

Allegato B3 – Servizio Civile Digitale

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

TITOLO DEL PROGETTO:
PUNTO DIGITALE

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

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

AREA DI INTERVENTO: 24 - Sportelli informa...

DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto “Punto Digitale” contribuisce alla realizzazione del programma d'intervento mirando al superamento del divario digitale culturale e generazionale nell'area del Pollino Lagonegrese. L'obiettivo primario è “**abilitare la cittadinanza digitale attiva attraverso il potenziamento di servizi di facilitazione ed educazione digitale presso gli Enti partner, garantendo pari opportunità di accesso e autonomia d'uso delle tecnologie**”. Il progetto si allinea pienamente all'**Obiettivo 4 dell'Agenda 2030** ("Istruzione di qualità") e all'ambito di azione del Servizio Civile volto al rafforzamento della coesione sociale.

L'intervento agisce su tre direttrici strategiche: 1. **Facilitazione (Accesso):** Supporto operativo all'identità digitale (CIE/SPID) e ai servizi della PA (Sanità, INPS, PagoPA), riducendo l'emarginazione dei "migranti digitali" (anziani e stranieri). 2. **Educazione (Competenze):** Formazione mirata a trasformare l'utente da fruitore passivo a cittadino autonomo, in grado di utilizzare la Rete in modo critico e consapevole. 3. **Sostenibilità Digitale:** Promozione di una cultura digitale "green", sensibilizzando sull'impatto ambientale delle tecnologie e sul corretto smaltimento dei rifiuti tech (RAEE), in linea con il Goal 12 dell'Agenda 2030 oltre al Goal 4.

Il progetto contribuisce al programma d'intervento attraverso la creazione di una rete di **facilitatori digitali (i volontari)** che fungono da ponte tra istituzioni e cittadini. In conformità alle Linee Guida SCD 2025, il progetto garantisce la piena integrazione con il sistema di monitoraggio centralizzato del Dipartimento, trasformando l'assistenza sporadica in un servizio pubblico di prossimità istituzionalizzato.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Gli operatori volontari agiranno in qualità di **Facilitatori ed Educatori Digitali**, operando in stretta collaborazione con gli OLP e i referenti informatici degli Enti. Il loro ruolo evolverà da un'iniziativa di analisi e ascolto a una di supporto operativo diretto e sensibilizzazione culturale. In chiave operativa, gli operatori volontari: a) rilevano e classificano i fabbisogni digitali dell'utenza tramite schede e questionari; b) gestiscono agenda, accoglienza e primo 7 orientamento dello sportello; c) affiancano il cittadino, senza sostituirsi ad esso, nell'uso di CIE, SPID, PagoPA, Fascicolo Sanitario Elettronico, ANPR e altri servizi online; d) curano il back-office minimo (registrazione accessi, raccolta dati anonimi, reportistica sul sistema centrale); e) realizzano micro-azioni di educazione digitale su sicurezza, privacy, uso consapevole dei dispositivi e prevenzione delle truffe online; f) collaborano alla produzione di contenuti informativi semplici e accessibili per sito, social e canali istituzionali.

ATTIVITÀ	RUOLO
1.1. Ideazione e predisposizione di un questionario semi strutturato da somministrare ai	

