



Allegato A3 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Un pass per il futuro

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

SETTORE: E - Educazione e promozione culturale

AREA: 23. Educazione informatica - 24. Sportelli informa

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Promuovere l'informazione e l'alfabetizzazione digitale nei confronti della popolazione povera di competenze digitali favorendo un uso corretto degli strumenti tecnologici - tablet, pc, conoscenza dei siti, delle app, dei servizi on-line, tramite l'implementazione il servizio di "facilitazione digitale" e l'attività di "educazione digitale".

Lavorare per formare, coltivare e aggiornare costantemente le competenze digitali, o digital skills. Il termine si riferisce alla capacità di saper utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie della società dell'informazione. Le competenze digitali sono quindi un vasto insieme di abilità tecnologiche che consentono di individuare, valutare, utilizzare, condividere e creare contenuti utilizzando le tecnologie informatiche e Internet. Per tale motivo si intende **promuovere e agevolare l'accesso a corsi di formazione on line e in presenza organizzati su diversi livelli di competenza.**

Realizzare un servizio di "facilitazione digitale" attraverso attività di informazione, consulenza e sostegno facilitando l'accesso ai servizi on line, fornendo le indicazioni, le direttive e le nozioni tecniche specifiche per veicolare e coordinare la conoscenza e la mappatura dei servizi on line attivi sul territorio mediante il corretto utilizzo del digitale. In particolare: supportare i cittadini nell'accesso ai servizi relativi ai bisogni specifici, garantendo pari opportunità e contrastando l'emarginazione, attraverso un attento accompagnamento e orientamento ai servizi, in particolare a quelli fruibili on line; facilitare e promuovere un uso consapevole dei social e degli strumenti on-line in genere.

Favorire l'inclusione digitale evidenziando le potenzialità di Internet come strumento legato alla soddisfazione di bisogni legati alla vita quotidiana.

Attraverso il progetto si intende **potenziare e implementare le attività ed i servizi dello Sportello Orienta Giovani**, già esistente presso l'Ente Ultreya Pedara, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze di digitalizzazione delle fasce giovani del territorio e di implementare nel contempo i servizi offerti rivolgendosi ad una platea di destinatari più diversificata. Si tratta di potenziare una attività esistente integrandola con i servizi di facilitazione digitale e **creando lo "Sportello Informa Digitale"**, raggiungibile sia fisicamente, ma ancor più telefonicamente e attraverso i canali propri della comunicazione multimediale (messaggistica istantanea, e-mail, ambienti di interazione come i social-media, ecc).

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il ruolo che gli operatori volontari assumeranno sarà quello di **"facilitatore digitale"** come definito da cliclavoro.it: figura esperta nel promuovere ed educare i cittadini, le aziende ed i professionisti all'utilizzo delle tecnologie digitali. Gli operatori saranno quindi dei mediatori tra l'utente ed il mondo digitale. Alle persone tradizionalmente escluse dall'uso di Internet e dalle tecnologie insegnerà ad utilizzare gli strumenti di base, quali posta elettronica, servizi on-line ed altre applicazioni utili per accedere a servizi pubblici e privati in grado di soddisfare i bisogni della vita quotidiana. Con gli utenti più esperti fungerà da tutor nella ricerca nelle soluzioni migliori offerte dal digitale.

Le attività che gli operatori svolgeranno si riferiscono specificatamente alle due aree di intervento.

