



*Allegato A3 – Servizio Civile Digitale*

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO**

<b>TITOLO DEL PROGETTO:</b> <b>TRANSIZIONE DIGITALE: INCLUDERE TUTTI</b>
<b>SETTORE E AREA DI INTERVENTO:</b> Codifica: Assistenza 2 Settore: A – Assistenza Area d'intervento: 2. Adulti e terza età in condizione di disagio Area di intervento secondaria: 3. Minori e giovani in condizione di disagio o di esclusione sociale
<b>DURATA DEL PROGETTO:</b> 12 mesi

<p><b>OBIETTIVO DEL PROGETTO:</b></p> <p>Il progetto si colloca all'interno delle iniziative portate avanti dal programma "Italia digitale 2026" che ha come obiettivo colmare il divario di competenze con almeno il 70% di popolazione digitalmente abile entro il 2026 senza trascurare il capitale umano, rafforzando e incoraggiando le competenze perché grazie al digitale è possibile costruire una società più moderna e inclusiva. Nella direzione di tale obiettivo, il progetto <b>"Transizione digitale: includere tutti"</b> mira a <u>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</u>. L'obiettivo del progetto, è dunque quello di <b>rendere accessibile il processo di trasformazione digitale anche alle persone più fragili</b> nella convinzione che <u>la relazione assistenziale, la quotidianità con le persone assistite permetta di generare un processo di fiducia nei destinatari indispensabile per supportarle in tale cambiamento</u>. Facilitare la vita a chi è fragile rende la vita stessa più semplice a tutti: ai familiari, a chi se ne prende cura professionalmente, alle istituzioni e, ovviamente, alle stesse persone fragili (siano esse anziani, bambini, immigrati, disabili).</p> <p>L'obiettivo del progetto, per la peculiarità degli enti coprogettanti, è quello inoltre di <u>apportare una promozione e una sensibilizzazione alla trasformazione digitale anche nei piccoli centri urbani</u>, 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.</p> <p><b>Contributo del progetto alla piena realizzazione del programma</b></p> <p>Il progetto <b>"Transizione digitale: includere tutti"</b> si colloca all'interno del programma <b>"Cooper-azione digitale per uno sviluppo territoriale inclusivo"</b> che individua nel piano annuale 2021 l'ambito di azione <i>f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.</i></p>
---

Il progetto, in coerenza con quanto espresso nel programma, concorre al raggiungimento dell'obiettivo dell'agenda 2030 4. *Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti.*

Ci si sofferma, in particolare, sull'interpretazione che si vuole dare al concetto di inclusione: la finalità del progetto **“Transizione digitale: includere tutti”** infatti, è quella di supportare i servizi nella risposta ai bisogni sociali legati alla riduzione delle disuguaglianze operando sia come singole strutture che come sistema radicato sul territorio. In particolare si coglie in questo progetto *eliminare le ineguaglianze nell'accesso alle informazioni e alle opportunità utili allo sviluppo personale, all'integrazione socio lavorativa, all'inclusione sociale e quindi alla partecipazione culturale e artistica dovute a motivi fisici, economici e sociali, abbattendo le barriere di accesso, tangibili e intangibili quale presupposto irrinunciabile per una piena inclusione sociale per tutti.*

L'obiettivo è perciò offrire a tutti i cittadini, in particolare alle persone in situazione di svantaggio, con disabilità e con minori opportunità, strumenti di conoscenza, espressione e di concretizzazione delle proprie aspirazioni attraverso il potenziale che il digitale può offrire, per favorire la loro autonomia come persone e come cittadini, all'interno del proprio territorio di riferimento e delle proprie comunità.

Questo processo non è di semplice attuazione perché spesso i cittadini non conoscono ciò che offre il territorio e l'informazione arriva principalmente a coloro che già sono coinvolti e attivi.

L'informazione deve coinvolgere in primis gli abitanti del biellese ed i suoi giovani e lo strumento per intraprendere questo percorso è **la comunicazione**.

Comunicazione non intesa come sommatoria di semplici informazioni ma come strumento complesso con una duplice valenza:

- valorizzazione del ruolo delle giovani generazioni e dell'uso dei loro linguaggi (soprattutto digitali), spesso linguaggi difficili per le istituzioni pubbliche, ancora legate a modelli comunicativi classici e standardizzati;

- strumento di coesione per migliorare la capacità di dialogo e relazione tra le istituzioni promotrici di servizi/iniziative ed i cittadini a cui sono rivolte tali azioni.

Comunicare significa quindi offrire uno strumento di educazione e partecipazione attiva alla vita della propria comunità.

I nuovi linguaggi di comunicazione, sono spesso molto lontani dallo stile comunicativo delle istituzioni. Una conseguenza di questa “distanza” è che i messaggi ed i progetti pensati per la cittadinanza spesso non vengono recepiti dai destinatari come si vorrebbe.

La comunicazione dovrebbe organizzarsi su tre livelli.

comunicazione digitale: allo scopo di assicurare un protagonismo culturale dei cittadini;

comunicazione relazionale: per garantire momenti di partecipazione attiva alla vita della comunità;

comunicazione informativa ed orientata per garantire che le informazioni raggiungano il maggior numero di cittadini, anche i più svantaggiati

Fare esperienze di crescita positive, avere informazioni orientative per tracciare il proprio percorso di vita personale, facendo leva sulla partecipazione e sul protagonismo, significa inoltre contrastare forme di disagio indotte anche dalla mancanza di conoscenza, di consapevolezza e di lettura dei contesti esperienziali che spesso si accompagnano con fenomeni di emarginazione ed isolamento sociale. In questo senso il supporto alla gestione autonoma dei servizi digitali e l'alfabetizzazione unitamente al radicamento territoriale e alla partecipazione accessibile a tutti agli eventi delle proprie comunità e dei propri territori diventano leve fondamentali per il conseguimento del proprio benessere individuale e di conseguenza di quello collettivo

#### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

##### **- Ruolo ed attività agli operatori volontari**

Si riporta nel dettaglio i compiti assegnati agli operatori volontari nel presente progetto in corrispondenza delle diverse tipologie di attività individuate alla voce 9.1

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
<p>I ruoli che il volontario avrà all'interno delle diverse attività saranno i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Prenderà contatto con le segreterie delle cooperative in quanto mediatori speciali per raggiungere l'utenza finale destinataria dell'indagine e delle attività.</li> <li>• 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.</li> <li>• Aiuterà all'inserimento dei dati raccolti e al riordino dei dati dell'indagine in un drive comune che avrà contribuito a creare.</li> <li>• Contribuirà alla valutazione dei risultati sulla base del <i>quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini DigComp 2.1</i> 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>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 <i>digital divide</i></p>	
<b>Attività comuni previste per tutte le SAP</b>  <b>Macro AZIONE 2</b>  <b>Informazione e pubblicizzazione</b>	Attività Macro Azione 2: 2.1 Promozione e divulgazione dei servizi 2.2 gestione e aggiornamento dei siti internet: 2.3 comunicazioni rafforzate
<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>- affianca la programmazione delle strategie di azione web;</li> <li>- partecipa alla creazione una pagina facebook, instagram e twitter;</li> <li>- supporta la scelta del contenuto dei post da pubblicare e delle immagini da condividere;</li> <li>- aiuta durante la creazione di un calendario di orari e date in cui diffondere post e contenuti specifici;</li> <li>- affianca nel collegamento degli eventi social agli eventi dal vivo;</li> <li>- partecipa alla condivisione della pagina su gruppi e altre pagine inerenti per tematica specifica dell'evento o di turismo in generale;</li> <li>- affianca l'iscrizione a siti inerenti la tematica del digitale per avere uno spazio pubblicitario-informativo</li> <li>- partecipa alle riunioni per definire il gruppo di lavoro;</li> <li>- affianca i responsabili per la redazione del materiale informativo;</li> <li>- supporta la mappatura degli enti presenti sul territorio circostante;</li> <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> </ul>	

- 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

Sensibilizzazione sui rischi

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
- 3.4 gestione dell'identità e dei profili personali su internet

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

- collabora con i responsabili per supportare gli utenti nella navigazione in rete in sicurezza e nella comprensione dei rischi;
- rielabora insieme agli Olp le tecniche di procedure sicure necessarie per consentire ai destinatari del progetto l'accesso *sicuro* alle risorse di *rete*;
- Collabora nell'organizzare, e gestisce, momenti rivolti ai giovani sul tema delle fake news, della conoscenza dello strumento sociale.
- Collabora nell'organizzare incontri sul rafforzamento delle digital skill (privacy, sicurezza, web e social reputation (brand o personal), fake news e social

Collabora nella realizzazione di corsi di alfabetizzazione informatica per i soci e per utenti che lo necessitano

Attività comuni previste per tutte le SAP

Macro AZIONE 4

Comunicazione e disseminazione dei risultati per favorire una "cultura del digitale"

Macro Azione 4

- 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"

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

- 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;
- 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;
- Affianca all'elaborazione di feedback ed analisi dei risultati ottenuti;
- Supporta gli operatori ad elaborare i dati sui fruitori (numero, tipologia, età, tipo di intervento realizzato);
- 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;
- supporta per la disseminazione dei risultati tramite un report finale;
- affianca le organizzazioni per l'attivazione di un processo di **trasferimento di "buone prassi"** da realizzare tra gli enti che hanno ospitato il progetto ed altre organizzazioni, cooperative, enti e istituzioni.

Attività specifiche di sportello

Macro Azione 5

Attivazione ex novo di sportelli per la facilitazione digitale

sap: 166861, 166862, 166887, 167052, 172052, 172095, 174316, 172701, 169430

Attività Macro Azione 5:

- 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 (solo SAP 166861, 166862, 166887, 167052)
- 5.7 ricerca, dispositivi hardware per disabilità (solo SAP 166861, 166862, 172701)
- 5.8 attivazione e guida l'accesso a siti istituzionali
- 5.9 affiancamento nella postazione di autoconsultazione (solo SAP 166861, 166862, 166887, 167052, 172052, 172701, 169430)
- 5.10 attivazione sportelli itineranti (solo SAP 166861, 166862, 167052, 172052, 174316, 172701)
- 5.11 attivazione di uno sportello on line (solo SAP 166861, 174316, 169430)

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

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 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 (solo SAP 172051, 174316)

<p>(SAP 166861, 166862, 166887, 167052, 172051, 174316)</p>	<p>6.4 supporto e gestione dell'utenza          6.5 ampliamento servizi offerti          6.6 guida accesso siti istituzionali (solo SAP 172051, 174316)          6.7 guida fruizione portali mondo del lavoro lavoro (solo SAP 172051)          6.8 relazioni con interlocutori privilegiati (solo SAP 172051, 174316)          6.9 affiancamento autoconsultazione</p>
<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Rispondere a domande di supporto all'uso di Internet, ad es.:</li> <li>• aiutare i cittadini a reperire informazioni</li> <li>• aiutare a svolgere specifiche operazioni</li> <li>• attivare account finalizzati alla fruizione di servizi pubblici</li> <li>• aiutare gli utenti a fruire di servizi online</li> <li>• attivare l'uso di account di mail per i fruitori</li> <li>• fornire competenze essenziali: accesso al Pc e Internet, uso mouse</li> <li>- 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.:</li> <li>- supporta per navigare in Internet</li> <li>- supporta per attivare un account di posta</li> <li>- supporta per accedere ad alcuni pubblici servizi</li> <li>- amplia la guida alla <b>fruizione</b> dei principali <b>portali</b> di accesso al <b>mondo del lavoro</b> (Anpal, Garanzia Giovani, Agenzie per il Lavoro, portali regionali) e supporto agli utenti nella redazione di CV, lettere presentazione</li> </ul>	
<p><b>Attività specifiche di educazione</b></p> <p><b>Macro azione 7</b>  <b>Corsi di alfabetizzazione</b>          (SAP 166861, 166862, 166887, 167052, 172051, 172062, 172095, 174316, 172701, 169430)</p>	<p>Attività per Macro Azione 7:</p> <p>7.1 mappatura/rilevazione dei bisogni          7.2 corsi alfabetizzazione digitale (solo SAP 167052, 172051, 172062, 172095, 174316, 169430)          7.3 percorsi accompagnamento uso dispositivi (solo SAP 166862, 166887, 172051, 172052, 172095, 174316, 169430)          7.4 incontri protezione identità (solo SAP 166887, 172051, 172052, 172095)          7.5 prevenzione rischi (solo SAP 166861, 166862, 166887, 167052, 172051, 172062, 172095)          7.6 alfabetizzazione per utenti e operatori (solo SAP 166861, 166862, 167052, 172051, 172062, 172095, 174316, 172701, 169430)          7.7 studio e progettazione ambienti digitali (solo SAP 174316, 172701)          7.8 progettazione e sviluppo processi interni (solo SAP 166861, 167052, 174316, 172701, 169430)          7.9 soluzioni digitali integrate (solo SAP 166861, 167052, 169430)</p>
<p>I ruoli che il volontario avrà all'interno delle diverse attività saranno i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuirà alla pianificazione e calendarizzazione dei corsi di alfabetizzazione digitale sulla base delle</li> </ul>	

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 alla 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 racconderà 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 166861, 166862, 166887, 167052, 172051, 172062, 172095, 174316, 172701, 169430)

Attività per Macro azione 8:

- 8.1 alfabetizzazione per ricerca lavoro (solo SAP 172051, 172052, 172095, 169430)
- 8.2 Lab. metodi e tecniche innovative (solo SAP 166861, 166862, 166887, 167052, 174316, 172701, 169430)
- 8.3 Lab. social e ricerca del lavoro (solo SAP 172051, 172062, 172095, 169430)
- 8.4 Lab. media education (solo SAP 166861, 166862, 166887, 167052, 174316, 172701, 169430)
- 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 (solo SAP 166861, 166862, 166887, 167052, 174316, 172701, 169430)

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

PRIMARIA		SECONDARIA				
167052	Coop. Stranaidea - CON Carrera	167056	Coop Stranaidea - Ufficio progetto Mr. Grab	Via Torino	14	Ciriè

#### Occasione/i di incontro confronto con i giovani (voce 6 PROGRAMMA):

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



### **Comunicazione e disseminazione (voce 10 PROGRAMMA):**

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.

### **Modalità d'impiego degli operatori volontari**

Premessa generale. A conclusione della descrizione dei vari compiti degli operatori volontari all'interno del progetto di servizio civile universale specifico, si specifica che, con riferimento alla modalità di svolgimento dei progetti di servizio civile, la filosofia di fondo di Confcooperative alla base dello stesso e comune a tutto il territorio nazionale: attraverso il progetto il gruppo di operatori volontari, supportato e coordinato da figure professionali, diviene parte integrante, previa informazione e formazione specifica, dell'équipe che realizza gli interventi previsti da progetto. Gli operatori volontari affiancano sempre le figure professionali nelle attività previste, allo stesso tempo, gestiscono spazi di autonomia attraverso lo sviluppo dell'analisi, della capacità propositiva, organizzativa e gestionale di alcune attività (es. attività di tempo libero, costruzione reti territoriali) partecipando, in linea di massima, attivamente alle iniziative nei gruppi di volontariato esistenti nel territorio o all'interno dei propri centri di assegnazione in generale, nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica delle attività.

Con riferimento alla modalità da remoto prevista quale eventualità per le attività indicate nel punto precedente, si ribadisce il rispetto di quanto disposto dalla normativa, ossia che: si prevede di adottare tale modalità per un massimo del 30% (in termini di giorni o di ore) e la concreta realizzazione delle attività in modalità da remoto avverrà solo a condizione che gli operatori volontari interessati siano in possesso degli adeguati strumenti per svolgerla. Nel caso contrario verrà comunque garantita l'attività nelle sedi di attuazione del progetto.

### **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. Gli operatori volontari non usufruiranno durante lo svolgimento del servizio civile né di vitto né di alloggio.

### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

166861	ESSERCI - CAD 18 Piano	Torino	TORINO	VIA LUIGI CAPRIOLO, 18
166862	ESSERCI - CAD L'Arco	Torino	TORINO	VIA LUIGI CAPRIOLO, 18
166887	GIULIANO ACCOMAZZI - Centro diurno Makecentro	Torino	TORINO	VIA DELLE ORFANE, 11

167052	STRANAIDEA - CON Carrera	Torino	TORINO	VIA VALENTINO CARRERA, 181
172051	CISSABO Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali del Biellese Orientale	Biella	COSSATO	VIA GIUSEPPE MAZZINI, 2/M
172052	Comune di Biella (Palazzo Pella)	Biella	BIELLA	Via Tripoli, 48
172095	MARIA CECILIA SOC. COP. SOC. (Sportello di accoglienza plurale)	Biella	BIELLA	VIA NOVARA, 4
174316	SOL.CO. CAMUNIA	Brescia	DARFO BOARIO TERME	Piazza Don Bosco, 1
172701	CASA DELLA GIOVENTU' - Coordinamento servizi (disabili/minori)	Ancona	SENIGALLIA	STRADA PROVINCIALE CORINALDESE, 52
169430	LA CITTA' ESSENZIALE 1	Matera	MATERA	VIA DEI PESCI, 50

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

CodiceSede	Sede	NoV/A
166861	ESSERCI - CAD 18 Piano	1
166862	ESSERCI - CAD L'Arco	1
166887	GIULIANO ACCOMAZZI - Centro diurno Makecentro	1
167052	STRANAIDEA - CON Carrera	1
172051	CISSABO Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali del Biellese Orientale	1
172052	Comune di Biella (Palazzo Pella)	1
172095	MARIA CECILIA SOC. COP. SOC. (Sportello di accoglienza plurale)	1
174316	SOL.CO. CAMUNIA	2
172701	CASA DELLA GIOVENTU' - Coordinamento servizi (disabili/minori)	2
169430	LA CITTA' ESSENZIALE 1	2

**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 alle voci 9.1 e 9.3 della scheda 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, attività riconducibili alle voci 9.1 e 9.3;

- impegno nei giorni festivi in occasione di eventi di sensibilizzazione;
- disponibilità specifica allo svolgimento di periodi di servizio nelle sedi secondarie (se indicate nella voce 9.3) come di seguito specificato:

<i>Sede Primaria (Denominazione e Codice Helios)</i>		<i>Sede Secondaria (Codice Helios)</i>
<b>167052</b>	STRANAIDEA - CON Carrera	167056 STRANAIDEA - Ufficio progetto Mr Grab

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 172701

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:** nessuno

### **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.**

<b>CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:</b>	
Ente Terzo che rilascia Attestato specifico	Per gli operatori volontari inseriti nelle sedi (codice helios delle sedi per le quali viene rilasciato l'attestato)
CONSORZIO IL NODO – AGENZIA FORMATIVA	166861, 166862, 166887, 167052
FINIS TERRAE	172051, 172052, 172095
CONSORZIO SOL.CO BRESCIA	174316
CENTRO PAPA GIOVANNI XXIII	172701
CONSORZIO ISME SOCIETA' COOPERATIVA	169430

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

72 ore

Erogazione del 70% delle ore entro il 90° giorno dall'avvio del progetto e il 30% delle ore entro il 270° giorno dall'avvio del progetto. Il Modulo 2 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio civile" verrà erogato entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.

Dati sede/i di realizzazione Formazione Specifica	Per gli operatori volontari inseriti nelle sedi
Esserci via Capriolo 18 Torino	166861, 166862,
G. Accomazzi via delle Orfane 11 Torino	166887
Stranaidea Via Carrera 1 Torino	167052
Cissabo – Via Mazzini 2/M – 13836 Cossato	172051
Comune di Biella – Via Tripoli, 48 – 13900 Biella	172052
Maria Cecilia Soc. Coop. Soc. – Via Novara, 4 – 13900 Biella	172095
SOL.CO. Camunia – Piazza Don Bosco 1 – 25047 Darfo Boario Terme	174316
CASA DELLA GIOVENTU' - Coordinamento servizi (disabili/minori) STRADA PROVINCIALE CORINALDESE, 52 -60019 Senigallia (AN)	172701
La Citta' Essenziale Via dei Pesci, 50 75100 MATERA	169430

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
 Servizio Civile Digitale – “COOPER-AZIONE DIGITALE PER UNO SVILUPPO TERRITORIALE INCLUSIVO”

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

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

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**  
 →Durata del periodo di tutoraggio 3 MESI  
 →Ore dedicate 27 (23 COLLETTIVE – 4 INDIVIDUALI)

→ Tempi, modalità e articolazione oraria

Dal punto di vista organizzativo, si precisa che, trattandosi di un percorso strutturato che vede coinvolte sedi di attuazione progetto dislocate su tutto il territorio nazionale, si è scelto di affidare questa fondamentale azione a figure professionali e/o Enti altamente specializzati che garantissero, rispetto al percorso concordato, sia l'omogeneità del percorso di tutoraggio (condiviso e concordato preventivamente in fase di programmazione) sia una puntuale organizzazione e gestione dello stesso che garantisca un approccio mirato alle criticità e alle specificità dei territori.

Pertanto, tutti i soggetti indicati alla voce 25.6, seppur operanti in territori diversi, offriranno – grazie a un coordinamento preventivo e in corso di realizzazione - un percorso omogeneo per tutti gli operatori volontari inseriti nel presente progetto con le specificità di cui sopra.

L'intero percorso di tutoraggio sarà svolto tra il 9° e il 12° mese, per un totale di 27 ore.

