

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Cittadini digitali nei Comuni della Sardegna

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

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

16. Educazione e promozione dei diritti del cittadino

24. Sportelli informa

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Obiettivo progettuale comune e condiviso dagli Enti di accoglienza

Il presente progetto, che interviene nel settore Educazione del Servizio Civile Universale, si propone come obiettivo di **Rafforzare l'efficacia dello sportello informazioni al cittadino per l'accesso degli utenti ai servizi pubblici online** per contribuire al raggiungimento dell'obiettivo di programma dall'Agenda 2030 ONU **"Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni"** (Obiettivo 10). Il progetto sviluppa i servizi di realizzazione o potenziamento del servizio operativo di facilitazione digitale. In ogni sede sarà presente un volontario in grado di fornire una guida sui servizi digitali e che può aiutare gli utenti a capire come funzionano le nuove tecnologie.

La digitalizzazione dei processi, facilitare l'accesso ai cittadini, interventi di aggiornamento e formazione degli operatori di settore sono temi chiave per sviluppare istituzioni efficaci ed inclusivi nonché premesse basilari per la ripartenza post-pandemia, non solo dell'Italia, ma di tutti i paesi europei. In questo caso, la digitalizzazione rappresenta la strada per promuovere l'inclusione sociale; il superamento del divario digitale, facendo acquisire ai cittadini le abilità necessarie per accedere ai servizi digitali dell'Amministrazione. Così facendo, si vuole dare realizzazione all'Obiettivo 10 e rimuovere gli ostacoli per lo meno di ordine informatico, che limitano la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

L'obiettivo progettuale si declina in obiettivi operativi che gli enti coinvolti si propongono:

- migliorare l'efficienza delle istituzioni diffondendo procedure e modelli per la digitalizzazione dei processi,
- migliorare il rapporto tra cittadini e istituzioni anche attraverso l'organizzazione di sportelli informativi.
- assistere, accompagnare e supportare gli utenti nella fruizione di servizi digitali pubblici e di servizi digitali privati;
- favorire l'inclusione digitale e lo scambio di competenze intergenerazionale;
- altre funzioni evolute da individuare a cura dei beneficiari.

Obiettivi legati all'emergenza Covid19

Perseguire tali obiettivi è ulteriormente necessario alla luce dell'emergenza sanitaria in corso. A causa delle misure di lockdown messe in campo per il contrasto della pandemia causata dal Covid-19, occorre rilevare come le principali istituzioni educative e scolastiche necessitano ad oggi di misure straordinarie quali:

- aumento dell'accesso on-line ai servizi e migliorare le infrastrutture digitali dell'ente;
- implementazione di misure specifiche per condurre in sicurezza i laboratori didattici e tutte quelle attività interrotte a causa della pandemia;
- applicazione di misure informative per la sicurezza necessarie per la corretta fruizione dei servizi;
- aumento delle competenze digitali per l'accesso ai servizi.

Nel perseguire gli obiettivi progettuali, gli Enti di accoglienza non potranno non tenere in considerazione le misure citate poiché l'impatto sui servizi coinvolti è stato notevole e nell'ottica della ripresa tutto girerà intorno all'eccezionalità della situazione generale creatasi.

RUOLO E ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

REGIONE	PROV	ENTE DI ACCOGLIENZA	SETTORE	CODICE SEDE
Sardegna	SS	COMUNE DI CALANGIANUS	Educazione	162419
Sardegna	OR	COMUNE DI PALMAS ARBOREA	Educazione	200207
Sardegna	SU	COMUNE DI SANT'ANDREA FRIUS	Educazione	162463
Sardegna	OR	UNIONE DEI COMUNI DEL MONTIFERRU E ALTO CAMPIDANO	Educazione	202913

Per tutte le sedi sono previste le seguenti attività:

1. Gestione attività di front-office e di sportello	· Accoglienza dell'utente che deve accedere ai servizi online sia in presenza presso l'ufficio che da remoto, attraverso comunicazioni telefoniche; · Orientamento ai servizi ed erogazione delle informazioni necessarie per poter accedere ai servizi; · Erogazione delle informazioni necessarie per poter accedere ai servizi sia in presenza che da remoto o telefonicamente; · Supporto all'utente nella creazione di identità digitale e altri servizi analoghi in relazione alle richieste per i servizi online della Pubblica Amministrazione; · Supporto nell'accesso ai servizi online connessi al progetto "La Famiglia al Centro" · Supporto all'utente nella registrazione ai siti e all'accesso ai servizi e durante la compilazione delle sezioni dedicate online; · Verifica delle richieste effettuate on line; · Gestione helpdesk telefonico e digitale; · Somministrazione di questionari anonimi per rilevare le competenze digitali degli utenti e il gradimento dei cittadini in relazione ai servizi online a seguito della digitalizzazione. Il volontario, soprattutto nel caso di utenti fragili, potrà muoversi nel territorio per raggiungere l'utente e agevolarlo nell'accesso ai servizi. In questo caso sarà dotato di una postazione mobile. Allo stesso modo potrà muoversi nel territorio, tra le diverse sedi progettuali per realizzare attività condivise con gli altri volontari.
2. Gestione comunicazione e promozione del servizio	Attività di comunicazione e informazione, in particolare per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.): · Pubblicizzazione tramite social network e siti web dell'ente; · Realizzazione di guide alla consultazione per diverse tipologie d'utenza; · Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici (uffici, biblioteca, informagiovani, ecc.) e nei luoghi di aggregazione dell'utenza; · Attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).

SEDI DI SVOLGIMENTO:

REGIONE	PROV	ENTE DI ACCOGLIENZA	SETTORE	CODICE SEDE	INDIRIZZO	CIVICO	CAP	POSIZIONI TOTALI
Sardegna	SU	COMUNE DI SANT'ANDREA FRIUS	Educazione	162463	VIA ENRICO FERMI	6	9040	1
Sardegna	OR	COMUNE DI PALMAS ARBOREA	Educazione	200207	VIA RINASCITA	19	9090	1
Sardegna	SS	COMUNE DI CALANGIANUS	Educazione	162419	PIAZZA MERCATO	SNC	7023	1
Sardegna	OR	UNIONE DEI COMUNI DEL MONTIFERRU E ALTO CAMPIDANO	Educazione	202913	VIA SANT'AGOSTINO	18	9070	1
								4

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

4 posti disponibili. Non sono previsti i servizi di vitto e alloggio.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED

ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Tutti gli operatori volontari dovranno svolgere servizio 5 o 6 giorni a settimana con una media di 25 ore settimanali.

In tutte le sedi è richiesto:

Flessibilità oraria.

Disponibilità a effettuare spostamenti nel territorio e presso le altre sedi progettuali.

Inoltre, come indicato nelle “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” gli operatori volontari, se previsto, dovranno:

- Nel caso in cui sia necessaria una fase di autenticazione da parte dell’utente, con inserimento di credenziali private (User ID e Password), il volontario è tenuto ad allontanarsi dalla postazione per il tempo necessario a garantire una adeguata riservatezza all’operazione.
- Eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati.
- La navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
- La navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima.

Il volontario deve 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.

Durante le sessioni il volontario non può:

- Eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
- Utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
- Consultare siti pornografici, siti che incitino all’odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
- Praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
- Utilizzare programmi di condivisione files “peer to peer”.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

NESSUNO

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il sistema di selezione prevede:

- la valutazione dei titoli dichiarati dai candidati nella domanda di partecipazione;
- un colloquio con il personale dell'ente di accoglienza per il quale il giovane si è candidato;
- un colloquio di selezione con i selettori accreditati di ANCI Lombardia.

I colloqui sono di norma organizzati convocando i candidati in sedi provinciali. È stata stimata in 20 minuti la durata congrua minima del colloquio individuale. All'occasione e secondo necessità potranno essere effettuati colloqui di gruppo e/o somministrazione di questionari. A seconda della situazione emergenziale in corso, il colloquio potrebbe essere svolto a distanza.

La procedura standard per la gestione del colloquio prevede:

- Verifica della completa conoscenza delle finalità del progetto da parte del candidato
- Verifica della pregressa esperienza presso l'ente
- Verifica della pregressa esperienza nello stesso settore di impiego
- Verifica dell'idoneità del candidato rispetto alle mansioni previste dal progetto
- Verifica della condivisione degli obiettivi di progetto
- Verifica generale della motivazione
- Interesse per l'acquisizione di competenze
- Disponibilità particolari
- Capacità di relazione e profilo attitudinale
- Altri eventuali di valutazione

In merito ai punti sopra si utilizzerà check list di domande utili a conoscere il candidato, a comprendere le motivazioni, le aspettative nei confronti del progetto e a rilevare le sue attitudini. Accanto al criterio dell'attitudine alla collaborazione volontaria si indagherà sull'attitudine al lavoro in gruppo o in autonomia, l'attitudine alle relazioni, al controllo e al rispetto delle regole. Per facilitare l'emersione delle capacità relazionali e attitudinali potrà rendersi necessaria la somministrazione di un questionario di autovalutazione per l'individuazione di specifiche caratteristiche attitudinali.

Inoltre, sempre in risposta ai punti sopra, si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto (ossia del servizio civile, del progetto, della natura stessa dell'ente) e sull'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione al settore progettuale scelto.

Il processo si conclude con l'attribuzione dei punteggi e relativa elaborazione delle graduatorie.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti

NO

Eventuali tirocini riconosciuti

NO

Il progetto prevede la Certificazione delle competenze professionali ai sensi del DLGS n.13/2013, la certificazione sarà rilasciata da AnciLab s.r.l. che è soggetto titolato. Le competenze professionali che potranno essere acquisite e quindi certificate sono pertinenti al settore progettuale e alle attività svolte dagli operatori volontari.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

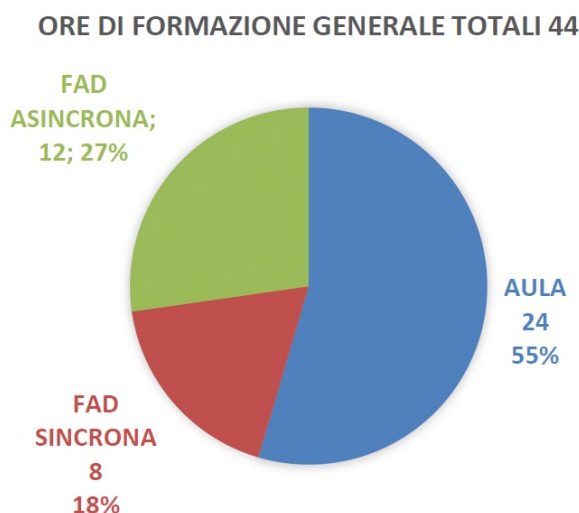
Per la realizzazione della formazione generale si utilizzeranno aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI Lombardia;
- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Come da sistema accreditato, la formazione generale prevede, 44 ore totali, di cui 32 ore di formazione d'aula in presenza e 12 ore di formazione a distanza.

Per questo progetto, coerentemente con quanto previsto dalla Circolare del 23 dicembre 2020 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" le ore di formazione generale saranno rimodulate come segue:

- 24 ore di formazione d'aula in presenza;
- 8 ore di formazione on line in modalità sincrona;
- 12 ore di formazione a distanza.



FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione

Per la realizzazione della formazione specifica saranno utilizzate aule attrezzate nelle sedi di:

- Enti di accoglienza dei progetti;
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale;
- ANCI Lombardia;
- ANCI regionali

Tecniche e metodologie di realizzazione

La formazione specifica “mette in situazione” l’operatore volontario nel contesto dell’Ente di accoglienza e del progetto. È erogata con tecniche che comprendono la lezione frontale e l’esercitazione con dinamiche non formali.

La formazione specifica consente all’operatore volontario di ricevere gli strumenti, le informazioni e le conoscenze necessarie allo svolgimento del suo servizio.

Il progetto prevede l’attivazione di moduli per la conoscenza dell’Ente di accoglienza nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento anche dei servizi digitali locali; si investirà sulla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze utili per lo svolgimento delle attività di progetto anche attraverso lo studio di casi e i *role playing*.

La particolarità della formazione specifica è riferita a una programmazione che considera con attenzione le problematiche scaturite dalla concreta situazione in cui l’operatore volontario è inserito.