dipendenti degli uffici pubblici comunali per rilevare le criticità incontrare nel rapporto con i cittadini rispetto agli accessi e pratiche on-line. 1.2. Somministrazione ai dipendenti comunali. 1.3. Ideazione e predisposizione di un questionario semi-strutturato per i cittadini, per rilevare le difficoltà nell'uso del digitale. 1.4. Distribuzione del questionario presso gli uffici pubblici e pubblicazione on-line sulla pagina Facebook del sondaggio, per i cittadini che usufruiscono dei social. 1.5. Report per la raccolta dei dati e bisogni emersi da pubblicare su pagina social e web dedicate.	Gli interventi degli operatori volontari saranno rivolti inizialmente a rilevare le difficoltà e criticità sia da parte della pubblica amministrazione che da parte dei cittadini rispetto all'utilizzo del digitale nel disbrigo e adempimento di pratiche on-line. L'analisi e lo studio del fenomeno e dei bisogni emersi verranno raccolti in un report successivamente divulgato per supportare e avvalorare le scelte progettuali.
2.1. Allestimento sportello ed organizzazione orari e prenotazioni. 2.2. Compilazione modulo relativo ai dati personali dell'utente ed informativa della privacy, come previsto dalle Linee Guida del servizio Civile Digitale. 2.3 Aiutare i cittadini nel reperire informazioni su Internet 2.4. Supportare l'attivazione di account di e-mail per i fruitori. 2.5. Attivare account finalizzati alla fruizione di servizi pubblici. 2.6. Supportare gli utenti nella fruizione di servizi on line. 2.7. Servizio di messaggia istantanea tramite Telegram o Pagina Facebook dedicata al progetto, per fornire assistenza da remoto. 2.8. Questionario di registrazione anonima dei dati statistici previsto dalle Linee Guida.	Gli operatori volontari saranno impegnati nell'affiancamento individuale ai cittadini, gratuito e su appuntamento, presso gli sportelli delle sedi di accoglienza. Durante l'appuntamento vengono illustrati (e in taluni casi erogati) servizi digitali. Al termine di ogni sessione di facilitazione, il facilitatore compila un apposito questionario, anche in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso. Sarà inoltre predisposto un servizio di messaggia istantanea per permettere a chi non riesce a raggiungere lo sportello di mettersi in contatto con gli operatori volontari in qualità di facilitatori per aver assistenza da remoto.
3.1. Redazione di report sui benefici dell'uso del digitale da pubblicare sul sito web e sulle pagine social. 3.2. Redazione di brochure relative a best practice sull'utilizzo dei servizi pubblici digitali e sui temi della sostenibilità, da distribuire presso le sedi di accoglienza e i luoghi di erogazione dei servizi pubblici territoriali. 3.3. Organizzazione di incontri tematici di sensibilizzazione all'uso del digitale. 3.4. Organizzazione di incontri di sensibilizzazione sull'educazione ambientale e digitale legata al tema della sostenibilità. 3.5. Pubblicazione post informativi sulle attività progettuali e finalità sulla pagina web istituzionale dedicata al Servizio Civile Digitale, pagina Facebook ed Instagram.	Gli operatori volontari saranno impegnati in attività di promozione e divulgazione attraverso la realizzazione dei relativi materiali informativi (schede di sintesi, vademecum, brochure, locandine, volantini). Inoltre verranno redatti report che concorreranno a divulgare i temi trattati. Inoltre, le attività saranno rivolte programmare incontri e seminari sui servizi online offerti dagli Enti territoriali, realizzare presentazioni sui servizi online offerti da inserire sul sito internet, predisporre, organizzare e pubblicizzare gli Incontri e i seminari sull'uso consapevole dell'ICT e di internet, predisporre, organizzare e pubblicizzare gli Incontri di promozione all'uso delle email e delle PEC. Fondamentale sarà il tema della sostenibilità tra educazione digitale ed educazione ambientale che verrà trattato attraverso iniziative e brochure.

4.1. Brainstorming sui report elaborati e stesura di ipotesi progettuali ai fini del miglioramento del servizio	Gli operatori volontari, coadiuvati dall'Olp, nell'ultimo mese di servizio dopo aver espletato tutte le attività ed aver valutato obiettivi raggiunti, benefici e criticità del loro operato, redigeranno un report da condividere con l'ente titolare, proponendo in base all'esperienza fatta eventuali altre attività, azioni ed obiettivi mirati al miglioramento progettuale.
---	--

