



Allegato B1 – Servizio Civile Digitale

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

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:

Gen D - Generazione Digitale

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport / Educazione informatica

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO

Considerando i bisogni rilevati nell'analisi del contesto e presi in visione i dati relativi ai servizi di facilitazione e educazione digitale esistenti, l'**obiettivo generale** del progetto è quello di **favorire lo sviluppo delle competenze digitali di base dei cittadini, con particolare attenzione ai soggetti over 65 perchè essi possano godere di piena autonomia nell'uso di strumenti digitali.**

L'obiettivo generale del progetto contribuisce al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 previsti dal **programma Let's Digital:**

- **Obiettivo 4:** *“fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti”*
- **Obiettivo 10:** *“Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni”* con particolare riferimento al target 10.2 *“Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro”.*

Inoltre, coerentemente con quanto previsto dal programma quadro per il Servizio Civile Digitale, le azioni previste dal progetto contribuiscono anche al *“rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni”.*

Tale obiettivo delinea poi in obiettivi specifici:

- **Accrescere le competenze digitali di base dei cittadini, con particolare attenzione a over 65 e soggetti in condizioni di fragilità,** di ridurre le disuguaglianze causate dal divario digitale;
- **Aumentare il grado di autonomia dei cittadini nell'accesso ai servizi digitali,** al fine di facilitare la fruizione di servizi essenziali

La **coprogettazione** fra gli Enti di Accoglienza è un valore aggiunto. In primo luogo permetterà che ognuno degli attori coinvolti porti il proprio *Know How* nella realizzazione del progetto, garantendo così una crescita complessiva delle competenze di ciascun ente dovuta allo scambio collaborativo di idee, proposte ed esperienze che avrà impatto positivo sui beneficiari del progetto e sugli operatori volontari. In secondo luogo, agire in un'ottica comune rispetto alla digitalizzazione permetterà che le azioni dei singoli Enti non si identifichino come

individualistiche e specifiche ma siano coerenti e complementari per il raggiungimento di un obiettivo comune.

L'apporto di Vol.To. CTV Centro Territoriale per il Volontariato e CSV Società Solidale ETS per la piena realizzazione dell'obiettivo del progetto consiste nella condivisione di un sistema gestionale univoco che consentirà di ottimizzare la trasmissione di conoscenze, l'organizzazione del lavoro, la creazione di una rete attiva e l'attività di promozione, a beneficio dell'organizzazione progettuale e dei destinatari dei servizi.

L'apporto della Parrocchia per la piena realizzazione dell'obiettivo del progetto sarà quello di facilitare l'individuazione dei beneficiari. Grazie al contatto diretto e capillare con i cittadini e con gli enti di assistenza del territorio (come la Caritas), la Parrocchia è in grado di individuare facilmente le categorie di beneficiari previste dal progetto, in particolare anziani over 65 e persone in condizione di fragilità. Grazie alla sua rete, contribuirà a promuovere con i beneficiari le opportunità offerte dal progetto, permettendo a quanti più destinatari possibile di usufruire dei servizi di facilitazione ed educazione digitale.

RUOLO ED ATTIVITA' DEGLI OPERATORI VOLONTARI

AVVIO E INSERIMENTO DEI VOLONTARI - Presso tutte le sedi

Gli operatori volontari avranno modo di conoscersi e conoscere le realtà all'interno delle quali entreranno a far parte, conoscere il personale dipendente e i rispettivi OLP.

Prenderanno visione delle postazioni e degli strumenti che utilizzeranno durante il progetto e avranno modo di confrontarsi e conoscersi. Sono previste le seguenti attività:

- Partecipazione alla formazione specifica
- Presentazione al personale degli enti di accoglienza
- Conoscenza dei diversi ambiti che compongono l'area d'intervento degli enti di accoglienza
- Momenti di brainstorming
- Avvicinamento all'utilizzo degli strumenti di lavoro (PC, archivi, scrivania)

1. ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DEI BISOGNI - Presso tutte le sedi

Gli operatori volontari saranno attivamente coinvolti nella creazione di un questionario ad hoc per monitorare le competenze di base dei cittadini e le maggiori difficoltà nell'uso di strumenti digitali.

Inoltre studieranno i dati in possesso degli Enti relativamente alle attività degli Sportelli Digitali esistenti e i corsi di educazione digitale erogati tramite un'analisi qualitativa e quantitativa dei dati stessi.

I civilisti si occuperanno anche di rielaborare e confrontare i dati dei questionari con quelli di archivio per definire strategie di intervento efficaci supportate dalla Fondazione Piemonte Innova.

2. ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DEI SERVIZI DI FACILITAZIONE ED EDUCAZIONE DIGITALE - Presso tutte le sedi

Gli operatori volontari saranno coinvolti nell'attivazione di una campagna di comunicazione volta a far conoscere ai cittadini servizi di facilitazione digitale ed educazione digitale promossi dagli Enti. Nello specifico si occuperanno di:

- Pianificare una informativa promozionale declinata in differenti attività di promozione;
- Ideare materiali iconografici;
- Creare post, storie, video e reels da utilizzare sulle pagine social degli Enti;
- Scrivere articoli di divulgazione per newsletter;
- Diffondere il materiale informativo;
- Partecipare ad eventi locali per promuovere i servizi;
- Dare informazioni di base a supporto delle segreterie

3. ATTIVITÀ DI FACILITAZIONE DIGITALE - Presso tutte le sedi

3.1. Sportello di orientamento e supporto digitale - Presso tutte le sedi

Gli operatori volontari, a seguito della formazione necessaria, durante la loro attività presso gli Sportelli Digitali si occuperanno, in relazione alle diverse tipologie di attività di:

a. Consulenze per facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi pubblici digitali (presso tutti gli enti)

I volontari svolgeranno le seguenti attività:

- Assistenza diretta ai cittadini: I volontari forniranno consulenze personalizzate per guidare i cittadini attraverso i processi di registrazione e utilizzo di strumenti digitali come SPID, CIE, PEC e firma digitale. Saranno disponibili per rispondere alle domande dei cittadini e assistere nella risoluzione di eventuali problemi tecnici.
- Supporto nella gestione burocratica: I volontari aiuteranno i cittadini nella compilazione e nell'invio di documenti e pratiche online, semplificando le procedure burocratiche e facilitando l'accesso ai servizi pubblici digitali.
- Promozione dell'inclusione digitale: I volontari lavoreranno per raggiungere anche le comunità marginalizzate o meno tecnologicamente competenti, garantendo che tutti abbiano accesso alle risorse e alle opportunità offerte dalla digitalizzazione dei servizi pubblici.

b. Supporto per l'accesso a servizi o adempimenti online degli Enti del Terzo Settore (attività svolta solo presso VoTo, CSV e CTV)

I volontari svolgeranno le seguenti attività:

- avviare delle consulenze individuali o di gruppo per accompagnare i neo- ETS. per procedura di iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).
- avviare consulenze individuali o di gruppo per dare supporto ai volontari degli ETS già iscritti al RUNTS per eventuali aggiornamenti/modifiche dati sulla piattaforma e caricamento documenti associativi;
- accompagnare i volontari degli ETS per la compilazione degli schemi di bilancio ministeriali;
- avviare consulenze individuali o di gruppo per accompagnare all'uso corretto della piattaforma Veryfico;
- creare dei questionari volti a constatare il gradimento del servizio offerto

c. Supporto nell'utilizzo del gestionale per la richiesta dei servizi del CSV (attività svolta solo presso VoTo, CSV e CTV)

I volontari svolgeranno le seguenti attività:

- accompagnare i volontari degli ETS nella creazione dell'anagrafica dei nuovi utenti che si registrano per la prima volta al sistema gestionale
- avviare consulenze individuali e di gruppo per aiutare volontari ed EST a richiedere i servizi
- creare dei questionari volti a constatare il gradimento del servizio offerto

4. ATTIVITA' DI EDUCAZIONE DIGITALE - Presso tutte le sedi

Gli operatori volontari, dopo aver ricevuto la formazione necessaria, svolgeranno un ruolo centrale nelle attività di educazione digitale presso tutte le sedi degli sportelli. Le loro mansioni includeranno:

- Presentazione dei corsi: I volontari saranno responsabili di presentare i corsi di educazione digitale erogati dagli Enti coinvolti nel progetto. Questo comprende fornire informazioni dettagliate sui contenuti dei corsi, gli obiettivi formativi e i benefici per i partecipanti.
- Tutoraggio in aula: Durante i corsi di educazione digitale, i volontari faranno da tutor d'aula, offrendo supporto individuale ai partecipanti. Assisteranno gli studenti nell'apprendimento pratico delle competenze digitali e nel superamento delle eventuali difficoltà incontrate durante il percorso formativo.
- Somministrazione di questionari: I volontari creeranno e somministreranno questionari volti a valutare il

gradimento del servizio offerto. Questi questionari consentiranno di raccogliere feedback dai partecipanti, che saranno utilizzati per migliorare e adattare i corsi di educazione digitale in base alle esigenze della comunità.

- Collaborazione nella progettazione di nuovi corsi: I volontari affiancheranno le risorse degli Enti che si occupano della formazione nella progettazione di nuovi corsi di formazione sul benessere digitale e le tecnologie civiche. Parteciperanno attivamente alla fase di ideazione, contribuendo con suggerimenti e proposte per sviluppare programmi formativi innovativi e adatti alle esigenze del pubblico.

5. VALUTAZIONE E MONITORAGGIO - Presso tutte le sedi

Gli operatori volontari avranno modo di compilare un questionario finalizzato a raccogliere informazioni sulle attività svolte e il grado di soddisfazione ad esse relativo. Durante tutto il corso del progetto i volontari parteciperanno a momenti di incontro e confronto con OLP e le altre figure coinvolte nel progetto per condividere i risultati raggiunti.

6. CONCLUSIONE DEL SERVIZIO - Presso tutte le sedi

Gli operatori volontari potranno partecipare ad un momento conclusivo di fine progetto che permetterà loro di riflettere sui risultati ottenuti sia in termini di output progettuali sia in termini di crescita personale e competenze acquisite. A tal fine sarà chiesto di compilare un breve questionario per conoscere il gradimento complessivo dell'esperienza.

Per quanto riguarda l'inserimento di **giovani con minori opportunità**, non ci sono attività nel progetto che in qualche modo potrebbero fare emergere la condizione di svantaggio; pertanto, si intende coinvolgerli in tutti i compiti che saranno richiesti ai suoi colleghi di servizio. In questo caso, però, verrà posta una particolare attenzione sulle competenze utili ai fini di un futuro inserimento lavorativo. Sarà fatta un'attività di riflessione e di ricerca approfondita su quanto richiesto, al giorno d'oggi, nel mondo del lavoro. Tramite questa analisi trasversale sarà possibile individuare le competenze necessarie per un inserimento efficace nella realtà lavorativa e consentirà ai giovani civilisti di affrontare il percorso di servizio civile in un'ottica altamente formativa e qualificante.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

SEDE 1

Vol.To - Torino, Via Giolitti 21, 10123

SEDE 2

CTV Biella - Biella, Via Orfanatrofio 16, 13900

SEDE 3

Società Solidale - Cuneo, Piazza della Croce Rossa Italiana 1, 12100

SEDE 4

Parrocchia San Giulio D'Orta - Torino, Corso Cadore 20/8, 10153

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

VOL.TO

senza vitto e alloggio: 6, di cui 2 GMO

CTV Biella

senza vitto e alloggio: 1 (GMO)

SOCIETA' SOLIDALE CUNEO

senza vitto e alloggio: 1

PARROCCHIA S. GIULIO D'ORTA

senza vitto e alloggio: 1

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI

L'impegno settimanale dei volontari sarà organizzato di norma dal lunedì al venerdì. Occasionalmente, per eventi organizzati dagli enti di accoglienza o dai soggetti partner, potrebbe essere richiesta la presenza nei giorni di sabato o domenica. Questa possibilità è tuttavia da considerarsi residuale.

Sarà richiesta ai volontari la disponibilità al trasferimento a Torino per la formazione generale e specifica laddove condivisa ed eventuali incontri di monitoraggio come descritto nel progetto.

Orario Servizio

N° Ore Di Servizio Settimanale: 25

N° Ore Annuo: 1145

N° Giorni di Servizio Settimanali: 5

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**Eventuali crediti formativi riconosciuti:**

No

Specifica eventuali crediti formativi riconosciuti:

/

Eventuali tirocini riconosciuti:

No

Specifica eventuali tirocini riconosciuti:

/

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

Attestato specifico da ente terzo

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Sistema di selezione dell'Ente Titolare Vol.To SU00132

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**Durata (ore):**

30

Sede di realizzazione Formazione Generale:

Torino - Via Giolitti 21, 10123

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:***Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica (*)***

Per la formazione specifica dei volontari si utilizzeranno **metodologie didattiche dal carattere *non-formale*** e strettamente connesse con la dimensione del *Learning by doing e Thinking by doing*. Tali approcci formativi permettono di comprendere e memorizzare il sapere teorico attraverso un riscontro di tipo pratico (*doing*) e stimolando il pensiero critico e la creatività (*thinking*). Inoltre, i momenti formativi saranno arricchiti dal **confronto attivo** fra i volontari che permetterà l'insorgere di riflessioni collettive, confronti e dibattiti utili a stimolare la crescita dei civilisti stessi. A tal proposito verranno utilizzate tecniche quali:

- **Brainstorming:** è una tecnica creativa di gruppo per far emergere idee volte alla risoluzione di un problema.
- **Lavoro di gruppo:** è un metodo/modalità formativa per eccellenza ed indica quelle situazioni in cui l'insieme dei partecipanti ad un'attività esprime il suo modo di organizzarsi e di affrontare lo svolgimento di un compito. È un metodo efficace se chi lo propone come strumento di formazione ne conosce le potenzialità e i rischi e lo fa vivere come campo aperto di significativa esperienza.
- **Tecniche di simulazione,** che sono tecniche attive di apprendimento basate sul Role-playing, ossia gioco di ruolo, utile per far comprendere ai volontari i diversi punti di vista con riferimento alle varie problematiche affrontate, mettendosi nei panni di una personalità specifica.
- **Presentazione “espressiva”:** Si tratta di utilizzare la creatività e metodi diversi per raccontare situazioni, tematiche, esperienze vissute. Tutte le modalità di racconto e le tecniche sono utilizzabili per raggiungere un obiettivo prefissato.
- **Tecniche di produzione cooperativa,** che uniscono alla formazione didattica anche lo sviluppo delle competenze relazionali, di gruppo, e che quindi favoriscono lo sviluppo di relazioni interpersonali

La formazione specifica verrà erogata in presenza ma, laddove non fosse possibile, i moduli saranno erogati in modalità online sincrona e/o asincrona senza superare complessivamente i limiti previsti dalla Circolare del 31 gennaio 2023 recante “*Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione*” coordinato con la Circolare del 26 gennaio 2024 e dalle *Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori*. In caso di formazione online, sarà verificato che gli operatori volontari dispongano di adeguati strumenti oppure questi saranno a loro forniti.

