



## *Allegato B – Servizio Civile Digitale*

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

**TITOLO DEL PROGETTO:**

ORMAI DIGITALI

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

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

Area: 24 - Sportello informa...;

Area secondaria: 23 - Educazione informatica

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'**obiettivo generale** è quello di diffondere l'informazione e l'alfabetizzazione digitale per sviluppare nuove competenze e favorire un utilizzo efficace e consapevole degli strumenti tecnologici (tablet, pc, smartphone, conoscenza dei siti, app, social network) supportando in sicurezza i cittadini nell'accesso e l'utilizzo dei servizi online e nello specifico dei servizi digitali pubblici, divenuti ormai essenziali, utilizzo portali scolastici e istituzionali, prenotazione appuntamenti, gestire la casella di posta elettronica e molti altri: piccole ma fondamentali azioni quotidiane che sono per molti impossibili da realizzare per mancanza di conoscenze digitali.

Gli obiettivi specifici del progetto, quindi, sono:

**Obiettivo specifico 1:** Garantire un servizio di facilitazione digitale attraverso l'implementazione sia di uno sportello virtuale sia di un help desk (supporto front – office) presso le sedi di accoglienza per l'inclusione digitale di tutti i cittadini, al fine di monitorarne i bisogni di alfabetizzazione digitale e l'effettiva conoscenza e/o fruibilità dei servizi disponibili online.

**Obiettivo specifico 2:** Attivare percorsi online di alfabetizzazione digitale rivolti a tutta la popolazione, in particolare alla fascia di età 15-54 anni.

**Obiettivo specifico 3:** Garantire attività di comunicazione e sensibilizzazione al fine di fornire informazioni specifiche sul progetto.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Gli operatori volontari verranno accolti nella loro sede di servizio per un incontro di presentazione della sede di realizzazione del progetto e dell'Operatore Locale di progetto (OLP). Dopo un iniziale momento di presentazione

delle attività e delle modalità da attuare, si procederà all'affiancamento con il personale interno ai servizi. Per ogni volontario, ai sensi della normativa vigente si prevede di adoperare un piano di azione redatto insieme all'OLP e di utilizzare la modulistica prevista dai sistemi accreditati per poi procedere all'assegnazione dei giovani volontari in servizio civile alle specifiche attività previste nel progetto, in funzione dei loro requisiti, delle loro attitudini e preferenze. Per tutta la durata del progetto verranno attivate le azioni di monitoraggio del progetto e dell'attività formativa come da sistema accreditato. Tali attività coinvolgeranno l'operatore locale di progetto, gli operatori volontari e il responsabile del Servizio Civile, al fine di rilevare e rielaborare in itinere l'andamento del percorso progettuale. Tenendo conto degli obiettivi (sezione 4) che il progetto si pone si procede alla fase di formazione generale e specifica. Gli operatori parteciperanno alla realizzazione della Formazione specifica entro i primi 90 giorni per una durata complessiva di 37 ore (cfr. punti 8-10 del formulario). Le ulteriori 38 ore di formazione specifica (più il supporto di servizio) saranno erogate direttamente dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale come indicato nel Programma Quadro. Gli operatori volontari verranno inseriti nei gruppi formativi e parteciperanno alla formazione generale, secondo il programma accreditato con il sistema di formazione.

Contestualmente gli operatori volontari, adeguatamente informati e formati, entreranno a far parte del gruppo di lavoro della sede di servizio e dopo l'iniziale periodo di avvio collaboreranno alla realizzazione degli interventi previsti dal progetto, con la costante supervisione dell'Operatore Locale di Progetto.

Nel corso del periodo di svolgimento di Servizio Civile Digitale gli operatori volontari, oltre a partecipare alle attività di formazione generale e specifica, saranno coinvolti in svariate attività che contribuiranno a sviluppare delle competenze trasversali. In particolare ciò avverrà con il Tutoraggio per una durata complessiva del percorso di 21 ore, organizzato in tre giornate collettive (due di attività obbligatorie e una di attività opzionale) e una giornata individuale (attività obbligatoria).

Si precisa che 10 ore, pari al 47% del totale delle ore previste dal percorso di tutoraggio, verranno erogate online in modalità sincrona, attraverso piattaforme digitali (Jitsi Meet, Google Meet, Skype, Zoom).

L'ente utilizzerà, nel caso in cui l'operatore volontario non disponga di adeguati strumenti multimediali, applicazioni di messaggistica istantanea (WhatsApp, Telegram, E-mail, etc.). Il restante 53% (11 ore) del monte ore totali, sarà svolto in presenza presso le sedi dell'Ente Agorà, degli enti di accoglienza e dell'ente di intermediazione al lavoro Welcome Agenzia di Comunicazione e Lavoro (WAC).