La funzione del formatore è quella di condurre l’operatore volontario all’interno dell’esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

Il progetto prevede 74 ore totali di formazione specifica, di cui:

- 36 ore erogate da ANCI Lombardia;
- 38 ore erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

Solo nel caso in cui si verificassero situazioni emergenziali, inclusa la situazione epidemiologica Covid-19, la formazione potrebbe essere erogata attraverso strumenti di didattica a distanza. Nel caso della formazione specifica a distanza ANCI Lombardia ha investito su una piattaforma, un set di contenuti progettati ad hoc per il servizio civile e docenti (e-moderator) in grado di gestire percorsi di FAD con estrema efficacia. La modalità attuata è già utilizzata per la formazione degli Amministratori locali e dei dipendenti e funzionari dei Comuni.

Tecniche e metodi

La formazione specifica d’aula erogata da ANCI Lombardia seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell’ambito di tre gruppi di tecniche attive:

1. **tecniche simulate**, in cui troviamo ad esempio il *role playing* (gioco dei ruoli) per l’interpretazione e l’analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il *role playing* (gioco o interpretazione dei ruoli) consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l’obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il *role playing*

riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.

2. **tecniche di analisi della situazione** che si avvalgono di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizionarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:

- favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
- permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
- consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
- sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
- mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.

3. **tecniche di produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

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

Segue la descrizione dei moduli della formazione specifica in riferimento sia alla formazione d'aula erogata da ANCI Lombardia.

Modulo 1

DURATA	8 ore d'aula (una giornata)
TITOLO	FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
CONTENUTI	Il modulo presenta contenuti di carattere generale in materia di salute e sicurezza e contenuti di approfondimento per rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro con informazioni specifiche sui rischi che l'operatore volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio. Argomenti previsti: • legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;

- rischi nel lavoro;
- sistemazione del posto di lavoro;
- luoghi e attrezzature di lavoro.

Modulo 2

DURATA	8 ore d'aula (una giornata)
TITOLO	DALLO SPORTELLO AL "DIGITALE": COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE
CONTENUTI	Il modulo vuole fornire strumenti operativi agli operatori volontari che operano all'interno di servizi dedicati alla comunicazione istituzionale e nei centri che erogano informazioni agli utenti sulle procedure on line. Si analizzerà come è possibile organizzare, programmare, realizzare piani di comunicazione e interventi destinati a diverse tipologia di utenza, considerando gli aspetti peculiari della comunicazione on line. Argomenti previsti: • elementi base di comunicazione istituzionale; • elementi essenziali per creare un piano di comunicazione; • strumenti a disposizione degli enti per realizzare attività di supporto all'utenza nell'utilizzo dei servizi on line; • analisi delle strategie di coinvolgimento dell'utenza.

Modulo 3

DURATA	8 ore d'aula (una giornata)
TITOLO	DIGITALIZZARE VUOL DIRE INNOVARE
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su alcuni ambiti che riguardano la digitalizzazione di documenti nell'ottica di rendere più accessibile il sistema pubblica amministrazione. Argomenti previsti: • normativa di riferimento; • software in uso per digitalizzare atti e documenti; • potenzialità e limiti dei processi di digitalizzazione.

Modulo 4

DURATA	6 ore d'aula (una giornata)
TITOLO	IL SISTEMA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE LOCALE
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: organizzazione, sviluppo e qualità dei servizi della PA locale. Argomenti previsti: • il funzionamento del Comune: organizzazione dell'ente, amministrazione, servizi, trasparenza, comunicazione; • focus sulla sostenibilità e sullo sviluppo sostenibile; • qualità dei servizi rivolti ai cittadini (servizi di qualità e customer satisfaction); • rischi psicosociali e stress lavoro correlato nei servizi digitali locali legati all'informazione; • dinamiche del lavoro in gruppo:

Modulo 5

DURATA	6 ore d'aula (una giornata)
TITOLO	SISTEMI INFORMATIVI NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti sui sistemi informativi della PA locale. Argomenti previsti: • la connessione dei sistemi informativi con tutti i settori dell'ente; • tecniche e metodi di semplificazione partendo dai sistemi informativi; • informazioni sui limiti del trattamento dei dati.

Durata

Il progetto prevede 74 ore totali di formazione specifica, di cui:

- 36 ore erogate da ANCI Lombardia;
- 38 ore erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

La formazione specifica a cura di ANCI Lombardia sarà erogata entro e non oltre 90 giorni dall'avvio dello stesso.

TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SERVIZIO CIVILE DIGITALE – ComuniDigitali

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

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

fornire

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

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata del periodo di tutoraggio

3 mesi

Ore dedicate al tutoraggio

32 ore totali di tutoraggio, di cui:

- 28 ore collettive;
- 4 ore individuali.

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

L'attività di tutoraggio prevede 32 ore così distribuite:

- 28 ore di tutoraggio collettivo;
- 4 ore di tutoraggio individuale.

Le ore di tutoraggio delle attività obbligatorie ammontano a 28 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio individuale;
- 24 ore di tutoraggio collettivo.

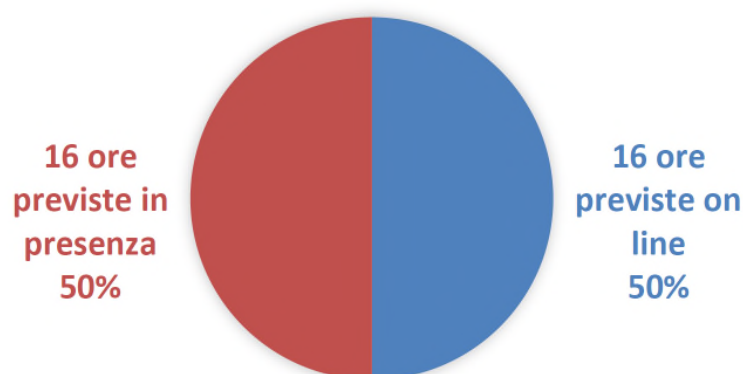
Le ore di tutoraggio e attività opzionali ammontano a 4 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio collettivo.

Per questo progetto, coerentemente con quanto previsto dalla Circolare del 23 dicembre 2020 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" le ore di tutoraggio saranno erogate come segue:

- 16 ore in presenza;
- 16 ore on line in modalità sincrona.

ORE DI TUTORAGGIO TOTALI 32



Attività obbligatorie

Modalità	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Incontro individuale in presenza con il Tutor							2h					
Incontro individuale in presenza con il Tutor												2h
Incontro collettivo on line in modalità sincrona di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (2 giornate di 8 ore ciascuna)							16h					
Incontro collettivo in presenza con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani)											8h	

Attività opzionali

Modalità	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Incontro collettivo in presenza per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio											4h	

Attività obbligatorie (*)

Il progetto prevede 28 ore di attività di tutoraggio obbligatorie, così suddivise:

- 4 ore di tutoraggio individuale;
- 24 ore di tutoraggio collettivo.

TUTORAGGIO INDIVIDUALE

1. Incontro individuale in presenza con il Tutor (durante il settimo mese per una durata di 2 ore)

L'incontro prevede la condivisione con l'operatore volontario dei seguenti contenuti:

- Spiegazione del percorso di tutoraggio previsto (finalità dell'attività, tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione).
- Predisposizione di un dossier individuale; inserimento delle prime considerazioni.
L'operatore volontario, entro la fine del servizio, dovrà compilare, per le parti che gli competono, un documento, riportando tutte le informazioni e le esperienze significative svolte durante l'anno, dal quale prendere avvio e spunto per un bilancio finale.
- Somministrazione e rielaborazione di un questionario di orientamento professionale.
- Ricostruzione, analisi e valutazione dell'iter formativo e lavorativo e delle acquisizioni professionali

2. Incontro individuale in presenza con il Tutor (durante il dodicesimo mese per la durata di 2 ore)

Il secondo incontro con il Tutor è finalizzato per tracciare un bilancio finale:

- Valutazione dell'esperienza in corso.
- Analisi delle abilità e delle conoscenze possedute dal volontario.
- Confronto tra le abilità e le conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o nuova acquisizione.
- Condivisione del dossier individuale.
- Valutazione della spendibilità e trasferibilità in ulteriori contesti lavorativi del pacchetto di competenze acquisite.

TUTORAGGIO COLLETTIVO

1 Incontro collettivo on line in modalità sincrona di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (Durante il settimo mese 2 giornate di 8 ore ciascuna)

Gli operatori volontari inseriti nel presente progetto parteciperanno a un incontro tenuto da un esperto di orientamento al lavoro che illustrerà le modalità di approccio nei rapporti durante la ricerca del lavoro con aziende, imprese, enti del terzo settore, ecc. Saranno forniti strumenti e indicazioni su come si redige un cv e sulle modalità di gestione dei colloqui. Inoltre saranno descritti sia i canali tradizionali e i nuovi canali da utilizzare per la ricerca del lavoro, sia la normativa vigente in tema lavoro e occupazione.

Di seguito indichiamo nel dettaglio l'iniziativa prevista.

Esperta di orientamento al lavoro: Dott.ssa Silvia Barazzuoli (si allegano CV e documento d'identità).

L'obiettivo del corso è quello di trasferire gli strumenti concreti e necessari alla ricerca del lavoro. Nella **prima giornata** attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, gli operatori volontari definiranno il loro "progetto professionale" a partire dai propri punti di forza e di debolezza in termini di interessi e competenze professionali tecniche e trasversali. Sulla base di quanto emerso saranno indicati metodi e tecniche per scrivere il proprio cv e sarà analizzato insieme agli operatori volontari il cv prodotto apportando eventuali modifiche e/o migliorie.

Argomenti previsti:

- interessi e valori professionali;
- variabili che definiscono un ruolo professionale;
- costruzione del progetto professionale;
- valorizzazione delle competenze trasversali (soft-skills);
- strategie per organizzare la ricerca attiva del lavoro;
- costruire il curriculum vitae anche attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea;
- la lettera di accompagnamento.

Nella **seconda giornata** saranno analizzate le modalità di gestione dei colloqui anche attraverso simulazioni e saranno descritti i canali tradizionali e i nuovi canali da utilizzare per la ricerca del lavoro (pagine web degli enti, motori di ricerca, bandi di concorso LinkedIn, autocandidature, ecc.). In tale contesto sarà illustrata la normativa vigente in tema di lavoro e occupazione.

Argomenti previsti:

- prove di selezione (il colloquio, i test, il colloquio di gruppo);

- esercitazioni: simulazione di un colloquio di selezione, presentazione di profili professionali;
- ricerca del lavoro su portali in rete (Linkedin, Infojobs, ...): guida all'uso;
- metodologie di risposta ad annunci di lavoro;
- enti pubblici e privati preposti allo sviluppo dell'occupazione (Centro per l'Impiego, Servizi per il lavoro, ecc.);
- normativa in tema di lavoro e occupazione.

2. Incontro collettivo in presenza con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani) Durante l'undicesimo mese 1 giornata di 8 ore.

L'obiettivo è avvicinare i giovani alle realtà che si occupano di lavoro, formazione e volontariato. In particolare si vuole colmare il gap che separa molto spesso l'individuo dagli strumenti e dalle risorse utili per orientarsi. Gli incontri prevedono una parte di lezione frontale e interattiva e una parte di didattica attiva, con il coinvolgimento in prima persona dei volontari.

Una prima parte della giornata sarà dedicata alla presentazione degli enti che offrono un supporto soprattutto informativo in relazione ai progetti e alle attività realizzate: Informagiovani, Informalavoro, rete Eurodesk. La seconda parte della giornata sarà dedicata alla presentazione degli enti coinvolti direttamente nell'accompagnamento nel mondo del lavoro: Centro per l'impiego e enti accreditati ai servizi al lavoro.

Argomenti previsti:

- cosa sono Informagiovani, Informalavoro, rete Eurodesk;
- mission e valori;
- servizi erogati.
- i Centri per l'impiego;
- servizi erogati;
- individuazione di un piano di azione per la ricerca attiva di lavoro.

Attività opzionali

Il progetto prevede 4 ore di attività di tutoraggio opzionale attraverso:

1. Incontro collettivo in presenza per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio (durante l'undicesimo mese 1 giornata di 4 ore).

L'incontro si svolgerà con un esperto del settore: gli operatori volontari avranno modo di confrontarsi sui servizi presenti nel proprio territorio, producendo una sorta di mappa geograficamente delimitata.

Argomenti previsti:

- analisi dei canali di accesso al mercato del lavoro;
- mappatura territoriale dei servizi (lavoro di gruppo);
- analisi delle opportunità formative sia nazionali che europee disponibili;
- banche dati: cosa sono e come consultarle.