



## Allegato B – Servizio Civile Digitale

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

**TITOLO DEL PROGETTO: TRIANGOLO DIGITALE: ASSISTENZA PER TUTTI**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**  
Settore: Assistenza  
Area di intervento:  
1° Persone con disabilità  
2° Adulti e terza età in condizioni in disagio

**DURATA DEL PROGETTO:**  
12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**  
L'obiettivo del progetto “**Triangolo digitale: assistenza per tutti**” è radicato nell’ambito del programma “Italia digitale 2026” che si propone di colmare il divario di competenze con almeno il 70% di popolazione digitalmente abile entro il 2026. Nello specifico, tale obiettivo si riconduce a tre specificità: **rendere accessibile il processo di trasformazione digitale anche alle persone più fragili** nella convinzione che la relazione assistenziale, la quotidianità con le persone assistite, permetta di generare un processo di fiducia nei destinatari indispensabile per supportarle in tale cambiamento; apportare una promozione e una sensibilizzazione alla trasformazione digitale sia in zone degradate o periferiche delle città sia nei piccoli centri urbani, raggiungendo quei cittadini a rischio di emarginazione dovuta all’isolamento logistico, accrescendo la qualità dei servizi rivolti ai più vulnerabili e migliorando la quotidianità dei cittadini, anche di quelli più fragili e migliorare le conoscenze e competenze in ambito digitale fornendo sostegno e attività per migliorare la qualità di vita, opportunità di apprendimento, autonomia e sostegno alle persone con carenze di competenze informatiche necessarie per la vita nel mondo moderno e digitalizzato.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**  
Si riportano nel dettaglio i compiti assegnati agli operatori volontari nel presente progetto

Attività comuni previste per tutte le SAP	Attività macro-azione 1:
<b>Macro AZIONE 1</b> <b>Programmazione degli interventi</b>	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;
- affianca durante la raccolta dei contatti;
- partecipa all'invio di una prima e-mail di contatto;
- aiuta la gestione delle risposte e suggerire un appuntamento;
- supporta il rinvio di una seconda mail o cercare il contatto telefonico a coloro che non hanno risposto;
- affianca durante la gestione degli appuntamenti con gli enti;
- Collabora con il consulente informatico per la creazione di nuovi contenuti e/o modifica
- Collabora per l'inserimento dei contenuti informativi sullo sportello
- Collabora per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti
- Collabora con l'operatore/responsabile della comunicazione sull'aggiornamento del sito, aggiornamento e redazione delle schede informative pubblicate sul sito

Attività comuni previste per tutte le SAP

**Macro AZIONE 3**

Attività Macro Azione 3:

- 3.1 guida e supporto agli utenti
- 3.2 illustrazione delle procedure sicure
- 3.3 ricerca e utilizzo di software specifici di sicurezza

<b>Sensibilizzazione sui rischi</b>	3.4 gestione dell'identità e dei profili personali su internet
<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>  <b>Comunicazione e disseminazione dei risultati per favorire una "cultura del digitale"</b></p>	<p>Attività Macro Azione 4:</p> <p>4.1 raccolta dati sui fruitori  4.2 rilevazione statistica dei servizi  4.3 redazione di un report finale  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>  Macro Azione 5  <b>Attivazione ex novo di sportelli per la facilitazione digitale</b>  <b>SAP: 168963 - 203448 - 181663</b></p>	<p>Attività Macro Azione 5:</p> <p>5.1 accoglienza individualizzata  5.2 definizione della mappatura dei fabbisogni  5.3 individuazione ed elaborazione dei contenuti pubblicitari  5.4 attivazione di servizi di facilitazione digitale  5.5 sostegno personalizzato agli utenti con più difficoltà  5.6 ricerca applicazioni digitali assistive  5.7 ricerca dispositivi hardware per disabilità  5.8 attivazione e guida accesso siti istituzionali  5.9 affiancamento nella postazione di autoconsultazione  5.10 attivazione sportelli itineranti  5.11 attività on the road</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 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</p>	