Nell'ultimo periodo del servizio si concluderanno le procedure di rilevazione dati e monitoraggio dell'andamento progettuale. I dati raccolti verranno rielaborati da un punto di vista qualitativo e quantitativo. Si procederà alla restituzione dei contenuti emersi, utili ad una futura riprogettazione degli interventi, anche attraverso la redazione del Report annuale.

Il ruolo degli operatori volontari e le specifiche attività che quest'ultimi dovranno svolgere potranno essere anche solo una parte delle più ampie e complesse azioni progettuali previste al punto 5.1; si rammenta che al volontario non possono essere delegate responsabilità proprie del personale dell'ente. In relazione alle attività descritte nel punto 5.1 gli operatori volontari in servizio civile digitale coadiuveranno con un ruolo di "facilitatori digitali".

Le attività previste dal progetto ORMAI DIGITALI per gli operatori volontari in servizio civile digitale saranno organizzate come illustrato di seguito.

Gli operatori volontari assegnati alle attività previste dall'azione "Sportello(in)digitale" sono in totale n.22, distribuiti su n. 5 sedi tra le città di Avellino e Napoli. Gli stessi renderanno il servizio in tutte le sedi per n.5 ore al giorno per 5 giorni settimanali, in base alle esigenze d'ufficio e di utenza in attesa, nel rispetto di una turnazione stabilita con gli operatori locali di progetto su tutte le attività previste. L'orario di apertura dello sportello digitale coinciderà con l'orario di apertura dell'help desk. Gli orari di servizio degli operatori volontari saranno dalle 9.00 alle 14.00 o dalle 14.00 alle 19.00.

Luogo	Codice Sede	N. operatori volontari
Agenzia Agorà - Via P. Greco n. 6 - Avellino (AV)	Cod. 138122	5
Agenzia Agorà - Via P. Greco n. 6 - Avellino (AV)	Cod. 138123	5
Agenzia Agorà - Via P. Greco n. 6 - Avellino (AV)	Cod. 138124	5
Agenzia Agorà - Via P. Greco n. 6 - Avellino (AV)	Cod. 157196	5
Associazione Scuola Progetto Futuro e Volontariato – Napoli (NA)	Cod. 200783	2

I giovani in servizio civile saranno attivi all'interno delle seguenti azioni del progetto:

Obiettivi del progetto	Attività previste dal progetto	Ruolo dell'operatore di SCU
<p><b>Garantire un servizio di facilitazione digitale sia attraverso l'implementazione dello Sportello virtuale sia un supporto front – office presso l'help desk per l'inclusione digitale di tutti i cittadini, anche al fine di monitorarne i bisogni di alfabetizzazione digitale e l'effettiva conoscenza e/o fruibilità dei servizi disponibili online.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Accoglienza online/accoglienza front - office e rilevazione dei bisogni dei cittadini;</li> <li>- Predisposizione del modulo relativo ai dati personali dell'utente ed informativa della privacy;</li> <li>-Attività di supporto per i genitori nell'utilizzo del registro elettronico;</li> <li>-Attività di sostegno all'utenza nell'uso del sito web dell'Agenzia;</li> <li>-Attività di supporto all'utenza nell'utilizzo di software che consentono di parlare con tutto il mondo (Skype, Meet. Etc.);</li> <li>-Attività di supporto all'utenza nell'utilizzo del sito web del MIUR per l'iscrizione scolastica;</li> <li>-Attività di supporto all'utenza nell'invio e ricezione documentazione tramite e-mail;</li> <li>-Assistenza all'utenza per la navigazione sul sito dell'Agenzia delle Entrate;</li> <li>-Assistenza all'utenza nella configurazione delle corrispondenti applicazioni per il cellulare;</li> <li>-Assistenza all'utenza negli acquisti online;</li> <li>-Somministrazione del questionario di registrazione anonima dei dati statistici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pianificazione e allestimento dello Sportello (modalità di erogazione dei servizi, giorni e orari di apertura);</li> <li>-Preparazione e somministrazione del modulo relativo ai dati personali dell'utente ed informativa della privacy;</li> <li>-Preparazione di materiale informativo (cartaceo e digitale) sui servizi offerti;</li> <li>-Sostegno alle attività di gestione e produzione di documenti necessari;</li> <li>-Creazione, gestione e monitoraggio di una pagina Facebook, Instagram etc.</li> <li>-Creazione del link per accedere allo Sportello digitalmente;</li> <li>-Pubblicazione sui social e sul sito dell'Agenzia del link;</li> <li>-Gestione delle attività di accoglienza degli utenti.</li> </ul> <p>Al termine di ogni sessione di facilitazione, il facilitatore compila un apposito questionario, anche in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso.</p>
<p><b>Attivare percorsi online di alfabetizzazione digitale rivolti a tutta la popolazione, in particolare la fascia di età 15-54 anni</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incontri ad hoc per insegnare alle persone ad utilizzare non solo tablet, pc, cellulare ma anche applicazioni per usufruire dei servizi online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Programmazione, calendarizzazione e gestione di incontri di alfabetizzazione digitale (giorni, orari, luoghi di svolgimento, risorse professionali coinvolte);</li> <li>-Pubblicazione degli incontri sui social e sul sito dell'Agenzia.</li> </ul>

