro. La prima parte del laboratorio ha inizio con l'informativa generale e specifica da parte del tutor sulle regole alla base di un buon colloquio di lavoro (le fasi, punti di forza e debolezza, storia lavorativa, domande e risposte, tempistica e consigli). Successivamente ad una fase di informativa sarà realizzata con l'apporto del tutor la simulazione di un colloquio di lavoro perfetto noto anche come mock interview ovvero un role playing tra l'operatore volontario/candidato e il tutor, quest'ultimo valuta l'andamento della simulazione del colloquio e orienta l'operatore volontario. Prima di iniziare la simulazione il tutor si avvale della scheda diagnostica valutativa e di quella riepilogativa per la raccolta di informazioni, per un'attività di briefing iniziale in cui si fa il punto della situazione in merito alla posizione ambita e il colloquio da sostenere. Segue un debriefing, in cui invece si fornisce un riscontro puntuale sull'andamento della simulazione del colloquio e in cui si individuano i punti di forza e le aree di miglioramento. Vengono forniti spunti di riflessione sulla coerenza tra la posizione a cui si aspira, obiettivi e le proprie caratteristiche personali, l'opportunità di svolgere simulazioni telefoniche o video online. Le domande poste durante la simulazione di un colloquio di lavoro sono diversificate tra quelle che si sentono comunemente durante un primo colloquio e quelle personalizzate per gli operatori volontari/ candidati che invece conoscono il tipo di posizione, il settore professionale o la società a cui sono interessati possono essere poste domande personalizzate secondo i loro bisogni. Nella fase successiva alla simulazione viene svolto un dibattito/analisi su quali sono i passaggi nodali emersi e da tenere presente per sostenere un colloquio di lavoro efficace. Vengono date indicazioni importanti e consigli che permettono di affrontare con più competenza e maggiore sicurezza il colloquio di lavoro vero e proprio.

V giornata. Tutoraggio Individuale /Attività Obbligatoria. L'ultima giornata è di tutoraggio individuale ovvero prevede il rapporto 1:1 Tutor/ Operatore Volontario per la durata complessiva di 5 ore per ciascun volontario. La giornata si sostanzia in un colloquio svolto dal Tutor che ha osservato e indirizzato l'Operatore Volontario in tutte le 4 giornate tutoraggio collettivo. Il Tutor analizza la cartellina dell'operatore volontario, il corredo descritto in precedenza contenente la documentazione realizzata nelle 4 giornate collettive (scheda diagnostica; scheda di raccolta aspettative; scheda di analisi strutturata delle competenze; curriculum vitae Youthpass; lettera di presentazione). Successivamente condivide l'analisi con il ragazzo alla luce del percorso svolto, il punto di partenza, il punto di arrivo, le competenze acquisite, quelle da acquisire, punti di forza e di debolezza, l'aspettativa etc. Particolare cura in questa analisi viene posta nella revisione ed ottimizzazione del curriculum vitae, della lettera di presentazione, nella presentazione individuale e nell'affinare il colloquio di lavoro. Il fine è di questa analisi è in virtù della stessa orientare l'operatore volontario verso alla conoscenza e al contatto con i servizi per il lavoro utili ai fini delle proprie ambizioni e abilità. A conclusione del colloquio, dopo aver concluso anche le attività opzionali, in maniera collegiale si stila il bilancio delle competenze.

Per la concreta realizzazione delle attività di Tutoraggio si prevedono specifiche risorse umane aventi determinate competenze e documenti di corredo.

Nel dettaglio per il Tutoraggio collettivo le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Gestione di processi di orientamento (analisi dei bisogni, considerazione ed integrazione degli elementi soggettivi e di contesto che definiscono i processi di scelta, capacità di attivazione verso scelte consapevoli e coerenti, creazione di

alternative, sostegno alla scelta, definizione di un progetto realistico, bilancio delle competenze); Progettazione, gestione e valutazione di processi formativi e conduzione del gruppo con l'utilizzo di metodologie attive; Conoscenza degli strumenti utilizzati per la valutazione delle abilità sociali; Conoscenza della legislazione in materia di lavoro e dei vincoli e delle opportunità del contesto territoriale. Gli strumenti di Tutoraggio principalmente utilizzati per la realizzazione del tutoraggio collettivo sono: Colloqui individuali (rappresentano lo strumento fondamentale di un'azione di orientamento di II livello e vanno condotti da un professionista esperto nel rispetto del setting, inteso non solo come luogo e spazio adatti, ma anche in relazione agli obiettivi condivisi); Laboratori di gruppo (possono prevedere una conduzione o una co-conduzione in funzione delle esigenze degli operatori volontari e delle risorse professionali); Griglie e schede strutturate (la scheda diagnostica, la scheda di analisi strutturata delle competenze sono utilizzati sia nell'ambito del colloquio sia nei laboratori); Questionari e strumenti di analisi validati e standardizzati (strumenti di supporto nella conduzione dei colloqui, qualora il professionista lo ritenga opportuno l'utilizzo al fine di ottenere informazioni più puntuali quali il questionario della raccolta aspettative). Per il Tutoraggio individuale le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Capacità di ricostruire la biografia personale (professionale-formativa) e fornire una visione delle opportunità del mercato del lavoro locale, fornire informazioni sulle opportunità offerte dai servizi all'impiego del territorio utili e pertinenti all'esigenza dell'utenza. Il Tutoraggio individuale si avvale della seguente documentazione quale format lettera di presentazione, format curriculum vitae Youth pass, bilancio delle competenze e il relativo attestato. Inoltre per l'intera durata dell'attività di Tutoraggio le risorse umane impegnate utilizzeranno strumenti di gestione interna all'Agenzia Agorà, implementate dalla stessa al fine di una coerenza oraria e di un monitoraggio delle attività (registro presenze per l'attività di tutoraggio degli operatori volontari; griglia di osservazione dell'attività di tutoraggio)

