

## Allegato B1 – Servizio Civile Digitale

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2024

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
**PICCOLE ENERGIE DIGITALI**

**SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**

**Settore e area di intervento del progetto con relativa codifica:**

*E – Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport*

**Area di intervento:**

1° 16. Educazione e promozione dei diritti del cittadino

2° (da considerarsi *ULTERIORE E SECONDARIA*) 24. Sportelli informa

**DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'obiettivo del presente progetto è l'accompagnamento e il supporto delle comunità nella trasformazione digitale 4.0 con un approccio sinergico e complementare nonché il contributo alla diminuzione del divario digitale attraverso sia un percorso di educazione e promozione culturale tramite un network di punti informativi digitali fisici e virtuali, che tramite attività specificatamente formative considerando la popolazione nel suo insieme e le specifiche fasce target e avvalendosi delle sinergie e della cooperazione delle organizzazioni coinvolte.

**Descrizione analitica dell'obiettivo**

Promuovere la crescita, l'autonomia e l'integrazione dei cittadini attraverso la conoscenza della rete e l'utilizzo consapevole dei suoi contenuti favorendo la concreta diffusione della cultura digitale in tutte le comunità coinvolte con particolare attenzione al coinvolgimento delle persone più fragili che, per età o per opportunità, sono escluse dalla transizione digitale.

Si intende quindi contribuire, tramite servizi di facilitazione digitale, alla formazione di cittadini digitali consapevoli con l'offerta di una informazione gratuita, pluralista e affidabile contrastando il digital divide e favorendo l'accrescimento delle competenze digitali dei giovani.

Per tale obiettivo le sedi di attuazione del progetto si sono messe in rete per costituire una comunità educante per il digitale con l'obiettivo di condividere principi, metodologie ed azioni per una diffusione il più possibile capillare della cultura digitale nelle comunità interessate attraverso:

- l'attivazione di network formali ed informali per l'apprendimento e lo scambio di buone pratiche in ambito digitale;
- la collaborazione con intermediari - lavoratori sociali, consulenti di orientamento, personale dei CPI, organizzazioni di volontariato, imprenditori - che hanno il compito di facilitare il coinvolgimento delle comunità;
- la connessione dei processi di apprendimento digitale con le attività della comunità tenendo conto dei vari learning-styles e dei contesti economici, culturali e sociali di riferimento;
- lo sviluppo di competenze nei giovani, anche con metodologia peer-education, per coinvolgerli in processi attivi di facilitazione digitale.

## RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Si riportano nel dettaglio i compiti assegnati agli operatori volontari nel presente progetto in corrispondenza delle diverse tipologie di attività

### Attività comuni previste per tutte le SAP

#### Macro AZIONE 1 Programmazione degli interventi

Attività macro-azione 1:  
1.1. mappatura dei punti di facilitazione digitale  
1.2 mappatura dei luoghi o servizi  
1.3 individuazione dei luoghi  
1.4 mappatura dei bisogni,  
1.5 analisi ed individuazione dei fabbisogni  
1.6 individuazione preliminare delle priorità  
1.7 pianificazione delle strategie  
1.8 definizione degli interventi

I ruoli che il volontario avrà all'interno delle diverse attività saranno i seguenti:

- collaborerà all'azione di monitoraggio delle condizioni dello sviluppo tecnologico dei territori per poter costruire una mappa del fabbisogno e delle difficoltà informatiche al fine di pianificare degli interventi adeguati. L'operatore volontario farà parte del gruppo di lavoro delle Sap, formato da diversi professionisti che saranno costantemente di supporto e di accompagnamento. L'operatore volontario dovrà disegnare la mappa dei bisogni seguendo le indicazioni e le metodologie condivise dal gruppo di lavoro.
- Prenderà parte alla realizzazione di un'indagine quali/quantitativa sulla diffusione delle strumentazioni digitale e sulle competenze digitali per verificare il livello di autonomia dei soggetti intervistati, identificati come "utenza fragile". L'operatore volontario collaborerà alla scrittura dei quesiti dell'indagine e ne seguirà l'iter di distribuzione, avendo cura di proporre una modalità sicura ed efficace per raggiungere tutti.
- Prenderà contatto con le segreterie delle cooperative in quanto mediatori speciali per raggiungere l'utenza finale destinataria dell'indagine e delle attività.
- Contribuirà alla distribuzione dei questionari e degli strumenti di rilevazione, precedentemente creati, presso le sedi delle cooperative. È previsto che il volontario si sposti nelle varie sedi per compiere l'attività.
- Aiuterà all'inserimento dei dati raccolti e al riordino dei dati dell'indagine in un drive comune che avrà contribuito a creare.
- Contribuirà alla valutazione dei risultati sulla base del *quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini DigComp 2.1* promosso dall'Agenzia per l'Italia Digitale, per pianificare le attività e promuovere degli interventi che abbiano come obiettivo l'educazione dell'utenza fragile finalizzata all'avanzamento dei suoi livelli di competenza. Si occuperà della creazione/aggiornamento di banche dati.
- Programmerà, attraverso un calendario, un monitoraggio periodico di risultati, per valutare la progressione e l'efficacia delle azioni sul territorio. Contribuirà alla raccolta e alla distribuzione periodica degli strumenti di monitoraggio presso le cooperative.

Aiuterà al riordino dei risultati periodici e al loro inserimento in una banca dati che potrà costituire la base per ulteriori piani di azione in contrasto al *digital divide*.

### Attività comuni previste per tutte le SAP

#### Macro AZIONE 2

#### Informazione e pubblicizzazione

Attività Macro Azione 2:  
2.1 Promozione e divulgazione dei servizi  
2.2 gestione e aggiornamento dei siti internet:  
2.3 comunicazioni rafforzate

I ruoli che il volontario avrà all'interno delle diverse attività saranno i seguenti:

- affianca la programmazione delle strategie di azione web;
- partecipa alla creazione una pagina facebook, instagram e twitter;
- supporta la scelta del contenuto dei post da pubblicare e delle immagini da condividere;
- aiuta durante la creazione di un calendario di orari e date in cui diffondere post e contenuti specifici;
- affianca nel collegamento degli eventi social agli eventi dal vivo;
- partecipa alla condivisione della pagina su gruppi e altre pagine inerenti per tematica specifica dell'evento o di turismo in generale;
- affianca l'iscrizione a siti inerenti la tematica del digitale per avere uno spazio pubblicitario-informativo
- partecipa alle riunioni per definire il gruppo di lavoro;
- affianca i responsabili per la redazione del materiale informativo;
- supporta la mappatura degli enti presenti sul territorio circostante;