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Codice Ente	Sede	Indirizzo	Comune	Stato	Codice Sede	N° Volontari
SU00315	Ufficio di Piano	Via Anzoleconte	VIGGIANELLO	Accreditata	191117	3 (GMO: 1)
SU00315A11	Centro Sociale	Via Verneta	LAGONEGRO	Accreditata	209024	4 (GMO: 2)
SU00315A12	Biblioteca	Via Roma	LAURIA	Accreditata	209711	3 (GMO: 2)
SU00315A17	Comune di Rivello	Via Monastero	RIVELLO	Accreditata	191101	4 (GMO: 2)
SU00315A21	Comune di Rotonda 5	Via Roma	ROTONDA	Accreditata	191184	4 (GMO: 2)
SU00315A22	Museo della Pastorizia	Via dei Mille	CASTELSARACENO	Accreditata	191003	3 (GMO: 1)
1						

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero posti: **21 senza vitto e alloggio.**

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Oltre a quanto previsto dal contratto di servizio civile universale e dalla disciplina vigente, l'attuazione del presente progetto richiede agli operatori volontari il rispetto delle seguenti condizioni e obblighi particolari, finalizzati a garantire l'efficacia degli interventi di facilitazione digitale e la continuità del servizio all'utenza:

- **Flessibilità oraria e operativa:** disponibilità alla modulazione dell'orario settimanale (nei limiti del monte ore previsto) per far fronte a specifiche esigenze di servizio, inclusa l'eventuale operatività nelle giornate di sabato per attività di sportello o eventi di sensibilizzazione sul territorio.
- **Continuità del servizio:** impegno a garantire la presenza durante il periodo estivo e nei periodi di maggiore afflusso dell'utenza, al fine di non interrompere i servizi di supporto digitale ai cittadini fragili.
- **Partecipazione attiva a eventi e manifestazioni:** disponibilità a presenziare e supportare attivamente le iniziative, i seminari e le giornate di promozione della cultura digitale organizzate dagli enti co-progettanti e dai partner di rete.
- **Monitoraggio e valutazione:** obbligo di partecipazione sistematica ai momenti di verifica, ai focus group e alle attività di monitoraggio periodico, inclusa la puntuale compilazione dei questionari sulla piattaforma di monitoraggio centrale come previsto dal Programma Quadro SCD.
- **Lavoro in équipe e coordinamento:** attitudine al lavoro di gruppo e al confronto costante in équipe; rigoroso rispetto delle indicazioni operative fornite dall'Operatore Locale di Progetto (OLP) e raccordo costante con i responsabili per la gestione delle criticità tecniche o relazionali.
- **Formazione e aggiornamento:** obbligo di frequenza integrale dei momenti formativi (generale e specifica) e degli eventi di aggiornamento professionale organizzati per mantenere l'allineamento con l'evoluzione dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione.
- **Missioni e trasferte:** disponibilità a spostarsi presso le diverse sedi di attuazione del progetto o presso luoghi di aggregazione sociale (biblioteche, centri anziani, piazze) per l'erogazione di servizi di facilitazione

digitale itinerante. Tali condizioni sono poste a garanzia della qualità del servizio reso alla collettività e sono essenziali per il perseguimento degli obiettivi di trasformazione digitale previsti dal PNRR e dalla Strategia Nazionale per le competenze digitali.

Il servizio prevede un impegno settimanale complessivo di 25 ore, articolato su 5 giorni lavorativi.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

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

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti, così ripartiti:

- scheda di valutazione: max 60 punti;
- precedenti esperienze: max 30 punti;
- titoli di studio, professionali, competenze/esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 20 punti

1) Scheda di valutazione:

Il punteggio massimo della scheda di valutazione da compilare durante il colloquio selettivo dei candidati è pari a 60.

2) Precedenti esperienze

Il punteggio massimo relativo alle precedenti esperienze è pari a 30 punti, così ripartiti:

- precedenti esperienze maturate presso l'ente che realizza il progetto e nello stesso settore: max 12 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 1,00=12).

È possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile;

- precedenti esperienze maturate nello stesso settore del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto: max 9 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 0,75 = 9).

È possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile;

- precedenti esperienze maturate presso l'ente che realizza il progetto in un settore diverso da quello del progetto: max 6 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 0,50 = 6).

È possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile;

- precedenti esperienze maturate presso enti diversi da quello che realizza il progetto in settori analoghi a quello del progetto: max 3 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 0,25 = 3). È possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile

3) Titoli di studio, professionali, competenze/esperienze aggiuntive

TITOLO DI STUDIO (valutare solo il titolo che fornisce il punteggio più elevato)

Laurea attinente al progetto = punti 8;

Laurea non attinente al progetto = punti 7;

Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 7;

Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 6;

Diploma attinenti al progetto = punti 6;

Diploma non attinenti al progetto = punti 5;

Frequenza scuola media Superiore = fino a punti 4 (per ogni anno concluso punti 1,00)

TITOLI PROFESSIONALI (valutare solo il titolo più elevato)

Titolo professionali attinente al progetto = fino a punti 4

Titolo professionali non attinente al progetto = fino a punti 2

Titolo professionali non terminato = fino a punti 1

ESPERIENZE AGGIUNTIVE NON VALUTATE IN PRECEDENZA = fino a 4 punti

ALTRE CONOSCENZE (INFORMATICA E/O LINGUE) = fino a punti 4

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione generale.

La formazione generale rappresenta l'architrave dell'identità del volontario di Servizio Civile. L'approccio didattico, basato sul metodo dell'educazione non formale, mira a trasformare la teoria in cittadinanza attiva e competenza tecnica territoriale.

Metodologie di realizzazione:

- **Lezioni frontali con presentazione teorica (10 ore):** Utilizzo di supporti digitali per trattare i moduli obbligatori (Identità del SCU, Difesa non armata della Patria, Valori e Cittadinanza). L'interattività sarà garantita da sessioni di "domande e risposte" per collegare i valori nazionali alle sfide ambientali locali.
- **Attività pratiche e simulazioni (8 ore):** – Simulazioni di interventi: Gestione di un info-point turistico o primo approccio a un'emergenza ambientale nel Parco. – Role-playing: Gestione di conflitti con utenza difficile o mediazione tra diversi stakeholder del territorio. – Problem solving in gruppo: Pianificazione di una campagna di sensibilizzazione lampo in un comune partner.
- **Discussioni di gruppo e analisi di casi studio (6 ore):** – I volontari analizzeranno casi reali legati alla tutela della biodiversità e alla gestione dei flussi turistici (es. il conflitto uomo-lupo o il degrado dei sentieri). Lo scopo è stimolare il pensiero critico sulla sostenibilità e sull'etica della conservazione. – Focus sulla collaborazione interdisciplinare tra volontari con background diversi (scientifico, umanistico, tecnico).
- **Lezioni interattive e laboratori pratici (4 ore):** Workshop sull'uso di strumenti digitali per la mappatura e la comunicazione ambientale (uso di app GPS, social media management per la promozione territoriale).
- **Test di valutazione e feedback finale (4 ore):** – Verifica degli apprendimenti tramite test a risposta multipla e colloquio di gruppo. – Debriefing: analisi delle aspettative rispetto al ruolo di "facilitatori digitali di prossimità" e al contributo civico richiesto dal Servizio Civile Digitale.

Durata: 32 ore

Sede di realizzazione Formazione Generale: Centro Visite - Piazza Umberto I, 85040 - Comune di Viggianello (PZ).

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica La formazione specifica adotta un approccio metodologico di tipo esperienziale e partecipativo, finalizzato a trasformare le conoscenze teoriche in competenze trasversali e operative (soft e hard skills) necessarie per ricoprire con consapevolezza il ruolo di facilitatore digitale.

Metodologie Attive e Laboratoriali Il percorso formativo pone il giovane al centro del processo di apprendimento, privilegiando la didattica laboratoriale come strumento per la co-costruzione del sapere. Saranno impiegate tecniche di edutainment e simulazioni di contesto (Role-playing) per preparare i volontari alla gestione delle diverse tipologie di utenza dello sportello digitale. L'utilizzo di T-group e sessioni di brainstorming favorirà la capacità di lavorare in équipe e di risolvere conflitti, mentre l'osservazione guidata presso i punti di facilitazione partner permetterà un primo contatto protetto con la realtà operativa dell'ente.

Modelli di Apprendimento Operativo L'azione formativa si articola secondo tre pilastri metodologici fondamentali:

- **Learning by doing:** per garantire che l'acquisizione tecnologica sia immediatamente applicata a casi d'uso reali, come le procedure di attivazione delle identità digitali o la navigazione assistita sui portali della Pubblica Amministrazione;
 - **Problem solving:** per stimolare l'autonomia critica nella gestione di imprevisti tecnici o barriere comunicative riscontrabili nel rapporto con l'utente;
 - **Work-based learning:** per integrare l'apprendimento nel flusso delle attività quotidiane, rendendo l'intera esperienza di servizio un laboratorio continuo di crescita professionale e civica.
- Integrazione Digitale e Modalità FAD In linea con la natura digitale del progetto, la formazione utilizzerà modalità di E-learning attraverso piattaforme di collaborazione istituzionali (es. GoToMeeting o similari). La formazione sarà erogata attraverso un mix di:
- **Modalità Sincrona:** per garantire l'interazione in tempo reale, il dibattito e il feedback immediato tra discenti e formatori, ricreando l'ambiente d'aula in contesti digitali;
 - **Modalità Asincrona:** per favorire l'auto-apprendimento e il consolidamento dei contenuti tramite la fruizione di videoregistrazioni, repository di slide e materiali di approfondimento tecnico accessibili in autonomia.

15 16 Il percorso formativo, che avrà inizio entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto e prioritariamente con il modulo sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro (ex D.Lgs. 81/08), mira a un apprendimento orizzontale.

La finalità non è la mera trasmissione di concetti unidirezionali, ma la valorizzazione del bagaglio di competenze di ciascun volontario per trasformarlo in un patrimonio comune del gruppo di progetto. Questo

approccio garantisce la sostenibilità dell'intervento e assicura che il "sapere" diventi "saper fare" al servizio della cittadinanza.

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

Il percorso di formazione specifica ha una durata complessiva di **72 ore**, articolate secondo le disposizioni del Programma Quadro: **38 ore** erogate in modalità centralizzata dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD) in collaborazione con il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale (DPGSCU), e **34 ore** erogate direttamente dall'Ente proponente. **Organizzazione Logistica e FAD** Le attività formative dell'Ente si svolgeranno secondo un modello ibrido:

- **In presenza:** presso il Centro Visite sito in Piazza Umberto I snc, 85040 Viggianello (PZ).
- **A distanza (FAD):** tramite la piattaforma di web-conferencing "GoToMeeting", messa a disposizione dal Comune di Viggianello per l'intera rete di co-progettazione. Per garantire il pieno diritto alla formazione, gli operatori volontari potranno utilizzare dispositivi propri o, in caso di necessità, usufruire delle postazioni internet e dei dispositivi messi a disposizione dagli Enti di accoglienza. Ogni gruppo, costituito da un massimo di 30 partecipanti, riceverà un calendario dettagliato comprensivo dei link di accesso per le sessioni sincrone.

Nell'ultima fase del servizio, l'OLP assicura anche un accompagnamento mirato alla valorizzazione dell'esperienza svolta, attraverso momenti di autovalutazione, raccolta delle evidenze di competenza e orientamento alla spendibilità del bagaglio maturato in contesti formativi, lavorativi e di cittadinanza attiva.

Metodologia Didattica e Apprendimento Esperienziale. Il progetto prevede **6 ore di formazione sul campo** presso le sedi di accoglienza, finalizzate a consolidare l'approccio del "Learning by doing". Attraverso l'osservazione partecipata e l'affiancamento operativo, il volontario transita progressivamente dalla teoria alla pratica professionale.

Al termine del percorso, l'Ente rilascia agli operatori volontari un'attestazione specifica delle competenze effettivamente maturate in materia di facilitazione digitale, relazione con l'utenza, educazione all'uso dei servizi pubblici online, sicurezza digitale di base e gestione dei flussi informativi, con evidenza delle attività svolte e dei risultati conseguiti.

Il Ruolo dell'OLP come Tutor e Mentore Questa fase è presidiata dall'**Operatore Locale di Progetto (OLP)**, la cui funzione di *tutorship* è considerata determinante per il successo formativo. L'OLP svolge un duplice ruolo strategico:

1. **Sostegno al percorso formativo:** accompagna il giovane nell'acquisizione delle competenze tecniche necessarie per il Servizio Civile Digitale.
2. **Facilitazione organizzativa:** guida l'integrazione del volontario nel contesto dell'Ente, fungendo da raccordo tra gli obiettivi progettuali e le attività quotidiane.

Il processo formativo è strutturato per integrare l'acquisizione di **nozioni tecniche** con lo sviluppo di **competenze trasversali**, fondamentali per la costruzione di un'identità professionale solida e per l'esercizio di una cittadinanza attiva e responsabile. L'adeguatezza delle competenze professionali e dei titoli dei formatori coinvolti (con particolare riferimento al Modulo 2) è dettagliata nel successivo Box n. 10.

ARTICOLAZIONE DEI MODULI FORMATIVI (A CARICO DELL'ENTE - 34 ORE)

I MODULO: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari - "La Sicurezza"

- **Durata:** 12 ore
- **Docente:** Dott.ssa Giorgia Maria Simonetti
- **Contenuti:** – Quadro normativo: il D.Lgs. n. 81/2008 e il Testo Unico della Salute e Sicurezza sul Lavoro; – Analisi degli strumenti preventivi: il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR); – Definizioni e applicazioni dei concetti di rischio, prevenzione e protezione; – L'organizzazione del sistema di prevenzione aziendale; – Profili di responsabilità: diritti, doveri e regime sanzionatorio per i diversi soggetti aziendali; – Ruolo degli organi di vigilanza, controllo e assistenza; – Conoscenza dei dispositivi e degli strumenti di lavoro: criteri per l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale).

II MODULO: Modalità di organizzazione ed erogazione del servizio

- **Durata:** 6 ore (Erogazione in presenza tramite metodologie di educazione non formale)
- **Formatori:** OLP di riferimento delle singole sedi di accoglienza (rif. Box 10)
- **Metodologia:** Il modulo prevede una visita guidata delle sedi e sessioni di osservazione partecipata.

• **Contenuti:** – Analisi strutturale e presentazione logistica della sede di accoglienza; – Inquadramento contrattuale e amministrativo: gestione di permessi, malattie, orari e flessibilità; – Assetto organizzativo: presentazione del personale e delle figure chiave nella gestione della sede; – Analisi operativa del progetto: obiettivi specifici, azioni previste, metodologie e strumenti di lavoro; 18 – Protocolli di accoglienza: tecniche di gestione della relazione con l'utente; – Procedure operative per la gestione dei flussi di Front-office e delle attività di Back-office.

III MODULO: I servizi digitali - Gestione della documentazione e delle risorse informatiche

• **Durata:** 6 ore

• **Docente:** Giuseppe Attadia

• **Contenuti:** – Panoramica sui servizi digitali nazionali e locali: analisi delle funzionalità e modalità d'uso; – Progettazione operativa: modalità di gestione e organizzazione dello sportello di facilitazione digitale; – Strategie di comunicazione: tecniche per la gestione professionale di pagine web e canali social; – Gestione tecnica: manutenzione e utilizzo delle attrezzature informatiche in dotazione al progetto; – Data management: tecniche per la creazione di database finalizzati alla mappatura dei bisogni del territorio; – Informatica individuale: utilizzo avanzato dei principali software applicativi (Suite Office: Word, Excel).

IV MODULO: Le competenze trasversali e tecniche del Facilitatore Digitale

• **Durata:** 10 ore

• **Docente:** Giuseppe Attadia

• **Contenuti:** – Information Literacy: tecniche per navigare, ricercare, filtrare e gestire criticamente dati e contenuti digitali; – Hardware e Software: utilizzo consapevole delle diverse tecnologie e dispositivi digitali; – Cybersecurity: protocolli per la sicurezza dei dispositivi e dei canali digitali; – Data Protection: gestione dei dati personali e tutela della privacy negli ambienti digitali (GDPR); – Sostenibilità Digitale: analisi dell'impatto ambientale legato all'uso delle tecnologie digitali.