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

Oltre alle 38 ore di formazione specifica erogate direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, si prevede di fornire **ulteriori 34 ore**, organizzate nei seguenti moduli:

Modulo 0 – Formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile (4h)

Formatori: Aldo Olivero

Contenuti: valutazione dei rischi a cui i volontari sono soggetti nell'espletamento delle loro mansioni ed approfondimento delle azioni volte a minimizzare i pericoli che ne derivano:

- concetto di rischio, danno, prevenzione e protezione;
- organizzazione della prevenzione aziendale;
- diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali
- organi di vigilanza, controllo e assistenza;
- normativa di riferimento.

Modulo 1 – Modalità di organizzazione del servizio (9h)

1.1 Ruolo e funzionamento degli Enti di accoglienza

Formatori: Rosaria Lopez (Volto), Simone Rosso (CTV) Samanta Silvestri (Società Solidale); Marco Tresso (Parrocchia San Giulio D'Orta)

Durata: **3h**

Contenuti: fornire agli operatori volontari SCU le nozioni base sulle funzioni e sulla struttura degli Enti di Accoglienza, attraverso la presentazione della loro storia, delle loro finalità, degli stakeholder e delle attività che, in generale, svolgono. A questa introduzione, seguirà una descrizione più specifica e differenziata relativa alle specificità di ogni Ente nella quale verranno rispettivamente presentati:

- La Carta dei Servizi e le modalità di accreditamento (per i CSV)
- I Destinatari
- I principi ispiratori
- I servizi e le modalità di accesso
- Le aree di attività di interesse

1.2 Il Codice del Terzo Settore, la definizione di volontari e l'istituzione del RUNTS

Formatori: Stefania Cerri (Vol.To e Parrocchia San Giulio D'Orta); Barbara Bedino (Società Solidale); Silvia Amaturò (CTV)

Durata: **3h**

Contenuti: fornire le conoscenze necessarie riguardanti il mondo del Terzo Settore. In particolare, verranno approfonditi i contenuti relativi al Codice del Terzo Settore e la definizione di "volontario" secondo lo stesso. Tale modulo sarà inoltre dedicato alla presentazione della Riforma del Terzo Settore e dei requisiti conseguenti e necessari che un Ente deve rispettare per essere riconosciuto come ETS.

Si approfondirà anche il Decreto Ministeriale n. 106 emanato lo scorso 15 settembre 2020, per mezzo del quale sono disciplinate le procedure di iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), le modalità di deposito degli atti, le regole per la predisposizione, la tenuta, la conservazione e la gestione del Registro. Gli operatori volontari avranno modo di comprendere come dare supporto agli ETS, in particolare nel processo di iscrizione alla piattaforma online del RUNTS.

1.3 L'ambito di lavoro e le relazioni con utenti e colleghi

Formatore: Sara Ghirardi

Durata: **3h**

Contenuti: potenziamento delle principali e necessarie soft skills, quindi, di capacità relazionali e comportamentali, che caratterizzano la persona e indicano il modo in cui ci si pone rispetto al contesto lavorativo in cui si opera. Le soft skill degli operatori volontari: problem solving, pensiero critico, creatività, gestione delle risorse umane, coordinarsi con gli altri, intelligenza emotiva, capacità di giudizio e di prendere decisioni, orientamento al servizio, negoziazione, flessibilità cognitiva.

Verranno inoltre approfondite temi quali:

- capacità di adattamento in contesti lavorativi;
- team work: capacità e disponibilità di lavorare in gruppo;
- resistenza allo stress e relativo controllo: saper reagire alla pressione lavorativa e mantenere il controllo senza perdere il focus sulle priorità lavorative e non trasmettere ad altri ansie e tensioni;
- pianificare e organizzare: identificare obiettivi e priorità, sapere tener conto del tempo a disposizione e organizzare il lavoro delle eventuali risorse a disposizione;
- precisione e attenzione ai dettagli: sapere curare i particolari è spesso la differenza fra un buon lavoratore e uno eccellente;
- tenersi aggiornati: individuare le proprie lacune e le personali aree di miglioramento per acquisire sempre più competenze. È importante dimostrare di essere proattivi nell'apprendere e curiosi verso le novità che interessano il proprio settore.

Modulo 4 - Le modalità specifiche di erogazione del Servizio (8h)

4.1 Nozioni fondamentali in materia di privacy, GDPR

Formatore: Cristina Colucci

Durata: **2h**

Contenuti: ai partecipanti verrà fornito nozioni in materia di GDPR e avrà lo scopo di dare le nozioni principali in materia di trattamento dei dati personali e di apprendere i principi generali e gli aspetti principali del Regolamento Europeo 2016/679. Aiuterà i partecipanti ad identificare, inoltre, i risvolti pratici in termini di modalità di gestione dei dati personali, di adempimenti da osservare e misure di sicurezza da adottare per conseguire la piena aderenza

ai principi normativi. Nonché, acquisire una panoramica generale sugli adempimenti previsti dalla normativa funzionale ad una prima stima della conformità al GDPR per la propria realtà. Durante l'evento verranno affrontati i temi di privacy e le buone pratiche da seguire in merito al trattamento dei dati personali.

