

Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO:

ASSISTERE IN DIGITALE

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: A -Assistenza

2.Adulti e terza età in condizioni di disagio

3.Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Lo Sportello con il servizio di mediazione digitale si colloca come un'occasione per la comunità per sfruttare le opportunità del cambiamento digitale in atto nel nostro paese. L'Ente ha già sperimentato un approccio simile durante la fase emergenziale, pertanto con questa proposta progettuale intende consolidare un intervento sperimentale in un'opportunità stabile e strutturata per la comunità.

La proposta progettuale intende rispondere all'obiettivo d) fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4 dell'Agenda 2030) nell'ambito di azione f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

Il servizio di "facilitazione digitale" all'interno dello Sportello di Prossimità dell'ONMIC ha come obiettivo supportare il cittadino nell'utilizzo delle tecnologie digitali, l'accompagnamento all'utilizzo dei servizi pubblici digitali. In questa proposta progettuale ciò sarà realizzato attraverso un'attività di "semplificazione e supporto digitale" e di divulgazione (realizzazione e/o diffusione di video, brochure, ecc.) per facilitare l'accesso ai servizi pubblici; la partecipazione ad attività di implementazione dei servizi previsti dal progetto. Il "facilitatore digitale" collaborerà all'individuazione delle esigenze del cittadino, fornendo orientamento e supporto, incluso l'accesso a Internet. Saranno così realizzati per i soggetti vulnerabili e fragili, presi in carico presso l'Ente, attività di inclusione tramite percorsi formativi/educativi volti a potenziare le possibilità di inserimento lavorativo e sociale e il rafforzamento della coesione sociale. In particolare, con la presente proposta progettuale si rivolge al target di destinatari indicati al punto 4.2 del formulario ma ha tutte le potenzialità per raggiungere un bacino d'utenza più ampia grazie anche all'apporto della rete e dei soggetti coinvolti nel partenariato come il Periodico d'Informazione "Il Vortice" e la Parrocchia "Santa Maria ad Martryres" che condividerà gli obiettivi e le azioni del progetto con i suoi utenti.

OBIETTIVO GENERALE

Il Progetto intende migliorare la qualità della vita delle persone indigenti, nonché il raggiungimento di un più elevato numero di "bisogni soddisfatti". Inoltre intende intervenire a sostegno di un'assistenza intersettoriale, da qui il potenziamento dei servizi di assistenza digitale per le problematiche di richiesta accoglienza abitativa, assistenza per il disbrigo di pratiche indispensabili quali pratiche socio-sanitarie, giuridiche e attività di orientamento al lavoro.

OBIETTIVI SPECIFICI

Gli obiettivi specifici del progetto che corrispondono agli indicatori elencati nel paragrafo precedente sono:

OBIETTIVO 1: Incremento del numero di assistenze evase (bisogni soddisfatti) grazie al rafforzamento dei servizi;

OBIETTIVO 2: Potenziamento dei servizi di assistenza, orientamento e accompagnamento nell'ottica dell'intersectorialità;

INDICATORI MISURABILI

Con la presente proposta s'intende dare un maggior supporto ai servizi di assistenza diminuendo il numero di richieste rimaste inevase in quanto dovevano essere attuate attraverso la digitalizzazione della PA.

In particolare si intende aumentare le unità di persone assistite di almeno del 40% e contemporaneamente incrementare le ore dedicate ai servizi di assistenza -socio-sanitaria e orientamento e accompagnamento passando dalle attuali 15 ore settimanali a 25 ore per settimana.

Avere più disponibilità di orario e di risorse umane permette all'Associazione di rispondere a quelle richieste inevase e di conseguenza permette di potenziare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

FASE A: Attività di start-up

Nella fase di start-up, nella prima settimana di servizio, gli operatori volontari parteciperanno all'incontro di accoglienza organizzato con tutta l'equipe funzionale con lo scopo di essere inseriti nella struttura associativa di progetto e ricevere tutte le prime informazioni utili che ne facilitino un primo contatto conoscitivo della realtà del territorio e delle persone che frequentano l'associazione a vario titolo: soci, utenti dei servizi, operatori, semplici cittadini.

FASE B: Attività di promozione e pubblicizzazione del progetto

In questa fase gli operatori volontari parteciperanno all'attività di promozione del progetto sempre affiancati dall'OLP e dalle altre figure professionali previste dal progetto.

In particolare si occuperanno della:

-divulgazione del materiale pubblicitario face to face, attraverso la messa a disposizione di brochure e materiale illustrativo

-divulgazione del materiale pubblicitario sul web, attraverso il raggiungimento di vari canali di trasmissione quali il sito dell'associazione, facebook, twitter.

FASE C/C1: Attività di formazione specifica (nei primi tre mesi di attività) e generale (nei primi sei mesi)

In queste fasi i giovani saranno i destinatari finali della formazione generale e specifica, monitorati nell'apprendimento delle conoscenze e competenze acquisite durante il percorso formativo.

FASE D: Attività di Monitoraggio

Al fine di realizzare un piano di monitoraggio efficace, i giovani volontari supporteranno gli operatori nella somministrazione all'utenza dei giovani che accedono allo Sportello di Prossimità al Cittadino di schede predisposte e parteciperanno agli incontri bimestrali previsti per la realizzazione dei focus group al fine di esprimere le proprie criticità rispetto all'andamento del progetto.

L'obiettivo del piano di monitoraggio previsto è quello di rilevare periodicamente l'andamento delle attività progettuali per procedere poi ad una completa valutazione del progetto utile a comprendere cosa è funzionante e cosa non è funzionante al progetto stesso, tenendo conto del conseguimento degli obiettivi di progetto, degli eventuali scostamenti dei risultati raggiunti rispetto a quelli attesi, dell'individuazione e della definizione di buone prassi, di quelle azioni e di quei processi che, in quanto a modalità, strumenti, e tempi, possono essere riprodotti.

Il piano di monitoraggio verrà realizzato durante tutto il percorso temporale del progetto. Il sistema di monitoraggio verrà realizzato attraverso l'uso di strumenti metodologici di tipo quantitativo e di tipo qualitativo.

Nel dettaglio esso prevede i seguenti strumenti metodologici:

1.Strumento di rilevazione quantitativo: "Scheda utenza"

La "scheda utenza" verrà somministrata agli utenti da parte dagli operatori che si occuperanno di accogliere la domanda.

La "scheda utenza" comprenderà una serie di informazioni all'interno di 3 dimensioni specifiche.

La prima dimensione che rileverà la condizione anagrafica dell'utente sarà caratterizzata dalla presenza di specifiche variabili strutturali indipendenti (Numero utente, età, sesso, nazionalità, titolo di studio, stato civile, paese di provenienza, luogo di residenza, cittadinanza).

La seconda dimensione che rileverà la condizione sociale dell'utente sarà caratterizzata dalla presenza di variabili quali: modalità attraverso cui ha saputo del progetto (internet, brochure); tipologia di famiglia (coniugati, separati, divorziati) rete sociale di cui dispone (genitori, solo, con amici, con figli).

La terza dimensione che rileverà i bisogni espressi e i servizi offerti sarà caratterizzata dalle seguenti variabili: tipologia di bisogno espresso dall'utente; tipologia attività eseguite; tipologia di assistenza fornita dall'operatore.

2.Strumento di rilevazione quantitativo: Scheda di gradimento dei servizi e soddisfazione dell'utente

Questa azione prevede la realizzazione di una "scheda di gradimento dei servizi e soddisfazione dell'utente" da somministrare alla fine del servizio offerto ad ogni utente che usufruirà del servizio.

La scheda prevede la rilevazione del livello di soddisfazione che l'utente ha raggiunto rispetto al servizio ricevuto e la rilevazione della qualità del servizio percepito. Tale scheda sarà somministrata al fine di comprendere e rilevare i benefici che il giovane ha ricevuto in seguito all'intervento attuato.

La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utente verranno assunti come criteri di analisi rispetto al servizio valutato, sia per la valutazione dell'efficacia del servizio, sia per la progettazione/ri-progettazione ed erogazione dello stesso.

3. Strumento di rilevazione qualitativo: "Realizzazione focus group"

Il sistema di monitoraggio prevede oltre che due strumenti quantitativi anche uno strumento qualitativo. Verrà utilizzato lo strumento del focus group, tecnica di rilevazione che si baserà sulla discussione tra tutti gli operatori di progetto che costituiranno il gruppo. L'oggetto d'indagine del focus group è quello di rilevare le criticità e le problematiche che gli operatori vivono durante le diverse fasi di realizzazione di progetto. I partecipanti saranno invitati da un sociologo moderatore a parlare tra loro in profondità dell'argomento oggetto di indagine. I focus group verranno organizzati bimestralmente e saranno caratterizzate da due ore di lavoro. L'obiettivo è rilevare le criticità espressi da tutta l'equipe di progetto. Questo tipo di monitoraggio permetterà inoltre di far emergere eventuali criticità nel raggiungimento degli obiettivi specifici programmati, di individuarne le cause per elaborare poi opportuni interventi di modifica sul piano organizzativo rispetto al gruppo di lavoro e sul piano operativo, rispetto al rapporto con i destinatari finali. Parteciperanno sia gli operatori interni che i volontari impiegati nel servizio civile nazionale.

Il sistema di raccolta dati e piano di valutazione

Il processo di raccolta dei dati che verranno valutati riguarderà la rilevazione dei dati utili per la misurazione degli indicatori di risultato e di ulteriori dati ritenuti necessari per la valutazione.

La raccolta dei dati è finalizzata anche ad evidenziare la coerenza o al contrario lo scarto tra il valore atteso degli indicatori ed il loro valore effettivo, misurato ai diversi stadi di avanzamento delle attività progettuali.

Dall'analisi dei dati risulterà una valutazione dell'efficacia delle azioni in riferimento ad obiettivi specifici e all'impatto complessivo del progetto.

La frequenza e l'elaborazione dei dati raccolti attraverso le "schede utenza" e attraverso le "schede di gradimento" verrà realizzata attraverso il trasferimento dei dati dalla schede cartacee alle schede elettroniche. Il trasferimento sarà infatti attuato dagli operatori coinvolti nel progetto. Gli esperti del monitoraggio inseriranno poi i dati all'interno di un database del programma statistico SPSS al fine di essere analizzati e rappresentati su grafici e tabelle per poi essere presentati attraverso un report di ricerca.

Per quanto riguarda lo strumento del focus group, il sociologo, a fine ogni incontro, annoterà le sue riflessioni rispetto all'argomento oggetto d'indagine. I dati qualitativi rilevati durante i sei incontri previsti per la realizzazione dei focus group saranno annotati su unica agenda denominata "agenda focus group", e saranno valutati per comprendere il livello dell'andamento di progetto al fine rilevarne le criticità o i fattori positivi.

FASE E: "Attività di facilitazione e divulgazione del sapere digitale"

Le attività di divulgazione del sapere digitale riguarderanno:

1. attività di front e post desk per accoglienza pubblico ed organizzazione del servizio;
2. azioni di promozione nel territorio del progetto e degli eventi collegati ad esso;
3. sensibilizzazione all'uso risorse digitali attraverso redazione ed attuazione di programmi di sensibilizzazione, di conoscenza ed uso delle risorse hardware e software di uso quotidiano (social media, on line banking, sistemi di prenotazione, sistemi di pagamento intuitivo etc.);
4. partecipazione alle attività di progettazione e organizzazione degli eventi del territorio;
5. attività di promozione digitale, campagne on line, creazione di contenuti e tutorial indirizzati a persone anziane al fine di rendere più semplice l'uso della tecnologia nella vita quotidiana;
6. attività di facilitazione per la fruizione da parte degli utenti dei servizi della P.A.;
7. attività di presa in carico per la ricollocazione o inserimento lavorativo per inoccupati/disoccupati.

FASE F

Tutoraggio e bilancio delle competenze di giovani volontari in servizio civile digitale

Viene realizzato durante il servizio attraverso una serie di azioni/attività programmate. Nella prima fase si prevede la realizzazione di incontri collettivi del tutor con operatori volontari per la presentazione di programmi nazionali e europei, l'organizzazione di gruppi di elaborazione condivisa degli apprendimenti professionalizzanti realizzati attraverso lo scambio delle esperienze e l'attribuzione condivisa dei significati in termini di competenze alle acquisite durante le esperienze vissute. Nella fase successiva, che prevede incontri individuali, il Tutor con il singolo giovane in servizio civile analizza le varie aree di competenza e cristallizza in maniera consapevole le acquisizioni raggiunte, attraverso la somministrazione ad ogni ragazzo di un questionario orientato all'individuazione specifica delle competenze professionali (bilancio delle competenze). Il volontario avrà la possibilità di partecipare a momenti formativi legati a specifiche tematiche relative, all'autoimprenditorialità, nei quali saranno evidenziati gli strumenti utili ad una eventuale futura attività lavorativa autonoma.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

ONMIC- VIA ADRIANO AUROFINO – SALERNO Cod. Sede 179584

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: n. 12 posti senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Il servizio si svolgerà per n. 25 ore settimanali.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Il Decreto legislativo 6 marzo 2017, n. 40, all'art. 8, comma 1 (Funzioni degli enti di servizio civile universale), prevede che gli enti di servizio civile universale svolgano, tra le altre, anche le attività propedeutiche per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dagli operatori volontari durante lo svolgimento del servizio civile universale.

L'ONMIC rilascerà al termine del periodo di servizio civile l'Attestato Specifico, in cui verranno certificate le competenze non formali, in particolare, in riferimento al quadro europeo DigComp 2.1:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Problem solving.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il *Sistema di Selezione* e il Sistema di Formazione accreditati sono per l'ONMIC fondamentali per *crescita personale dell'operatore volontario*. La valutazione e la selezione si basa su una valutazione quantitativa e qualitativa dei candidati attraverso l'utilizzo di strumenti di analisi delle competenze specifiche e trasversali dei candidati con particolare riferimento agli aspetti motivazionali. Per quanto riguarda la fase di selezione, si precisa che a strumenti quali test, interviste chiuse o altro, si predilige un colloquio approfondito su: servizio civile, progetto e curriculum personale (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non), al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini, oltre ad una breve autopresentazione da parte del candidato. Per alcune domande del colloquio, in particolare per quelle rivolte all'esplorazione delle competenze acquisite in diversi ambiti (studio, lavoro, hobby, volontariato ecc.) e per indagare le capacità di pianificazione e riflessive del candidato, se cioè il candidato è in grado di effettuare le scelte opportune e di riflettere sulle motivazioni.

Criteria di selezione del volontario

La selezione dei volontari verrà effettuata direttamente dallo staff dell'ente con le risorse umane accreditate per tale funzione. I candidati si dovranno attenere alle indicazioni fornite in ordine ai tempi, ai luoghi e alle modalità delle procedure selettive. Gli strumenti utilizzati per l'espletamento delle procedure di selezione sono:

- Valutazione documentale e dei titoli;
- Colloquio personale.

La valutazione documentale prevede l'attribuzione di punteggi ben definiti ad un insieme di variabili legate a titoli e documenti presentati dai candidati. I candidati dopo la selezione saranno collocati lungo una scala di valutazione espressa in centesimi risultante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

1) Esperienze lavorative e/o di volontariato: massimo punteggio ottenibile 28 punti.

2) Colloquio: massimo punteggio ottenibile 60 punti.

Allo scopo di favorire la partecipazione al Servizio Civile da parte di giovani con basso grado di scolarizzazione è stata ideata una griglia di valutazione del titolo che attribuisce il punteggio maggiore proprio a coloro che sono in possesso della Licenza Media. Questo criterio di valutazione ha l'obiettivo di ridurre il gap iniziale, derivante dalla valutazione dei titoli, tra chi ha la terza media e chi invece ha conseguito titoli di studio di grado più elevato. In questo modo si rendono più omogenei i valori dei punteggi di partenza consentendo anche ai giovani con bassa scolarizzazione di aumentare le proprie chances di partecipazione al progetto di servizio civile.

VALUTAZIONE DEI TITOLI (Curriculum)

Il punteggio da attribuire è di **max 50** punti strutturati come nella seguente tabella:

ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato **max 30 punti**

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi.

ITEM	PUNTEGGIO
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto nello stesso settore d'intervento	1 punto <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Ente diverso da quello che realizza il progetto nello stesso settore d'intervento	0,75 punti <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	0,50 punti <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto ma in settore diverso	0,25 punti <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>

Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: **max 4 punti**

Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	4 punti
Esperienze di durata inferiore ad un anno	2 punti

TITOLI DI STUDIO

Titoli di studio: **max 8 punti**

Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. Viene valutato solo il titolo più elevato.

ITEM	PUNTEGGIO
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento attinente al progetto)	8 punti
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento NON attinente al progetto)	7 punti
Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto	7 punti
Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto	6 punti
Diploma scuola superiore attinente al progetto	6 punti
Diploma scuola superiore non attinente al progetto	5 punti
Per ogni anno di scuola media superiore concluso (<i>max 4 punti</i>)	1 punto/anno concluso

Titoli di studio professionali: max 4 punti

I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).

ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti

N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non verrà valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente

ALTRE CONOSCENZE

Altre conoscenze in possesso del giovane max 4 punti

Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti

ITEM	PUNTEGGIO
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

COLLOQUIO -

Il punteggio da attribuire è di **max 60** punti.

La prova orale consisterà in un colloquio che verterà sui seguenti argomenti:

1.	Il volontariato
2.	Il servizio civile universale
3.	Il progetto
4.	Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo
5.	La motivazione del candidato

Il colloquio verterà sui precedenti 5 fattori/domande. Per ciascuno dei 5 fattori è attribuito un punteggio ricompreso tra un minimo di 36 ed un massimo di 60 punti. Il punteggio finale è dato dalla media aritmetica dei punteggi attribuiti a ciascun fattore di valutazione. Il punteggio massimo della scheda di valutazione da compilare durante il colloquio selettivo dei candidati è pari a 60. Il punteggio si riferisce alla media aritmetica della somma dei giudizi relativi ai singoli fattori costituenti la griglia ed indicati ai punti da 1 a 5 diviso il numero dei fattori ossia 5.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione della formazione specifica

Centro di formazione - Via Adriano Aurofino, 25 - 84127 Salerno.

Tecniche e metodologie di realizzazione

La formazione verrà effettuata in proprio presso l'ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto e dai suoi formatori utilizzando due metodologie:

1. lezione frontale

2. dinamiche non formali

Per le lezioni frontali, verranno utilizzati tramite questo strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici dei metodi di apprendimento personalizzati per ogni singolo volontario. Si terrà conto delle inclinazioni e delle predisposizioni di ognuno e si affronteranno le tematiche prescelte soffermandosi sull'analisi cognitiva. Affinché la lezione frontale sia finalizzata alla promozione di processi di apprendimento e non limitata alla mera illustrazione di contenuti, verrà resa più interattiva, integrandola con momenti di confronto e di discussione tra i partecipanti. Per ogni tematica trattata, quindi, ci dovrà essere un momento di concentrazione e di riflessione dei partecipanti sui contenuti proposti, con conseguenti dibattiti con i relatori, nei quali dare ampio spazio a domande, chiarimenti e riflessioni.

Ai volontari, infine, saranno fornite alcune dispense relative al percorso formativo.

Per la situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo non formali, saranno utilizzate delle tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo, facilitano la percezione e l'utilizzo delle risorse interne ad esso, costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascun volontario, sia come individuo che come parte di una comunità. Tali tecniche comprenderanno in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, il T-group e l'esercitazione, i giochi di ruolo e l'outdoor training.

Nel complesso si utilizzeranno sia le tecniche di apprendimento che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione alle relazioni in gruppo e di gruppo. La metodologia utilizzata per il percorso formativo, quindi, sarà propria dei gruppi d'animazione sociale, dei training formativi. Si prediligerà così, l'utilizzo del materiale esperienziale di ciascuno privilegiando l'aspetto relazionale piuttosto che quello cognitivo. Si cercherà di superare una "logica lineare", la cui meccanicità non consente di vedere la complessità delle relazioni, per dare invece spazio alla logica della circolarità nella quale sono tenuti insieme aspetti contrastanti. Saranno previsti momenti elaborativi realizzati attraverso l'uso di strumenti quali tecniche ludiche, narrative, di drammatizzazione, audiovisive, simulazione e giochi di cooperazione.

Queste risorse, integrate da quelle messe a disposizione dalla struttura formativa, faciliteranno i processi di apprendimento, in quanto le conoscenze non sono calate dall'alto, ma partono dai saperi dei singoli individui e dal gruppo nel suo complesso per diventare patrimonio comune di tutti i componenti. Se nella lezione frontale la relazione tra formatore/docente e discente è ancora di tipo "verticale", con l'utilizzo delle dinamiche non formali si struttura una relazione "orizzontale", di tipo interattivo, in cui i discenti ed il formatore sviluppano insieme conoscenze e competenze. Tramite queste tecniche l'apprendimento è organizzato come un duplice processo in cui le persone, attraverso la partecipazione diretta, lo scambio di esperienze e l'interazione, imparano le une dalle altre (apprendimento reciproco).

Sarà in ogni caso a cura dei formatori tarare e personalizzare il percorso formativo in aggiunta e coerentemente con i contenuti previsti dalla macro area di riferimento tenendo ben presenti:

- le capacità ricettive dei singoli volontari;
- le necessità dell'ente;
- gli obiettivi finali previsti dallo specifico progetto

Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo

La formazione specifica prevista dal progetto si articola nei seguenti moduli previsti dalle nuove linee guida per la formazione dei volontari:

1. MODULO: Lavorare in team. Obiettivi di progetto

Modalità didattica: lezione frontale/dinamica non formale.

Durata: 2 ore.

Contenuti: – 1. Nozioni di base sul lavoro di gruppo per il perseguimento di un fine comune prefissato. – 2. Strategie e metodi per la realizzazione di lavori in equipe. – 3. Obiettivi di progetto e esercitazioni pratico/teoriche

Obiettivi: Aiutare i volontari a sviluppare competenze concrete nella realizzazione di lavori di gruppo e nella determinazione dei ruoli e dei metodi da adottare in tali situazioni. Si tratta di un modulo nel quale il volontario definirà una propria identità di gruppo esprimendo le proprie idee, aspettative e motivazioni individuali. L'integrazione del team sarà il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte le figure messe in campo.

2. MODULO: Lavorare con gli utenti – elementi di customer service

Modalità didattica: lezione frontale/dinamica non formale.

Durata: 3 ore.

Contenuti: Lo sportello di Informazione e Accoglienza visitatori: front-office, calendari, archivio dati. Catalogazione, prevenzione, conservazione, restauro, recupero, uso e riuso, didattica, promozione di eventi, servizi aggiuntivi etc. Il percorso di orientamento-accompagnamento del visitatore a partire da casi concreti: analisi del problema e delle potenzialità del territorio di riferimento (storia, problematiche sociali in termini di bisogni/disagi e risorse/opportunità); individuazione di obiettivi e percorsi possibili da intraprendere.

Obiettivi: Aiutare i corsisti a sviluppare connessioni significative, sinergie, forme di autoaiuto, capaci di indicare concretamente al beneficiario dello sportello digitale una strada per una efficace soluzione del suo percorso.

3. MODULO – Servizi digitali locali, nazionali ed internazionali

Modalità didattica: lezione frontale/dinamica non formale.

Durata: 10 ore

Contenuti: Nozione di e-government. Il contesto nazionale, internazionale ed europeo. – 2. L'uso delle ICT come strumento per la realizzazione del modello di c.d. Open Government. – 3. Pubblica amministrazione italiana e crescita economica: l'importante ruolo della digitalizzazione. – 4. La Legge 124/2015 e la riforma del CAD. – 4. Le Piattaforme Digitali Abilitanti SPID E PagoPa – 5. I Servizi Digitali in Campania – 6. Le incognite del processo di digitalizzazione. Obiettivi: La digitalizzazione della pubblica amministrazione rappresenta una delle principali innovazioni che ha inciso sia sul piano dell'organizzazione dell'attività amministrativa sia su quello della disciplina delle singole procedure; inoltre, essa ha comportato rilevanti novità nell'ambito dei rapporti con l'utenza dei servizi amministrativi. Il corso propone una riflessione critica destinata a mettere in evidenza non soltanto gli aspetti positivi della riforma ed i vantaggi che essa ha comportato nell'implementazione dei canoni di efficienza dell'azione pubblica, ma anche i limiti che essa reca con sé e le incognite che il cambiamento in atto ha comportato.

4. MODULO – Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile universale.

Modalità didattica: lezione frontale/dinamica non formale.

Durata: 5 ore

Contenuti: Il volontario impegnato nello svolgimento delle attività pratiche è soggetto inevitabilmente a dei rischi anche se minimi riguardo alla sua salute e sicurezza.

Innanzitutto, occorre premettere che i volontari impegnati nelle attività del progetto, saranno informati sulla totalità delle attività svolte in loco dall'ente riducendo al minimo i rischi di interferenze tra l'attività da loro svolta e le altre attività che si svolgono in contemporanea nello stesso luogo. Tale riduzione delle interferenze sarà gestita con una opportuna suddivisione degli spazi di lavoro, degli orari e delle competenze.

In secondo luogo, i rischi connessi all'attività progettuali di servizio civile, sono stati preventivamente valutati da parte dell'Ente e di essi verrà data al volontario una puntuale informativa.

L'attività di informazione viene impostata su quanto previsto in modo specifico dall'art.36. del D.Lgs. 81/08.

In particolare l'informazione riguarda:

- i rischi per la sicurezza e la salute connessi all'attività progettuale;
- le misure e le attività di protezione e prevenzione;
- i rischi specifici cui è esposto il volontario in relazione all'attività svolta, le normative di sicurezza e le disposizioni dell'ente in materia;
- le procedure che riguardano il pronto soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei lavoratori;
- il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed il Medico Competente;
- i nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure di prevenzione incendi, evacuazione, pronto soccorso.

Sempre in questo modulo verranno identificati ed elencati in n.9 (nove) liste, i rischi relativi agli ambienti con le sedi di pericolo, le relative misure di prevenzione individuate e il programma delle misure.

- Lista n.1: Ambienti, postazioni di lavoro e di passaggio

- Lista n.2: Attrezzature, impianti a apparecchi vari
- Lista n.3: Impianti, macchine ed apparecchi elettrici
- Lista n.4: Incendi, esodo e gestione delle emergenze (DM 10/03/98)
- Lista n.5: Igiene del lavoro
- Lista n.6: Movimentazione manuale dei carichi
- Lista n.7: Uso dei VDT
- Lista n.8: Caldaie/bruciatori

Infine, verranno analizzati i compiti del servizio di prevenzione e protezione (S.P.P.) e la gestione delle situazioni di emergenza e pronto soccorso connesse all'attività del volontario.

Obiettivi: Consentire ai volontari di ricevere tutte le informazioni sui rischi connessi all'attività prevista dal progetto di servizio civile prima dell'inizio dello svolgimento dell'attività in cui si evidenziano rischi per la salute e la sicurezza.

5. MODULO - Acquisizione di profili professionali e di competenze in ambito lavorativo volte al raggiungimento dell'auto-imprenditorialità.

Modalità didattica: lezione frontale/dinamica non formale.

Durata: 5 ore.

Contenuti: Capacità, conoscenze, e atteggiamenti professionali e personali per definire un profilo lavorativo. Nozioni di economia, marketing, informatica di base. Auto-imprenditorialità giovanile: come accedere ai fondi destinati all'avvio di una possibile attività lavorativa o all'apertura di un'associazione no profit che opera nel campo socio-sanitario. Come stilare un curriculum vitae in formato europeo: contenuti e modalità di inserimento delle esperienze professionali conseguite. Come si realizza un progetto: compilazione della documentazione necessaria e ricerca bandi di finanziamento pubblico nazionali, regionali e locali.

Obiettivi: Fornire al volontario l'occasione di incrementare il proprio livello di competenza e conoscenza funzionale all'acquisizione di abilità professionali nel contesto lavorativo

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
INVESTIRE IN DIGITALE ATTRAVERSO CONNESSIONI UMANE

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

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

NO

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

L'attività complessiva di n. 2 mesi, articolata su incontri dettagliati nelle voci successive, finalizzato a dare loro strumenti per progettare il proprio futuro formativo/professionale, per ricercare le opportunità offerte dal territorio e a supportarli nelle fasi decisionali.

Fasi di lavoro e articolazione oraria

Il percorso di tutoraggio all'accesso al mercato del lavoro si sviluppa alla fine del servizio, quando i volontari hanno avuto già la possibilità di sperimentare le differenti fasi di progetto.

Il percorso – supportato dalla figura di un tutor con funzioni di facilitatore e orientatore - si sviluppa con la realizzazione di n. 22 incontri. Nello specifico, il percorso si articolerà in:

- n. 10 incontri collettivi della durata complessiva di 20 ore;
- n. 12 incontri individuali della durata di 5 ore ciascuno (sarà destinato un incontro individuale per ogni operatore volontario previsto dal progetto), per fornire un supporto ai volontari per la propria vita a livello personale, professionale e relazionale.

Il percorso di tutoraggio garantirà un adeguato rapporto tra numero dei volontari e tutor. In particolar modo negli incontri collettivi la classe di n. 12 operatori volontari previsti dal progetto avrà il supporto di n. 3 tutor. Gli incontri individuali, invece, avranno un rapporto 1 a 1. Inoltre, nell'arco dei mesi di realizzazione del tutoraggio, sarà data la possibilità agli operatori volontari di concordare degli incontri aggiuntivi qualora emergessero specifiche necessità. Il monte ore minimo garantito dal percorso di tutoraggio di questo specifico progetto resta n. 80 ore complessive.

Articolazione del percorso di tutoraggio

Il percorso di tutoraggio, nel dettaglio, sarà così strutturato:

I°- II° incontro collettivo

Il tutor aiuterà i volontari a riflettere sui 4 punti di forza del costrutto dell'Adaptability: controllo, preoccupazione, curiosità e fiducia elementi che sono di supporto nelle fasi di cambiamento e transizione e durante la costruzione della carriera professionale. Avendo sicuramente già sperimentato queste componenti durante il servizio civile, il tutor cercherà di porle in evidenza e di renderle per gli operatori volontari degli elementi essenzialmente spendibili per il loro portfolio professionale.

III°-IV°- V° incontro collettivo

Il tutor accompagnerà i volontari nel presentare loro lo strumento del curriculum, fondamentale nella ricerca del lavoro. Insieme si occuperanno della sua redazione, attraverso una valorizzazione dell'esperienza e un'analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile.

VI°- VII°- VIII° incontro collettivo

Il tutor offrirà in questa fase di tutoraggio un'assistenza tecnico-operativa per lo sviluppo di competenze quali ad esempio parlare in pubblico, sostenere un colloquio individuale e motivazionale; illustrazione delle diverse modalità di invio del curriculum (consegna a mano, mezzo mail, caricamento su piattaforma, ecc.); consultazione di quotidiani, riviste, stampa in genere, specializzate sull'incontro domanda/offerta (analisi coerente del settore merceologico di destinazione; analisi della qualità della domanda intercettata; valutazione sulla convenienza, sulla fattibilità e sulla serietà della proposta di lavoro); o consultazione, via internet, di banche dati e siti di lavoro, banche dati per concorsi ed agenzie di lavoro interinale.

IV°- X° incontro collettivo

Il tutor orientatore presenterà i diversi servizi (pubblici e privati) e i canali di accesso al mercato del lavoro, le ulteriori opportunità formative sia nazionali (il sistema della formazione e gli ITS) che europee (programma Erasmus+ e opportunità FSE), nonché saranno presentati i migliori canali di ricerca sul web per l'incrocio domanda/offerta di lavoro.

N. complessivo di 12 Incontri individuali

Ossia un incontro individuale per ogni operatore volontario inserito nel progetto (dal XI° al XXII° incontro)

Dopo la fase collettiva, che consentirà di portare i giovani operatori volontari a focalizzare la loro attenzione e consapevolezza su alcune competenze e capacità personali, già precedentemente possedute ovvero maturate in seguito all'esperienza di servizio civile, sarà effettuato, in questa fase, individualmente il bilancio delle competenze. In questa fase il volontario redigerà insieme al tutor la sua lettera di presentazione che accompagnerà il proprio curriculum vitae strutturato in funzione dei contributi professionali nei momenti precedenti. Verrà svolta anche una preparazione al colloquio di selezione attraverso la simulata.

Il tutoraggio promosso all'interno del progetto di servizio civile si muove seguendo un modello innovativo per la consulenza e l'orientamento ossia il "life design"; esso costituisce un paradigma teorico-operativo che enfatizza la continua evoluzione dell'individuo, della società e dell'economia moderna. Si fonda sull'epistemologia del costruzionismo sociale, secondo il quale l'identità e la conoscenza di un individuo sono il prodotto dell'interazione sociale e i significati si costruiscono attraverso il discorso.

Lo sviluppo professionale di una persona non segue più traiettorie lineari e prevedibili, come succedeva in passato, e la società globale odierna rende necessario saper gestire incertezza e frequenti transizioni. Per realizzare un progetto di vita soddisfacente è fondamentale integrare armoniosamente i diversi contesti di vita, lavoro, i valori personali, le aspettative e i desideri e i molteplici ruoli ricoperti.

Il mondo del lavoro di oggi si caratterizza per un alto livello di complessità, mutevolezza, differenziazione di ruoli e sempre maggiore specializzazione delle competenze.

Per questo, si valorizzeranno interventi basati su un approccio sistemico e contestuale, basati su una logica non lineare e azioni di tipo preventivo che forniscano ai giovani operatori volontari le competenze e le abilità necessarie ad affrontare il futuro.

Nella progettazione e gestione del proprio progetto di vita, il tutor aiuterà gli operatori volontari a delineare la propria storia di cittadinanza attiva e partecipata attraverso risposte adattive affinché siano in grado di assolvere ai propri compiti evolutivi e attraversare le transizioni trovando soluzioni soddisfacenti per la realizzazione degli obiettivi personali.

Il percorso di tutoraggio si delinea nei suoi momenti di attuazione attraverso delle attività specifiche quali:

- momenti di confronto orientativo, anche attraverso momenti di brainstorming, incentrato sull'emersione del sé, sulla valutazione/autovalutazione delle molle motivazionali, sulle idee progetto relative ai desideri, ai sogni, alle aspettative professionali;

- laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, strutturazione della lettera di presentazione e realizzazione di un piano per il bilancio delle competenze.

- momenti di valutazione/autovalutazione delle competenze di base (linguistica, informatica, d'ascolto, ecc.) ed individuazione delle modalità più efficaci per potenziare e/o acquisirle durante l'esperienza del servizio civile;

- momenti di confronto e informatizzazione sulle istituzioni pubbliche e private che si occupano di politiche attive per l'occupazione (centri per l'impiego, APL, Agenzie interinali presenti sul territorio, siti internet e social network dedicati alla ricerca/offerta di lavoro, ecc.);

-compilazione di griglie e schede strutturate sia nell'ambito del colloquio individuale sia nei laboratori;

-counseling orientativo sul mercato del lavoro locale, sulle regole, sulle normative, sulle opportunità, sulle criticità, sulle risorse territoriali d'accesso e di tutela; Bilancio attitudinale o bilancio di prossimità per quei destinatari che hanno evidenziato esperienze lavorative pregresse significative;

-agevolare e sostenere l'accesso al mondo del lavoro, stimolando un atteggiamento proattivo con tecniche e metodologie quali: lezione interattiva, simulazioni e role-playing, discussioni di gruppo, riflessioni individuali.

Durante tutta la fase di tutoraggio sarà attivata una mailing list settimanale a cui saranno allegate le offerte di lavoro aggiornate presenti sul territorio. In questo modo i giovani volontari operatori potranno, anche con il supporto del tutor che resterà a loro disposizione previo appuntamento concordato, a presentare la loro candidatura in funzione delle competenze tecnico professionali, nonché esperienziali in proprio possesso.

Inoltre saranno progettate, per tutti coloro che ne faranno richiesta, misure di accompagnamento e inserimento lavorativo per sostenere il giovane nelle fasi di avvio e ingresso alle esperienze di lavoro, attraverso:

- scouting delle opportunità,
- definizione e gestione della tipologia di accompagnamento e tutoring
- matching rispetto alle caratteristiche e alle propensioni del giovane. Descrizione Attività
- scouting delle opportunità occupazionali;
- promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei giovani presso il sistema imprenditoriale;
- pre-selezione;
- accesso alle misure individuate;
- accompagnamento del giovane nell'accesso al percorso individuato e nell'attivazione delle misure collegate (formazione, tirocini, apprendistati professionalizzanti, ecc...)

Durante tutta la fase di tutoraggio sarà attivata una mailing list settimanale a cui saranno allegate le offerte di lavoro aggiornate presenti sul territorio. In questo modo i giovani volontari operatori potranno, anche con il supporto del tutor che resterà a loro disposizione previo appuntamento concordato, a presentare la loro candidatura in funzione delle competenze tecnico professionali, nonché esperienziali in proprio possesso.

Inoltre saranno progettate, per tutti coloro che ne faranno richiesta, misure di accompagnamento e inserimento lavorativo per sostenere il giovane nelle fasi di avvio e ingresso alle esperienze di lavoro, attraverso:

- scouting delle opportunità,
- definizione e gestione della tipologia di accompagnamento e tutoring
- matching rispetto alle caratteristiche e alle propensioni del giovane. Descrizione Attività
- scouting delle opportunità occupazionali;
- promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei giovani presso il sistema imprenditoriale;
- pre-selezione;
- accesso alle misure individuate;
- accompagnamento del giovane nell'accesso al percorso individuato e nell'attivazione delle misure collegate (formazione, tirocini, apprendistati professionalizzanti, ecc...)