<ul style="list-style-type: none"> <li>- affianca durante la raccolta dei contatti;</li> <li>- partecipa all'invio di una prima e-mail di contatto;</li> <li>- aiuta la gestione delle risposte e suggerire un appuntamento;</li> <li>- supporta il rinvio di una seconda mail o cercare il contatto telefonico a coloro che non hanno risposto;</li> <li>- affianca durante la gestione degli appuntamenti con gli enti;</li> <li>- Collabora con il consulente informatico per la creazione di nuovi contenuti e/o modifica</li> <li>- Collabora per l'inserimento dei contenuti informativi sullo sportello</li> <li>- Collabora per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti</li> <li>- Collabora con l'operatore/responsabile della comunicazione sull'aggiornamento del sito, aggiornamento e redazione delle schede informative pubblicate sul sito</li> </ul>	
<p><b>Attività comuni previste per tutte le SAP</b></p> <p><b>Macro AZIONE 3</b></p> <p><b>Sensibilizzazione sui rischi</b></p>	<p>Attività Macro Azione 3:</p> <p>3.1 guida e supporto agli utenti</p> <p>3.2 illustrazione delle procedure sicure</p> <p>3.3 ricerca e utilizzo di software specifici di sicurezza</p> <p>3.4 gestione dell'identità e dei profili personali su internet</p>
<p><i>I ruoli che il volontario avrà all'interno delle diverse attività saranno i seguenti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- collabora con i responsabili per supportare gli utenti nella navigazione in rete in sicurezza e nella comprensione dei rischi;</li> <li>- rielabora insieme agli Olp le tecniche di procedure sicure necessarie per consentire ai destinatari del progetto l'accesso <i>sicuro</i> alle risorse di <i>rete</i>;</li> <li>- Collabora nell'organizzare, e gestisce, momenti rivolti ai giovani sul tema delle fake news, della conoscenza dello strumento sociale.</li> <li>- Collabora nell'organizzare incontri sul rafforzamento delle digital skill (privacy, sicurezza, web e social reputation (brand o personal), fake news e social</li> </ul> <p>Collabora nella realizzazione di corsi di alfabetizzazione informatica per i soci e per utenti che lo necessitano</p>	
<p><b>Attività comuni previste per tutte le SAP</b></p> <p><b>Macro AZIONE 4</b></p> <p><b>Comunicazione e disseminazione dei risultati per favorire una "cultura del digitale"</b></p>	<p>Macro Azione 4</p> <p>4.1 raccolta dati sui fruitori</p> <p>4.2 rilevazione statistica dei servizi</p> <p>4.3 redazione di un report finale</p> <p>4.4 trasferimento di "buone prassi"</p>
<p><i>I ruoli che il volontario avrà all'interno delle diverse attività saranno i seguenti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisporre raccolta dati sui fruitori e sulle attività, da promuovere nei canali istituzionali degli enti di accoglienza presso cui si realizza il progetto e presso l'ente Titolare del progetto;</li> <li>- Collabora alla redazione e somministrazione di specifici questionari, anche in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, alla tipologia ed al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite;</li> <li>- Affianca all'elaborazione di feedback ed analisi dei risultati ottenuti;</li> <li>- Supporta gli operatori ad elaborare i dati sui fruitori (numero, tipologia, età, tipo di intervento realizzato);</li> <li>- una valutazione sulle attività sviluppate con evidenziazione dei risultati raggiunti, delle criticità riscontrate, dei suggerimenti per superarle, delle considerazioni per promuovere una cultura digitale inclusiva, sicura e democratica;</li> <li>- supporta per la disseminazione dei risultati tramite un report finale;</li> <li>- affianca le organizzazioni per l'attivazione di un processo di <b>trasferimento di "buone prassi"</b> da realizzare tra gli enti che hanno ospitato il progetto ed altre organizzazioni, cooperative, enti e istituzioni.</li> </ul>	
<p><b>Attività specifiche di sportello</b></p> <p>Macro Azione 5</p> <p><b>Attivazione ex novo di sportelli per la facilitazione digitale</b></p> <p><b>sap: 169426, 169422, 169408,169434, 201251, 201267</b></p>	<p>Attività Macro Azione 5:</p> <p>5.1 accoglienza individualizzata</p> <p>5.2 definizione della mappatura dei fabbisogni</p> <p>5.3 individuazione ed elaborazione dei contenuti pubblicitari</p> <p>5.4 attivazione di servizi di facilitazione digitale</p> <p>5.5 sostegno personalizzato agli utenti con più difficoltà</p> <p>5.6 attivazione e guida l'accesso a siti istituzionali</p> <p>5.7 affiancamento nella postazione di autoconsultazione</p> <p>5.8 attivazione di uno sportello on line</p>
<p>I ruoli che il volontario avrà all'interno delle diverse attività saranno i seguenti</p> <p>L'operatore volontario anche detto "facilitatore digitale" sotto la supervisione di un referente del servizio, si occuperà di supportare gli utenti nell'utilizzo del digitale, al fine di renderli gradualmente autonomi nello svolgimento delle operazioni, di norma, supportando quindi l'utente senza sostituirsi al medesimo nelle attività da</p>	

eseguire. In caso di “utenza fragile” o comunque non autonoma nell’utilizzo dei dispositivi tecnologici o degli applicativi necessari per l’accesso a servizi online, il facilitatore, esaminerà l’attività richiesta e con l’assenso del proprio referente, potrà fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell’intera operazione. Prima dell’inizio dell’incontro di facilitazione, l’operatore volontario consegnerà all’utente, l’apposito modulo per l’inserimento dei dati personali e l’autorizzazione al trattamento dei dati. Il facilitatore si occuperà dell’apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet. Il facilitatore vigilerà affinché l’utente compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti e, nello svolgimento delle operazioni, dovrà assicurare che:

- I dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza;
- Le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- I dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
- I dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;
- Qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi;
- Allestirà la postazione di sportello di facilitazione digitale predisponendo gli strumenti informatici (computer con videocamera e microfono, una stampante multifunzionale e una connessione internet con velocità conforme agli standard correnti) e settando le impostazioni per garantire l’utilizzo di modalità di navigazione anonima che tutelino la privacy dei dati sensibili degli utenti.
- Contribuirà a creare e stampare i moduli, per la raccolta dei dati e l’informativa della privacy, da consegnare agli utenti che vorranno usufruire dei servizi di sportello.
- Nel caso in cui sia necessaria una fase di autenticazione da parte dell’utente, con inserimento di credenziali private (User ID e Password), il facilitatore sarà tenuto ad allontanarsi dalla postazione per il tempo necessario a garantire un’adeguata riservatezza all’operazione.

Inoltre:

- Collabora all’accoglienza utenti
- Collabora nell’accoglienza individualizzata rivolta ai singoli cittadini per la conoscenza dei servizi on-line.
- Supporta l’operatore nelle attività di sportello con interventi di ascolto del bisogno per un orientamento nei servizi e aiuto alla compilazione della modulistica
- Supporta l’operatore nella predisposizione di schede utenti, alla loro compilazione e nell’orientamento
- Supporta l’operatore nella scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire e nella predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli
- Crea momenti di assistenza personalizzata agli utenti con più difficoltà e/o fragilità all’uso dei servizi on line e consultazioni siti
- Supporto all’operatore nella conoscenza dei servizi e per l’accesso agli stessi, accompagnamento e sostegno personalizzato nel reperimento e di documentazione
- Collabora nelle attività di mappatura dei bisogni e campagna di comunicazione, attraverso una mappatura dei bisogni e una campagna per informare sui servizi offerti
- Crea una mailing-list e gruppi digitali per una comunicazione più immediata
- In seguito ad un primo addestramento, gli operatori volontari saranno in grado di gestire l’attività di sportello e front-office, col supporto degli operatori dell’ente, che li affiancheranno.