4.2 Sicurezza informatica e protezione dei dati: rischi e strumenti per gestirli

Formatore: Cristina Colucci

Durata: **3h**

Contenuti: ai partecipanti verranno fornite nozioni in materia di strumenti per acquisire consapevolezza e saper individuare le vulnerabilità di sicurezza informatica, così da poter attuare le strategie più efficaci di protezione di dati, reti e dispositivi e le misure di monitoraggio e controllo più opportune per garantire la funzionalità operative degli Enti. Secondo le più recenti ricerche le aziende, particolarmente le PMI, non hanno ancora maturato una sufficiente consapevolezza di tale rischio ritenendo che non le riguardi e che quindi non corrono seri pericoli. In questo momento formativo, i partecipanti avranno la possibilità di approfondire, attraverso contenuti divulgativi e mirati, quali sono le principali vulnerabilità nella gestione di dati e sistemi aziendali.

4.3 Le modalità per richiedere i servizi degli Enti

Formatori: Silvia Amato (CTV); Samanta Silvestri (Società Solidale); Fiorella Franco (Vol.To) Marco Tresso (Parrocchia San Giulio D'Orta)

Durata: **3h**

Contenuti: attraverso le ore dedicate a questo modulo si mira ad approfondire il funzionamento degli strumenti propri degli Enti tramite i quali richiedere servizi o entrare in contatto digitale con l'Ente di Accoglienza. Verranno quindi fornite nozioni relative anche a temi quali contabilità, gestione documentale, protocollo, comunicazione, marketing e all'utilizzo di strumenti di monitoraggio e valutazione di servizi e attività. Queste ore saranno dunque dedicate ad una formazione in parte teorica, ma soprattutto pratica, e consentiranno ai volontari di apprendere le nozioni fondamentali sui servizi erogati dagli enti e sul come potervi accedere, in previsione del supporto che dovranno fornire ai beneficiari del progetto.

Modulo 5 - Gli strumenti specifici dell'Ente in dotazione ai volontari (2h)

Formatore: Marco Tresso

Contenuti: le ore dedicate a questo modulo hanno l'obiettivo di fornire agli operatori volontari le competenze base relative all'utilizzo degli strumenti di cui disporranno e di cui si potranno servire durante l'intera durata del progetto. Verranno quindi fornite indicazioni di tipo teorico-pratico su:

- Google Drive: servizio di memorizzazione e sincronizzazione online, che comprende il file hosting, il file sharing e la modifica collaborativa di documenti (fino a 15 GB gratuiti). In particolare, verrà illustrato come creare un account Google, come caricare i File, come sincronizzare tutti i dispositivi, come utilizzare Google Docs, Google Fogli e "presentazioni" (corrispettivo di Powerpoint).
- Gmail: servizio gratuito di posta elettronica supportato da pubblicità fornito da Google
- Microsoft Excel: programma prodotto da Microsoft, dedicato alla produzione ed alla gestione di fogli elettronici.
- Zoom Cloud Meetings: piattaforma web che serve a fare lezione in diretta, da remoto
- Google Meet: piattaforma online di Google che permette di organizzare riunioni video online, lezioni virtuali e molto altro.

Modulo 6 - Formazione e informazione sulla comunicazione efficace (3h)

Formatore: Elisa Girardo

Contenuti: l'obiettivo di questo modulo è far conoscere le tecniche comunicative, con un focus sull'importanza dell'ascolto attivo, che devono essere utilizzate con successo e che permettono la costruzione di relazioni solide e cooperative, con una conseguente buona gestione delle risorse umane (coinvolte, supportate e motivate) e una corretta comprensione dei bisogni dei destinatari. Verranno, inoltre, fornite agli operatori volontari le informazioni base e di orientamento e una formazione teorico-pratica, che prevede la concezione dinamica di un volontario

inteso non solo come azione, ma anche come mezzo per avvicinarsi ad un mondo digitale che non è alla portata di tutti.

Ulteriore scopo di questo modulo è formare gli operatori volontari in termini di logiche per gestire le pagine Social, in modo che queste ultime costituiscano un reale valore aggiunto per l'ente che rappresentano. In particolare:

- Principi di comunicazione, definizione di una strategia di comunicazione attraverso l'individuazione degli obiettivi comunicativi e degli interlocutori
- Comunicare attraverso il web e i social network: come usare i diversi strumenti e capire quali sono più adatti per la propria realtà associativa
- Facebook, Youtube, Instagram: come usarli affinché abbiano efficacia comunicativa

Modulo 7 – I servizi digitali (8h)

7.1 I servizi digitali locali

Formatore: Marco Tresso

Durata: **3h**

Contenuti: il presente modulo è orientato alla presentazione di alcuni servizi online della Pubblica Amministrazione della Regione Piemonte e dell'ASL. Ad esempio:

- AOL - Servizio Accettazione on Line
- AS - Azienda Sanitaria pubblica e/o privata
- FSE - Fascicolo Sanitario Elettronico, di cui all'articolo 12 del D.L. 18 ottobre 2012, n. 179, e s.m.i.
- NRE - Numero ricetta elettronica. Numero univoco generato dal Sistema di Accoglienza Centrale tramite il quale è possibile numerare le ricette elettroniche
- PagoPA® - Il sistema dei pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi
- SAR - Sistema di Accoglienza Regionale
- DEMA - Progetto regionale di gestione della Ricetta Dematerializzata (Farmaceutica e specialistica)
- SoL - Servizi Online per il cittadino
- SIRPED - Sistema Informativo Regionale Prescrizione Elettronica e Dematerializzata (SIRPED)
- SIA - Sistema Informativo Aziendale
- LIS - Sistema informativo di Laboratorio analisi

7.2 I servizi digitali nazionali

Formatore: Alberto Manzo/Marco Tresso

Durata: **2h**

Contenuti: lo scopo di questo modulo è quello di presentare i servizi che il cittadino può ricevere online a livello nazionale a partire dall'evoluzione del CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale alla presentazione del Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022.

