

Allegato A2 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE – anno 2021

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO:
EDUCARE DIGITALE

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
Settore E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport
Area 23 – Educazione informatica

DURATA DEL PROGETTO:
Il progetto avrà la durata di 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Obiettivi generali

L'A.N.A.S. intende:

- Incoraggiare e sviluppare la cultura del Servizio Civile Universale come strumento per i giovani, sia di tipo formativo che di aiuto della propria comunità locale.
- Favorire l'accesso nella società della conoscenza a quanti hanno abbondantemente superato gli "anta", rimuovendo il "digital divide" (ossia la discriminazione nell'accesso alle informazioni e alle tecnologie) e sostenendo la messa in rete del target individuato, che difficilmente potrebbero accedere alle risorse e ai valori disponibili in rete. L'obiettivo generale che si propone, quindi, è di ridurre gli effetti negativi del "digital divide" e di favorire il riavvicinamento e il dialogo fra le generazioni con il proporre, organizzare, gestire e diffondere corsi di alfabetizzazione informatica per la terza età.
- Dare ai volontari la possibilità di acquisire abilità informatiche spendibili a livello lavorativo.
- Messa a disposizione info point che forniscano ai cittadini più fragili informazioni e orientamento sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e gli interventi della rete dei servizi sociali e socio-sanitari dei territori di riferimento, su problematiche di tipo economico, agevolazioni alle famiglie, assistenza, pensione e occupazione. L'idea è di utilizzare i giovani volontari per potenziare gli interventi di informazione e di supporto ai cittadini nell'orientamento all'accesso ai servizi, di favorire la messa in rete delle informazioni e di valorizzare le risorse esistenti sul territorio. Il tutto allo scopo di rendere coerenti e adeguati i "tempi delle notizie" con i bisogni informativi dei cittadini.

Obiettivi specifici:

- Contribuire alla crescita personale del giovane volontario, educandolo alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato e fornendogli, al contempo, una serie di competenze e abilità (di base e specialistiche) facilmente spendibili nel mercato del lavoro.
- Creare una rete diffusa di Sportelli territoriali a misura del cittadino e di facile "usabilità".
- Contribuire in maniera significativa a migliorare le condizioni di vita della popolazione ponendosi come intermediari con i pubblici servizi territoriali.
- Contribuire in maniera significativa a migliorare l'accesso agli strumenti di sostegno socio-sanitario rivolti a soggetti "deboli".
- Migliorare e implementare il collegamento tra i cittadini e la rete dei servizi presenti nel territorio, riducendo le difficoltà di accesso.

- Gli info point agiranno in favore di cittadini italiani e stranieri, aiutandoli a districarsi nei meandri della burocrazia, migliorando l'accesso alle risorse e agli aiuti sociali e sanitari, sia pubblici che privati. Particolare attenzione sarà rivolta alle famiglie in stato di disagio economico, alle persone anziane, ai disabili, ai giovani disoccupati ed agli immigrati. In particolare, attraverso una specifica azione di "front-office", di gestione del primo contatto, dell'informazione e dell'orientamento, intervengono:

- o in caso si tratti di cittadini che intendono afferire ai Servizi Sociali Territoriali con richieste già definite, indirizzandoli agli uffici competenti, offrendo loro indicazioni rispetto ai diritti e alle prestazioni erogate sul territorio e spiegazioni sulle modalità di accesso alle stesse.

- o fornendo direttamente ai cittadini informazioni e assistenza su disbrigo pratiche.

Allo scopo di verificare il raggiungimento degli obiettivi progettuali, si farà ricorso a all'utilizzo di indicatori verificabili. In particolare saranno utilizzati:

Indicatori quantitativi:

- Numero e tipologia di soggetti che accedono agli Sportelli;
- Tipologia delle richieste;
- Numero di soggetti che accedono ai servizi specifici.
- Tipologia dei servizi richiesti;
- Numero di soggetti inviati ai servizi pubblici territoriali;
- Numero di soggetti coinvolti nelle attività di animazione territoriale;
- Numero e tipologia di interventi di animazione territoriale realizzati.

Indicatori qualitativi:

- Competenze acquisite dai volontari;
- Bilancio di esperienze
- Grado di soddisfazione espresso dagli utenti in merito a qualità e completezza di informazioni ricevute
- Soddisfazione riguardo la competenza degli operatori
- Potenziamento e miglioramento del dialogo e dello scambio tra cittadini e istituzioni, agenzie, associazioni

presenti nel contesto con funzioni sociali e assistenziali.

Il progetto contribuisce alla piena realizzazione del programma di riferimento in quanto mette in campo una serie di azioni per realizzare concretamente contesti inclusivi, che si ispirano ai valori della solidarietà, mettendo a disposizione di tutti i cittadini dei servizi di supporto finalizzati ad abbattere le barriere relazionali e burocratico-amministrative.

Gli enti co-progettanti fanno parte della rete dell'Anas in qualità di affiliate in promuovono i medesimi scopi statutari. Le affiliate svolgono attività sociali e di assistenza nel rispetto del regolamento dell'Anas, pertanto gli obiettivi generali e specifici individuati sono condivisi.

L'attività di co-progettazione fa sì che poter sviluppare sinergie condivise e crescita culturale e sociale.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

I protagonisti dell'iniziativa saranno i volontari e pertanto essi avranno il compito prioritario di sviluppare il progetto nelle sue diverse fasi affiancati dal personale interno. Essi avranno l'opportunità di condurre un'esperienza di cittadinanza attiva che favorirà la loro crescita sia personale che professionale.

La prima parte avrà una connotazione a carattere prettamente formativo e d'apprendimento oltre che di inserimento nel contesto sociale, mentre nella seconda parte i volontari saranno affiancati da operatori delle sedi per apportare un reale, consistente e sempre più specializzato ricambio generazionale. La presenza di un aiuto supplementare permette inoltre d'integrare ed arricchire le attività che si svolgono all'interno ed all'esterno delle strutture. La responsabilità dell'agire educativo è sempre ed esclusivamente in capo agli operatori: com'è comprensibile, ci si trova di fronte a situazioni particolarmente delicate e quindi non c'è spazio per la libera iniziativa non concordata con i colleghi. Il volontario è formato per affrontare tutte le difficoltà insite in un incarico complesso, ma soprattutto egli è sempre affiancato da un operatore che lo supporta con la propria presenza, fornendogli suggerimenti cui egli deve attenersi. Nello specifico il ruolo dei volontari sarà quello di affiancare i tecnici dell'associazione, i dirigenti, il personale incaricato nella conduzione delle attività, di raccogliere il flusso di domande, razionalizzare e predisporre con i tecnici le risposte e la documentazione informativa, tenere costantemente aggiornata la frequenza degli utenti, fornire qualche basilare risposta agli interrogativi di più semplice soluzione, collaborare nell'implementazione della rete, nella realizzazione di azioni di Empowerment sociale e nella promozione della cittadinanza attiva.

In conclusione, quindi, i volontari tra i momenti di alta formazione, i momenti di aggregazione degli eventi ed i momenti dello svolgimento dei lavori, faranno un'esperienza di grande accrescimento personale, sociale e culturale, che agevolerà anche nel futuro contesto lavorativo.

Nel corso della prima settimana i giovani volontari saranno accolti ed inseriti nella struttura associativa. In questo periodo saranno organizzati:

degli incontri in presenza fra i volontari, i responsabili del proponente e i referenti delle sedi di attuazione, raggruppandoli, per motivi organizzativi, in base alla vicinanza dei territori di appartenenza. Sarà un'occasione per far conoscere il programma, i progetti che lo compongono e l'ente attuatore, dando modo ai volontari di calarsi perfettamente all'interno del contesto in cui dovranno andare ad operare;

un incontro di accoglienza a cui prenderanno parte il referente locale, gli operatori locali di progetto e gli operatori dell'associazione, con lo scopo di fornire ai volontari del servizio civile universali informazioni dettagliate sul progetto di riferimento e sul ruolo che avranno all'interno dello stesso, facilitando un primo contatto conoscitivo

della realtà del territorio e delle persone che frequentano l'associazione a vario titolo: soci, utenti dei servizi, operatori, semplici cittadini.

Dopo la fase di inserimento seguirà la fase formativa, articolata in formazione generale (42 ore) e formazione specifica, pari a 72 ore così suddivisa: 34 ore (da svolgersi in presenza) durante le quali saranno fornite ai volontari tutte le informazioni e gli strumenti utili per vivere correttamente l'esperienza del servizio civile universale, facendo acquisire delle competenze che contribuiranno ad accrescere la loro partecipazione attiva alla vita della società; e 38 ore di formazione specifica saranno erogate dal Dipartimento per le politiche sociali giovanili e il servizio civile universale in sinergia con il dipartimento per la trasformazione digitale.

In seguito, i volontari, saranno coinvolti nel percorso di accoglienza dell'utenza, collaboreranno allo svolgimento dei colloqui e alla descrizione dei servizi offerti dall'A.N.A.S.

Accoglienza degli utenti

In questa fase i volontari di Servizio Civile Universale impegnati nel progetto verranno coinvolti attivamente sia per la realizzazione del colloquio iniziale con l'utenza, utilizzando la "scheda utente" appositamente predisposta, sia per la spiegazione dei servizi offerti. In tal modo potranno sperimentarsi nel primo rapporto con i destinatari del progetto e assumere un ruolo di riferimento per l'organizzazione delle attività: il percorso di accoglienza è infatti un momento particolarmente delicato, in quanto occorre dimostrare ottime capacità di ascolto per interpretare correttamente le reali esigenze delle persone che ci si trova di fronte indirizzandole verso il servizio più idoneo. In tal senso, verrà richiesta ai volontari particolare attenzione e precisione nella compilazione delle "schede utenti".

Attività di Info Point

L'Info Point prevede al suo interno diverse tipologie di servizi: Segretariato Sociale; Informazione e orientamento su agevolazioni fiscali, servizi di assistenza domiciliare, sostegno economico, esenzioni, ecc.; Informazione e orientamento Immigrati.

Attività preliminare è la realizzazione di una banca dati contenente indirizzi di soggetti pubblici e privati che offrono servizi ai cittadini negli ambiti di intervento individuati. I giovani di SCU verranno pertanto coinvolti nelle seguenti attività:

- a) Contattare i soggetti che operano nel territorio
- b) Compilare la scheda di rilevazione dati
- c) Organizzare e inserire le informazioni rilevate all'interno della banca dati.

Per quanto riguarda l'attività di sportello vera e propria, i volontari avranno il compito di: promuovere i servizi, ricercare periodicamente le iniziative locali a favore dei cittadini, collaborare con gli OLP e gli altri operatori nell'allestimento dei locali e nell'avvio delle attività di sportello, nella raccolta e verifica del funzionamento dello sportello attraverso la somministrazione delle schede di customer satisfaction all'utenza.

Dal momento che lo sportello offre una consulenza tecnica e specifica in diversi ambiti, espletata – come previsto - da personale esperto e preparato e non dai giovani di Servizio Civile Universale, a questi ultimi è destinato il compito di accogliere gli utenti e di indirizzarli al personale di sportello.

I volontari svolgeranno, pertanto, un ruolo di prima accoglienza così da istaurare una prima conoscenza e presentare la rosa di attività attivate nell'ambito del progetto.

Messa in rete dei servizi, Animazione Territoriale ed Empowerment sociale

I volontari collaboreranno con i tecnici dell'associazione, i dirigenti ed il personale incaricato nella conduzione delle attività di supporto tecnologico fornito al cittadino.

I giovani di Servizio civile universale potranno, pertanto, contribuire attivamente a migliorare l'accesso alle informazioni da parte dei cittadini, promuovendone, in tal modo, la capacità di contribuire attivamente al loro stesso benessere.

Sarà pianificato un incontro al mese tra tutti i volontari dello stesso progetto, al fine di far scaturire dei momenti di confronto costruttivo, motivarli e farli carico delle finalità progettuali già sviluppate e su quelle ancora da attuare.

Il volontario ha un ruolo cardine per quasi tutte le attività che si svolgeranno all'interno dello sportello. Ricopre diversi compiti che vanno a completare il lavoro già svolto all'interno della sede e porteranno a compimento l'obiettivo progettuale. I volontari, grazie a questo progetto, hanno un'immagine molto più concreta del concetto di cittadinanza attiva e del contributo sociale avranno modo di accrescere il loro bagaglio tecnico-professionale in attinenza al settore di intervento individuato. Il presente progetto mira a contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani che svolgeranno il servizio civile. Praticamente migliorare l'efficienza, l'accessibilità e la conoscenza dei servizi telematici del territorio e consentire al cittadino e alle imprese di accedere in maniera unitaria ai servizi della PA in una modalità multicanale (internet, call center) e inoltre sensibilizzare la cittadinanza all'uso del computer e del mezzo digitale nel rapporto quotidiano con la Pubblica Amministrazione. Diventa quindi fondamentale comunicare con il territorio ed è importante affiancare attività di consulenza alle persone che si trovano a muovere i primi passi utilizzando nuovi strumenti.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

A.N.A.S. NAZIONALE , VIA VERONICA GAMBARA, PALERMO
A.N.A.S. ZONALE ARAGONA, VIA XXVIII OTTOBRE, ARAGONA
A.N.A.S. REGIONE PUGLIA, VIA NAPOLEONE COLAJANNI, BARI

ANAS Zonale Madonie, Via Azolino Hazon, PALERMO
A.N.A.S. SICULIANA, Via Marconi, SICULIANA
A.C.S.D. U CALACIPITU Via Lilibeo RAGUSA
Associazione culturale Raffadali e Bioetica, VIA PIANO CALVARIO, RAFFADALI
Centro Regionale Sportivo Libertas Sicilia, VIA EMANUELE NOTARBARTOLO, PALERMO
E.T.S. O.D.V. ANGELI DI QUARTIERE CORPO DI TUTELA CIVILE, VIA C. SCHIFONE, SAVA
ASSOCIAZIONE CULTURALE EPOCA, VIA G. CARDUCCI, ARDORE
ASSOCIAZIONE CENTRO SOCIALE ""G. LA PIRA"" ONLUS", Via Einaudi, PORTO EMPEDOCLE

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 20 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Flessibilità oraria, perché le attività progettuali potrebbero svolgersi sia al mattino che al pomeriggio e, occasionalmente, di sabato mattina, e la formazione potrebbe essere fatta nei fine settimana.
Disponibilità agli spostamenti, nel caso di incontri, convegni, ed ogni altra esigenza progettuale da svolgersi al di fuori della sede di assegnazione.

I giorni di servizio settimanali saranno 5 e le ore settimanali 25

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

L'Università degli Studi di Palermo ha siglato con l'ente proponente una convenzione relativa al riconoscimento di crediti formativi a tutti gli studenti che svolgano il servizio civile universale. È stato deliberato che i giovani in servizio civile universale, svolto l'intero periodo di servizio e su richiesta ai propri Consigli di Corso di studio, in applicazione all'ordinamento previsto dal D.M. 270 del 2004 e nella stessa misura e con le stesse modalità già stabilite per l'ordinamento D.M. 509 del 1999, otterranno il riconoscimento di massimo 9, verificata la congruenza con gli obiettivi formativi del Corso di Laurea dal Consiglio di Corso di Studio.

Eventuali tirocini riconosciuti:

L'Università degli Studi di Palermo ha siglato con l'ente proponente una convenzione per il riconoscimento di tirocini svolti nell'ambito del presente progetto, al fine di poter attribuire fino a 10 crediti formativi agli studenti che abbiano partecipato a progetti del servizio civile universale verificata la congruenza con gli obiettivi formativi del Corso di Laurea

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

ANAS FORMA PIEMONTE rilascerà una certificazione delle competenze ai volontari che completano il periodo del servizio civile universale o che ne abbiano svolto almeno il 75%. La Certificazione delle Competenze acquisite, riconosce nell'esperienza di Servizio Civile Universale una concreta modalità di accrescimento delle competenze professionali e pratiche dei giovani e nello stesso tempo una specifica opportunità di formazione alla cittadinanza attiva. L'esperienza del Servizio Civile Universale si concretizza come un rafforzamento, un ampliamento ed un potenziamento delle capacità e competenze, utili alla crescita professionale, che i volontari acquisiranno durante l'espletamento del servizio. Inoltre, ai volontari, che hanno svolto un periodo di servizio civile pari ad almeno il 50% dei mesi complessivamente previsti e lo stesso sia stato interrotto dall'operatore volontario per documentati motivi di salute o per cause imprevedibili non a lui imputabili, sarà rilasciato un attestato.

Il percorso che i volontari affronteranno nell'espletamento del servizio civile universale permetterà loro di acquisire un set articolato di competenze di base, trasversali e professionali che contribuiranno ad elevare la qualità del curriculum e a migliorare la loro professionalità nel settore dei servizi ai cittadini.

In particolare svilupperanno:

Competenze di base (intese come conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, l'occupabilità e lo sviluppo professionale):

- conoscere e utilizzare gli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, office, internet e posta elettronica);
- conoscere e utilizzare i principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane;
- conoscere la struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, etc.).

Competenze trasversali (ovvero le conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci):

- sviluppare una comunicazione chiara, efficace e trasparente con i diversi soggetti che a vario titolo saranno presenti nel progetto quali le famiglie, i giovani, gli anziani, gli immigrati, gli altri volontari, gli operatori di progetto, gli OLP, ecc.);

- saper diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare nella relazione con l'utenza;
- saper affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, allestendo le soluzioni più adeguate al loro fronteggiamento e superamento;
- saper lavorare in gruppo con altri volontari e gli altri soggetti presenti nel progetto ricercando costantemente forme di collaborazione.

Competenze tecnico – professionali (intese come quelle conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale):

- conoscere il mondo della solidarietà, dell'aggregazione e dei servizi al cittadino;
- conoscere e utilizzare le principali metodologie per l'accoglienza, l'ascolto e il supporto della diversa tipologia di utenza destinataria dei servizi offerti;
- pianificare, progettare e realizzare incontri informativi.

DigComp 2.1:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Creazione di contenuti digitali;
- