



SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

TITOLO DEL PROGETTO: **Con-TATTO**

SETTORE E AREA DI INTERVENTO: **Educazione e promozione culturale**

DURATA DEL PROGETTO: **12 mesi**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'obiettivo generale del progetto è quello di attivare e consolidare nelle SAP di riferimento degli sportelli per la facilitazione e l'educazione digitale, in cui si realizzeranno attività di supporto e/o di formazione per promuovere nei destinatari svantaggiati individuati il potenziamento delle competenze digitali e la fruizione di servizi digitali pubblici/privati.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

<i>Azioni</i>	<i>Attività</i>	<i>Ruolo operatori volontari</i>
<b>I. Rete</b>	<p><b>1.1 Attività di rilevazione dei bisogni dei cittadini appartenenti ai gruppi target</b></p> <p>Si realizza un lavoro di indagine finalizzato a rilevare, nei territori in cui sarà realizzato il progetto, i bisogni dei cittadini appartenenti ai diversi gruppi target.</p> <p>Tale indagine si avvarrà di strumenti quali interviste e/o questionari strutturati e liberi ai cittadini individuati come target, e ad altri stakeholders pubblici e privati.</p>	<p>Collaboreranno nella realizzazione del lavoro di indagine finalizzato a rilevare i bisogni dei cittadini appartenenti ai diversi gruppi target mediante questionari e interviste ai potenziali destinatari e agli stakeholders.</p>

	<p><b>1.2 Network</b>  Si realizza un'attività di mappatura degli stakeholders locali (Servizi pubblici, Scuole, Associazioni, Parrocchie, Circoli, ecc.) da coinvolgere nello sviluppo degli sportelli di attivare. Si contatteranno tali enti e si verificherà l'eventuale interesse degli stakeholders ad uno sportello itinerante da rendere fruibile periodicamente. Nel caso di feedback positivo si provvederà a creare un tavolo permanente di confronto e scambio buone prassi.</p>	Collaboreranno nell'attività di mappatura degli stakeholders locali, prenderanno contatti con tali enti.
2. <i>Promozione</i>	<p><b>2.1. Pubblicizzazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aggiornamento o con le notizie del progetto del sito web, delle pagine sui social; creazione di un logo;</li> <li>• composizione e stampa di materiale pubblicitario cartaceo (dépliant) con le informazioni relative al funzionamento degli sportelli</li> <li>• fornitura di informazioni agli stakeholders pubblici e privati sulle attività di sportello o formative e le modalità di fruizione</li> <li>• contatti con i media locali per la pubblicazione di comunicati stampa o interviste su radio, tv locali, ecc.</li> </ul>	Collaboreranno nelle attività di pubblicizzazione, di aggiornamento dl sito, dei social nella diffusione del materiale cartaceo, nella fornitura di informazioni sulle modalità di fruizione e nei contatti con i media locali.
	<p><b>2.2 Diffusione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• divulgazione periodica dei risultati e dei destinatari raggiunti e delle attività svolte.</li> </ul>	Collaboreranno nella divulgazione periodica dei risultati e dei destinatari raggiunti e delle attività svolte.
3. <b>Sportello di facilitazione digitale</b>	<p><b>3.1. Programmazione esecutiva</b>  calendarizzazione dei giorni/orari di apertura dello sportello e turni di presenza  allestimento dello sportello con le risorse strumentali.  Predisposizione di strumenti di registrazione delle attività svolte</p>	Collaboreranno nella calendarizzazione dei giorni/orari di apertura dello sportello e turni di presenza dello sportello con le risorse strumentali. Predisposizione di strumenti di registrazione delle attività svolte

### **3.2. Funzionamento Facilitazione digitale.**

Ogni sportello funzionerà in giorni ed orari resi noti alla cittadinanza. La facilitazione digitale si concretizza in momenti di supporto e affiancamento individualizzati, che mirano ad incidere positivamente sulla motivazione e l'auto-efficacia, sull'approccio al digitale, e sul concreto utilizzo di servizi e dispositivi digitale. Si fornirà aiuto, a titolo esemplificativo:

- nell'attivazione dello spid;
- nella navigazione sui siti e nella fruizione dei servizi per i quali si richiede l'identificazione tramite spid;
- nella fruizione dei servizi di base della piattaforma INPS (es. bonus asilo nido, bonus campo estivo, bonus baby sitter, etc.);
- nella fruizione dei buoni servizio regionali per la fruizione di servizi per minori/disabili/anziani;
- nella prenotazione on line di appuntamenti con la pubblica amministrazione;
- nella richiesta di rimborso libri di testa sulla piattaforma della Regione Puglia;
- nell'uso di piattaforma scolastiche o universitaria a distanza.