Il modulo approfondirà gli strumenti di autenticazione pubblica, caratteristiche, funzionalità e modalità di rilascio:

- CIE - Carta d'Identità Elettronica: dispositivo fisico di riconoscimento emesso da Enti Governativi al cui interno sono conservati i dati anagrafici del cliente,
- SPID - Sistema Pubblico d'Identità Digitale: "sistema" di riconoscimento virtuale che non richiede un dispositivo fisico sul quale siano memorizzate le credenziali,
- CNS - Carta Nazionale dei Servizi: certificato digitale rilasciato da un Ente Pubblico che si installa su un chip (Sim) posta generalmente su una tessera modello carta di credito

Inoltre, verranno illustrati gli strumenti di comunicazione che facilitano i rapporti con la PA, a titolo di esempio:

- Firma digitale: riduce l'utilizzo dei documenti in forma cartacea e rende quindi più dinamica, veloce ed ecosostenibile la gestione di pratiche e documentazioni, come ad esempio: fatture, documenti di bilancio, comunicazioni alle PA, visure camerali, contratti, ordini di acquisto e molti altri.
- PEC Posta Elettronica Certificata (PEC) è il sistema che consente di inviare e-mail con valore legale equiparato ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n.68).

Ed infine, si affronterà il tema della compilazione di dichiarazioni online (come ad es. l'ISEE o la precompilata dell'Agenzia delle Entrate).

7.3. Le tecnologie civiche a vantaggio del Terzo Settore

Formatore: Cristina Viano

Durata: 3h

Contenuti: il presente modulo permetterà di presentare alcune tecnologie civiche digitali per il supporto a cittadini e associazioni, in particolare il social network civico First Life e la app portafoglio Blockchain Commons Hood. Durante la formazione saranno in particolare approfonditi i seguenti temi:

- Illustrazione del funzionamento delle due applicazioni;
- Racconto di buone prassi civiche derivate dall'uso di tali applicazioni;

Sarà inoltre previsto un confronto attivo e un momento di brainstorming volto a far emergere quelle che potrebbero essere delle applicazioni concrete positive delle due tecnologie per gli Enti proponenti il progetto, anche attraverso un momento di confronto e un dibattito sull'uso di First Life e Commons Hood.

Durata: 72 ore

Modalità di erogazione: Unica Tranche

Sede di realizzazione della formazione specifica: coincide con la sede di attuazione del progetto

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Let's Digital

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 4
Obiettivo 10

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Categoria di Minore Opportunità:

Difficoltà Economiche

N. Posti GMO: 3

% GMO: 33

Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia di minore opportunità individuata:

Autocertificazione

Specifica documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia di minore

opportunità individuata: /

Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi:

No

Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione

Le attività di ricerca dei volontari saranno svolte da tutti gli Enti. Ogni realtà attiverà il proprio ufficio stampa e le risorse interne ed esterne che si occupano di gestire la comunicazione per promuovere il Servizio Civile attraverso diversi canali: materiali cartacei, social media, newsletter e sito web. Nello specifico Vol.To, per intercettare i giovani con difficoltà economiche, prenderà contatto con i Centri di Assistenza Fiscale (CAF) ed i Centri per l'impiego. Si chiederà, previo accordo di disponibilità, di rendere nota l'esistenza del progetto ai propri contatti che presentino all'interno del nucleo familiare un giovane tra i 18 e i 28 anni di età con ISEE inferiore o pari ai 15.000 euro. Inoltre, i CSV per mission offrono servizi a tutti gli Enti del Terzo Settore dei rispettivi territori che a loro volta sono in contatto con le fasce più fragili della popolazione (pubblico di almeno 5.000 destinatari). Invece il CTV coinvolgerà: - Comunità Educanti di Vercelli, Biella, Valsesia - Tavoli di animazione territoriale: Tavolo Carcere di Biella, Tavolo Carcere di Vercelli, Tavolo Lotta allo spreco (interprovinciale), Tavolo Tratta, Tavolo Migranti, Tavolo Emergenza Freddo di Biella - ETS del "Registro regionale del volontariato e associazionismo di promozione sociale" che operano direttamente o indirettamente con giovani o famiglie in difficoltà economica - Caritas Vercelli e Biella - Centro per l'impiego - Centri di Formazione Professionale - Consulte giovanili IL CCSv di Cuneo coinvolgerà: - Consorzio Socio Assistenziale - Centro per l'impiego - Centri di Formazione Professionale - Sportello Informagiovani - Consulte giovanili - Rete degli Empori Solidali afferenti alle Caritas e relativi Centri di ascolto Caritas - ETS accreditati a Società Solidale che operano con giovani in difficoltà economica (circa 10) La parrocchia San Giulio invece attiverà la propria rete di contatti sul territorio (strutture caritatevoli, oratorio..).

Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali

Ai giovani con minori opportunità verrà fornito il rimborso per le spese di viaggio sostenute giornalmente per raggiungere la sede dell'Ente di accoglienza o eventuali altre sedi (ad esempio durante le giornate all'interno degli istituti scolastici o in occasione di eventi per i quali è richiesta la partecipazione). Sarà, inoltre, premura degli Enti di accoglienza verificare che i giovani con minori opportunità abbiano sempre il materiale necessario allo svolgimento delle attività (materiale da cancelleria o il vestiario adeguato al contesto presso il quale i volontari si recheranno) e fornirlo in caso di necessità. Sarà presente, inoltre, una figura all'interno della sede (la responsabile delle Risorse Umane per Vol.To) con la quale i giovani con minori opportunità possano relazionarsi e alla quale chiedere eventuali informazioni rispetto alle loro attività, agli strumenti forniti dall'Ente e ai rimborsi, diventando così una risorsa che possa garantire un maggior supporto ai giovani. Tutte le figure degli Enti di Accoglienza con i quali i giovani GMO collaboreranno, saranno adeguatamente informate e formate rispetto alle difficoltà dei giovani, in modo che possano sempre fornire supporto laddove necessario e possano, in concomitanza con lo svolgersi delle attività di Servizio essere d'aiuto per i giovani nella riflessione circa il proprio percorso di crescita personale e professionale. Grazie al coinvolgimento attivo di tutte le figure coinvolte nel progetto, la riflessione circa l'esperienza del Servizio Civile non si limiterà ai momenti previsti di tutoraggio e certificazione delle competenze ma sarà costante per l'intero anno di attività. Le risorse umane dei CSV coinvolti hanno preso parte al percorso LEVER UP (finanziato a livello Europeo) che forniva conoscenze e strumenti utili a far emergere le competenze trasversali in contesti di volontariato e potranno quindi utilizzare queste competenze nel rapporto con i giovani. Tali conoscenze saranno poi condivise anche con la Parrocchia San Giulio perchè possa individuare la persona di riferimento e il tutor per i giovani GMO, garantendo un suo costante confronto con gli altri Enti coprogettanti.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Mesi previsti di tutoraggio: 3

N° ore collettive: 18

N° ore individuali: 4

Tot ore: 22

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

L'attività di tutoraggio sarà realizzata negli ultimi 6 mesi del periodo di Servizio Civile, al fine di permettere ai giovani coinvolti di riflettere attivamente sulle competenze acquisite durante più della metà dell'esperienza di Servizio Civile. L'attività sarà svolta da un team di professionisti con competenze differenti e specifiche in relazione alle attività di seguito dettagliate. L'attore coinvolto nel percorso sarà Agenzia Piemonte Lavoro - APL. Le attività saranno organizzate come segue: incontro iniziale della durata di 2 ore per la valutazione dell'esperienza di Servizio Civile e le competenze acquisite ed agite, introduttiva ai laboratori di orientamento. laboratori di orientamento, per una durata complessiva di 16 ore, per riflettere sullo sviluppo e acquisizione di nuove competenze, gli obiettivi professionali e/o formativi e gli strumenti per presentarsi ad un colloquio di lavoro. I giovani saranno chiamati a essere attivi durante lo svolgersi dei laboratori e al contempo svolgere alcuni compiti propedeutici per lo sviluppo delle attività descritte. attività individuale, per un totale di 4 ore, con l'affiancamento degli Operatori dei Centri per l'Impiego di riferimento che, a partire dal lavoro svolto durante i laboratori, si concentreranno sull'individuazione delle competenze apprese ed agite da ciascun volontario, sia durante l'esperienza di servizio civile universale, che in relazione ad esperienze altre, formali e non formali, professionali e/o formative. Tutte le attività descritte saranno svolte in presenza o a distanza (non superando il 50% delle ore previste) e realizzate dal APL con il fine ultimo di fornire ai volontari conoscenze e strumenti per progettare il proprio futuro formativo o professionale al termine dell'esperienza di Servizio Civile. In aggiunta alle attività obbligatorie descritte sono da considerarsi anche le attività opzionali come un incontro di presentazione della rete EURES e la possibilità di colloqui personalizzati con i Centri per l'Impiego e l'attivazione di una rete a supporto dei volontari che darà loro la possibilità per i volontari di essere informati e partecipare ad iniziative ad hoc che i Centri per l'impiego organizzano in alcuni periodi dell'anno, anche in partenariato con altri servizi ed Enti.

