



## **Allegato A1 – Servizio Civile Digitale**

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022**

#### **TITOLO DEL PROGETTO**

Un pass per il nostro futuro - PTCSU0005122020023NMTX

#### **SETTORE E AREA DI INTERVENTO**

E - Educazione e promozione culturale

23. Educazione informatica

24. Sportelli informa

#### **DURATA DEL PROGETTO**

12 mesi

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO**

1. Promuovere l'alfabetizzazione digitale favorendo un uso corretto dei diversi tipi di *device* (tablet, pc, smartphone) tramite l'attività di "educazione digitale".
2. Realizzare un servizio di "facilitazione digitale" attraverso attività di informazione, consulenza e sostegno facilitando l'accesso ai servizi on line.

## **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. 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, siano esse fruite on-line presso la sede dagli utenti sia durante i corsi in presenza, 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 Files 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**

Gli operatori volontari si dedicheranno prima ad una mappatura del territorio riguardante i servizi informatizzati offerti ai cittadini sia da amministrazioni pubbliche che dai privati.

In particolare le loro attività saranno volte a:

- Studio della propria banca dati e di settore per produrre strumenti informativi come schede, depliant.
- 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**

##### **Presso l'Ente titolare Ultreya Pedara SU00051**

| Sede              | Indirizzo       | Città  | Codice Sede | Posti | GMO |
|-------------------|-----------------|--------|-------------|-------|-----|
| Ultreya operativa | Via Pizzo Ferro | Pedara | 149403      | 2     | 1   |

##### **Presso l'Ente titolare Comitato Provinciale Misericordie Catania ODV SU00484**

| Sede   | Indirizzo          | Città  | Codice Sede | Posti | GMO |
|--------|--------------------|--------|-------------|-------|-----|
| PEDARA | Via Santa Caterina | PEDARA | 2055152     | 2     | 1   |

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI**

**Numero posti:** 4 posti 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 specifiche 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:** 25 ore settimanali, 5 ore al giorno, 5 giorni a settimana

## CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI

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

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.

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE**

Il sistema di selezione è uguale per tutti gli enti e prevede l'attribuzione massima dei seguenti punteggi

| <b>Criterio</b>  | <b>Indicatori</b>   | <b>Punti Max</b> | <b>Punti Max</b> | <b>Punti Max</b> |
|--|---|------------------|------------------|------------------|
| Valutazione dei titoli   | Titolo di studio  | 8                | 20               | <b>50</b>        |
|  | Si valuta soltanto il titolo che consente di ottenere il punteggio più elevato                              |                  |                  |                  |
|  | Titoli professionali previsti nel Quadro dei titoli italiani – QTI  | 5                |                  |                  |
|  | Ulteriori titoli purchè inerenti al progetto e non considerati nelle sezioni precedenti                     | 5                |                  |                  |
|  | Competenze specifiche e certificate.  | 2                |                  |                  |
| Valutazione delle esperienze Anche cumulabili                  | Precedenti esperienze c/o l'Ente e nello stesso settore   | 12               | 30               |                  |
|  | Precedenti esperienze c/o Enti diversi e nello stesso settore   | 9                |                  |                  |
|  | Precedenti esperienze c/o l'Ente e in un settore diverso  | 6                |                  |                  |
|  | Precedenti esperienze c/o Enti diversi in settori analoghi  | 3                |                  |                  |
| Valutazione delle conoscenze assegnabili mediante questionario | Conoscenza dei principi che regolano il Servizio Civile Universale, delle sue origini e dei suoi obiettivi. | 5                | 15               | <b>50</b>        |
|  | Conoscenza dell'area di intervento del progetto, del progetto e condivisione dei suoi obiettivi             | 5                |                  |                  |
|  | Conoscenza dell'Ente di attuazione e di accoglienza, delle loro finalità e della normativa di settore       | 5                |                  |                  |
| Valutazione della motivazione e capacità pratica               | Motivazioni generali del candidato  | 10               | 35               |                  |
|  | Disponibilità del candidato nei confronti delle condizioni richieste per l'espletamento del servizio        | 10               |                  |                  |
|  | Altri elementi di valutazione, prova pratica di capacità alla realizzazione del progetto                    | 15               |                  |                  |
| <b>MASSIMO TOTALE PUNTEGGIO ATTRIBUIBILE</b>                   |   |                  |                  | <b>100</b>       |

I candidati risulteranno **non idonei**, se al **colloquio** di selezione otterranno un **punteggio inferiore a 20**.