Collaboreranno nei momenti di supporto e affiancamento individualizzati, che mirano ad incidere positivamente sulla motivazione e l'auto-efficacia, sull'approccio al digitale, e sul concreto utilizzo di servizi e dispositivi digitale. Forniranno aiuto, a titolo esemplificativo:

- nell'attivazione dello spid;
- nella navigazione sui siti e nella fruizione dei servizi per i quali si richiede l'identificazione tramite spid;
- nella fruizione dei servizi di base della piattaforma INPS (es. bonus asilo nido, bonus campo estivo, bonus baby sitter, etc.);
- nella fruizione dei buoni servizio regionali per la fruizione di servizi per minori/disabili/anziani;
- nella prenotazione on line di appuntamenti con la pubblica amministrazione;
- nella richiesta di rimborso libri di testa sulla piattaforma della Regione Puglia;
- nell'uso di piattaforma scolastiche o universitaria a distanza.

4. <b>Educazione digitale</b>	<p><b>4.1. promozione</b> La pubblicizzazione dei corsi di educazione digitale avverrà attraverso i social network, la rete di stakeholders e volantini.</p>	Collaboreranno nella pubblicizzazione dei corsi di educazione digitale attraverso i social network, la rete di stakeholders e volantini.
	<p><b>4.2. Realizzazione dei corsi</b> Si realizzeranno incontri/corsi di educazione all'uso di strumenti digitali, non riferiti a servizi erogati direttamente dall'ente, con l'intento di curare la diffusione della "cultura digitale". L'educazione digitale ha l'obiettivo di sviluppare negli individui formati competenze digitali di base e/o avanzate – intese sia come conoscenze, sia come abilità, sia come attitudini e valori – attraverso il disegno di attività didattiche mirate e l'integrazione di specifici metodi pedagogici. Le attività formative saranno calibrate in base ai gruppi sociali target del progetto: anziani, adulti (donne, immigrati), giovani, adolescenti, preadolescenti.  Le attività di formazione si svolgono nelle SAP o in altre sedi messe a disposizione da stakeholders interessati e idonee per lo svolgimento delle stesse; per verificare l'idoneità si farà riferimento alle norme regionali in materia.</p>	Collaboreranno nella realizzazione incontri/corsi di educazione all'uso di strumenti digitali,
5. <b>Monitoraggio</b>	<p><b>5.1. Rilevamento della soddisfazione dei cittadini</b> Vengono somministrati questionari di soddisfazione ai cittadini e agli stakeholders.</p>	Somministreranno questionari di soddisfazione ai cittadini e agli stakeholders.
	<p><b>5.2. realizzazione di eventi pubblici conclusivi</b> Si realizza un evento conclusivo indirizzato alla cittadinanza per la diffusione dei risultati raggiunti.</p>	Collaboreranno nella realizzazione di eventi pubblici conclusivi.

## **SEDI DI SVOLGIMENTO, POSTI DISPONIBILI E SERVIZI OFFERTI**

<b>Sede</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Comune</b>	<b>Codice Sede</b>	<b>N° Volontari per sede</b>
Casa del Giovane	VIALE CANDELARO	FOGGIA	155521	4
SOC. COOP. AGAPE PARROCCHIA	VIA FILIPPO D'ALFONSO	SAN SEVERO	155518	2

**In tutte le sedi non sono previsti né vitto né alloggio durante l'orario di servizio.**

### **EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

L'operatore Volontario dovrà essere disponibile a:

- rispettare il regolamento del Servizio Civile presso la SAP e le disposizioni dell'OLP, particolarmente quelle in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- rispettare la normativa vigente riguardo la privacy, la sicurezza e il trattamento dei dati personali ovvero mantenere il segreto professionale nei confronti di persone non autorizzate all'accesso a tali dati;
- concordare un orario giornaliero di presenza che tenga conto degli obiettivi del presente Progetto, dell'esigenze organizzative necessarie alla sua attuazione, delle esigenze dei destinatari e dei partner che mettono a disposizione la loro sede per le attività;
- adottare una flessibilità oraria secondo le esigenze delle varie attività nella SAP, che prevedono anche un incremento orario in alcuni mesi dell'anno;
- svolgere le attività anche presso le sedi dei partner, in base al programma concordato con l'OLP;
- collaborare all'organizzazione e realizzazione delle iniziative di promozione e sensibilizzazione del Progetto, aiutando a preparare il materiale;
- svolgere le attività anche in orario serale, durante il periodo estivo, qualora fosse utile per il raggiungimento degli obiettivi progettuali (es. pubblicizzazione eventi);
- svolgere le attività in giorni festivi, qualora ciò fosse previsto nel programma trimestrale;
- partecipare a tutte le riunioni progettuali, programmatiche, organizzative, di verifica;
- partecipare a tutti gli incontri di formazione e verifica organizzati dalla SAP sino alla fine dell'anno di servizio;
- guidare gli automezzi messi a disposizione dagli Enti proponenti, qualora ciò fosse necessario per lo svolgimento delle attività, dopo aver dato il proprio consenso e verificato le condizioni del mezzo;
- effettuare la vaccinazione ANTICOID (se non già realizzata) ed adottare tutte le misure di prevenzione e protezione indicate dall'OLP.
- essere disponibili a trasferte, soggiorni, uscite anche con pernottamento, giornate di formazione anche residenziali rivolte agli utenti o agli operatori volontari stessi per missioni specifiche connesse ad attività legate al progetto (uscite fuori sede);
- distacchi temporanei di sede di servizio secondo termini di legge: attività educative presso altre sedi scolastiche, parrocchiali e associative;
- incontri di formazione e verifica organizzati sino alla fine dell'anno di servizio;
- flessibilità oraria secondo le esigenze delle varie attività e incremento delle presenze nei mesi di giugno e luglio;

Giorni di servizio a settimana: 5

Monte ore annuo: 1145 ore

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Eventuali crediti formativi riconosciuti: **Nessuno**

Eventuali tirocini riconosciuti: **Nessuno**

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio: **Attestato specifico rilasciato da ente terzo**

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE**

Consulta i criteri di selezione sul sito [www.salesianiperilsociale.it](http://www.salesianiperilsociale.it)

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Durata: **42 ore**

Sede di realizzazione Formazione Generale: presso le due differenti sedi di progetto

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Sede di realizzazione: coincide con le due differenti sedi di progetto

***Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica***

Il 50% delle ore della formazione specifica verranno svolte in presenza e il 50% (max 50%) on line in modalità sincrona e asincrona

Si punterà a creare un ambiente accogliente ai volontari del progetto e a fornire loro le conoscenze e le competenze teorico pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il giovane volontario sarà impegnato e necessarie a svolgere in maniera positiva ed efficace le attività previste dal progetto. Un primo momento sarà dedicato alla conoscenza dei rischi specifici esistenti negli ambienti in cui il volontario andrà ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate, si continuerà con la conoscenza della struttura, degli operatori e degli ambienti dove opereranno. Si avrà cura di far conoscere il responsabile della struttura e chi svolge ruoli di responsabilità nella sede nonché le persone referenti del servizio civile dell'ente. Si organizzeranno anche momenti conviviali per favorire la conoscenza fra gli operatori volontari e con gli altri operatori della struttura. Sono previsti incontri settimanali di durata variabile da svolgersi nei primi 3 mesi del progetto fino all'aggiungimento del monte ore previsto. Tecniche:

- lezioni frontali
- lavori di gruppo
- problem solving
- simulazioni e role-play
- studio di casi (analisi) e brainstorming