AREA: Educazione informatica

Prima della attività formative rivolte agli utenti, gli operatori volontari dovranno:

- Collaborare nella diffusione delle occasioni formative
- Supportare nella realizzazione delle brochure informative cartacee e on-line
- Supportare e assistere all'iscrizione dell'utente
- Gestire la logistica degli spazi e delle attrezzature per il corretto svolgimento dei corsi
- Supportare destinatari nello svolgimento corretto delle verifiche finali
- Supportare l'Ente di accoglienza nell'organizzazione e nella conduzione dei corsi di alfabetizzazione informatica

Durante le attività formative, gli operatori volontari cureranno il supporto all'utente per:

- conoscenza del PC, uso del mouse, della tastiera;
- accensione e spegnimento del PC;
- individuazione degli Hardware e dei software;
- creazione di file e cartelle e relativa gestione (salvataggio e copia);
- conoscenza delle unità di archiviazione (chiavette USB, schede SD, CD/DVD).
- sperimentazione di videoscrittura su programmi di base;
- introduzione ad Internet: cos'è, a cosa serve;
- la connessione e navigazione di base;
- la posta elettronica, gestione mail box e invio allegati.

AREA: Sportella Informa

In tutte le attività, il volontario avrà un ampio margine di autonomia e di iniziativa, affiancato da una figura di riferimento e inserito in modo attivo all'interno di un gruppo di lavoro. Gli operatori volontari si dedicheranno quindi prima ad una mappatura del territorio riguardante i servizi informatizzati offerti ai cittadini sia da amministrazioni pubbliche che dai privati. Questa mappatura renderà più agevole e proficua la consultazione delle informazioni da erogare nella successiva attività di sportello.

In particolare le loro attività saranno volte a:

- Studio della propria banca dati e di settore per produrre strumenti informativi come schede, dépliant;
- Redazione e produzione di schede informative volte ad analizzare le caratteristiche dei diversi target di utenza.
- Raccolta di informazioni sui bisogni degli utenti.

L'operatore volontario fornirà elementi su:

- Introduzione ad Internet: cos'è, a cosa serve;
- Connessione e navigazione di base;
- Internet per la ricerca di informazioni, servizi on-line;
- Internet per la ricerca di lavoro, registrazioni e invio moduli per candidature;
- Accesso ai servizi pubblici on-line, pagamenti tramite banche;
- Assistenza alla navigazione per ricerche varie, tipo procedure di ospedalizzazione, strutture sanitarie particolari;
- Assistenza agli immigrati per accedere ai servizi ed informazioni di loro interesse;
- Supporto pagamenti elettronici: guida e supporto nell'effettuare pagamenti elettronici da parte di singoli utenti con difficoltà di approccio;
- Consultazione banche dati: supporto nella consultazione di orari mobilità pubblica, Trenitalia, viaggi aerei, tariffe.

Inoltre gli operatori volontari affiancheranno l'utenza nelle ricerche sul web e nell'utilizzo delle tecnologie informatiche, nella realizzazione di account di posta PEC, nella **predisposizione del curriculum vitae** in forma adeguata e nel rendere autonomi gli utenti nell'invio del c.v. come allegato in una e-mail o nei siti predisposti per l'invio di candidature di lavoro.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

ENTE	Codice Sede	Volontari	Indirizzo	
Ultreya Pedara	149403	2	Via Pizzo Ferro 5	Pedara (CT)
Comitato provinciale delle Misericordie - Catania - ODV	205515	2	Via Pizzo Ferro 5	Pedara (CT)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero posti: 4 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- **Flessibilità oraria:** garantire la flessibilità oraria (turno di mattina, turno di pomeriggio, turno con rientri pomeridiani, turni con orario spezzato mattino e pomeriggio), è necessario perché occorre adattarsi alle esigenze degli utenti.
- **Presenza anche nei giorni prefestivi e festivi**, in turnazione, per garantire la possibilità di poter svolgere determinate attività.
- **Disponibilità di utilizzo e guida dei mezzi** disponibili, se in possesso della prescritta patente di guida, per il disbrigo di piccole commissioni legate alla realizzazione delle attività.