*Nello specifico i moduli saranno così organizzati: 5 moduli collettivi per un totale di 23 ore relativi ai contenuti obbligatori del percorso, un modulo individuale di 4 ore.*

**Il tutoraggio collettivo** sarà strutturato per lo più in forma laboratoriale interattiva ed esperienziale, con degli approfondimenti teorici (lezioni frontali) a cui seguiranno dei momenti pratici, al fine di poter mettere in atto e declinare quanto appreso. Gli interventi prevederanno momenti di confronto/dialogo maieutico, lavori di gruppo, brainstorming, role-playing, dinamiche di interazione tra pari, simulazioni, giochi ed esercitazioni

**Il tutoraggio individuale** sarà strutturato in un orientamento, il quale si concentrerà, partendo dal bilancio delle competenze e dall'esperienza di servizio civile universale, sulla costruzione di un percorso di azione individualizzato, finalizzato all'incremento dell'occupabilità dei giovani coinvolti. Il percorso permetterà di acquisire un metodo di autoanalisi e di riprogettazione continua del proprio percorso di vita in linea con le proprie aspirazioni consapevoli e con le nuove caratteristiche del mercato del lavoro. La modalità prevalente sarà l'intervista, attraverso la quale il Tutor farà emergere esigenze, aspettative e desideri, offrendo elementi di scenario possibili, in modo tale da consentire all'Operatore Volontario di fondare le sue valutazioni e le sue scelte su fattori oggettivi, dati statistici, analisi di fattibilità, considerazioni contestualizzate rispetto al frangente di mercato (tempo) e al territorio di riferimento (spazio).

Gli Operatori Volontari riceveranno documentazione puntuale relativa ai contenuti affrontati nei vari momenti di tutoraggio. Verranno inoltre utilizzate, sia nei momenti collettivi che individuali, schede di approfondimento, questionari di valutazione ed autovalutazione.

Per le attività collettive sarà assicurato che le classi di operatori volontari non supereranno le 30 unità.

#### **Attività obbligatorie (\*)**

L'obiettivo di facilitare l'accesso al mercato del lavoro da parte degli Operatori Volontari sarà perseguito attraverso un percorso volto a:

**INFORMARE e ORIENTARE:** nell'ambito di laboratori di orientamento, si forniranno strumenti puntuali circa le opportunità di formazione e di lavoro sul territorio, i luoghi e le modalità per una ricerca efficace, le tendenze del mercato del lavoro locale, nazionale e internazionale, le misure a sostegno del lavoro, ecc.

**CONOSCERE:** partendo dalla conoscenza delle difficoltà che possono caratterizzare i percorsi di crescita e di sviluppo in molti Operatori Volontari, il tutor impiega le proprie competenze (pedagogiche, didattiche, psicologiche, disciplinari) per strutturare percorsi di affiancamento, supporto e coaching, volti a rendere gli Operatori Volontari più consapevoli, autoregolati e strategici nella ricerca del loro sbocco professionale.

**ASSISTERE:** si affiancherà l'Operatore Volontario nella predisposizione di un curriculum vitae efficace e pertinente rispetto alle aspettative e rispetto alle richieste più frequenti da parte di imprese e aziende nei vari settori di attività.

Ma soprattutto sarà accompagnato all'uso dei dispositivi tecnologici e il miglioramento dei servizi erogati di facilitazione digitale.

Si affiancherà all'Operatore Volontario per capire quanto è di sua conoscenza il digital skill (privacy, sicurezza, web e social reputation (brand o personal), la padronanza nel riconoscere eventuali fake news e social.

*Di seguito, si descrivono le relative azioni in funzione della realizzazione del percorso di tutoraggio.*

- 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**

L'esperienza di servizio civile è anche un'esperienza di apprendimento.

Per questo, l'orientatore tramite lo strumento del colloquio individuale ascolterà attivamente e proporrà domande aperte all'operatore volontario, stimolandolo a riflettere e portare alla luce i risultati

dell'esperienza svolta. L'orientatore si avvarrà anche di strumenti cartacei, schede di autoanalisi, interviste semi-strutturate per esplorare le capacità, conoscenze e competenze maturate nelle diverse aree di interesse e mediante la ricostruzione della storia formativa e professionale dell'operatore volontario, approfondendo ogni scelta, il tipo di percorso, la sua durata e la descrizione di situazioni concrete, si giungerà poi ad un bilancio sulle competenze acquisite e dei risultati ottenuti.

Si offrirà supporto alla rilevazione delle competenze a vari livelli:

- **area cognitiva di analisi, visione globale e capacità innovative**, verranno approfonditi esempi e comportamenti,
- **area realizzativa** rispetto a progetti realizzati o attività specifiche svolte durante il servizio civile.

Si approfondirà la rilevazione delle **competenze relazionali** emerse nel rapporto con l'utenza, lo staff e l'organizzazione ed eventuali **competenze di natura manageriale** riconosciute da altri nel percorso o auto-rilevate.

A tale scopo, l'orientatore indagherà su:

- **le competenze comunicative** (capacità di esprimersi in modo efficace nelle situazioni individuali e di gruppo, compresa la gestualità e l'area del non verbale),
- **le competenze di pianificazione e organizzazione** (capacità di programmare una sequenza di azioni per raggiungere uno specifico obiettivo, capacità di stabilire priorità sulle proprie attività e pianificare le risorse necessarie),
- il livello di **adattabilità e flessibilità** maturato (inerente la capacità di mantenere equilibrio ed efficienza in ambienti, incarichi, responsabilità o persone che variano, saper modificare il proprio approccio per conseguire uno specifico obiettivo),
- la **resistenza fisica e tolleranza allo stress** (capacità di gestire situazioni di stress o pressione lavorativa, mantenendo costanti le prestazioni),
- la **tenacia, la capacità di costruire rapporti interpersonali** (capacità di instaurare una relazione, durata delle stesse, capacità collaborative),
- **le capacità persuasive e lo spirito di iniziativa** (darsi da fare per raggiungere un obiettivo, originare azioni, creatività). Infine, l'orientatore faciliterà un'autovalutazione rispetto alle **competenze tecniche di interesse**, individuando il livello di conoscenza specifico necessario secondo gli obiettivi e le richieste maturate e alle **competenze trasversali o soft skills** tra cui attitudine alle relazioni interpersonali, capacità di teamworking, affidabilità, abilità di ricerca di informazioni, time management, capacità organizzative e di problem solving (capacità di sviluppo di piani d'azione su basi logiche), decision making, creatività, empatia, professionalità.