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**

SAP: 214664 - 203448 - 181663

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 guida fruizione portali mondo del lavoro
- 6.8 relazioni con interlocutori privilegiati

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

#### Macro azione 7

#### Corsi di alfabetizzazione

SAP: 214664 -168963 - 203448 - 181663

#### Attività per Macro Azione 7:

- 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 soci
- 7.7 studio e progettazione ambienti digitali
- 7.8 progettazione e sviluppo processi interni
- 7.9 a scuola dai nipoti
- 7.10 corsi per scuola primaria, secondaria e comunità alloggio
- 7.11 soluzioni digitali integrate
- 7.12 citizen engagement

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 raccorderà 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

### Laboratori

SAP: 214664 -168963 - 203448 - 181663

Attività per Macro azione 8:

- 8.1 alfabetizzazione digitale ai migranti
- 8.2 alfabetizzazione per ricerca lavoro
- 8.3 laboratori apprendimento italiano
- 8.4 laboratori su metodi e tecniche innovative
- 8.5 laboratori coding, robotica e intelligenza artificiale e app
- 8.6 laboratori social e ricerca del lavoro
- 8.7 laboratori media education
- 8.8 laboratori alfabetizzazione di base
- 8.9 laboratori alfabetizzazione avanzata
- 8.10 laboratorio giovani generazioni
- 8.11 laboratori per favorire l'autonomia digitale
- 8.12 laboratori informazioni di pubblica utilità
- 8.13 laboratori per l'imprenditoria 4.0
- 8.14 laboratori social digital innovation
- 8.15 spazi educativi di inclusione digitale
- 8.16 palestra dell'Innovazione

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.

Ad integrazione della descrizione sotto riportata, si precisa che:

- per la tipologia di servizi e di attività inseriti nel presente progetto, per tutte le sedi indicate, la modalità di svolgimento del servizio da parte degli operatori volontari è in presenza, ma sarà possibile un'eventuale attività da remoto (per un massimo di giorni e ore pari al 30% del totale) sempre e solo previa verifica del possesso di adeguati strumenti in modalità da remoto da parte degli operatori volontari;
- per la tipologia di servizi e di attività inseriti nel presente progetto, per tutte le sedi indicate, si prevedono eventuali TEMPORANEE MODIFICHE DI SEDE (anche presso Partner) per favorire:
  - una reale conoscenza del territorio e delle realtà operanti nel in sinergia con la sede di servizio;
  - un possibile approfondimento di tematiche e argomenti inerenti il digitale e la sua concreta applicazione in altre realtà;
  - in corrispondenza delle sedi secondarie individuate e inserite nel sistema Helios l'operatore volontario svolgerà stesso ruolo rispetto a quello descritto per la sede primaria

<i>Sede Primaria</i> (Denominazione e Codice Helios)		<i>Sede Secondaria</i> (Denominazione e Codice Helios)	
203448	Cooperativa Agorà	181648	coop agora 43

#### Occasione/i di incontro confronto con i giovani

Insieme agli operatori dei servizi e ai Responsabili territoriali l'operatore volontario:

- parteciperà alle riunioni di equipe di riferimento preparatorie agli eventi (in presenza o a distanza);
- parteciperà agli incontri previsti e descritti alla voce del programma secondo le modalità e i tempi indicati; per gli incontri in presenza, eventuali impedimenti giustificati, saranno sostituiti con collegamento a distanza (se possibile);
- collaborerà all'organizzazione degli incontri a livello territoriale, sia con riferimento alle modalità esecutive che ai contenuti degli stessi;
- sarà oggetto di supervisione sulle attività che dovrà gestire e dare un suo contributo.

#### Attività di comunicazione e disseminazione alla comunità sul programma e sui progetti

Insieme agli operatori dei servizi e ai Responsabili territoriali l'operatore volontario:

- parteciperà alle riunioni di equipe di riferimento preparatorie delle campagne territoriali di comunicazione e disseminazione;
- collaborerà agli aspetti organizzativi e gestionali degli appuntamenti/eventi/impegni previsti a livello territoriale rispetto alla comunicazione e alla disseminazione del Servizio Civile Digitale, così come individuati anche nel gantt sempre inserito nella voce del programma;

· sarà oggetto di supervisione sulle attività che dovrà gestire e dare un suo contributo.

### Informazioni specifiche

Inserimento degli operatori volontari nel contesto della realizzazione progettuale in stretto affiancamento con gli operatori locali. In questa prima fase, avrà la durata indicativa di 2 mesi, gli operatori volontari saranno sottoposti ad una costante formazione, sia di natura teorica che pratica, da parte di personale altamente qualificato. In questa fase verrà assicurata una frequente rotazione degli operatori volontari fra le diverse attività previste, così da garantire una diffusa e soddisfacente informazione e conoscenza di base.

Nello specifico delle diverse tipologie di attività previste, si procederà, in questa prima fase, alla conoscenza della tipologia di utenza, all'analisi dei bisogni, alla predisposizione dei materiali/strumenti e di quant'altro necessario alla realizzazione delle attività.

Nella seconda fase, vi sarà un graduale incremento dell'autonomia dei volontari nella collaborazione alle attività e approfondimento della formazione soprattutto di natura pratica. In questa seconda fase, della durata indicativa di n. 3 mesi, verrà assicurata una approfondita conoscenza delle differenti attività.

Nella terza e ultima fase, si avrà un approfondimento dell'autonomia degli operatori volontari (ai quali verrà in ogni caso sempre assicurato l'affiancamento di esperti interni ai progetti potenziati) e sviluppo e valorizzazione delle specifiche attitudini evidenziate. Questa ultima fase si concluderà con la fine del progetto e avrà una durata indicativa di 7 mesi.

Gli operatori volontari impiegati nel presente progetto di Servizio Civile saranno impegnati complessivamente per un totale di 25 ore settimanali da distribuire tra il lunedì e il venerdì con orari che saranno comunicati loro in sede di avvio del progetto.

### SEDI DI SVOLGIMENTO

SEDE DI ATTUAZIONE DI PROGETTO	CODICE HELIOS	COMUNE	INDIRIZZO	PROVINCIA
MARIA CECILIA SOC. COP. SOC. (SERVIZIO TELESOCOCCORSO)	214664	Biella (BI)	Via Ambrosetti, 4	BIELLA
CavaRei Il Lapis	168963	Forlì (FC)	Via Domenico Bazzoli, 12/BIS	FORLÌ-CESENA
AGORACOOP	203448	Genova (GE)	Via di Sottoripa, 1a	GENOVA
COOP. IL CESTO	181663	Genova (GE)	Vico di s, Donato 1	GENOVA

### POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Cod. HELIOS Sede di attuazione progetto	Denominazione Sede di attuazione del progetto	N. TOT. vol. per sede	V/VA/SVA	Cod. HELIOS Sede SECONDARIA ****	Denominazione Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo
214664	Cooperativa Sociale Maria Cecilia - serv. telesoccorso	1	SVA				
168963	CavaRei Il Lapis	1	SVA				
203448	Cooperativa Agorà	1	SVA	181648	coop agora 43	Genova (GE)	Via S.Maria di

							Castello, 33
181663	Cooperativa il Cesto	1	SVA				

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

L'operatore volontario è tenuto a svolgere la propria attività con diligenza e riservatezza seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, ufficio, struttura con cui venga a contatto per ragioni di servizio.

L'operatore volontario dovrà mantenere la riservatezza su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione delle stesse.

È richiesta inoltre una particolare disponibilità ai rapporti interpersonali ed al lavoro di équipe.