Sede di realizzazione Formazione Specifica: La formazione si svolgerà presso il Centro Visite - Piazza Umberto I, 85040 - Comune di Viggianello (PZ)

Modalità di erogazione Unica Tranche

Durata: 72 ore

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: CITTADINANZA DIGITALE

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

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 A FAVORE DEI GIOVANI

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Giovani con Difficoltà Economiche

N. Posti GMO: 10

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

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Mesi Previsti Tutoraggio: 3

Numero ore collettive: 21

Numero ore individuali: 4

Totale ore: 25

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

Il percorso di tutoraggio si sviluppa in un arco temporale di tre mesi, concentrando l'erogazione operativa delle attività nell'ultimo mese di servizio civile. Il monte ore complessivo è di 25 ore, ripartite in 21 ore collettive e 4 ore individuali, progettate per massimizzare l'efficacia dell'orientamento e il trasferimento di strumenti operativi per l'inserimento lavorativo. Modalità di attuazione Le attività alternano lezioni frontali, laboratori di gruppo e consulenze singole. Per favorire la flessibilità, gli incontri potranno essere svolti anche in modalità online, nel rispetto del limite del 50% delle ore totali previste. La metodologia si basa sull'autovalutazione e sulla riflessione critica, con l'obiettivo di trasformare l'esperienza del Servizio Civile in un asset spendibile nel mercato del lavoro attraverso l'analisi delle competenze. Articolazione oraria e moduli Il percorso è suddiviso in tre moduli tematici con specifica ripartizione oraria: 1. DAL SERVIZIO CIVILE AL BILANCIO DI COMPETENZE (7h collettive + 1h individuale): Le psicologhe guideranno i volontari in un percorso di autovalutazione per far emergere i punti di forza e le competenze trasversali (soft skills) maturate durante l'anno. L'attività si avvale di un modello metodologico consolidato, studiato in equipe e condiviso con i tutor per garantire valutazioni obiettive e mirate, atte a trasformare l'esperienza vissuta in consapevolezza del proprio potenziale. 2. #READYTOWORK (7h collettive + 2h individuali): Laboratori di orientamento professionale dedicati alla redazione del curriculum vitae e alla gestione dei processi di socializzazione in azienda. Le professioniste simuleranno colloqui di lavoro, aiutando i volontari a gestire le dinamiche relazionali ed emotive tipiche della selezione, imparando a valorizzare il proprio profilo di fronte ai recruiter. 3. CONOSCO IL MERCATO DEL LAVORO (7h collettive + 1h individuale): Le assistenti sociali forniranno sessioni informative sulle opportunità del territorio e sui sistemi digitali nazionali. Il modulo include l'orientamento all'uso del Portale inPA per i concorsi pubblici e la consultazione dei servizi dei Centri per l'Impiego (CPI). Un focus specifico sarà dedicato al ruolo di CAF, patronati e sindacati per la tutela dei diritti e l'orientamento fiscale. Attraverso l'analisi del principio di "condizionalità", i volontari saranno stimolati a mappare le realtà locali e a intercettare bandi in modo autonomo e proattivo.