**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.**

I laboratori di gruppo, condotti secondo il principio del coinvolgimento diretto dei partecipanti nelle attività saranno sia volti a stimolare la collaborazione, la condivisione delle esperienze e conoscenze reciproca attraverso interventi diretti e partecipazione attiva e sia di natura formativa frontale.

I laboratori vertono sulle seguenti aree specifiche:

- **Compilazione dello Youthpass e Skills profile tool for Third Countries Nationals.**

Lo youthpass è lo strumento utilizzato all'interno dei programmi Erasmus+ e Corpo europeo di solidarietà e attesta la partecipazione e i risultati dell'apprendimento non formale che ne sono derivati. Lo Skills profile tool for Third Countries Nationals è lo strumento dedicato all'identificazione delle competenze dei cittadini con background migratorio e mirato, dunque, a favorire il loro inserimento socio-lavorativo.

- **Compilazione di un curriculum efficace e della lettera motivazionale.**

Verrà proposta una presentazione esemplificativa dei vari modelli possibili e usi specifici e vantaggi/svantaggi di ognuno per permettere all'operatore volontario di scegliere quello più rispondente ai propri scopi e al proprio percorso. La metodologia di conduzione del laboratorio scelta permetterà ai ragazzi di combinare l'obiettivo lavorativo alle informazioni in possesso dell'agenzia inerenti la realtà del territorio, preferenze delle imprese, candidature per pubbliche amministrazioni o altro. L'orientatore presenterà i siti web esistenti per la compilazione del curriculum (ad esempio Canva) e chiederà ai candidati di sperimentarsi direttamente nella compilazione e aggiornamento del curriculum o sulla base della, e se più di una, delle scelte effettuate.

- **Sostegno e preparazione al colloquio di selezione.**

L'orientatore utilizzerà il supporto di video esemplificativi e simulazioni in aula per preparare i volontari

al colloquio di selezione e massimizzare le possibilità di riuscita. Laddove possibile, si utilizzeranno riprese video per poter migliorare le criticità emerse di ognuno e saranno forniti accorgimenti di gestione della situazione di colloquio nelle varie fasi, dalla preparazione della propria presentazione, raccolta di informazioni sulla realtà in questione, alla gestione della fase di attesa, consapevolezza di sé e preparazione ad alcune domande frequenti nelle situazioni di colloquio.

- **Sostegno alla ricerca del lavoro attraverso canali ordinari, web e social network.**

Il laboratorio prevederà una panoramica specificatamente calata sulla realtà del mercato del lavoro del territorio di interesse locale o nazionale tenendo conto anche delle richieste del gruppo di volontari, attraverso la presentazione di dati aggiornati inerenti l'occupabilità suddivisi per settore. Le attività svolte mireranno a: presentare le strategie di ricerca lavoro ritenute più efficaci e specifiche per tipologia e fornire un aiuto concreto per migliorare la propria impiegabilità; favorire la conoscenza dei differenti canali per la ricerca (agenzie per il lavoro, centri per l'impiego, auto-candidature, passaparola, motori di ricerca) e definire quali sono più adatti all'obiettivo di ciascuno; strutturare un programma definito per la ricerca del lavoro includendo la presa di contatto con i servizi di recruiting. Verranno descritte potenzialità, vantaggi e rischi dell'utilizzo del web, i principali motori di ricerca e il loro funzionamento (Monster, Trovavoro, MioJob, Careerjet, Indeed, Infojobs, etc), i social network (LinkedIn, Facebook, Twitter, per citarne i principali). L'orientatore si applicherà inoltre per minimizzare le principali difficoltà della ricerca lavoro, quali la demoralizzazione, una ricerca disorganizzata e le difficoltà alla presa corretta di contatto con le realtà del territorio.

- **Orientamento per l'avvio di impresa.**

Questo laboratorio è creato per fornire ai partecipanti informazioni e spunti di riflessione su cosa significa fare l'imprenditore in Italia, supportare il volontario nella valutazione delle proprie capacità e competenze imprenditoriali e fornire una metodologia per valutare la fattibilità della propria idea di business. Il programma prevederà l'analisi delle principali caratteristiche dell'imprenditore e delle attitudini e capacità imprenditoriali di ciascun operatore volontario, attraverso semplici test di autovalutazione. L'orientatore presenterà le procedure burocratiche e amministrative per avviare una nuova iniziativa imprenditoriale o di lavoro autonomo e le possibili forme giuridiche dell'impresa. Verrà illustrata la normativa start up, la normativa sull'impresa sociale (D. lgs. n 112/2017), le principali fonti di finanziamento e le piattaforme di crowdfunding. Si offrirà inoltre supporto alla creazione di un business plan, per trasformare la propria idea di business in una vera e propria impresa o attività di lavoro autonomo.

**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.**

L'orientatore presenterà agli operatori volontari i servizi dell'Agenzia Regionale per il Lavoro, dei Centri per l'Impiego e dei servizi per il lavoro presenti sul territorio, informandoli rispetto alle sedi e alle realtà locali che offrono servizi per il lavoro e servizi di supporto all'imprenditorialità e sugli orari di apertura e i contatti.