Al giovane operatore volontario viene richiesta:

-flessibilità di impiego dal punto di vista dell'orario, contemplando la possibilità di prestare servizio, in caso di necessità, anche nei giorni festivi in ogni caso diurno, in relazione alle singole progettualità di intervento attivate;

-utilizzo (previo accordo con il volontario) di un terzo dei giorni di permesso per rispondere alle esigenze di chiusura delle sedi durante i periodi estivi;

-disponibilità agli spostamenti durante il servizio;

-disponibilità a missioni o trasferimenti, intesi come trasferimenti temporanei durante il servizio per attività di sportello di facilitazione/educazione digitale itineranti; per coadiuvare gli operatori di riferimento in attività di contatto con i referenti di realtà locali, con i referenti degli enti partner, nella progettazione e programmazione delle attività; per la diffusione di materiale informativo per la realizzazione delle attività presso altre strutture e luoghi aggregativi, per la promozione delle iniziative che coinvolgono la comunità tutta, sempre come attività riconducibili al progetto;

-eventuale disponibilità a temporanee modifiche di sede, anche per eventuali chiusure prolungate della sede oltre i giorni festivi riconosciuti (periodo estivo/mese d'agosto) e in occasione di eventi esterni presso altre strutture territoriali, luoghi di aggregazione e altre sedi di accoglienza o dei partner progettuali per la realizzazione delle attività programmate in comune e condivise; delle attività di facilitazione digitali itineranti verso l'utenza;

-impegno nei giorni festivi in occasione di eventi di sensibilizzazione;

-disponibilità specifica allo svolgimento di periodi di servizio nelle sedi secondarie come di seguito specificato:

<i>Sede Primaria (Denominazione e Codice Helios)</i>		<i>Sede Secondaria (Denominazione e Codice Helios)</i>	
203448	Cooperativa Agorà	181648	coop agora 43

Inoltre, è tenuto a:

- rispetto della privacy;
- rispetto regolamento interno;
- rispetto delle norme igieniche;
- rispetto degli orari di apertura e chiusura delle sedi.

Si aggiunge il rispetto di quanto indicato nelle *SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI FACILITAZIONE DIGITALE - Linee guida alla redazione dei programmi per l'impiego di operatori volontari di Servizio civile in Italia nell'ambito del programma quadro di sperimentazione del "Servizio Civile Digitale"*

**Eventuali giorni di chiusura delle sedi, in aggiunta alle festività riconosciute**

Fermo restando che gli enti assicureranno la continuità del servizio per tutto il periodo di progetto attraverso una modalità o una sede alternativa per consentire la continuità del servizio del volontario. Nei periodi di chiusura della SAP è possibile ricorrere a modifiche temporanee di sede/spostamento in sedi secondarie (se previste) e/o usufruire, previo consenso, di parte dei permessi che spettano al volontario.

La chiusura delle sedi, in aggiunta alle festività riconosciute, è di seguito sintetizzata in tabella:

<i>Periodo</i>	<i>Codici Sedi</i>
Nessun periodo di chiusura	Tutte le sedi

Indicativamente nel periodo estivo (la settimana di Ferragosto) e nel periodo invernale (festività natalizie)	SAP 168963
---	------------

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**  
Attestato Specifico rilasciato da Ente Terzo

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:** il sistema accreditato di selezione della Confcooperative – Confederazione Cooperative Italiane è consultabile nel dettaglio al seguente indirizzo [SELEZIONE dei candidati](#). Se ne consiglia la lettura approfondita.

I candidati vengono valutati sulla base di due strumenti, ossia la **domanda di partecipazione** compilata sul DOL (DomandaOnLine) ed il **CV** (se allegato alla domanda) ed il **colloquio** per la valutazione dei quali ci si rifà ai criteri di seguito sinteticamente descritti.

La domanda di partecipazione ed il **CV (massimo punteggio raggiungibile 40/100)** 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:**  
**36 ore complessive** che si svolgeranno presso le sedi:  
Consorzio Sociale Il Filo da Tessere, Via Tripoli, 24 13900 Biella  
Consorzio Solidarietà Sociale Forlì-Cesena, Via Emilio Dandolo, 18 47121 Forlì  
Cooperativa Agorà 38 Via santa Maria di Castello, 33 16123 Genova