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

<b>Moduli</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Durata (ore)</b>	<b>Nominativo Formatore</b>
<b>Modulo Prevenzione e protezione concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</b>	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile	4	D'Amico Massimo Pompeo
<b>Pedagogia</b>	Programmazione e valutazione educativa	2	Ines Vinciguerra e Hunger Cornelia per la sede di Associazione Comunità sulla strada di Emmaus e Pacentra Vincenzo per la sede della Cooperativa sociale Agape
	Metodologia pratica e attuazione dei criteri educativi	2	
	Sistema preventivo salesiano nell'educazione dei destinatari	2	
	L'identità e la costruzione di un modello di educatore/formatore	2	
<b>Psicologia</b>	Ascolto e la capacità di lettura del disagio	2	
	Gestione dei processi comunicativi interni ed esterni	2	
<b>Conoscenze Teorico- Pratiche Relative al Settore Specifico dell'area d'intervento</b>	Presentazione e Strategie di Attuazione del Progetto	2	
	Modalità di Organizzazione della Sap e del servizio e strumenti specifici dell'Ente in dotazione agli operatori volontari;	2	
	Conoscenza dei bisogni dei destinatari del progetto	2	
	Le modalità specifiche di erogazione del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari;	2	
	La diversità come valore	2	
	Servizi digitali locali (forniti dall'amministrazione comunale, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del	2	

	territorio) e quelli specifici nazionali (es. compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell'Agenzia delle Entrate);		
	Strumenti per svolgere il ruolo di facilitatore/educatore digitale nel contesto specifico progettuale.	2	
	Metodologia pratica per progettare e realizzare interventi di facilitazione digitale	2	
	Tecniche di animazione di gruppo	2	

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

**ACCEDI**

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

- Obiettivo 4 Agenda 2030 Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
- Obiettivo 10 Agenda 2030 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE**

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Mesi Previsti Tutoraggio: **3**

Numero ore collettive: **16**

Numero ore individuali: **5**

Totale ore: **21**

**Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione:**

L'attività verrà effettuata nella seconda parte del progetto, durante gli ultimi tre mesi di Servizio Civile. L'attività si comporrà per ciascun operatore volontario di servizio civile di 21 ore così erogate:

n° 5 ore saranno effettuate in modalità individuale e saranno erogate in due momenti distinti, all'inizio ed al termine del percorso di tutoraggio. Tali ore saranno dedicate a:



scheda anagrafico-professionale, rilevazione bisogno professionale e di servizi  
prima ricognizione delle esperienze formative, abilità, conoscenze, potenzialità e attitudini:  
l'obiettivo di favorire la riflessione sui propri punti di forza in contesti lavorativi diversi e la  
consapevolezza di eventuali aspetti di miglioramento.

attività di bilancio delle competenze individuazione interventi di supporto all'inserimento  
lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso servizi specialistici e della  
formazione, supporto all'autopromozione.

n° 16 ore saranno gestite in modalità collettiva e saranno erogate in quattro momenti distinti,  
della durata di 4 ore. Il primo momento sarà dedicato alla presentazione delle caratteristiche del  
mercato del lavoro, dei servizi formativi locali e internazionali, delle tipologie di incontro  
domanda offerta, la teoria del colloquio di selezione, fattori motivanti, modello delle  
competenze, concetto di autoefficacia, elementi di organizzazione aziendale, conoscenza  
essenziale della normativa del lavoro (Jobs Act, normativa di riferimento, ...)

il secondo e il quarto momento saranno dedicati al perfezionamento e redazione del cv, l'utilizzo  
di e-guidance tools per la ricerca attiva del lavoro, la simulazione di colloqui di lavoro e tecniche  
di autopromozione, strumenti di comunicazione efficace, codice etico e modello organizzativo  
il terzo momento finale sarà dedicato all'approfondimento dei servizi offerti dai servizi pubblici  
e privati di inserimento lavorativo.

L'attività collettiva sarà realizzata all'interno di aule/laboratori adeguatamente attrezzati per  
favorire la proficua personalizzazione e realizzazione delle attività proposte: momenti di  
formazione teorica, attività di lavoro personale al pc, lavoro in piccoli gruppi.

#### **Attività obbligatorie:**

1) Momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di  
servizio civile, di analisi delle competenze apprese durante il servizio. Il tutor cercherà di  
approfondire nei destinatari le capacità di:

a) **COMUNICARE E RELAZIONARSI:** questa macroarea comprende l'insieme di abilità  
interpersonali e sociali, che possono facilitare l'adozione da parte del soggetto di comportamenti  
efficaci ed utili al raggiungimento dei propri scopi. Il tutor può operare su questi contenuti:  
presentazione di sé; competenza; comunicativa (codifica e decodifica delle informazioni,  
capacità di ascolto, stili comunicativi, comunicazione non-verbale); espressione e controllo delle  
emozioni; livelli di consapevolezza; interazione e lavoro in gruppo

b) **RICONOSCERE SE STESSI E IL CONTESTO (MACRO E MICRO):** insieme di abilità che  
fanno riferimento alla capacità di un soggetto di effettuare una diagnosi di sé, della  
situazione/contexto in cui opera e delle proprie relazioni con tale contesto. Nell'ambito delle  
azioni orientative si può esplicitare in relazione a due oggetti/contenuti fondamentali: •riconoscere  
se stessi (capacità, risorse, interessi, valori) •conoscere il contesto imparando a distinguere tra: -  
il macrocontesto. - il microcontesto. Tale capacità implica il reperimento, l'interpretazione e  
l'organizzazione di informazioni allo scopo di farsi un'opinione ed esprimere un giudizio utile ad  
impostare una strategia di azione funzionale a compiere una transizione da un sistema ad un  
altro.

c) **FRONTEGGIARE:** con tale termine si intende un insieme di abilità che, integrandosi a quelle  
precedenti, consentono ad un soggetto di effettuare scelte, assumere decisioni, definire strategie e  
piani di azione utili ed efficaci per affrontare e risolvere il problema che ha di fronte per il  
raggiungimento dei propri scopi. Il fronteggiare fa dunque riferimento ad un insieme di  
operazioni mentali: coinvolgersi in un problema e/o in una situazione; definire priorità, decidere;  
valutare aspetti positivi e negativi, punti di forza e di debolezza di una situazione; elaborare  
strategie di azione; monitorare le proprie strategie e valutare i risultati

d) **PROGETTARE:** questa macroarea di competenza comprende l'insieme di abilità che possono  
consentire ad un soggetto di darsi e raggiungere scopi formativi, professionali, sociali, lavorativi  
e coerenti al proprio progetto di vita.

e) **AGIRE LA TRANSIZIONE:** questa area comprende un insieme di abilità di tipo strumentale  
utili nei processi di transizione.

2) Realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, o, nel caso di cittadini di Paese Terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello Skills profile tool for Third Countries Nationals. Preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa:

- a. Interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto-orientamento ed a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e l'inserimento occupazionale o all'autoimprenditorialità.
- b. aiuto nella redazione dei curricula del portfolio e della lettera di presentazione;
- c. Preselezione e costituzione di una banca dati sulla piattaforma telematica [www.impresalavoro.net](http://www.impresalavoro.net) e sulla piattaforma di Mestieri.

3. Le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza e il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro: a- sostegno e orientamento a persone che hanno difficoltà a entrare/rientrare nel mondo del lavoro; b- aggiornamento continuo sulle opportunità formative, lavorative presenti sul territorio regionale e nazionale; c- interfaccia e mediazione con il tessuto imprenditoriale locale, con finalità di informazione, sensibilizzazione e creazione di collegamenti e collaborazioni; d lavoro in rete con gli attori territoriali che si occupano di orientamento, formazione e collocamento.

**Attività Opzionali:**

Presentazione servizi e canali di accesso presentazione delle opportunità offerte sul territorio da Servizio EURES, bandi transnazionalità, Bandi PAL, programma Youth Guarantee, iniziative specifiche. Altre iniziative idonee: in presenza manifestata necessità per il volontario di innalzare il livello della propria professionalità, verrà attivata un'azione di orientamento specialistico alle opportunità gratuite di Formazione Professionale della Regione Puglia o ai servizi di supporto all'autoimprenditorialità.