Il sistema di selezione completo della Rilevazione e della Scala di valutazione è consultabile sul sito [www.misericordieareacatanese.it](http://www.misericordieareacatanese.it)

## FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

Aula formativa "Giovanni Paolo II" Via Pizzo Ferro n. 5 - Pedara

Le lezioni avranno contenuto sia teorico sia pratico. La formazione specifica si svolgerà secondo: Lezioni teoriche in aula con l'ausilio di proiettore; Lezioni pratiche con il coinvolgimento diretto dei volontari nell'uso della strumentazione messa a disposizione; Verifiche di Gruppo; Gruppi di Lavoro.

Le metodologie specifiche che saranno utilizzate per i vari moduli formativi saranno role play, problem solving, lezione frontale. Le metodologie impiegate saranno comunque supportate da ausili informatici ed audiovisivi nonché da dispense didattiche e testi di riferimento in relazione alle discipline trattate. La parte pratica sarà approntata attraverso esercitazioni e simulazioni.

I moduli formativi prevedono un unico test finale.

Tutti i moduli formativi prevedono l'uso di un registro sul quale sono annotate le presenze degli allievi volontari con firma del docente formatore ed argomento trattato.

Non sono previsti strumenti di didattica a distanza, a meno che ciò non sia imposto da puntuali situazioni di emergenza (inclusa emergenza epidemiologica da Covid-19).

| MODULO   | ARGOMENTI  | ORE |
|--|--|-----|
| Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale. | Norme comportamentali di auto-protezione. Il D.lgs. 81/08: adempimenti e obblighi del datore di lavoro e dei lavoratori. I rischi connessi allo svolgimento delle attività previste nel progetto. Le attrezzature di lavoro, i Dispositivi di protezione Individuale e loro utilizzo.  | 4   |
| Comunicazione e relazione con l'utenza   | La gestione dei conflitti. Empatia e presa in carico dell'utenza. Tecniche di comunicazione e ascolto attivo. Significato di Problem-Solving e di Problem-Setting. La valutazione del problema e la valutazione delle sue soluzioni. Le problematiche dell'utenza nell'esperienza digitale quotidiana.   | 4   |
| Il contesto operativo  | Il ruolo e i compiti della Pubblica amministrazione e degli ETS nella società e nei rapporti con i cittadini. Le procedure operative degli Enti e del progetto, i servizi offerti. Google Workspace e le APP di utilità per il progetto: Gmail, Calendar, Meet, Chat, Drive, Documenti, Fogli, Presentazioni, Moduli. Installazione e guida all'utilizzo delle APP dei Comuni e delle istituzioni (IO, INPS mobile, Immuni, ecc.). L'interazione attraverso le tecnologie digitali: E-mail, PEC. Creare la propria identità SPID e accedere ai servizi digitali della PA. Android e IOS: utilizzo dei dispositivi mobili. L'offerta formativa CERTIPASS, AIKA, e di altri provider certificatori delle competenze digitali. I progetti di Repubblica Digitale. | 20  |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| Ricerca, comunicazione e cittadinanza digitale   | Navigazione corretta con il browser, utilizzo del motore di ricerca per trovare informazioni e saperle valutare, memorizzazione e organizzazione di dati e informazioni sul web e sul computer. La netiquette e la sana gestione della propria identità digitale. Diritti e doveri dell'internauta.  | 4         |
| Creazione di contenuti digitali e sicurezza informatica  | Il pacchetto Office ed i programmi open source per creare materiale promozionale. Elaborazione basica di file grafici, focus sul tema del copyright dei contenuti digitali e delle licenze d'uso dei software. Protezione dei dispositivi da attacchi malevoli e virus, protezione dei propri dati personali, con particolare attenzione alla privacy e alle conseguenze di un uso superficiale di account e social network. La protezione della salute e del benessere nell'utilizzo di computer, smartphone e tablet: corrette abitudini e attenzione. La protezione dell'ambiente da comportamenti scorretti nell'utilizzo e nello smaltimento dei dispositivi. | 4         |
| <b>TOTALE ore aggiuntive alle 38 ore di formazione specifica erogate direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.</b> |  | <b>36</b> |