Attività opzionali

IV giornata. Tutoraggio Collettivo/Attività Opzionale .L'attività opzionale si sostanzia nella IV giornata di Tutoraggio Collettivo durante la quale, nella prima parte, si realizza con l'aiuto delle nuove tecnologie una ricerca dei servizi d'interesse presenti sul territorio ed una mappatura degli stessi attraverso rappresentazioni creative(mappa tridimensionale costruita dagli operatori), successivamente si avvia la ricerca del lavoro sul territorio di riferimento, dei diversi canali di accesso al mercato del lavoro, la pianificazione dell'agenda dell'operatore per la ricerca attiva del lavoro, l'affidamento del giovane al Centro per l'impegno attraverso l'utilizzo della relativa piattaforma. Nel dettaglio questa quarta giornata di tutoraggio collettiva è volta alla conoscenza ed il contatto tra l'Operatore Volontario, il Centro per l'impiego ed i servizi per il lavoro. Il tutor in un primo momento spiegherà l'importanza dei servizi del lavoro pubblici e privati e dei centri per l'impiego (Cpi), in quanto strutture che favoriscono sul territorio l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e attuano iniziative e interventi di politiche attive del lavoro. Dopo un excursus dei siti di maggior interesse e delle Agenzie per il lavoro attive localmente, si procede all'iscrizione dell'Operatore Volontario alle liste di mobilità come disoccupato dichiarando la disponibilità al lavoro e i dati relativi alla propria storia lavorativa. Successivamente la persona disoccupata che si reca presso un Cpi viene indirizzata verso un percorso di servizi e misure che la aiuteranno a trovare un'occupazione. La costruzione del percorso si basa sulla definizione del profilo personale di occupabilità (la cosiddetta profilazione, o profiling), che misura la distanza della persona dal mercato del lavoro e ne identifica le caratteristiche, collegandole ai bisogni del mercato del lavoro. In base alla profilazione, si passa a questo punto alla preparazione della candidatura a seconda delle posizioni individuate ed alla personalizzazione della lettera di presentazione. Attivamente ciascun operatore sceglie e si candida consapevolmente per almeno una posizione, simula con il tutor il colloquio di lavoro e viene fornito di un elenco di siti e di enti ai quali presentare il proprio cv. A seguire si provvede a definire gli appuntamenti per la presentazione e l'iscrizione dei singoli operatori al Centro per l'impiego per lo svolgimento dei colloqui di accoglienza, l'analisi della domanda e per la stipula del patto di servizio (orientamento di base, analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale e profilazione; aiuto alla ricerca di un'occupazione, orientamento specialistico e individualizzato, attraverso il bilancio delle competenze e l'analisi dei fabbisogni di formazione, esperienze di lavoro o altre misure, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro territoriale, nazionale ed europea; orientamento individualizzato per l'autoimpiego e tutoraggio durante le fasi successive all'avvio; promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile.)

Per la concreta realizzazione delle attività di Tutoraggio si prevedono specifiche risorse umane aventi determinate competenze e documenti di corredo.

Nel dettaglio per il Tutoraggio collettivo le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Gestione di processi di orientamento (analisi dei bisogni, considerazione ed integrazione degli elementi soggettivi e di contesto che definiscono i processi di scelta, capacità di attivazione verso scelte consapevoli e coerenti, creazione di alternative, sostegno alla scelta, definizione di un progetto realistico, bilancio delle competenze); Progettazione, gestione e valutazione di processi formativi e conduzione del gruppo con l'utilizzo di metodologie attive; Conoscenza degli strumenti utilizzati per la valutazione delle abilità sociali; Conoscenza della legislazione in materia di lavoro e dei vincoli e delle opportunità del contesto territoriale. Gli strumenti di Tutoraggio principalmente utilizzati per la realizzazione del tutoraggio collettivo sono: Colloqui individuali (rappresentano lo strumento fondamentale di un'azione di orientamento di II livello e vanno condotti da un professionista esperto nel rispetto del setting, inteso non solo come luogo e spazio adatti, ma anche in relazione agli obiettivi condivisi); Laboratori di gruppo (possono prevedere una conduzione o una co-conduzione in funzione delle esigenze degli operatori volontari e delle risorse professionali); Griglie e schede strutturate (la scheda diagnostica, la scheda di

analisi strutturata delle competenze sono utilizzati sia nell'ambito del colloquio sia nei laboratori); Questionari e strumenti di analisi validati e standardizzati (strumenti di supporto nella conduzione dei colloqui, qualora il professionista lo ritenga opportuno l'utilizzo al fine di ottenere informazioni più puntuali quali il questionario della raccolta aspettative). Per il Tutoraggio individuale le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Capacità di ricostruire la biografia personale (professionale-formativa) e fornire una visione delle opportunità del mercato del lavoro locale, fornire informazioni sulle opportunità offerte dai servizi all'impiego del territorio utili e pertinenti all'esigenza dell'utenza. Il Tutoraggio individuale si avvale della seguente documentazione quale format lettera di presentazione, format curriculum vitae Youth pass, bilancio delle competenze e il relativo attestato. Inoltre per l'intera durata dell'attività di Tutoraggio le risorse umane impegnate utilizzeranno strumenti di gestione interna all'Agenzia Agorà, implementate dalla stessa al fine di una coerenza oraria e di un monitoraggio delle attività (registro presenze per l'attività di tutoraggio degli operatori volontari; griglia di osservazione dell'attività di tutoraggio).