Attività obbligatorie

a. L'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 – 2H Il percorso di tutoraggio inizia con una presentazione che illustra il processo di sviluppo delle competenze e l'approccio al mondo del lavoro. Gli orientatori, attraverso la metafora del viaggio, aiutano i volontari a esprimere le idee e aspettative sull'esperienza di tutoraggio e sulle competenze che saranno agite.

b. Realizzazione di laboratori di orientamento specialistico su competenze e mercato del lavoro a cura della Agenzia Piemonte Lavoro – 16H. Riprendendo la metafora del viaggio si analizzeranno tre aspetti: dove mi trovo e dove vorrei andare - obiettivo professionale/formativo cosa ho in valigia e cosa mi serve per realizzare il mio obiettivo - competenze hard/soft riconoscimento e valorizzazione del percorso di Servizio Civile finalizzato all'orientamento professionale e all'autopromozione - ricerca attiva Il percorso si articola in 3 laboratori in presenza (9H) e esercitazioni individuali (7H). Durante le ore individuali ai giovani sarà data la possibilità di mettersi in contatto con i tutor per ogni necessità, saranno supervisionati dai propri OLP e saranno forniti strumenti per stimolare l'apprendimento 1. Le competenze - 3H Cosa sono, quali ritengo di possedere, quali sono richieste maggiormente dalle aziende (focus soft skill). Utilizzo di un Case History per condurre all'esplorazione. Output: scheda delle competenze e scheda analisi esperienza vissuta. 2. L'obiettivo professionale - 3H Viaggio nel software Sorprendo, strumento di orientamento digitale per scoprire le professioni, le caratteristiche personali e imparare a costruire un piano d'azione, tracciando traguardi e attività da realizzare. Output: report Sorprendo, documento di sintesi delle professioni principali, delle competenze trasversali e del piano d'azione individuali. Rappresenta uno strumento importante in un percorso di accompagnamento al lavoro, descritto al punto c. 3.

Dal curriculum al colloquio - 3H Co-costruzione di un CV personalizzato. Uso del Role Playing, con ruoli diversi (selezionatori e candidati) per simulare varie tipologie di colloquio (telefonico, individuale, in gruppo) a partire da offerte di lavoro reali (www.iolavoro.org). Vengono esplorate le dinamiche, i possibili risultati, i comportamenti adeguati e da evitare. Output: CV e appunti per un colloquio efficace. Tutti gli output personali verranno condivisi con gli orientatori del Centro per l'Impiego. c. Tutoraggio individuale presso i Centri per l'impiego - 4H Gli incontri individuali hanno una doppia finalità: la ripresa delle attività svolte in gruppo e la presa in carico presso il Centro per l'impiego. I volontari, con l'aiuto degli orientatori del Centro per l'Impiego, si concentreranno sull'individuazione delle competenze apprese sia durante l'esperienza di servizio civile che in relazione ad esperienze altre. Il punto di partenza saranno gli output elaborati successivamente ai laboratori di gruppo, al fine di riprendere gli elementi importanti per ciascuno ed approfondirli.

Questa attività concorre all'elaborazione dell'attestato specifico conclusivo del percorso. Gli orientatori effettueranno, su richiesta dei volontari, la presa in carico presso il Centro per l'impiego, con particolare attenzione alla presentazione di progetti ed iniziative in linea con l'obiettivo professionale/formativo di ciascuno, attraverso i servizi: Rilascio della dichiarazione di immediata disponibilità e stipula del Patto di Servizio Profilazione GOL (Garanzia Occupabilità Lavoratori) e rimando al Buono Servizi Lavoro. Percorso per l'inserimento lavorativo che prevede attività di ricerca attiva di occupazione /corsi di formazione professionale, realizzato dai Servizi al Lavoro sul territorio regionale. Supporto per l'accesso al sistema di incrocio domanda/offerta: www.iolavoro.org.

Attività Opzionali

Si

Specifiche attività opzionali

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. APL è partner della rete EURES che facilita la mobilità nel mercato del lavoro europeo. Finalità della rete è promuovere la partecipazione e l'empowerment dei giovani attraverso la conoscenza delle opportunità dell'UE (tirocini, lavoro, volontariato, studio). Gli operatori APL organizzeranno un incontro (2H) per presentare gli Scambi giovanili, il Corpo Europeo di Solidarietà, i campi di volontariato internazionale e le iniziative della rete EURES. Verranno illustrati i principali canali di ricerca di lavoro e le piattaforme digitali che favoriscono l'incontro tra la domanda e l'offerta nell'Unione Europea. Per favorire la partecipazione attiva sarà previsto un momento laboratoriale, in cui i partecipanti individueranno le principali competenze da acquisire per poter intraprendere un'esperienza di mobilità estera.

b. La possibilità per il giovane, di svolgere ulteriori attività di orientamento specialistico presso il Centro per l'Impiego e/o rinvio presso altri Servizi al Lavoro. I Centri per l'Impiego offrono attività di orientamento specialistico individuale e di gruppo, su richiesta della persona e individuate dal Patto di Servizio personalizzato. I volontari potranno pertanto accedere alle varie attività. Alcuni esempi: Laboratorio Eures Laboratorio sul Mercato del Lavoro e profili maggiormente ricercati. Laboratori su contratti ed incentivi.

c. Altre iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro. Possibilità per i volontari di essere informati e partecipare ad iniziative ad hoc realizzate dai Centri dell'impiego e Enti terzi: Seminari informativi su progetti giovanili (Act Your Job) Seminari su tirocinio e apprendistato Le job fair IOLAVORO.

Elenco tutor

Tipo: Organismo pubblico o privato incaricato

Codice fiscale: 97595380011

Denominazione: Agenzia Piemonte Lavoro