

Allegato B3 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO SPECIFICO PER IL “SERVIZIO CIVILE DIGITALE”

TITOLO DEL PROGETTO:

Comuni Digitali in Piemonte e Liguria 2026

SETTORE E AREA DI INTERVENTO: EDUCAZIONE

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

23. Educazione informatica

16. Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo di progetto è **favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.**

I Comuni intendono sviluppare interventi sia di supporto al cittadino in termini di **facilitazione digitale**, sia attivare momenti di **educazione digitale** (formazione/informazione) per rendere più autonomi i cittadini (in particolar modo i meno avvezzi alle tecnologie per mancanza di competenze o di strumentazione) nella fruizione dei servizi digitali dedicati.

In particolare, la definizione di interventi di supporto operativo consentirà a tutta la popolazione di avere pari possibilità di accesso a informazioni, servizi, agevolazioni, ecc. a prescindere dalle proprie difficoltà (mancanza di competenze informatiche, assenza di una rete familiare di supporto, non conoscenza della lingua italiana da parte di cittadini appena giunti in Italia, impossibilità di possedere una connessione a internet o un dispositivo che consenta l'accesso online, ecc.). Il supporto alla fascia di popolazione “digitalmente” debole risponde all'Obiettivo 10 dell'Agenda 2030 “Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e tra le Nazioni”.

All'Obiettivo 4 “Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti” i Comuni cercano di rispondere attraverso la formazione e l'informazione ai cittadini, la realizzazione di momenti di incontro per lo scambio di conoscenze e competenze che siano utili a far conoscere e promuovere contestualmente i diritti del cittadino.

Anche i servizi online connessi ai servizi bibliotecari consentono di abbattere le barriere nei confronti del libero accesso alla conoscenza; così come un servizio di facilitazione anche in relazione alla sanità (accesso al fascicolo sanitario elettronico, prenotazioni e ritiro referti online, ecc.) contribuisce a garantire il diritto alla salute.

Il possesso di un'identità digitale diventa punto nodale per semplificare l'interazione con la PA e per consentire al cittadino la fruizione autonoma e sicura di servizi digitali essenziali.

La Carta d'Identità Elettronica (CIE) assolve a tale finalità, pertanto risultano necessari interventi legati alla sua diffusione e al suo utilizzo attivo.

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

- 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 (talvolta individuando solo alcuni uffici specifici in cui potenziare il servizio);
- incentivare la diffusione e l'utilizzo della CIE come strumento di accesso ai servizi online;
- favorire l'inclusione digitale e lo scambio di competenze intergenerazionale;
- promuovere lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, aumentare la conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, ridurre il digital divide, attraverso un'attività di "educazione digitale" che prevede l'assistenza "one-to-one";
- valorizzare il momento dell'accesso al servizio, mediato dai facilitatori, come opportunità per familiarizzare con il sistema complessivo della PA digitale. La richiesta di aiuto agli sportelli è spesso motivata da carenza di conoscenze informatiche o da un atteggiamento diffidente nei confronti degli strumenti digitali. I volontari, nel ruolo di facilitatori, potrebbero aiutare i cittadini nel superare tali resistenze e quindi assisterli nei primi approcci ai servizi della PA digitale in momenti di supporto e di affiancamento personalizzati che vanno ad incidere positivamente sulla motivazione all'approccio e all'uso del digitale;
- migliorare la qualità, la fruibilità e l'accesso dei propri servizi pubblici digitali, grazie a punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, e al servizio operativo di "facilitazione digitale".

Risultati attesi:

- Aumento delle competenze digitali dei cittadini;
- Aumento del livello di autonomia dei cittadini;
- Aumento dei cittadini che chiedono servizi di facilitazione digitale;
- Aumento dell'utilizzo della CIE per l'accesso ai servizi online;
- Aumento della fruizione dei servizi della PA online, del Comune e dei privati;
- Miglioramento della comunicazione e dei servizi di orientamento/informazione rivolti alla cittadinanza;
- Riduzione dei tempi di erogazione dei servizi a beneficio della cittadinanza;
- Favorire il processo di transizione digitale nei Comuni.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Per tutte le sedi del progetto