- **Disponibilità** a trasferimenti e missioni sul territorio per la partecipazione alle attività previste dal Progetto o dal Programma: eventi di formazione, sensibilizzazione, raduni nel territorio provinciale, regionale o nazionale, attività specifiche dell'ente.
- **Scrupoloso rispetto degli orari e dei turni di servizio.**
- **Disponibilità a partecipare ad incontri di formazione anche nelle ore serali e/o il fine settimana e/o nei giorni festivi.**
- **Rilevamento della presenza sull'apposito registro**, anche elettronico, secondo le istruzioni impartite dagli OLP.
- **Rispetto delle norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro con utilizzo degli eventuali DPI, del tesserino identificativo, dell'eventuale abbigliamento** messo a disposizione dagli Enti secondo le indicazioni dell'OLP, restituendoli alla fine del progetto.
- **Riconoscimento dell'indiscutibile centralità dell'essere umano** e riservatezza sulle informazioni e sui dati acquisiti durante lo svolgimento del servizio, osservando la normativa sulla privacy
- **Partecipazione alle attività del Programma** di Servizio Civile Universale all'interno del quale questo progetto si inserisce;
- **Disponibilità a impegnarsi in modalità "da remoto"** nel caso intervenissero situazioni di emergenza in cui l'utilizzo di modalità di servizio "a distanza" siano opportunamente disciplinate dal Dipartimento del Servizio Civile Universale (vedi ad es. Emergenza CoronaVirus).

Giorni di servizio settimanali ed orario: 1.145 ore annue, 25 ore settimanali, 5 giorni a settimana

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

1) Eventuali crediti formativi riconosciuti

L'Università Telematica Pegaso, per tramite dell'ECP di Pedara, riconosce le attività progettuali fino a massimo di 3 CFU.

2) Eventuali tirocini riconosciuti

NESSUNO

3) Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio ()*

Le competenze degli operatori volontari saranno certificate da parte di CERTIPASS SRL, c.f./p.IVA: IT05805441218, soggetto titolato ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n. 13/2013.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione: Aula formativa "Giovanni Paolo II" Via Pizzo Ferro n. 5 - Pedara

Durata: Saranno erogate **74 ore** totali di formazione specifica di cui 38 ore di formazione erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, e 36 ore erogate in presenza dall'Ente con propri formatori provenienti dagli Enti co-progettanti.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Apprendimento e socialità: guardiamo insieme al futuro

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

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: 2

Tipologia di minore opportunità: Difficoltà economiche

Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata:

Certificazione ISEE in corso di validità inferiore o pari alla soglia di 10.000 euro.

Attività degli operatori volontari con minori opportunità

Il ruolo che gli operatori volontari assumeranno sarà quello di **"facilitatore digitale"** come definito da cliclavoro.it: figura esperta nel promuovere ed educare i cittadini, le aziende ed i professionisti all'utilizzo delle tecnologie digitali. Gli operatori saranno quindi dei mediatori tra l'utente ed il mondo digitale. Alle persone tradizionalmente escluse dall'uso di Internet e dalle tecnologie insegnerà ad utilizzare gli strumenti di base, quali posta elettronica, servizi on-line ed altre applicazioni utili per accedere a servizi pubblici e privati in grado di soddisfare i bisogni della vita quotidiana. Con gli utenti più esperti fungerà da tutor nella ricerca nelle soluzioni migliori offerte dal digitale.

Le attività che gli operatori svolgeranno si riferiscono specificatamente alle due aree di intervento.

AREA: Educazione informatica

Prima della attività formative rivolte agli utenti, gli operatori volontari dovranno:

- Collaborare nella diffusione delle occasioni formative
- Supportare nella realizzazione delle brochure informative cartacee e on-line
- Supportare e assistere all'iscrizione dell'utente
- Gestire la logistica degli spazi e delle attrezzature per il corretto svolgimento dei corsi
- Supportare destinatari nello svolgimento corretto delle verifiche finali
- Supportare l'Ente di accoglienza nell'organizzazione e nella conduzione dei corsi di alfabetizzazione informatica

Durante le attività formative, gli operatori volontari cureranno il supporto all'utente per:

- conoscenza del PC, uso del mouse, della tastiera;
- accensione e spegnimento del PC;
- individuazione degli Hardware e dei software;
- creazione di file e cartelle e relativa gestione (salvataggio e copia);
- conoscenza delle unità di archiviazione (chiavette USB, schede SD, CD/DVD).