Esporrà ed approfondirà le attività proprie del CPI e dei soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi per il lavoro:

- gestione dell'elenco anagrafico dei lavoratori;
- gestione dello "stato di disoccupazione";
- gestione del reddito di cittadinanza;
- gestione dei rapporti di lavoro: assunzioni, cessazioni, trasformazioni, proroghe, variazioni, contratti di apprendistato, borse lavoro, incentivi all'assunzione, mobilità lavorativa attraverso la piattaforma Eures;
- progetti europei, Garanzia giovani, tirocini formativi e di orientamento professionale;
- servizio di dialogo e *scouting* per le imprese: incontro tra i fabbisogni e le opportunità lavorative delle aziende e i profili professionali disponibili;
- Verranno inoltre esemplificati casi rappresentativi delle tipologie dei servizi per il lavoro attinenti alle situazioni specifiche dei partecipanti.

Esplorerà ed approfondirà le loro conoscenze sull'uso dei dispositivi tecnologici e il miglioramento dei servizi erogati di facilitazione digitale; sulla loro conoscenza del digital skill (privacy, sicurezza, web e social reputation (brand o personal), la padronanza nel riconoscere eventuali fake news e social.

In conclusione verrà data una restituzione dell'intero percorso di tutoraggio e alcuni suggerimenti in merito alle scelte formativo-professionali future.

***Attività opzionali***

La realizzazione del tutoraggio (attraverso un percorso di orientamento al lavoro e alla creazione di

impresa cooperativa) finalizzato a fornire agli operatori volontari che verranno inseriti nel progetto gli strumenti e le informazioni utili per progettare il proprio futuro formativo/professionale al termine del servizio civile rientra nelle corde della maggior parte degli Enti di accoglienza che costituiscono la rete di Servizio Civile Universale della Confcooperative che, a livello nazionale e territoriale, risulta ordinariamente attrezzata per lo svolgimento di percorsi di questo tipo.

Tra le iniziative degne di nota a **livello nazionale** a titolo di esempio il progetto CoopUP ([www.coopup.net](http://www.coopup.net)). Si tratta di un progetto di Confcooperative finalizzato a creare incubatori di impresa. Spazi in cui favorire, anche grazie al *co-working*, la nascita di start up e di nuove cooperative giovanili e femminili, accompagnandole nel proprio percorso di crescita con strumenti specifici. Lo scopo del progetto è mettere a disposizione spazi fisici di contaminazione, promozione e sviluppo delle nuove imprese per dare risposte diffuse su tutto il territorio nazionale, con l'obiettivo di: far conoscere la forma cooperativa a nuovi potenziali imprenditori e a settori d'impresa non consueti nel movimento cooperativo; supportare la nascita di nuove cooperative e imprese sociali; favorire la collaborazione tra nuove idee/imprese e la cooperazione storica, già strutturata in termini di capitale e mercato, creando ponti tra nuovi progetti e imprese cooperative già attive; facilitare lo sviluppo di una rete di servizi a supporto delle nuove esigenze; promuovere il network cooperativo di accompagnamento alle start-up e all'innovazione di impresa anche grazie a misure di finanziamento mirate che riuniscono tutti gli attori della nostra finanza di sistema: Federcasse-BCC, Fondosviluppo, Cooperfidi e Confcooperative; arricchire le occasioni a disposizione dei territori per la promozione e lo sviluppo di nuova cooperazione con modalità che sappiano rispondere adeguatamente alle richieste dell'era della *sharing economy*.

CoopUp è presente in 19 città: Bergamo, Bologna, Bolzano, Brescia, Catania, Cesena, Firenze, Forlì, Genova, Modena, Piacenza, Ragusa, Ravenna, Reggio Emilia, Roma, Rovigo, Siena, Siracusa, Torino. Sono oltre 250 le idee di impresa che hanno ricevuto servizi di accompagnamento e assistenza negli spazi CoopUp, generando oltre 30 startup cooperative.

A **livello territoriale**, in aggiunta alle attività obbligatorie descritte alla voce 25.4, con riferimento alle attività opzionali calate nella specificità del presente progetto, si procede ad illustrare le attività opzionali, come segue.

**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**

Ogni Sap si adopererà, sul proprio territorio, affinché l'operatore volontario conosca:

- i diversi servizi disseminati nel territorio (centri per l'impiego, Agenzia Regionale per il Lavoro,
- le agenzie interinali, Uffici Placement dell'Università degli Studi (per gli operatori volontari iscritti o laureati)
- sindacati
- associazioni di categoria
- enti professionali del territorio
- ufficio scolastico
- opportunità formative europee
- le diverse piattaforme di incrocio fra domanda e offerta
- le opportunità formative e i programmi di intervento a favore dell'occupazione giovanile regionali, nazionali ed europee, attivi al momento della realizzazione delle attività.

**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**

L'accoglienza è una delle aree di servizio strategicamente più importanti per il CPI: di fatti, si tratta del "biglietto da visita" attraverso il quale i SPI si presentano ai propri utenti. Il primo impatto che l'utente ha con il CPI risulta fondamentale in quanto, determinando l'iniziale giudizio sulla professionalità degli operatori, condiziona così sensibilmente l'eventuale fruizione degli altri servizi.

L'attività di Orientamento ha lo scopo di aiutare le persone ad individuare i propri interessi, attitudini e potenzialità e a conoscere le opportunità offerte dal MdL, al fine di scegliere un percorso formativo e professionale coerente. Al Centro per l'Impiego si svolgono, con l'ausilio di operatori esperti, colloqui individuali di orientamento, incontri di orientamento di gruppo e seminari tematici.