Per l’attivazione sportelli itineranti:

- Facilita l’individuazione dei luoghi del territorio di riferimento, e relativi target, in cui operare con le postazioni mobili itineranti per la facilitazione digitale
- Collabora a individuare le modalità di azione degli sportelli itineranti e delle più idonee procedure per le azioni di pubblicizzazione con l’obiettivo di portare a conoscenza dei servizi dello sportello itinerante la più ampia platea di potenziali utenti nei territori e nelle comunità coinvolte;
- Supporta gli operatori per la pianificazione e la calendarizzazione periodica delle attività di assistenza e formazione digitale rivolte alla comunità e svolte con postazione mobile itinerante

Per l’attivazione di sportelli on line: l’operatore volontario, coadiuvato da personale competente, aiuta nell’organizzazione e nella gestione di incontri on-line in modalità webinar per divulgare informazioni su tematiche collegate alla pubblicazione sul web (modalità di pubblicazione, strumenti del cloud, fruibilità, accessibilità).

Macro azione 6  
**Potenziamento di sportelli per la facilitazione digitale**

- Attività per Macro azione 6:
- 6.1 analisi situazione in essere
  - 6.2 promozione sportelli operanti
  - 6.3 potenziamento servizi di minor fruizione
  - 6.4 supporto e gestione dell’utenza
  - 6.5 ampliamento servizi offerti
  - 6.6 guida accesso siti istituzionali
  - 6.7 relazioni con interlocutori privilegiati
  - 6.8 affiancamento autoconsultazione

Gli operatori volontari col supporto degli operatori dell'ente, si occuperanno di pubblicizzare attraverso una campagna di comunicazione il potenziamento delle attività dello sportello digitale. Supporteranno il personale dell'ente nelle attività di coinvolgimento degli enti del terzo settore presenti nel territorio, e delle istituzioni, per poter arrivare in modo capillare anche all'utenza più fragile relativamente all'utilizzo di servizi digitali. Si occuperanno di contattare i centri anziani, i centri sociali e i ricreativi, i centri sportivi, le scuole di ogni ordine e grado, ecc. Gli operatori volontari col supporto degli operatori dell'ente, si occuperanno di pubblicizzare il servizio tramite social network, siti web dell'Ente; supporteranno gli operatori dell'Ente nella predisposizione e diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, oltre che nelle biblioteche, nelle scuole e nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, centri commerciali.

- Si impegnerà in attività segretariale, programmando dei calendari e delle agende, per coadiuvare i referenti del gruppo di lavoro alla realizzazione delle attività di sportello.
- Prenderà parte alle attività di comunicazione e animazione: promozione dell'intervento attraverso canali social, workshop, webinar, ecc. sfruttando le modalità di fruizione da remoto messe a disposizione dalla tecnologia e sperimentate ampiamente durante la stagione della pandemia.
- Prenderà parte alle attività di facilitazione digitale e assistenza agli utenti presso le sap, contribuendo alla guida dell'utenza alla risoluzione dei problemi di natura digitale della stessa. Avrà quindi accesso ai loro dati sensibili per il solo tempo utile al conseguimento delle operazioni, avendo cura di eliminare la cronologia una volta concluse le stesse.
- Si recherà presso le cooperative e provvederà all'allestimento di una postazione di sportello di facilitazione digitale in loco, riproponendo il servizio con le stesse modalità e operazioni dell'attività di sportello in sede.
- Rispondere a domande di supporto all'uso di Internet, ad es.:
  - aiutare i cittadini a reperire informazioni
  - aiutare a svolgere specifiche operazioni
  - attivare account finalizzati alla fruizione di servizi pubblici
  - aiutare gli utenti a fruire di servizi online
  - attivare l'uso di account di mail per i fruitori
  - fornire competenze essenziali: accesso al Pc e Internet, uso mouse
  - accompagnamento degli utenti su Mini corsi informali per piccoli gruppi di partecipanti per sviluppare competenze di base per accedere all'uso di Internet, ad es.:
  - supporta per navigare in Internet
  - supporta per attivare un account di posta
  - supporta per accedere ad alcuni pubblici servizi
- amplia la guida alla **fruizione** dei principali **portali** di accesso al **mondo del lavoro** (Anpal, Garanzia Giovani, Agenzie per il Lavoro, portali regionali) e supporto agli utenti nella redazione di CV, lettere presentazione

**Attività specifiche di educazione**

Attività per Macro Azione 7:

**Macro azione 7  
Corsi di alfabetizzazione**

- 7.1 mappatura/rilevazione dei bisogni
- 7.2 corsi alfabetizzazione digitale
- 7.3 percorsi accompagnamento uso dispositivi
- 7.4 incontri protezione identità
- 7.5 prevenzione rischi
- 7.6 alfabetizzazione per utenti e operatori
- 7.7 studio e progettazione ambienti digitali
- 7.8 progettazione e sviluppo processi interni
- 7.9 soluzioni digitali integrate

I ruoli che il volontario avrà all'interno delle diverse attività saranno i seguenti:

- Contribuirà alla pianificazione e calendarizzazione dei corsi di alfabetizzazione digitale sulla base delle esigenze emerse nella rilevazione dei bisogni, dividendo l'offerta e l'utenza nei due livelli previsti dalle attività (base e avanzato).
- Provvederà a comunicare e promuovere i corsi attraverso mezzi di promozione digitali (social media) e classiche (volantinaggio), per assicurarsi di raggiungere l'utenza interessata. Le attività di promozione potranno essere condotte anche presso le cooperative, coinvolgendo i lavoratori sociali nel settore.
- Preparerà, insieme al responsabile, i materiali didattici, cartacei e video, che serviranno agli incontri dei laboratori. Se necessario, per l'utenza fragile, aiuterà nella scrittura di materiali facilitati.
- Aiuterà nell'allestimento degli spazi che ospiteranno i laboratori, garantendo che le postazioni e le attrezzature siano conformi alle disposizioni sanitarie previste. Riceverà gli utenti partecipanti consegnando loro la modulistica già predisposta per le attività di sportello.
- Sarà coinvolto attivamente nella prima parte dei laboratori in supporto al responsabile, illustrando agli utenti il materiale precedentemente preparato.
- Sarà un supporto durante la seconda fase dei laboratori, supervisionando gli utenti nella fase di lavoro autonomo delle competenze appena apprese; potrà, se necessario, ripetere le nozioni illustrate durante la

prima parte senza tuttavia sostituirsi all'utente nell'esecuzione dei compiti, poiché il fine è appunto l'ottenimento di una sua competenza