- sperimentazione di videoscrittura su programmi di base;
- introduzione ad Internet: cos'è, a cosa serve;
- la connessione e navigazione di base;
- la posta elettronica, gestione mail box e invio allegati.

AREA: Sportella Informa

In tutte le attività, il volontario avrà un ampio margine di autonomia e di iniziativa, affiancato da una figura di riferimento e inserito in modo attivo all'interno di un gruppo di lavoro. Gli operatori volontari si dedicheranno quindi prima ad una mappatura del territorio riguardante i servizi informatizzati offerti ai cittadini sia da amministrazioni pubbliche che dai privati. Questa mappatura renderà più agevole e proficua la consultazione delle informazioni da erogare nella successiva attività di sportello.

In particolare le loro attività saranno volte a:

- Studio della propria banca dati e di settore per produrre strumenti informativi come schede, dépliant;
- Redazione e produzione di schede informative volte ad analizzare le caratteristiche dei diversi target di utenza.
- Raccolta di informazioni sui bisogni degli utenti.

L'operatore volontario fornirà elementi su:

- Introduzione ad Internet: cos'è, a cosa serve;
- Connessione e navigazione di base;
- Internet per la ricerca di informazioni, servizi on-line;
- Internet per la ricerca di lavoro, registrazioni e invio moduli per candidature;
- Accesso ai servizi pubblici on-line, pagamenti tramite banche;
- Assistenza alla navigazione per ricerche varie, tipo procedure di ospedalizzazione, strutture sanitarie particolari;
- Assistenza agli immigrati per accedere ai servizi ed informazioni di loro interesse;
- Supporto pagamenti elettronici: guida e supporto nell'effettuare pagamenti elettronici da parte di singoli utenti con difficoltà di approccio;
- Consultazione banche dati: supporto nella consultazione di orari mobilità pubblica, Trenitalia, viaggi aerei, tariffe.

Inoltre gli operatori volontari affiancheranno l'utenza nelle ricerche sul web e nell'utilizzo delle tecnologie informatiche, nella realizzazione di account di posta PEC, nella **predisposizione del curriculum vitae** in forma adeguata e nel rendere autonomi gli utenti nell'invio del c.v. come allegato in una e-mail o nei siti predisposti per l'invio di candidature di lavoro.

→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

La selezione sarà affidata ad una commissione formata da 3 componenti tra cui l'olp, un componente esperto in politiche attive del lavoro per la presa in carico del giovane che coadiuverà la commissione nel colloquio di selezione, un formatore accreditato con funzione di presidente. In considerazione della necessità di garantire una efficace e puntuale individuazione dei candidati selezionati, anche a copertura dei posti riservati, la commissione utilizzerà un computer portatile e un software capace di gestire l'assegnazione dei punteggi, previsti dal sistema di selezione, e l'automatica sommatoria degli stessi con individuazione degli operatori volontari selezionati a copertura dei posti riservati ai giovani con minore opportunità.

Per accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali saranno organizzati incontri ciclici di gruppo con operatori del settore

socio-assistenziale provenienti da ASP e CPI. Tali incontri avranno lo scopo di diminuire la percezione di inadeguatezza dovuta allo svantaggio economico. Inoltre gli Enti co-progettanti si faranno carico delle spese relative agli spostamenti dal luogo di abituale dimora dei giovani con minori opportunità alla sede provvedendo all'acquisto di abbonamenti dei mezzi pubblici. Parimenti gli Enti co-progettanti si faranno carico del trasporto dal luogo di abituale dimora dei giovani con minori opportunità al luogo dove si terranno gli incontri previsti dal Programma.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata del periodo di tutoraggio: 30 mesi

Ore dedicate: 20 ore collettive, 10 ore individuali

Tempi, modalità e articolazione oraria

Il giovane riceverà **specifico formazione** attinente all'affinamento delle proprie capacità relazionali, l'acquisizione di tutti gli elementi per la migliore gestione del colloquio di lavoro, lo sviluppo delle abilità nel comunicare e nel trasmettere le informazioni che lo riguardano. Questa formazione, in aggiunta alla Formazione generale e alla Formazione specifica, si struttura per **Unità di Apprendimento**. Una *Unità di apprendimento* è un'occasione didattica *significativa* per i giovani, che non si limita alla sola trasmissione di conoscenze, ma tende alla formazione integrale della persona, sviluppando competenze attraverso l'utilizzo di una didattica laboratoriale **suddivisa in due momenti fondamentali: una parte in plenaria collettiva e una parte individuale**. Il percorso è strutturato in **3 Unità di apprendimento da 8 ore ciascuna di cui 4 collettive e 4 individuali**. Le Unità di apprendimento saranno organizzate e durante gli ultimi due mesi di attività progettuali.

Attività di tutoraggio

Attività obbligatorie

Attività obbligatorie da svolgere con tutti i giovani saranno di due tipi: attività formative tradizionali (lezione frontale) e attività formative laboratoriali (lezioni in laboratorio di informatica).

Argomenti

- Analisi dei possibili percorsi: prosecuzione degli studi universitari, professionali, ecc. o inserimento nel mondo del lavoro dipendente, autonomo, ecc.;
- La cultura e il senso del lavoro
- Il mercato del lavoro
- Le regole per l'accesso al lavoro e ai servizi per l'impiego
- Il lavoro dipendente e quello autonomo. I contratti di lavoro
- Percorsi, tecniche e strumenti per una ricerca attiva ed efficace del lavoro di tipo dipendente:
 - il passaparola e la conoscenza diretta del datore di lavoro
 - il curriculum e la lettera di presentazione, l'autocandidatura;
 - il colloquio di orientamento e di lavoro: simulazioni;
 - i servizi per l'impiego (Centri per l'Impiego, Agenzie per il lavoro, ecc.)
 - gli annunci di lavoro
 - stage e tirocini
 - le borse lavoro

- Garanzia Giovani ed altre opportunità in essere
- L'autoimprenditorialità
- Il lavoro autonomo e le cooperative sociali
- Dalla *business idea* all'avvio di una impresa: il business plane
- Le linee di finanziamento per mettersi in proprio
- Confronto su alcuni possibili percorsi innovativi verso l'impresa (vendita a km 0 e Gruppi d'Acquisto Solidale, badanti e ... di condominio; cucina multietnica, catering e/o produzione casalinga e servizio di cuoco nelle famiglie; agenzia recapito espressi; caffè/ristorante culturale multietnico; altre idee d'impresa)
- L'agricoltura: il reperimento delle risorse, terreni confiscati alle mafie, bandi di finanziamento, micro-credito, altri sgravi e incentivi.

Attività di laboratorio

Gli operatori volontari svolgeranno delle attività laboratoriali e nello specifico

- Test di orientamento lavorativo e universitario (Alpha Test)
- Scriviamo il curriculum vitae e una lettera di presentazione adeguata
- La ricerca del lavoro: social net di settore e web orienteering
- LinkedIn: sai usarlo in modo efficace?
- La piattaforma myourjob.

Attività opzionali

- Incontro di gruppo con educatori esperti nella promozione dell'autostima al fine di sostenere scelte consapevoli;
- Incontro con ex Volontari del Servizio Civile che hanno intrapreso un percorso lavorativo al fine di trasmettere esperienze positive presentando le caratteristiche della loro professione e le tappe significative della carriera – dalla eventuale scelta dell'Università alla ricerca del primo impiego, all'ingresso nel mondo del lavoro – descrivendo le difficoltà e le possibilità dell'attuale mercato del lavoro;
- Incontro con gli operatori del centro per l'impiego;
- Incontro con esponenti delle Università on line: i percorsi universitari per studenti lavoratori.