Il servizio di orientamento è sicuramente fra le attività più complesse che i CPI devono organizzare, dato l'elevato livello di "personalizzazione" e la notevole competenza richiesta agli addetti, che devono essere



in grado di valutare le attitudini di ciascun utente, conoscere profondamente il mercato del lavoro nazionale e regionale, nonché avere specifiche competenze nell'ambito dei percorsi formativi al momento disponibili.

A completamento del percorso previsto si effettuerà:

- l'iscrizione degli Operatori volontari ai Centri per l'impiego di riferimento e si procederà alla Dichiarazione di immediata disponibilità (DID) che determina formalmente l'inizio dello stato di disoccupazione,
- la "profilazione" che per la definizione del grado di occupabilità dell'utente attraverso una valutazione complessiva della condizione personale e lavorativa dello stesso che darà contezza della distanza e degli eventuali *gap* che lo separano dal mercato del lavoro.
- la stipula Patto di Servizio che, sulla base della profilazione effettuata, descriverà un percorso di servizi e misure personalizzato e finalizzato alla costruzione di reali opportunità di inserimento lavorativo.
- La sottoscrizione del Patto di Servizio definisce inoltre gli obblighi reciproci e vincolanti tra utente e CPI.

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

Gli operatori volontari saranno coinvolti in

- percorsi di autonomia nella ricerca del lavoro
- in percorsi di sostegno alla creazione di impresa e al lavoro autonomo
- apertura partita iva presso l'Agenzia delle entrate;
- iscrizione alla CCIAA territoriale;
- iscrizioni INPS e INAIL;
- uso del Web e dei Social Network per la ricerca del lavoro (compilazione del profilo online e almeno due candidature);
- organizzazione e contatto di almeno due realtà professionali che propongono profili professionali compatibili con le competenze/esperienze dell'operatore volontario;

Saranno inoltre previste:

- realizzazioni di laboratori di orientamento alla compilazione del CV, anche attraverso lo strumento *Youthpass*, o, nel caso si cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello *Skills profile tool for Third Countries Nationals* della Commissione europea
- testimonianze di professionisti operanti in tali realtà e presso partners della rete.

Trasversale a quanto sopra descritto verranno organizzate 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.

Le SAP coinvolte in questo progetto, al fine di consolidare la relazione con le imprese sul territorio e "sponsorizzare" le opportunità a disposizione sul territorio, nella realizzazione d'iniziative di marketing territoriale. si adoperano su diverse iniziative.

Tra le iniziative più efficaci è possibile annoverare gli "eventi", quali veri e propri momenti di approfondimento sul contesto economico, produttivo e formativo.

**COME PRESENTARE DOMANDA: ESCLUSIVAMENTE ON LINE SULLA PIATTAFORMA PREDIPOSTA DAL DIPARTIMENTO, TRAMITE SPID**

**CONTATTI:**

Consulta il sito [www.serviziocivile.coop](http://www.serviziocivile.coop)

Per ulteriori informazioni sui contatti cerca l'ente indicato tra le sedi collegandoti a questo link dove troverai per ciascuna sede Nome e Cognome del Referente Territoriale, indirizzo, telefono e mail:

<https://www.serviziocivile.coop/Chi-siamo/La-nostra-Rete>

166861	ESSERCI - CAD 18 Piano	<a href="https://www.serviziocivile.coop/Chi-siamo/La-nostra-Rete/ArtMID/708/ArticleID/1270/Confcooperative-Piemonte-Nord">https://www.serviziocivile.coop/Chi-siamo/La-nostra-Rete/ArtMID/708/ArticleID/1270/Confcooperative-Piemonte-Nord</a>
166862	ESSERCI - CAD L'Arco	
166887	GIULIANO ACCOMAZZI - Centro diurno Makecentro	

167052	STRANAIDEA - CON Carrera	
172051	CISSABO Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali del Biellese Orientale	<a href="https://www.serviziocivile.coop/Chi-siamo/La-nostra-Rete/ArtMID/708/ArticleID/1304/Consorzio-Sociale-II-Filo-da-Tessere">https://www.serviziocivile.coop/Chi-siamo/La-nostra-Rete/ArtMID/708/ArticleID/1304/Consorzio-Sociale-II-Filo-da-Tessere</a>
172052	Comune di Biella (Palazzo Pella)	
172095	MARIA CECILIA SOC. COP. SOC. (Sportello di accoglienza plurale)	
174316	SOL.CO. CAMUNIA	<a href="https://www.serviziocivile.coop/Chi-siamo/La-nostra-Rete/ArtMID/708/ArticleID/1286/Consorzio-SolCo-Camunia">https://www.serviziocivile.coop/Chi-siamo/La-nostra-Rete/ArtMID/708/ArticleID/1286/Consorzio-SolCo-Camunia</a>
172701	CASA DELLA GIOVENTU' - Coordinamento servizi (disabili/minori)	<a href="https://www.serviziocivile.coop/Chi-siamo/La-nostra-Rete/ArtMID/708/ArticleID/1289/Confcooperative-Federsolidariet224-Marche">https://www.serviziocivile.coop/Chi-siamo/La-nostra-Rete/ArtMID/708/ArticleID/1289/Confcooperative-Federsolidariet224-Marche</a>
169430	LA CITTA' ESSENZIALE 1	<a href="https://www.serviziocivile.coop/Chi-siamo/La-nostra-Rete/ArtMID/708/ArticleID/1280/Confcooperative-Basilicata">https://www.serviziocivile.coop/Chi-siamo/La-nostra-Rete/ArtMID/708/ArticleID/1280/Confcooperative-Basilicata</a>