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

Insieme, connessi e competenti

#### **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**

*Giovani con minori opportunità*

Difficoltà economiche

*Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata*

Certificazione ISEE in corso di validità inferiore o pari alla soglia di 15.000 euro. Il candidato dovrà presentare il documento richiesto, valido alla data di presentazione della domanda, che attesti l'appartenenza alla tipologia.

*Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi*

Non è prevista alcuna polizza aggiuntiva considerando che la minore opportunità non aumenta o diversifica i rischi coperti dall'assicurazione del Dipartimento.

*Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione*

Valutazione e monitoraggio di giovani indirettamente o direttamente venuti a contatto con gli enti co-progettanti; Valutazione e monitoraggio di giovani indirettamente o direttamente accolti e assistiti nella rete del programma; Segnalazione dell'opportunità ad associazioni con cui si collabora per attività con la comunità e il territorio; Segnalazione dell'opportunità alle Parrocchie dei territori di riferimento del progetto; Segnalazione e condivisione obiettivi con i servizi sociali del territorio con cui si collabora. A tal proposito sarà coinvolto l'ufficio dei servizi sociali dei Comuni dove hanno sede le attività progettuali al fine di contattate tutte le famiglie che risultano percettori di misure di sostegno al reddito e/o che sono destinatari di interventi straordinari di sostegno economico e/o sostegno al reddito da parte del Comune. Saranno coinvolti i Centri per l'Impiego (CPI) territorialmente competenti al fine di inviare formale comunicazione ai percettori di Reddito di Cittadinanza e di altri interventi a sostegno delle persone a basso reddito. Il contatto avverrà sia in modo diretto allestimento di uno sportello orientamento e di informazione, sia in modo indiretto mediante affissione di manifesti contenente gli elementi essenziali del bando di selezione e le indicazioni per reperire tutte le informazioni necessarie a presentare domanda di selezione.

*Indicazione delle 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 selettore accreditato con funzione di presidente. 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**

Il giovane riceverà specifica formazione attinente l'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. Ogni unità di apprendimento prevede: incontri collettivi in presenza, incontri collettivi on line, incontri individuali in presenza e incontri individuali on line, per un totale di 22 ore di tutoraggio, di cui 10 on line pari al 45,45% delle ore totali del tutoraggio.

Tutti gli incontri di tutoraggio, sia in collettivi quanto individuali, saranno organizzati nell'ultimo trimestre di attività progettuali.

Alla fine del progetto, l'operatore volontario riceverà, previo superamento della verifica di competenza, la certificazione delle competenze informatiche rilasciata dall'Ente Certipass s.r.l.

### *Attività obbligatorie*

Il focus delle attività riguarderà gli aspetti dell'esperienza di Servizio Civile. Attività obbligatorie da svolgere con tutti i giovani saranno di due tipi: attività formative tradizionali (lezione frontale) e laboratoriali da svolgere per lo più durante gli incontri collettivi, e attività di autovalutazione e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile, da svolgere per lo più durante le attività individuali.

### *Attività opzionali*

- Incontro di gruppo con educatori esperti nella promozione dell'autostima al fine di sostenere scelte consapevoli;
- Incontro con ex Operatori 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.