- Contribuirà allo studio e progettazione di ambienti digitali (piattaforme online per la condivisione di contenuti) per mettere a disposizione contenuti facilitanti rivolti ad utenti, operatori/lavoratori e familiari.
- Collaborerà allo studio e sviluppo di percorsi di digitalizzazione di processi organizzativi interni per la diffusione ed il consolidamento della cultura e consapevolezza digitale e a supporto e a garanzia di un'offerta di servizi di qualità per gli utenti delle Sap di progetto.
- Contribuirà all'individuazione dei temi e alla elaborazione e produzione di "pillole informative" in tema di alfabetizzazione informatica ed educazione digitale su temi quali: sicurezza informatica, netiquette, cyberbullismo.
- Lavorerà alla pianificazione di un calendario editoriale per decidere con che mezzo, con che linguaggi (audio, video, testi e immagini) e con tempistiche strutturare la comunicazione delle pillole informative.
- Collaborerà alle attività di comunicazione e promozione di queste attività anche attraverso la scrittura e la pubblicazione di post sui social media.
- Si racconterà con il team di professionisti delle sap rispetto agli aspetti educativi, comunicativi, informatici, privacy e sicurezza.
- Contribuirà a realizzare filmati e/o audio sulla base degli script precedentemente creati. Successivamente si occuperà di montare, attraverso appositi software o app, il materiale creato per creare dei video da condividere sui canali di comunicazione precedentemente individuati.
- I volontari, supportati dai referenti della sap, attraverso delle "pillole di digitale" potranno formare i cittadini in particolare le persone più fragili in situazione di svantaggio/emarginazione sociale, all'uso delle nuove tecnologie. Ad esempio potranno spiegare loro come si richiede lo SPID, cosa è la CIE (Carta di identità elettronica), come accedere ai servizi pubblici digitali tramite l'app IO, come attivare una casella di posta PEC, oppure nel caso di minori potranno educare i giovani utenti ad un uso più consapevole del digitale.

Macro azione 8 <b>Laboratori</b>	Attività per Macro azione 8:  8.1 alfabetizzazione per ricerca lavoro 8.2 Lab. metodi e tecniche innovative 8.3 Lab. social e ricerca del lavoro 8.4 Lab. media education 8.5 Lab. alfabetizzazione di base 8.6 Lab. alfabetizzazione avanzata 8.7 lab. per favorire l'autonomia digitale 8.8 Lab x informazioni di pubblica utilità 8.9 spazi educativi di inclusione digitale
-------------------------------------	---

I ruoli che il volontario avrà all'interno delle diverse attività saranno i seguenti:

- Partecipa all'individuazione degli strumenti digitali per lo studio e uso creativo delle tecnologie, media education
- Partecipa al reperimento dei materiali per strutturare insieme agli esperti i laboratori di alfabetizzazione digitale per la ricerca del lavoro; alfabetizzazione digitale per accesso ai servizi; skills digitali per i lavori del futuro: conoscenza della google suite, metodi e tecniche di insegnamento interattive (classroom, meet, jamboard, lavagne virtuali, strumenti di condivisione per facilitare lo studio e la didattica); Laboratorio su metodi e tecniche di apprendimento innovative: nuovi strumenti digitali a supporto dello studio (classroom, meet, Jamboard, google tour creator, thinglink, app inventor);
- Supporta l'operatore per accelerare i processi di funzionamento delle differenti piattaforma di social media: fb, IN, Link, tik tok; pianificazione facebook business suite;
- Contatta gli utenti per la realizzazione dei vari laboratori;
- Crea insieme agli operatori la mailing list per ogni laboratorio;
- Organizza la fase preparatoria delle postazioni per agevolare gli utenti.

### Attività CONDIVISA di CONFRONTO

#### Focus group

L'operatore volontario prenderà parte all'organizzazione dei focus group e al concreto svolgimento. Sulla base del metodo di analisi che si daranno i vari gruppi e quindi secondo le indicazioni fornite dal suo referente predisporrà materiali slide o semplici report di attività.



<b>SEDI DI SVOLGIMENTO:</b>				
<b>Codice Sede</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Comune</b>	<b>N.posti Totale (specificare il numero di posti GMO)</b>
<b>169408</b>	DIVERTIMENTE SOC. COOP SOC.	VIA COSENZA, 51	MATERA	1
<b>169422</b>	IL MELOGRANO ASILO NIDO	VIA IONIO, SNC	POTENZA	1 ( <b>DI CUI 1 GMO</b> )
<b>169426</b>	IL PUZZLE 1	VIA CAPPUCCINI, 25	MATERA	1
<b>169434</b>	LAMS 1	PIAZZA DEL SEDILE, 6	MATERA	1
<b>201251</b>	SANTA MARIA DELLA SPERANZA SOC COOP SOCIALE	CONTRADA BUCALETTO, SNC	POTENZA	1
<b>201267</b>	IL SALONE DEI RIFIUTATI	CONTRADA MACCHIA SAN LUCA, snc	POTENZA	1 ( <b>DI CUI 1 GMO</b> )

<b>POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:</b>				
<b>Codice Sede</b>	<b>N.posti Totale</b>	<b>N.posti con Vitto</b>	<b>N.posti Senza Vitto e Alloggio</b>	<b>N.posti con Vitto e Alloggio</b>
<b>169408</b>	1	0	1	0
<b>169422</b>	1	0	1	0
<b>169426</b>	1	0	1	0
<b>169434</b>	1	0	1	0
<b>201251</b>	1	0	1	0
<b>201267</b>	1	0	1	0

<b>EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:</b>
Orario Di Servizio Settimanale - 25 ore a settimana N° Giorni di Servizio Settimanali 5

<b>CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:</b>
Attestato Specifico rilasciato da Ente Terzo

<b>DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:</b>
il sistema accreditato di selezione della Confcooperative – Confederazione Cooperative Italiane è consultabile nel dettaglio al seguente indirizzo <a href="#">SELEZIONE dei candidati</a> . Se ne consiglia la lettura approfondita.
I candidati vengono valutati sulla base di due strumenti, ossia la <b>domanda di partecipazione</b> compilata sul DOL (DomandaOnLine) ed il <b>CV</b> (se allegato alla domanda) ed il <b>colloquio</b> per la valutazione dei quali ci si rifà ai criteri di seguito sinteticamente descritti.
La domanda di partecipazione ed il <b>CV (massimo punteggio raggiungibile 40/100)</b> deve riportare l'indicazione di aspetti fondamentali quali: i titoli di studio, la formazione (post universitaria e professionale) attestati/certificazioni ottenuti attraverso altri percorsi formativi/professionali, la frequenza ad un corso di studio o di formazione (che possono portare a una totalizzazione di punteggio pari a 19); le precedenti esperienze professionali e curriculari, sia a titolo dipendente (che possono portare ad un massimo di punteggio pari a 7,5) che a titolo volontario (che possono portare ad un massimo punteggio pari a 10,5); tirocini curriculari o extracurriculari (per un punteggio massimo di 3 punti).
Si consiglia, pertanto, un'attenta ed accurata compilazione della domanda e del CV badando ad evidenziare tutto ciò che può essere oggetto di valutazione e di attribuzione di un punteggio.

**Il colloquio (massimo punteggio raggiungibile 60/100):** è durante il colloquio che il selettore valuta le motivazioni del candidato, le sue capacità 'trasversali', le sue esperienze, la sua conoscenza dello SCU e del progetto, la sua idoneità o meno allo svolgimento delle specifiche mansioni previste.

**Per superare la selezione occorre avere totalizzato un punteggio minimo di 35/60 al Colloquio.**

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

**Durata Formazione Generale:** 36 ore (lezioni frontali/dinamiche non formali/formazione a distanza)

**Dati sedi:**

Aula formativa CONSORZIO ISME SOC. COOP. - Via Del Gallitello n. 53 – 85100 POTENZA

Confcooperative di Basilicata - Via dei Pesci n. 48 - 75100 MATERA

La percentuale di **formazione generale** erogabile "a distanza", in modalità sincrona e in modalità asincrona non potrà superare il 50% delle ore complessivamente previste per tale tipologia di formazione. Inoltre, il ricorso alla modalità asincrona non potrà eccedere il 30% del totale delle ore di formazione generale.

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

**Durata Formazione Specifica:** 72 ore (lezioni frontali/dinamiche non formali/formazione a distanza).

**Approcci metodologici e modalità di erogazione** (per un tot. di 34 ore da erogare, in presenza, dalla Confcooperative):

La formazione specifica è inerente alla peculiarità del progetto e riguarda, pertanto, l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui l'operatore volontario è impegnato durante l'anno di Servizio civile universale.

La formazione specifica sarà erogata agli operatori volontari in doppia tranches:

- il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del servizio;
- il restante 30% delle ore entro il terzultimo mese.

Come la formazione generale, anche la specifica prevede l'utilizzo di **due principali approcci metodologici**, previsti, altresì, nel Sistema di Formazione accreditato:

- **"formale"**: rappresenta lo strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici, dove i docenti ed i discenti, tramite lezioni frontali, riproducono funzioni e ruoli acquisiti e consolidati;
- **"non formale"**: tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo, facilitano la percezione e l'utilizzo delle risorse interne ad esso, costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascun volontario, sia come individuo che come parte di una comunità;

I suddetti approcci metodologici saranno erogati sia nella **modalità "in presenza"**, sia nella modalità **"a distanza" (sincrona o asincrona)**.

Come la formazione generale, anche la specifica potrà essere erogata nella modalità "a distanza" (sincrona e/o asincrona), dopo aver verificato che gli operatori volontari dispongano di adeguati strumenti per l'attività da remoto.

La **formazione specifica** sarà erogata preferibilmente in presenza. Tuttavia, considerando le specifiche finalità, potrà essere erogata in modalità "a distanza", indistintamente nella modalità sincrona e/o nella modalità asincrona, purché nel rispetto del limite complessivo del 30% delle ore previste dal progetto per tale tipologia di formazione.

L'aula, sia essa fisica o virtuale, non deve superare i 30 partecipanti. Il predetto limite numerico non opera per la modalità asincrona.

#### **Contenuti**

Pur essendo detta formazione diversa da progetto a progetto, si prevede la presenza, nel suo ambito, di **elementi strutturali comuni** riscontrabili in qualsiasi progetto della rete della Confcooperative e per qualsiasi settore di intervento che, appunto perché tali, necessitano di una regolamentazione univoca e che hanno comunque contenuti modulati rispetto agli elementi specifici del progetto.

In particolare, i moduli formativi "trasversali" a tutti i progetti sono i seguenti:

- *"Organizzazione del servizio e della sede di attuazione del progetto"*;



- “*Conoscenza dei bisogni del territorio*” (analisi di contesto specifica per ciascun territorio), programmazione delle attività e delle modalità di attuazione del progetto”;
- “**Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari in progetti di servizio civile**” (da erogare obbligatoriamente entro i primi 90 giorni dall’avvio del progetto, sia nella modalità “in presenza”, sia totalmente nella modalità “a distanza sincrona/asincrona”). Gli operatori volontari riceveranno inderogabilmente tutte le informazioni relative al modulo sui rischi prima dell’inizio dello svolgimento dell’attività in cui si evidenziano pericoli per la salute e la sicurezza.
- “*Valorizzazione dell’esperienza*”.

Accanto agli elementi comuni, il progetto prevede che, nell’esperienza di servizio civile universale, sia pianificato un percorso di formazione che si propone di sostenere il ruolo degli operatori volontari in modo adeguato attraverso l’acquisizione di conoscenze/competenze specifiche nell’ambito del progetto scelto rispetto allo specifico settore d’impiego nonché al servizio prescelto. Il progetto prevede, quindi, una serie di incontri di formazione specifica indicativamente strutturati in tre momenti principali:

- una fase iniziale di apertura, molto importante per porre le basi della relazione con il/i partecipante/i e definire gli obiettivi del lavoro insieme;
- una fase intermedia, in cui vengono presentati e sviluppati i contenuti specifici della formazione;
- una fase finale, in cui, attraverso uno scambio reciproco (formatori – operatori e volontari - olp) è possibile valutare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Alla conclusione di ogni incontro formativo, l’operatore volontario approfondirà, nella sede di attuazione del progetto e di concerto con il proprio OLP, l’argomento trattato, mediante confronto verbale; inoltre, potrà essere affiancato da un operatore esperto nelle attività specifiche previste e potrà usufruire di altri momenti di formazione, differenti e specifici per ogni sede.

Per ciascun operatore volontario, i suddetti incontri formativi (firme, contenuti e metodologie didattiche, modalità di erogazione) saranno riportati in appositi registri della formazione specifica.

Con riferimento ai contenuti, la formazione specifica è in linea con le Nuove Linee per la Formazione Generale e Specifica (Decreto Dip. N. 88 del 31 gennaio 2023).

Sia per la formazione generale, sia per la specifica, si prevede una attività di verifica utile per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti.

Sia per la formazione generale, sia per la specifica, si prevede una attività di verifica utile per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti.

La formazione specifica si struttura in un percorso di complessive 72 ore da erogare:

- dalla Confcooperative (secondo le modalità descritte nella voce 8) con l’obiettivo di fornire all’operatore volontario la formazione specifica e quindi le conoscenze di carattere teorico pratico e le competenze necessarie a svolgere in maniera positiva ed efficace le specifiche attività previste nel progetto ritenute necessarie per la realizzazione dello stesso (per un totale di 34 ore);
- a distanza (più il supporto di servizio), direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, come indicato nel Programma Quadro (per un totale di 38 ore).

A tutti gli operatori volontari viene garantita la stessa formazione specifica ossia, vengono erogati gli stessi moduli inseriti nel processo formativo come di seguito indicato.