Attività obbligatorie

Il programma di tutoraggio è concepito come un itinerario evolutivo che accompagna il volontario dalla scoperta del proprio potenziale all'azione concreta nel mercato del lavoro. La strategia si sviluppa attraverso tre fasi sinergiche, progettate per fornire una "cassetta degli attrezzi" completa e immediatamente spendibile. La consapevolezza delle competenze Il percorso si apre con il modulo "Dal Servizio Civile al Bilancio di Competenze" (7 ore collettive e 1 individuale). In questa fase, i volontari partecipano a lezioni laboratoriali volte all'analisi introspettiva e tecnica del proprio profilo. L'obiettivo è far emergere non solo le mansioni svolte, ma anche le potenzialità inesprese e le soft skills maturate durante il servizio. La qualità del percorso è garantita da un monitoraggio costante: si inizia con un questionario di autovalutazione sulle aspettative e si conclude con un colloquio individuale di restituzione. Qui, il giovane presenta il proprio "dossier delle evidenze", ricevendo una certificazione delle competenze validata dal tutor che attesta ufficialmente la crescita professionale raggiunta. Dalla teoria all'azione digitale Una volta definito il proprio profilo, il modulo "#ReadyToWork" (7 ore collettive e 2 individuali) trasforma la consapevolezza in strumenti di comunicazione efficaci. In questa fase pratica, i volontari si dedicano al Personal Branding, imparando a redigere un CV moderno e a gestire strategicamente il profilo LinkedIn. L'innovazione del modulo risiede nel Media Training, dove i giovani sperimentano la creazione di video-curriculum e affrontano simulazioni di colloqui di lavoro. La verifica non è meramente teorica: il formatore valuta tecnicamente gli output prodotti e utilizza griglie di osservazione durante le simulazioni per monitorare la gestione dello stress e la sintesi comunicativa, fornendo feedback immediati durante le sessioni individuali. L'autonomia nel mercato del lavoro Il ciclo si chiude con il modulo "Conosco il Mercato del Lavoro" (7 ore collettive e 1 individuale), focalizzato sull'indipendenza burocratica e normativa. Gli incontri, fruibili anche online, offrono una panoramica completa sul funzionamento dei Centri per l'Impiego (CPI), sulle politiche attive come Garanzia Giovani e sulla contrattualistica, per prevenire situazioni di irregolarità o precariato. Ogni volontario viene guidato nella navigazione assistita dei portali istituzionali e nella corretta predisposizione della DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità). Il successo di questa fase viene misurato attraverso test di apprendimento finale e un questionario di gradimento, volto a rilevare l'autonomia effettiva che il giovane ha acquisito per muoversi con sicurezza nel complesso panorama dei servizi per il lavoro. **Attività Opzionali**

Si

Specifica attività opzionali.

Il progetto prevede l'integrazione di moduli specialistici volti ad approfondire la conoscenza del mercato del lavoro e le opportunità di autoimprenditorialità, in linea con le direttive vigenti di cui alla Circolare del 12/03/2025. 1. Canali di accesso e Formazione All'interno del modulo "CONOSCO IL MERCATO DEL LAVORO", sono previste 2 ore collettive supplementari dedicate all'analisi dei canali di intermediazione privata. Esperti del settore presenteranno l'utilizzo strategico di piattaforme digitali quali Infojobs e Indeed. In base agli interessi specifici dei volontari, verranno approfonditi i percorsi di formazione superiore, il sistema universitario e le opportunità offerte dagli ITS (Istituti Tecnologici Superiori), fornendo un quadro esaustivo delle opzioni post-servizio sia a livello nazionale che europeo. 2. Partnership con i Servizi per il Lavoro e di Prossimità Sempre nell'ambito del modulo "CONOSCO IL MERCATO DEL LAVORO", si prevede la possibilità di un affidamento diretto del giovane al Centro per l'Impiego (CPI) di riferimento. Su richiesta del volontario, verrà facilitata la presa in carico per lo svolgimento dei colloqui di accoglienza, l'analisi della domanda e la stipula del Patto di Servizio Personalizzato. Tale attività sarà integrata da sessioni informative svolte in collaborazione con CAF e Sindacati, volte a fornire supporto tecnico-fiscale e orientamento sui diritti contrattuali. La durata di tale fase sarà definita in sinergia con il CPI e i partner partner territoriali coinvolti. 3. Autoimprenditorialità (Rif. Modulo "#READYTOWORK") Per stimolare lo spirito d'iniziativa, il percorso include 2 ore collettive dedicate al tema dell'autoimprenditorialità. Verranno presentati i principali strumenti di finanza agevolata e i bandi vigenti per la creazione di impresa (es. "Resto al Sud"), fornendo ai volontari le basi per valutare la fattibilità di progetti imprenditoriali privati e il supporto tecnico necessario per l'accesso agli incentivi.