<p>Garantire attività di comunicazione e sensibilizzazione al fine di fornire informazioni specifiche sul progetto.</p>	<p>-Supporto nell'attività di comunicazione e di volantinaggio delle attività progettuali -Stesura di un report finale</p>	<p>- Preparazione e stampa del materiale informativo. -Diffusione del materiale informativo e promozionale sul territorio inerente alle attività progettuali; -Attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario l'utilizzo di servi digitali (iscrizione scolastiche, sussidi, etc.); - Pubblicizzazione delle attività progettuali tramite social network e siti web dell'Ente e anche attraverso quotidiani telematici; - Redazione e pubblicazione delle attività progettuali attraverso articoli e comunicati stampa sul quotidiano telematico irpinia24; - Monitoraggio sull'andamento del servizio in relazione agli obiettivi stabiliti; - Compilazione e diffusione del report finale sulle attività svolte e i risultati ottenuti.</p>
---	--	---

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

1. **Agenzia Agorà** - Cod. Sede **138122** - Via Pasquale Greco n. 6 - **Avellino** (AV) – C.A.P. 83100
2. **Agenzia Agorà** - Cod. Sede **138123** - Via Pasquale Greco n. 6 - **Avellino** (AV) – C.A.P. 83100
3. **Agenzia Agorà** - Cod. Sede **138124** - Via Pasquale Greco n. 6 - **Avellino** (AV) – C.A.P. 83100
4. **Agenzia Agorà** - Cod. Sede **157196** - Via Pasquale Greco n. 6 - **Avellino** (AV) – C.A.P. 83100
5. **Associazione Scuola Progetto Futuro E Volontariato** – Cod. sede **200783** - Centro Direzionale Isola A3 – **Napoli** (NA) – C.A.P. 80143

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Numero posti: **22** senza vitto e alloggio

1. **Agenzia Agorà** - Cod. Sede **138122** – Numero operatori volontari: **5**
2. **Agenzia Agorà** - Cod. Sede **138123** – Numero operatori volontari: **5**
3. **Agenzia Agorà** - Cod. Sede **138124** – Numero operatori volontari: **5**
4. **Agenzia Agorà** - Cod. Sede **157196** – Numero operatori volontari: **5**
5. **Associazione Scuola Progetto Futuro E Volontariato** – Numero operatori volontari: **2**

#### **EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Numero di ore di servizio settimanali degli operatori volontari: **25**  
Giorni di servizio 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 presso altre località in Italia, non coincidenti con la sede di assegnazione, ai sensi dell’art. 6 Temporanea modifica della sede di servizio (6.2 – 6.3 - 6.4) 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

**Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l’espletamento del servizio:**

Certificazione delle competenze ai sensi del d.lgs n. 13/2013

**Elenco Certificatori:**

**Denominazione Certificatore:** Cooperativa Sociale La Girella

**Codice Fiscale:** 02566110645

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Criteri autonomi approvati con decreto dipartimentale n.1026/2018-prot. 0048063/4.29.2.5 del 12/12/2018 e ss.mm.ii.

**SVOLGIMENTO DELLE PROVE**

La selezione verrà esperita in luogo aperto al pubblico oppure in modalità on line, nel giorno e nell’ora indicati sul sito <https://www.agenziaagora.org/> successivamente alla conclusione della prima fase di valutazione dei requisiti di ammissione e di valutazione dei titoli e delle esperienze. L’Agenzia Agorà assicura il regolare svolgimento delle operazioni nel rispetto del principio di continuità, di trasparenza e di parità di trattamento; per motivate esigenze può essere disposta la sospensione temporanea della selezione con contestuale fissazione del momento di ripresa.

**GRADUATORIA FINALE**

L’elenco degli ammessi e dei non ammessi al colloquio, con relativa motivazione, verrà pubblicato esclusivamente sul sito <https://www.agenziaagora.org/> e presso la sede dove si sono svolti i colloqui ed ha valore di notifica.