<b>FORMAZIONE SPECIFICA EROGATA DALLE SAP/SEDI TERRITORIALI CONFCOOPERATIVE</b>	<b>TOTALE 34 ORE</b>
---	--------------------------

**Modulo 1 Conosci il tuo Servizio: 10 ORE**

*“Le modalità di organizzazione generale del servizio e specifiche di erogazione dello stesso all’interno della sede di attuazione del progetto”*

*“Programmazione generale delle attività e modalità per l’attuazione del progetto, le attività svolte dall’operatore volontario”*

Ha lo scopo di permettere all’operatore volontario di avere delle informazioni specifiche sul contesto e sui diretti referenti in cui si trova a svolgere il proprio servizio civile digitale

Parte di questi moduli saranno trattati “sul campo” con la conoscenza diretta del contesto di riferimento, delle persone e dell’organizzazione

*Modulo a: organizzazione del servizio e della sede di attuazione progetto*

<b>Contenuto</b>	<p>Lettura ed analisi della carta del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- descrizione del servizio offerto dalla SAP e garanzie offerte a coloro che lo utilizzano</li> <li>- orari e modalità di accesso al servizio</li> <li>- modalità di accoglienza e dimissione</li> <li>- organizzazione della giornata</li> <li>- programmazione generale delle attività e modalità di attuazione del progetto</li> <li>- obiettivi riferiti alle prestazioni del servizio e standard di qualità (valori attesi)</li> <li>- individuazione dei clienti, committenti, operatori</li> </ul>
<b>Strumenti e materiali</b>	Carta del servizio, Vademecum per il volontario
<b>Durata</b>	<b>4 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 6.1– complesso delle attività previste

*Modulo b: le risorse umane*

<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ruoli e funzioni del personale inserito nella SAP</li> <li>- presentazione e definizione delle competenze delle diverse figure professionali operanti nella SAP</li> <li>- presentazione delle figure esterne quali consulenti (progettisti/soci delle associate/volontari di associazioni)</li> </ul>
<b>Strumenti e materiali</b>	Scheda “organizzazione, ruoli e funzioni delle risorse umane”
<b>Durata</b>	<b>3 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 6.1– complesso delle attività previste

*Modulo c: la SAP e il territorio*

<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realtà territoriali con cui la SAP collabora (associazioni, scuole, enti formativi, etc.)</li> <li>- la rete dei servizi pubblici e privati operanti nello stesso settore e presenti sul territorio della SAP</li> <li>- i punti di rete (altre realtà che espletano servizi per le esigenze che li spingono a rivolgersi alla Sap)</li> <li>- le realtà che progettano/operano/propongono percorsi di digitalizzazione sul territorio provinciale/regionale</li> </ul>
<b>Strumenti e materiali</b>	Scheda “le risorse istituzionali e non del territorio”
<b>Durata</b>	<b>3 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 6.1– complesso delle attività previste

**Modulo 2: Formazione ed informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale. 4 ORE**

Sarà a cura del singolo Datore di lavoro (come definito dal D.Lgs.81/08 art 2.1.b) degli Enti di accoglienza valutare, in funzione dei rischi specifici correlati alla peculiarità della mansione ricoperta dagli operatori volontari (analisi dei rischi come definita dal D.Lgs 81/08 art 2.)

<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- comportamento corretto da tenere per salvaguardare la salute e la sicurezza proprie e altrui sul luogo di lavoro</li> <li>- dispositivi di sicurezza e di protezione individuale</li> <li>- kit per la cura e l’igiene</li> <li>- normativa sulla Privacy e sul segreto professionale per consentire un’adeguata e corretta riservatezza dei dati giacenti nei servizi</li> </ul>
<b>Strumenti e materiali</b>	Dispense sulla normativa È previsto un test finale e la consegna ai volontari di un attestato di partecipazione.
<b>Durata</b>	<b>4 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 6.1– complesso delle attività previste

**Modulo 3: La borsa degli attrezzi – 6 ORE**

Gli strumenti specifici dell'Ente in dotazione agli operatori volontari  
 Conoscenza dei bisogni del territorio: i servizi specifici locali e quelli nazionali

*Modulo a: strumenti tecnici*

<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conoscenza e consegna degli strumenti in dotazione agli Operatori volontari: pc portatili, cuffie, tastiera, monitor</li> <li>- conoscenza degli strumenti in dotazione nella Sap: fotocopiatrici, stampanti, proiettori,</li> <li>- programmi, pacchetti software e piattaforma utilizzati</li> <li>- conoscenza e formazione sull'utilizzo di software e programmi informatici dedicati all'archiviazione e predisposizione di documenti</li> <li>- conoscenza e utilizzo di specifici applicativi grafici per materiale di comunicazione, strumenti di videoscrittura,           <ul style="list-style-type: none"> <li>● conference call e posta elettronica, nella gestione della rubrica e della comunicazione via email.</li> <li>● conoscenza Gestione della Piattaforma Teams e altri strumenti di videochiamata e conferenza.</li> </ul> </li> <li>- conoscenza e utilizzo dei principali servizi digitali territoriali e nazionali in funzione dei bisogni specifici dei destinatari del percorso nelle strutture assistenziali proposte dal progetto</li> <li>- utilizzo attrezzature e materiali per animazione, laboratori ed eventi</li> </ul>
------------------	--

<b>Strumenti e materiali</b>	Attrezzature tecniche e informatiche – strumenti e attrezzature per attività informative, formative, culturali, aggregative e di accompagnamento
------------------------------	--

<b>Durata</b>	<b>4 ore</b>
---------------	--------------

<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 6.1– complesso delle attività previste
--	--

*Modulo b: strumenti relazionali*

<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizzo della terminologia appropriata al contesto tecnico e professionale in cui opera il servizio</li> <li>- condivisione di un <i>background</i> comune nell'utilizzo della terminologia adatta</li> <li>- osservazione del comportamento degli operatori come tecnica di apprendimento</li> <li>- l'affiancamento come momento formativo</li> </ul>
------------------	---

<b>Strumenti e materiali</b>	Scheda "Come fare ... come non fare ..."
------------------------------	--

<b>Durata</b>	<b>2 ore</b>
---------------	--------------

<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 6.1– complesso delle attività previste
--	--

**Modulo 4: l'utente come destinatario del progetto 4 ORE**

Modalità di relazione con l'utenza dei servizi assistenziali

<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- chi è l'utente? Le prime impressioni: come gestire l'approccio con l'utente</li> <li>- I diversi stili di comunicazione interpersonale.</li> <li>- La comunicazione verbale e non verbale</li> <li>- L'ascolto attivo come aiuto e metodo per capire i bisogni</li> <li>- L'assertività come strumento fondamentale per la riuscita delle relazioni</li> <li>- Approfondire la consapevolezza delle proprie caratteristiche personali nella relazione</li> <li>- Imparare a relazionarsi con l'altro per ridurre la diffidenza nei confronti dei servizi on line</li> </ul>
------------------	--

<b>Strumenti e materiali</b>	Leggi regionali, dispense informative
------------------------------	---------------------------------------

<b>Durata</b>	<b>4 ore</b>
---------------	--------------

<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 6.1– complesso delle attività previste
--	--

**Modulo 5 L'alfabetizzazione digitale 4 ORE**

L'interpretazione dell'alfabetizzazione digitale in funzione dei contesti di inclusione sociale per persone a rischio di emarginazione sociale

<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quale il senso dell'alfabetizzazione digitale come strumento di inclusione sociale</li> <li>- Il senso del facilitatore digitale</li> <li>- Acquisire consapevolezza del mondo internet e dell'utilizzo della terminologia appropriata al contesto tecnico e professionale in cui opera il servizio</li> <li>- Acquisire le competenze per creare una relazione di sostegno verso gli utenti, accompagnandoli all'utilizzo delle tecnologie e dei servizi internet</li> <li>- Approfondire il tema delle fake news, del bullismo, della conoscenza dello strumento sociale</li> </ul>
------------------	--

	- Rafforzamento delle digital skill (privacy, sicurezza, web e social reputation (brand o personal), fake news e social
<b>Strumenti e materiali</b>	Articoli, dispense sul linguaggio digitale Presenza ad iniziative, ed eventuali laboratori, idonee alla conoscenza e approfondimento del linguaggio digitale, all'utilizzo della rete, alla conoscenza e consapevolezza dei rischi correlati al suo uso corretto, delle nuove tecnologie di comunicazione, di eventuali laboratori su tali tematiche
<b>Durata</b>	<b>4 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Monitoraggio finale dell'attività svolta dalla SAP
<b>Modulo 6 La valorizzazione dell'esperienza 6 ORE</b>	
Nell'ambito dell'offerta formativa specifica per gli operatori volontari sarà strutturato un incontro durante il quale fare sintesi rispetto al vissuto e che possa anche essere d'introduzione per lo svolgimento del percorso di tutoraggio previsto dal progetto	
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rivalutazione dell'esperienza vissuta esaminando in modo obiettivo la propria crescita personale e professionale.</li> <li>- il bilancio delle conoscenze e delle competenze acquisite con la formazione e la realizzazione dell'esperienza di Servizio civile Digitale.</li> </ul> <p>la giornata di formazione sarà articolata affrontando le seguenti tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilancio delle conoscenze/competenze acquisite;</li> <li>- Esperienze ex operatori volontari già inseriti in ambiti lavorativi;</li> <li>- Esperienza di operatori volontari inseriti in altri progetti di SCU, all'interno dello stesso programma o di altra programmazione.</li> <li>- Incontro di confronto con realtà del territorio (start up, università) impegnate sul digitale</li> <li>- Mappa delle opportunità offerte dal territorio</li> </ul>
<b>Strumenti e materiali</b>	Questionario di valutazione finale "caro operatore volontario che verrai, alla fine del mio anno di servizio..."
<b>Durata</b>	<b>6 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Monitoraggio finale dell'attività svolta dalla SAP
<b>FORMAZIONE SPECIFICA (+ IL SUPPORTO DI SERVIZIO) EROGATA DAL DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE E DAL DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE.</b>	<b>TOTALE 38 ORE</b>
<p>Per gli Operatori Volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale e al momento di incontro/confronto previsto dal programma, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale, coadiuvato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.</p> <p>Esso sarà articolato nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- percorso online di formazione tramite <i>webinar</i> interattivi sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale") <b>16 ore</b> (orientativamente per classi di circa 130 partecipanti);</li> <li>- moduli online di autoapprendimento sulla "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale") <b>circa 18 ore;</b></li> <li>- condivisione di tutorial e materiali online gratuiti a carattere formativo;</li> <li>- un servizio di supporto costante attraverso la partecipazione a un forum online tematico;</li> <li>- la partecipazione a <i>webinar</i> interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale", con studio di casi <b>(per un totale di 4 ore)</b>).</li> </ul> <p>In particolare, tale formazione verterà su:</p> <p style="text-align: center;"><u>Il servizio di "facilitazione digitale"</u> <u>(webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica;</li> <li>2. La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze;</li> <li>3. Il modello del servizio di "facilitazione digitale" (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze);</li> <li>4. La figura del "facilitatore digitale": attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento;</li> <li>5. I servizi digitali pubblici.</li> </ol>	

Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp

2.1.

**(webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore):**

1. Alfabetizzazione su informazioni e dati;
2. Collaborazione e comunicazione;
3. Creazione di contenuti digitali;
4. Sicurezza;
5. Problem solving.

Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale”, con studio di casi  
**(per un totale di 4 ore).**

Per tutte le sap la formazione specifica si svolgerà nelle seguenti sedi secondo un calendario che verrà comunicato agli operatori volontari:

Aula formativa CONSORZIO ISME SOC. COOP. - Via Del Gallitello n. 53 – 85100 POTENZA

Confcooperative di Basilicata - Via dei Pesci n. 48 - 75100 MATERA

**Formazione Specifica Modalità di erogazione:**

70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del servizio;

30% delle ore entro il terzultimo mese.

**Durata: 72 ore**

La **formazione specifica** sarà erogata preferibilmente in presenza. Tuttavia, considerando le specifiche finalità, potrà essere erogata in modalità “a distanza”, indistintamente nella modalità sincrona e/o nella modalità asincrona, purché nel rispetto del limite complessivo del 30% delle ore previste dal progetto per tale tipologia di formazione.

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

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**

4. Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti.

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

Giovani con difficoltà economiche desumibili da un valore ISEE inferiore o pari alla soglia di 15.000 euro

**Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata:** Presentazione del Modello ISEE inferiore o pari alla soglia di 15.000 euro

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

**TUTOR:** UNIVERSOSUD SOCIETA' COOPERATIVA

**SEDI DI REALIZZAZIONE:**

✓ Potenza – Viale dell'Ateneo Lucano

✓ Matera- Via Lanera, 2

**Mesi Previsti Tutoraggio:** Ultimi 3 mesi

**Numero ore collettive:** 17

**Numero ore individuali:** 4

L'attività di tutoraggio verrà strutturata in modalità interattiva ed esperienziale che a partire dai principi teorici stimolerà i partecipanti a sperimentare direttamente quanto appreso a livello cognitivo.

Il percorso di tutoraggio, realizzato negli ultimi 3 mesi, sarà strutturato in **21 ore**, di cui 4 ore con incontri individuali. Le attività saranno divise in:

- **OBBLIGATORIE** della durata di 11 ore, di cui 4 ore individuali;
- **OPZIONALI** della durata di 10 ore tutte collettive.

Le **attività collettive** prevedranno per lo più una forma laboratoriale, con degli approfondimenti teorici a cui seguiranno dei momenti pratici, al fine di poter mettere in atto e declinare quanto appreso, personalizzando l'esperienza in base alle specifiche esigenze individuali: ci saranno momenti di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza delle competenze, verifica dei progressi compiuti grazie alla partecipazione al progetto di servizio civile.

Il **tutoraggio individuale**, da svolgersi anch'esso durante gli ultimi 3 mesi di servizio, si sostanzierà in un orientamento, che si concentrerà, partendo dal bilancio delle competenze e dall'esperienza di servizio civile, sulla costruzione di un percorso di azione individualizzato, finalizzato all'incremento dell'occupabilità dei giovani coinvolti.

La realizzazione di tutto o parte del percorso di tutoraggio verrà realizzato presso la sede di seguito indicate: Universosud Soc. Coop. Sede di Potenza – Viale dell'Ateneo Lucano e di Matera- Via Lanera, 2.

Potranno essere organizzate anche attività da remoto in modalità on line sincrona per un totale di 10 ore, pari al 47% del totale del monte orario complessivo pari a 21 h.

Il tutoraggio in modalità on line sarà realizzato previa verifica del possesso da parte degli operatori volontari di adeguati strumenti informatici (software e hardware) per attività da remoto.

Nel caso in cui l'operatore/gli operatori volontario/i non disponessero di adeguati strumenti per il tutoraggio da remoto se ne garantirà la realizzazione in presenza, dopo aver informato preventivamente gli operatori volontari.

Nel caso in cui si verifichi la fattibilità dell'applicazione della modalità on line, saranno garantite le ore indicate nel rispetto della percentuale sopra riportata.

L'attività di tutoraggio sarà fondamentale per mettere in pratica la L.R. 13 AGOSTO 2015, N. 30 "sistema integrato per l'apprendimento permanente ed il sostegno alle transizioni nella vita attiva", dove si rimarca l'importanza dell'apprendimento permanente inteso come qualsiasi attività intrapresa dalle persone in modo formale, non formale e informale, nelle varie fasi della vita, al fine di migliorare le conoscenze, le capacità e le competenze, in una prospettiva personale civica, sociale e occupazionale. Proprio per questo si è pensato di inserire nei progetti l'attività di tutoraggio finalizzata a facilitare l'ingresso dei giovani volontari nel mercato del lavoro, fornendo loro gli strumenti operativi necessari.

#### **ATTIVITÀ OBBLIGATORIE:**

##### **a) 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**

Il primo incontro prevederà un momento di accoglienza e prima informazione riguardo alle attività previste per il percorso di tutoraggio. Sarà data la possibilità ai giovani di fare una loro prima presentazione. Attraverso il racconto della propria storia di vita professionale e personale, il giovane volontario descrive tutto quello che sa e sa fare, vengono evidenziati i punti di forza e le aree di miglioramento, nonché le potenzialità e le risorse da valorizzare. Grazie all'autovalutazione sarà possibile:

- individuare capacità e competenze non certificate;
- esplicitare capacità e competenze che il soggetto non è cosciente di avere.

##### **Durata 4 ore – di cui n. 2 ore individuali**

##### **b) 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.**

Dopo aver meglio approfondito le competenze e le modalità con le quali le stesse vengono acquisite, i volontari saranno accompagnati, tramite dei momenti laboratoriali, alla messa in chiaro delle proprie potenzialità attraverso la compilazione del curriculum vitae e la conoscenza degli altri strumenti utili alla messa in chiaro delle competenze acquisite anche in contesti non formali, tra cui lo *Youthpass* e, nel caso di cittadini residenti al di fuori dell'UE, dello *Skills profile tool for Third Countries Nationals*. Tramite dei giochi di ruolo, i volontari saranno invitati ad immedesimarsi in datori di lavoro e tecnici delle risorse umane, alla ricerca dei lavoratori adatti per determinati profili professionali. Attraverso la simulazione, i volontari potranno conoscere i principali aspetti che regolano la ricerca di personale, dalla pubblicazione su motori di ricerca telematici e social network degli annunci, ai meccanismi di preselezione e selezione tramite colloquio e assessment center, sino alla valutazione delle principali clausole contrattuali. Il curriculum vitae, è uno degli strumenti di ricerca attiva del lavoro, costituisce il biglietto da visita del candidato, poiché ne illustra il percorso personale, formativo e professionale, ma anche le competenze e gli interessi. Il primo passo per entrare in un mondo del lavoro sempre più variegato e competitivo è preparare un curriculum vitae efficace. Saranno forniti gli strumenti operativi per la realizzazione di una lettera di presentazione, uno dei principali strumenti di ricerca attiva del lavoro, il cui obiettivo principale è quello di catturare l'interesse del selezionatore per



ottenere un appuntamento conoscitivo presso l'azienda. Inoltre, saranno dati gli strumenti di auto imprenditorialità e creazione di impresa.

**Durata 4 ore - di cui n. 2 ore individuali**

**c) Attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro.**

I volontari potranno conoscere, attraverso un'attenta disamina, il funzionamento dei Centri per l'impiego e dei Servizi per il lavoro: saranno illustrati, in dettaglio, i servizi offerti per la ricerca di lavoro e i principali programmi disponibili a livello comunale, regionale, nazionale ed europeo nel campo delle Politiche attive del lavoro

**Durata 3 ore**

**ATTIVITÀ OPZIONALI:**

A livello nazionale, il progetto **CoopUP** ([www.coopup.net](http://www.coopup.net)), finalizzato a creare start up e nuove cooperative giovanili e femminili, accompagnandole nel proprio percorso di crescita con strumenti specifici.

A livello territoriale:

**a) Presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee**

Conoscenza dei servizi e dei canali di accesso al mercato del lavoro. Al fine di valorizzare le attitudini emergenti dal colloquio individuale, sarà approfondita la modalità con la quale il giovane può acquisire o sviluppare eventuali competenze necessarie e mancanti. **Durata 4 ore**

**b) 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**

Saranno forniti ai volontari i recapiti e i riferimenti dei CPI e dei Servizi per il lavoro presenti nel proprio territorio, invitando i relativi rappresentanti ad una partnership finalizzata alla presa in carico dei giovani e la stipula del patto di servizio personalizzato. **Durata 4 ore**

**c) Iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro**

Presentazione del progetto *"Essere rete, fare rete": il tirocinio come opportunità di accesso al mercato del lavoro* da parte di **Assimoco** (<https://www.assimoco.it/assimoco/home.html>), Compagnia Assicurativa (prima con qualifica di Società Benefit e certificata B Corp). Tale progetto si concretizzerà in interventi di esperti Assimoco (da svolgersi in presenza e/o da remoto) di circa 2 ore che rientreranno nelle ore collettive del percorso. La Direzione del Gruppo Assimoco, al termine del periodo di Servizio Civile, si rende disponibile ad attivare tirocini con gli operatori volontari interessati, all'interno della propria organizzazione aziendale.

**COME PRESENTARE DOMANDA:**

**ESCLUSIVAMENTE ON LINE SULLA PIATTAFORMA PREDIPOSTA DAL DIPARTIMENTO, TRAMITE SPID o credenziali rilasciate dal Dipartimento**

**CONTATTI:**

Consulta il sito [basilicataconfcooperative.it](http://basilicataconfcooperative.it) o visita la nostra pagina Facebook Confcooperative Basilicata

Per ulteriori informazioni:

Filomena Pugliese – Margherita Telesca

CONFCOOPERATIVE BASILICATA

Indirizzo: Via del Gallitello, 53

Telefono: 0971.444776 Fax: 0971.444779

Mail: [basilicata@confcooperative.it](mailto:basilicata@confcooperative.it)