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
1. Favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.	1. Gestione attività di front-office e di sportello	1. Affiancamento utenza in presenza
		2. Gestione richieste telefoniche
		3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi
	2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi	1. Pianificazione piano di comunicazione
		2. Predisposizione contenuti
		3. Aggiornamento sito e social network
		4. Realizzazione materiali informativi
	3. Realizzazione attività di formazione	1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi
		2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi
		3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Regione	PROV	Denominazione Ente	Settore	Codice Sede	Indirizzo	Civico	Cap	Posizioni totali
LIGURIA	GE	COMUNE DI LAVAGNA	EDUCAZIONE	238401	PIAZZA DELLA LIBERTÀ	47	16033	1
LIGURIA	GE	COMUNE DI SANTO STEFANO D'AVETO	EDUCAZIONE	238403	PIAZZA DEL POPOLO	1	16049	1
LIGURIA	GE	COMUNE DI ZOAGLI	EDUCAZIONE	224202	PIAZZA XXVII DICEMBRE	2	16035	1
LIGURIA	IM	COMUNE DI BORDIGHERA	EDUCAZIONE	199927	VIA XX SETTEMBRE	32	18012	1
LIGURIA	IM	COMUNE DI MENDATICA	EDUCAZIONE	238504	PIAZZA ROMA	1	18025	1
LIGURIA	SV	COMUNE DI SAVONA	EDUCAZIONE	223552	CORSO ITALIA	19	17100	1
PIEMONTE	AL	COMUNE DI FABBRICA CURONE	EDUCAZIONE	217813	LOCALITÀ GARADASSI	7	15054	1
PIEMONTE	AL	COMUNE DI GAVI	EDUCAZIONE	217954	VIA GOFFREDO MAMELI	44	15066	1
PIEMONTE	AT	COMUNE DI CASTAGNOLE DELLE LANZE	EDUCAZIONE	229659	VIA RUSCONE	9	14054	1
PIEMONTE	AT	COMUNE DI CASTELNUOVO DON BOSCO	EDUCAZIONE	161684	VIA ROMA	12	14022	1
PIEMONTE	TO	COMUNE DI BUTTIGLIERA ALTA	EDUCAZIONE	161644	VIA REANO	3	10090	1
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CUORGNE'	EDUCAZIONE	167656	VIA GIUSEPPE GARIBALDI	9	10082	1
PIEMONTE	TO	COMUNE DI SAN BENIGNO CANAVESE	EDUCAZIONE	217893	PIAZZA VITTORIO EMANUELE II	9	10080	1
LIGURIA	IM	COMUNE DI IMPERIA	EDUCAZIONE	200089	VIALE GIACOMO MATTEOTTI	157	18100	1

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

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

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

In tutte le sedi è richiesto:

Flessibilità oraria.

Disponibilità a prestare servizio nel fine settimana, in giorni festivi e/o in orario serale in occasione di eventi e attività connesse al servizio.

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

Rispetto della privacy.

Rispetto delle generali regole di comportamento valide per i dipendenti dell'Ente di accoglienza; rispetto delle normative nazionali e dei codici comportamentali.

Disponibilità a guidare il mezzo dell'ente

Inoltre, per tutte le sedi, come previsto nel Programma Quadro di "Servizio Civile Digitale" gli operatori volontari, devono tenere conto delle seguenti indicazioni:

- 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".

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.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE

Il sistema di selezione accreditato prevede:

- la valutazione dei titoli dichiarati dai candidati nella domanda di partecipazione;
- un colloquio in presenza oppure a distanza attraverso l'utilizzo di piattaforme on line;

È stata stimata in 20 minuti la durata congrua minima del colloquio individuale. All'occasione e secondo necessità potranno essere effettuati colloqui di gruppo previa informazione al candidato.

Durante i colloqui, oggetto di valutazione saranno i seguenti aspetti:

- Conoscenza delle finalità del servizio civile e del progetto da parte del candidato
- Esame generale della motivazione
- Idoneità del candidato rispetto alle mansioni previste dal progetto
- Capacità di relazione e profilo attitudinale

Per effettuare la valutazione si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, del progetto, del servizio civile e della natura stesse dell'Ente che hanno individuato come sede di servizio. Inoltre si valuterà l'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto.

Nel corso del colloquio i selettori avranno a disposizione:

- una check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali,
- la motivazione, le attitudini, la conoscenza del progetto e del servizio civile in generale;
- le sintesi dei progetti;
- il sistema on line informativo utile per inserire i punteggi e produrre le graduatorie.

Il processo si conclude con l'attribuzione dei punteggi e la conferma delle graduatorie.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione

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

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

Durata

La formazione generale prevede 30 ore totali modulate come segue:

- 16 ore di formazione d'aula in presenza;
- 5 ore di formazione on line in modalità sincrona;
- 9 ore di formazione a distanza in modalità asincrona.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

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 e la formazione a distanza. 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 anche di moduli per la conoscenza dell'Ente di accoglienza nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento; 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 dall'ente titolare;
- 38 ore erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

Tecniche e metodologie

Formazione specifica d'aula in presenza

La formazione specifica d'aula, erogata da formatori esperti, 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 metodologie e tecniche attive:

1. **tecniche simulate**, in cui troviamo ad esempio il role playing per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing 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. **analisi della situazione** ci si avvale 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. **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.

La FORMAZIONE SPECIFICA D'AULA IN PRESENZA sarà erogata secondo i seguenti moduli:

Modulo 1

DURATA	8 ore d'aula in presenza
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	6 ore d'aula in presenza
TITOLO	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: organizzazione, sviluppo e qualità dei servizi della PA locale anche in ambito digitale. Saranno trattati i seguenti aspetti: • il funzionamento del Comune - organizzazione dell'ente, servizi, trasparenza, comunicazione; • qualità dei servizi on line rivolti ai cittadini; • connessione dei sistemi informativi con tutti i settori dell'ente; • informazioni sui limiti del trattamento dei dati; • rischi psicosociali e stress lavoro correlato nei servizi digitali locali legati all'informazione; • dinamiche del lavoro in gruppo.

Modulo 3

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	DIGITALIZZAZIONE DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE E E-INCLUSION
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti sulla digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche, sui servizi "e – inclusion" e sull'utilizzo di internet da parte dei cittadini. Saranno oggetto del modulo: • strumenti e modelli per realizzare i principi della cittadinanza digitale e dell'open government; • postazione informatica - PC con connessione internet, stampante, scanner, telefono, strumenti di videoconferenza; • internet per il cittadino; • servizi per l'inclusione; • apprendimenti necessari per il cittadino - uso di internet, modalità di accesso, servizi di base, regole per l'uso della rete; • analisi delle risorse on-line a disposizione del facilitatore e degli utenti; • privacy e policy informatica.

Modulo 4

DURATA	6 ore d'aula in presenza
TITOLO	L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE AL SERVIZIO DEL CITTADINO
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti sul panorama dei servizi digitali forniti dalla PA locale e sulle procedure connesse ad essi. In particolare si svilupperanno i seguenti temi: • PA digitale e il panorama dei servizi digitali a livello locale e nazionale; • diritti e doveri digitali; • la CIE e i servizi digitali; • identità digitale e lo SPID, PagoPA, AppIO; • monitoraggio degli strumenti informatici e delle procedure ad essi connesse;

- utilizzo dei motori di ricerca della posta elettronica e dei social media;
- strumenti d'archiviazione e sicurezza in rete.

Modulo 5

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	CAPIRE IL DIGITALE: IDENTITÀ E FIRMA DIGITALE
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti sugli aspetti legati agli strumenti per l'identificazione, l'autenticazione e la sottoscrizione informatica analizzando i seguenti temi: • cosa è l'identità digitale e cosa non è; • caratteristiche e struttura dei sistemi di identificazione; • accedere ai sistemi della pubblica amministrazione; • carte CRS CNS CIE, esempi d'uso; • SPID come funziona, esempi d'uso; • PagoPA; • principi di crittografia; • integrità (l'impronta del documento); • autenticazione (certezza dell'identità del soggetto); • certificati e certificatori (un quadro europeo); • firme elettroniche, differenza fra i vari tipi, esempi d'uso; • marche temporali cosa sono e a cosa servono; • normativa di riferimento.

Le ulteriori 38 ore di formazione specifica sono erogate direttamente dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio civile universale dal Dipartimento per la trasformazione digitale come indicato nel Programma Quadro

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
SCD - Servizio Civile per il Digitale nei Comuni italiani

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 OPPORTUNITÀ'

Numero posti previsti per giovani con minori opportunità 0

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata: 3 mesi

Ore di tutoraggio: 30 ore complessive

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione:

Il tutoraggio prevede 30 ore così distribuite:

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

Le ore di tutoraggio delle “attività obbligatorie” ammontano a 26 ore di cui:

- 6 ore di tutoraggio individuale;
- 20 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio delle “attività opzionali” ammontano a 4 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio saranno erogate come segue:

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

Per quanto riguarda le attività obbligatorie:

- gli incontri di tutoraggio individuale, on line in modalità sincrona, con il tutor si terranno il settimo mese e il dodicesimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo, in presenza, di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (2 giornate di 8 ore ciascuna) si terranno il settimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo on line in modalità sincrona 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) si terrà l'undicesimo mese di servizio.

Per quanto riguarda le attività opzionali:

- gli incontri di tutoraggio collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio si terranno l'undicesimo mese di servizio.

Attività obbligatorie:

Sono previste 26 ore di attività di tutoraggio obbligatorie:

- 6 ore individuali
- 20 ore collettive

TUTORAGGIO INDIVIDUALE

1. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - settimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Presentazione del percorso di tutoraggio
- Predisposizione di un dossier individuale e inserimento delle prime considerazioni (il volontario,
- entro la fine del servizio, dovrà compilare, per le parti di competenza, un documento riportando le esperienze significative svolte durante l'anno e dal quale prendere spunto per il bilancio finale)
- Somministrazione e rielaborazione di un questionario di orientamento professionale
- Analisi e valutazione dell'iter formativo/lavorativo

2. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - dodicesimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Valutazione dell'esperienza
- Analisi delle abilità e delle conoscenze del volontario

- Confronto tra abilità e conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o nuova acquisizione
- Condivisione del dossier individuale
- Spendibilità del pacchetto di competenze acquisite

TUTORAGGIO COLLETTIVO

1. Incontro collettivo in presenza sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro - settimo mese - 2 giornate di 8 ore ciascuna.

Un esperto di orientamento al lavoro illustrerà le modalità di approccio nei rapporti durante la ricerca del lavoro con aziende, imprese, enti pubblici e del terzo settore. Saranno forniti strumenti e indicazioni su come redigere il CV, sulle modalità di gestione dei colloqui, sui canali per la ricerca del lavoro e sulla normativa vigente in tema lavoro e occupazione.

Nel dettaglio: nella prima giornata, attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, i volontari definiranno il loro "progetto professionale" a partire dai loro interessi e dalle loro competenze. Sulla base di quanto emerso saranno indicati metodi e tecniche per scrivere il proprio CV, sarà analizzato insieme a loro apportando eventuali modifiche e/o migliorie.

Argomenti previsti:

- interessi professionali
- variabili che definiscono un ruolo professionale
- costruzione del progetto professionale
- valorizzazione delle soft-skills
- organizzare la ricerca attiva del lavoro
- costruire il CV anche attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea 15
- lettera di accompagnamento

Nella seconda giornata saranno analizzate le modalità di gestione dei colloqui, i canali da utilizzare per la ricerca del lavoro (pagine web, motori di ricerca, bandi di concorso, LinkedIn, autocandidature, ecc.) e la normativa vigente in tema di lavoro e occupazione.

Argomenti previsti:

- prove di selezione (colloquio, test, colloquio di gruppo)
- simulazione di un colloquio, presentazione di profili professionali
- ricerca del lavoro su portali in rete (LinkedIn, Infojobs, ...)
- 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 on line in modalità sincrona 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, Eurodesk, Informagiovani) -undicesimo mese - 4 ore. L'obiettivo è avvicinare i giovani alle realtà che si occupano di lavoro e formazione e di colmare il gap che separa molto spesso l'individuo dagli strumenti e dalle risorse già esistenti. Una parte dell'incontro sarà dedicata alla presentazione degli enti che offrono un supporto soprattutto informativo: Informagiovani, Eurodesk. L'altra parte sarà dedicata alla presentazione degli enti coinvolti nell'accompagnamento nel mondo del lavoro: Centro per l'impiego e enti accreditati ai servizi al lavoro.

Argomenti previsti:

- cosa sono Informagiovani, Eurodesk
- cosa sono i Centri per l'impiego, quali servizi erogano
- individuazione di un piano di azione per la ricerca attiva di lavoro

Attività opzionali

1. Incontro collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio - undicesimo mese - 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:

- cosa sono DID e patto di servizio, il supporto del Centro per l'impegno
- mappatura territoriale dei servizi di orientamento lavorativo
- analisi delle opportunità formative sia nazionali che europee disponibili (testimonianze di Eurodesk)
- banche dati: cosa sono e come consultarle