La metodologia utilizzata per il reclutamento e la selezione si fonderà su due momenti valutativi: un primo momento si baserà sull’accertamento del possesso dei requisiti di ammissione, si procederà poi alla valutazione dei titoli e dell’eventuale esperienza posseduta dai candidati; un secondo momento verrà incentrato invece su un colloquio orale motivazionale, mirante ad appurare la comprensione e le giuste motivazioni di quanto si andrà ad intraprendere in termini di servizio.

## **CRITERI DI SELEZIONE**

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 100 punti da raggiungere mediante la sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti variabili:

### **ESPERIENZE PUNTEGGIO MAX 30:**

- precedenti esperienze nello stesso Ente - 1,00 punto ogni mese per max 12 mesi (Max 12 Punti)
- precedenti esperienze c/o enti diversi e analogo settore - 0,75 punti ogni mese per max 12 mesi (Max 9 Punti)
- precedenti esperienze c/o stesso ente in settori diversi - 0,50 punti ogni mese per max 12 mesi (Max 6 Punti)
- precedenti esperienze c/o enti e settori diversi - 0,25 punti ogni mese per max 12 mesi (Max 3 Punti)

### **TITOLI DI STUDIO E PROFESSIONALI PUNTEGGIO MAX 20:**

#### **TITOLI DI STUDIO (SI VALUTA SOLO IL TITOLO PIÙ ELEVATO):**

- laurea magistrale attinente al progetto prescelto = punti 10
- laurea magistrale non attinente al progetto prescelto = punti 9
- laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 8
- laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = punti 7
- diploma di scuola secondaria di secondo grado attinente al progetto = punti 6
- diploma di scuola secondaria di secondo grado non attinente al progetto = punti 5
- altri titoli di studio o professionali terminati = punti 4

#### **TITOLI PROFESSIONALI**

- master/scuole di specializzazione/dottorati di ricerca etc.= fino a punti 4 (2 punti per ogni titolo posseduto)
- tirocini, corsi attinenti al progetto = fino a punti 3 (1 punto per ogni titolo posseduto)
- tirocini, corsi non attinenti al progetto = fino a punti 2 (0.50 punto per ogni titolo posseduto)
- tirocini, corsi non terminati = fino a punti 1 (0.25 punti per ogni tirocinio o corso non terminato o in corso)

Il possesso dei titoli e di quant'altro utile ai fini della valutazione, devono essere conseguiti all'atto di presentazione della domanda, coerentemente con quanto dichiarata in essa.

I titoli dichiarati o allegati alla domanda non possono essere ulteriormente integrati né regolarizzati in fase successiva.

### **COLLOQUIO PUNTEGGIO MAX 50:**

Il colloquio verterà sui seguenti argomenti: il servizio civile universale, il settore del progetto, il progetto prescelto, il volontariato, disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio - es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria, etc. Nell'ambito del colloquio dei candidati potrà essere chiesto di risolvere un caso concreto al fine di valutare la capacità di risoluzione di problemi pratici. Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale ottenuto è uguale o superiore a 30/50, in caso contrario il candidato verrà dichiarato non idoneo.

## **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**Durata (Ore):** 45

### **Sede di realizzazione Formazione Generale:**

La formazione si svolgerà presso una delle seguenti sedi:

- Agenzia Agorà - Via Pasquale Greco n. 6, 83100 Avellino (AV);
- Associazione Scuola Progetto Futuro e Volontariato – Centro Direzionale Isola A3, 80143 Napoli (NA).

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

### **Sede di realizzazione Formazione Specifica:**

La formazione si svolgerà presso una delle seguenti sedi:

- Agenzia Agorà - Via Pasquale Greco n. 6, 83100 Avellino (AV);
- Associazione Scuola Progetto Futuro e Volontariato – Centro Direzionale Isola A3, 80143 Napoli (NA).

### **Lezioni frontali:**

Durata: Ore 14 pari al 52% delle ore totali;

Metodologia: Il formatore stimolerà l'apprendimento prevedendo una lezione frontale che permetterà un tipo di interazione "faccia a faccia" metodologia ottimale al fine di ottenere un apprendimento positivo, inoltre verrà stimolato il confronto e la discussione sia invitando i discenti ad interagire, durante o a fine lezione, con domande aperte, sia assegnando alla fine della lezione elaborati individuali e/o di gruppo;

Strumenti: Sussidi audiovisivi, informatici e cartacei, materiali di approfondimento, questionari, test, etc.

#### **Dinamiche non formali:**

Durata: Ore 13 pari al 48% delle ore totali;

Metodologia: Il formatore stimolerà l'apprendimento delle nozioni teorico pratiche connesse alle attività progettuali partendo da quanto appreso grazie alle lezioni frontali che verranno integrate con le conoscenze remote degli operatori volontari e quelle dei singoli formatori;

Strumenti: Simulazioni, giochi di ruolo, esercitazioni materiali di approfondimento, test.

#### **Formazione a distanza**

L'Agenzia Agorà, laddove non potrà garantire lo svolgimento delle attività in presenza presso le sedi, ricorrerà all'erogazione della formazione specifica online in modalità sincrona e asincrona, così come previsto dalle "Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori".

Durata: Tale modalità è pari al 27% del totale delle ore previste, dunque per un totale di 10 ore.

Metodologia: Le attività verranno svolte attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali (Jitsi Meet, Google Meet, Google Classroom, Skype, Zoom) o qualora il discente non disporrà di strumenti adeguati all'attività da remoto potrà ricorrere all'utilizzo di applicazioni di messaggistica istantanea (WhatsApp, Skype, Viber, Telegram). Il formatore attraverso la creazione di un'aula virtuale stimolerà un apprendimento di tipo interattivo creando momenti di confronto e riflessione tra i discenti. Prevedrà, inoltre, la valutazione dei livelli di apprendimento attraverso la compilazione di test, condivisi sulla piattaforma utilizzata.

Strumenti: condivisione di materiale didattico multimediale, chat, test

La formazione specifica, sia essa in presenza o in modalità online, sarà tenuta da formatori laureati e/o con esperienze pluriennali personali o professionali nei settori specifici in riferimento al progetto di Servizio Civile Digitale.

L'aula, sia fisica o virtuale, conterrà un massimo di 30 partecipanti.

Saranno previste complessivamente 37 ore di formazione, articolate in VII Unità didattiche a loro volta suddivise in moduli formativi. La prima Unità didattica sarà propedeutica a tutte le altre e verrà svolta nei primi giorni di avvio al servizio degli operatori volontari. Le successive sono state elaborate seguendo uno schema logico tale da consentire agli operatori volontari di acquisire e sviluppare sensibilità, conoscenze e competenze necessarie allo svolgimento delle loro specifiche attività.

Gli **strumenti di verifica** della formazione saranno:

- **registro presenze/assenze**, per il monitoraggio della formazione svolta da ciascun operatore volontario e da ciascun formatore.

- **esercitazioni pratiche** di quanto appreso nel corso di ogni incontro formativo con eventuale feedback di nozioni non sufficientemente assimilate.

- **verifiche finali** per accertare il livello di apprendimento raggiunto, valutare le competenze acquisite e le aspettative raggiunte.

### **Materia I°: Conosciamoci un po'!**

**Contenuti didattici:** i moduli di questa materia forniranno agli operatori volontari le nozioni teorico-pratiche di base relative al loro ingresso in servizio. I giovani verranno orientati alle loro attività attraverso la conoscenza degli Enti in cui andranno a operare, delle figure di riferimento, dei destinatari degli interventi, degli obiettivi da raggiungere in relazione alle singole attività del proprio progetto, delle modalità organizzative relative alla loro gestione (vademecum di avvio al servizio, piano operativo, registro di presenze, diario di bordo, etc.). Tale Unità didattica, per il suo elevato contenuto di guida al servizio, sarà propedeutica a tutte le altre e verrà svolta nei primi giorni di avvio al servizio.

**Ore totali:** 5

**Formatore:** Linda Visone

**Modulo 1:** Presentazione degli Enti e delle loro operatività sul territorio

**Ore di insegnamento:** 3 ore Lezione frontale

**Modulo 2:** L'operatore volontario in Servizio Civile: ruolo, strumenti operativi, metodologia di gestione e le attività del progetto

**Ore di insegnamento:** 2 ore Lezione frontale

## **Materia II°: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile**

**Contenuti didattici:** i moduli di questa materia forniranno agli operatori volontari le informazioni sui rischi connessi all'impiego nei progetti di servizio civile. In particolare verranno approfonditi i seguenti argomenti: legislazione, rischi possibili e comportamenti di prevenzione.

**Ore totali:** 5

**Formatore:** Forgione Rosaria

**Modulo 1:** Il volontario informato: percorso formativo sulla "Sicurezza nei luoghi di lavoro" ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. – Rischio Medio – Parte Generale

Ore di insegnamento: 2 ore FAD/Sincrone

**Modulo 2:** Il volontario informato: percorso formativo sulla "Sicurezza nei luoghi di lavoro" ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. – Rischio Medio – Parte Specifica

**Ore di insegnamento:** 1 ore FAD/Sincrona; 2 ore FAD/Asincrona (verifica finale sulle conoscenze acquisite nei moduli della Sicurezza nei luoghi di lavoro)

## **Materia III°: Ricerchiamo con il Browser!**

**Contenuti didattici:** i moduli trattati in questa materia consentiranno agli operatori volontari di acquisire quelle nozioni di base relative alla conoscenza, all'utilizzo e agli strumenti del Browser. Verrà mostrato, attraverso un'esercitazione pratica, come ottenere dalla ricerca in internet dati utili al fine di condurre una buona ricerca, acquisire informazioni e scambiare documenti con la propria rete relazionale. Imparando ad utilizzare il browser gli operatori volontari potranno essere di supporto a soggetti in condizioni di svantaggio digitale e potranno promuovere una rete di soluzioni tecnologiche per favorire l'alfabetizzazione e l'inclusione digitale di quest'ultimi. La materia ed i relativi moduli sono d'obbligo per poter gestire efficacemente le attività connesse allo Sportello (in) digitale, in quanto realizzare una mappatura dei servizi e conoscere le risorse presenti sul territorio, necessitano di una buona conoscenza dei principali motori di ricerca e siti istituzionali che si occupano di servizi alla persona nonché di una buona conoscenza dei principali pacchetti volti all'archiviazione dei dati.

**Attività:** Sportello (in) digitale

**Competenza del quadro europeo DigComp 2.1:** Alfabetizzazione su informazioni e dati.

**Ore totali:** 5

**Formatore:** Gialanella Nino

**Modulo 1:** Impariamo ad usare il Browser

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale; 2 ore Dinamiche non formali

**Modulo 2:** Navighiamo in un mare di utili informazioni

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali

## **Materia IV°: Comuniciamo e collaboriamo digitalmente!**

**Contenuti didattici:** i moduli di questa materia evidenzieranno le principali regole della comunicazione per permettere all'operatore volontario di acquisire le nozioni base per una corretta comunicazione e una proficua collaborazione digitale. Verranno diffuse le tecniche della comunicazione e della collaborazione digitale di base tramite l'utilizzo di strumenti di collaborazione online (es. pc, smartphone e tablet). La materia è fondamentale per le attività connesse allo Sportello (in) digitale perché permette agli operatori volontari di identificare e conoscere i "servizi a distanza" territoriali in grado di supportare i bisogni al cittadino. L'obiettivo finale è quello di consentire agli operatori volontari l'acquisizione di quelle conoscenze necessarie a saper utilizzare i social media, il cloud e le applicazioni di produttività. Si darà inoltre importanza alla gestione dell'identità digitale.

**Attività:** Sportello (in) digitale

**Competenza del quadro europeo DigComp 2.1:** Collaborazione e comunicazione

**Ore totali:** 5

**Formatore:** Gialanella Nino

**Modulo 1:** Collaboriamo con i giusti strumenti

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali

**Modulo 2:** Conosciamo le App di produttività

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale; 2 ore Dinamiche non formali

## **Materia V°: Creiamo contenuti digitali!**

**Contenuti didattici:** i moduli trattati in questa materia permetteranno agli operatori volontari di apprendere o potenziare l'utilizzo di software di produttività per la creazione di contenuti digitali. L'operatore volontario alla fine della materia sarà dunque in grado di creare e gestire documenti, metterli in sicurezza, elaborarli e condividerli con altre persone. La materia è fondamentale per le attività connesse allo Sportello (in) digitale perché permette agli operatori volontari di aiutare il cittadino in tutte quelle pratiche riguardanti l'accesso ai servizi territoriali e/o ai percorsi informatici.



**Attività:** Sportello (in) digitale

**Competenza del quadro europeo DigComp 2.1:** Creazione di contenuti digitali

**Ore totali:** 5

**Formatore:** Gialanella Nino

**Modulo 1:** Impariamo i software di produttività

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali

**Modulo 2:** Creiamo e gestiamo documenti digitali

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale; 2 ore Dinamiche non formali

### **Materia VI°: Navighiamo in tutta sicurezza!**

**Contenuti didattici:** I moduli trattati in questa materia permetteranno agli operatori volontari di imparare a proteggere i propri dispositivi e i propri dati personali da attacchi malevoli e virus, a conoscere i malware, a prestare più attenzione alla propria privacy e a cosa potrebbe comportare utilizzare superficialmente un account. La materia è fondamentale per le attività connesse allo Sportello (in) digitale perché permette agli operatori volontari di accompagnare ai servizi digitali della pubblica amministrazione e degli enti territoriali garantendo una adeguata riservatezza all'operazione (tutela della privacy del cittadino/utente).