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**  
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 questo modulo sarà trattato “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>	Lettura ed analisi della carta del servizio: <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
<b>Modulo 3: La borsa degli attrezzi - 6 ORE</b>	
Gli strumenti specifici dell'Ente in dotazione agli operatori volontari Conoscenza dei bisogni del territorio: i servizi specifici locali e quelli nazionali	
<i>Modulo a: strumenti tecnici</i>	
<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 dell'ea Piattaforma Teams, <a href="#">Zoom</a>, <a href="#">Google Meet</a> 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
<i>Modulo b: strumenti relazionali</i>	
<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 ...” <a href="#">?</a>
<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
<b>Modulo 4: L'utente come destinatario del progetto - 4 ORE</b>	
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
<b>Modulo 5: L'alfabetizzazione digitale - 4 ORE</b>	
L'interpretazione dell'alfabetizzazione digitale in funzione dei contesti di inclusione sociale per persone a rischio di emarginazione sociale	
	- Quale il senso dell'alfabetizzazione digitale come strumento di inclusione sociale

<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>- Rafforzamento delle digital skill (privacy, sicurezza, web e social reputation (brand o personal), fake news e social</li> </ul>
<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

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
SCD – Reti accessibili per includere tutti

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**  
Obiettivo 4 - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti  
Obiettivo 10 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

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

**MISURE SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**  
Mesi Previsti Tutoraggio: 3 mesi  
Numero ore collettive: 17  
Numero ore individuali: 4  
**Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione**  
**TEMPI**

Il percorso di tutoraggio verrà svolto negli ultimi tre mesi di servizio civile per un totale di 21 ore prevedendo n. 4 incontri collettivi per un totale di 17 ore e due incontri individuali con ciascun operatore della durata di 2 ore ciascuno.

### **MODALITA' E FASI DI REALIZZAZIONE**

Verranno organizzati momenti di confronto, brainstorming, nonché in momenti di analisi, di messa in trasparenza delle competenze e visite con realtà imprenditoriali sociali del territorio, con alcune agenzie di sostegno all'imprenditorialità e che si occupano del matching lavorativo.

Gli incontri individuali saranno volti alla costruzione del curriculum, del bilancio finale dell'esperienza ed alla verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio civile.

Tutoraggio in modalità on line sincrona: 4 ore, pari al 22% del totale del monte orario complessivo pari a 21 h. 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 non si verificassero tali condizioni, si ne garantirà la realizzazione in presenza, dopo aver informato preventivamente gli operatori volontari.

Il percorso di tutoraggio si articolerà in due fasi con tempistiche e attività descritte nello schema sottostante

Gli strumenti che verranno utilizzati saranno diversi: colloquio individuale, laboratori, metodologie di interazione narrativo-autobiografiche, attività non formali, questionari, schede operative e altri documenti di supporto.

	<b>Modalità e Durata</b>	<b>Contenuti obbligatori</b>	<b>Contenuti opzionali</b>
<b>1° FASE (10° mese)</b>	Colloquio individuale da 2 ore	-Raccolta e analisi elementi rilevanti l'esperienza di servizio civile -Analisi competenze acquisite -Analisi eventuali criticità emerse e identificazione aree di miglioramento individuale -Esplorazione livello di consapevolezza sulle competenze possedute e sulle aree da rafforzare -Analisi storia formativa -Analisi aspettative professionali	
	2 incontri di gruppo da 3 ore (max 10/15 partecipanti)	-Attività non formali per l'emersione delle competenze ed analisi del gap con il futuro formativo-professionale desiderato	
<b>2° FASE (11° mese e 12° mese)</b>	Colloquio individuale da 2 ore	-Valutazione globale dell'esperienza e verifica delle aspettative professionali -Definizione o ridefinizione degli obiettivi professionali -Orientamento alle scelte formativo-professionali -Informazioni sui servizi per il lavoro territoriali	-Approfondimento opportunità formative nazionali ed europee  -Iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro
	2 incontri di gruppo da 3 ore + 1 incontro di gruppo da 5 ore (max 10/15 partecipanti)	Laboratori: -compilazione curriculum vitae e lettera motivazionale -gestione colloquio di lavoro e simulazione candidatura -ricerca attiva del lavoro con approfondimento sui canali di ricerca e sull'utilizzo del web e dei social network - avvio di un'impresa	