**Attività:** Sportello (in) digitale

**Competenza del quadro europeo DigComp 2.1:** Sicurezza

**Ore totali:** 5

**Formatore:** Gialanella Nino

**Modulo 1:** Proteggiamo i nostri dati

**Ore di insegnamento:** 3 ore FAD/Sincrone;

**Modulo 2:** Sicurezza nella comunicazione

**Ore di insegnamento:** 1 ora FAD/Sincrona; 1 ora FAD/Asincrona

### **Materia VII°: Risolviamo i problemi digitali!**

**Contenuti didattici:** la materia ed i relativi moduli sono dedicati alla risoluzione dei problemi tecnici più semplici. L'operatore volontario sarà chiamato a risolvere e intervenire su problemi tecnici in maniera autonoma, anche attraverso l'utilizzo di applicazioni specifiche. Potrà scoprire in questo modo quali sono le proprie carenze informatiche oppure sviluppare la capacità di cavarsela da solo e supportare persone poco avvezze all'utilizzo di strumenti tecnologici. La materia e i moduli relativi sono fondamentali per le attività connesse allo Sportello (in) digitale perché permette di approfondire, conoscere e supportare il target di riferimento da raggiungere con il seguente progetto.

**Attività:** Sportello (in) digitale

**Competenza del quadro europeo DigComp 2.1:** Risolvere Problemi

**Ore totali:** 7

**Formatore:** Gialanella Nino

**Modulo 1:** Individuiamo i problemi tecnici

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali

**Modulo 2:** Troviamo risposte ai problemi tecnici più semplici

**Ore di insegnamento:** 2 ore Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali

**Modulo 3:** Identifichiamo la soluzione più semplice per risolvere i problemi digitali

**Ore di insegnamento:** 2 ore Dinamiche non formali (verifica finale)

La formazione specifica è divisa in 27 ore di lezioni in presenza pari al 73% delle ore totali e a 10 ore di FAD pari al 27% delle ore totali. Si precisa che le ore asincrone sono pari al 30% del totale delle ore in modalità FAD. La successione delle materie e dei moduli non è vincolante dal punto di vista cronologico ad eccezione del primo argomento che sarà propedeutico a tutti gli altri.

### **TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

CONNESSI ED INCLUSIVI - Codice programma: PMXSU0001123020019NXTX

### **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 dell'Agenda 2030**);

f) ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (**Obiettivo 10 dell'Agenda 2030**).

**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**

**Mesi Previsti Tutoraggio:** 3

**N° ore collettive:** 17

**N° ore individuali:** 4

**Tot ore:** 21

**Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione**

Il tutoraggio è un'attività di orientamento specialistico che avrà come obiettivo l'educazione alla scelta, la consapevolezza delle proprie aspirazioni, la ricerca attiva del lavoro e nozioni sull'avvio d'impresa. Tale misura verrà realizzata non prima della metà dell'intero periodo di svolgimento del progetto, per una durata complessiva di tre mesi. L'attività di tutoraggio si articola in tre fasi: 1. analisi dei bisogni dell'operatore volontario, formulazione e definizione degli obiettivi da raggiungere; 2. ricostruzione della storia personale con particolare riferimento all'approfondimento della storia formativa, lavorativa e di servizio civile dell'operatore volontario; 3. valorizzazione delle risorse personali utili alla ricerca attiva del lavoro e all'avvio d'impresa. La durata complessiva del percorso di tutoraggio è di 21 ore, organizzata in tre giornate collettive (due di attività obbligatorie e una di attività opzionale) e una giornata individuale (attività obbligatoria). Si precisa che 10 ore, pari al 47% del totale delle ore previste dal percorso di tutoraggio, verranno erogate online in modalità sincrona, attraverso piattaforme digitali (Jitsi Meet, Google Meet, Skype, Zoom). L'ente utilizzerà, nel caso in cui l'operatore volontario non disponga di adeguati strumenti multimediali, applicazioni di messaggistica istantanea (WhatsApp, Telegram, E-mail, etc.). Il restante 53% (11 ore) del monte ore totali, sarà svolto in presenza presso le sedi dell'Ente Agorà e/o degli enti di accoglienza e/o dell'ente WAC. Le giornate di tutoraggio saranno articolate in un minimo di 4 ore e in un massimo di 6 ore. Gli orari delle attività di tutoraggio potrebbero non coincidere con gli orari di servizio.

**Attività obbligatorie**

Il modulo "START WORKING" dà l'avvio all'attività di tutoraggio attraverso momenti di accoglienza e di presentazione tra gli operatori volontari e il Tutor di riferimento, il quale consentirà un'interazione positiva caratterizzata da fiducia, ascolto e rassicurazione. A questa prima fase di brainstorming, segue la somministrazione di due questionari, uno sulla raccolta delle aspettative poste al termine dell'esperienza e uno sulla raccolta delle informazioni relative alla storia di vita personale, formativa e professionale. Obiettivo sarà quello di creare un percorso personale che vada ad evidenziare gli interessi, le competenze, i valori, le potenzialità, le aree di miglioramento e le scelte di vita dei volontari che allo stesso tempo sia aderente con il contesto di riferimento. Durante questa giornata, verranno realizzati laboratori di orientamento volti alla stesura del curriculum vitae, attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea nel caso di cittadini di Paesi terzi soggiornanti regolarmente in Italia, e della lettera di presentazione, mirata a far emergere le motivazioni e/o altri aspetti che non sono presenti nel CV. Il Tutor illustrerà la piattaforma Europass per la compilazione online del curriculum e della lettera di presentazione motivazionale secondo un modello predisposto e garantirà uno spazio temporale utile all'operatore volontario per esercitarsi praticamente. Il modulo "JOB INTERVIEW E SELF EMPLOYMENT" è strutturato in un laboratorio di orientamento al lavoro, organizzato in simulazioni e role playing, al fine di preparare l'operatore volontario a sostenere colloqui di lavoro. Nella prima parte del laboratorio il Tutor fornisce agli Operatori Volontari una cassetta degli attrezzi utile per affrontare un buon colloquio di lavoro: come presentarsi, cosa dire, come impressionare in positivo il recruiter etc.... Successivamente viene simulato con l'apporto del tutor un colloquio di lavoro attraverso un role playing tra l'operatore volontario/candidato e il tutor, quest'ultimo valuta l'andamento della simulazione e orienta l'operatore verso strategie comportamentali efficaci. Inoltre, in questo modulo saranno fornite nozioni relative alla conoscenza delle diverse tipologie contrattuali e all'avvio autonomo di un'impresa o di una cooperativa. Il modulo "PERSONAL BRANDING" prevede un colloquio individuale tra l'operatore volontario e il tutor. In questa fase, il tutor in un rapporto "face to face" faciliterà la pianificazione di un percorso professionale attraverso la somministrazione del bilancio delle competenze. L'operatore volontario avrà l'occasione di ripercorrere e valorizzare le proprie esperienze di vita e professionali, mettere a fuoco le proprie conoscenze e competenze, le proprie potenzialità, i propri punti di forza e debolezza e le aspettative. Alla luce delle informazioni raccolte, il tutor guiderà l'operatore volontario nella revisione e finalizzazione del curriculum vitae e della lettera di presentazione motivazionale della proposta personale. Le modalità di realizzazione del tutoraggio si svilupperanno mediante attività laboratoriali e riguarderanno l'erogazione di momenti formativi supportati anche da

dinamiche non formali quali: di ice breaking, brainstorming, role play, simulazioni, dibattiti e confronto, lavori di gruppo. Gli strumenti di verifica si baseranno su griglie e schede strutturate di valutazione attraverso questionari e il registro presenza. I risultati attesi verteranno sull'elaborazione dei seguenti strumenti: bilancio delle competenze, curriculum vitae e lettera di presentazione motivazionale. I risultati attesi opzionali: su richiesta iscrizione portale Cliclavoro, Anpal, compilazione DID, Lavorogov, Inapp, ecc.

**Attività Opzionali:** Si

### **Specifica attività opzionali**

L'attività opzionale prevede la presentazione del modulo "JOB SEARCH. ISTRUZIONI D'USO!" in cui verranno mostrati i principali canali istituzionali, presenti sia on line che sul territorio al fine di incrementare le competenze inerenti alla ricerca attiva del lavoro. Gli operatori volontari verranno guidati nella ricerca degli annunci di lavoro presenti sulle piattaforme e/o siti web, e all'invio della candidatura. Saranno approfondite le informazioni inerenti alle politiche attive del lavoro europee, nazionali e regionali. Verranno illustrati e simulati i vari passaggi per l'utilizzo delle piattaforme web di riferimento (Cliclavoro, Anpal, Lavorogov, Inapp, ecc...) per consentire agli operatori di accedere, in futuro, in maniera autonoma e consapevole delle varie misure previste. In questo modulo l'Operatore Volontario, verrà anche orientato alla conoscenza dei servizi del lavoro, nel settore pubblico e privato, e dei centri per l'impiego (Cpi) presenti sul territorio di riferimento che favoriscono l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, e che promuovono interventi di politica attiva del lavoro. Inoltre, svolgono attività amministrative, come l'iscrizione alle liste di mobilità e agli elenchi delle categorie protette, le cessazioni dei rapporti di lavoro e il rilascio del certificato di disoccupazione. Al termine della giornata, gli Operatori Volontari saranno indirizzati presso i Centri per l'impiego competenti, o presso le Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per lo svolgimento di colloqui di accoglienza, per la presa in carico e per la stipula del patto di servizio.

### **Elenco Tutor**

**Tipo:** Organismo pubblico o privato incaricato

**Codice Fiscale:** 02756540643

**Denominazione:** Welcome Agenzia di Comunicazione e Lavoro Società Cooperativa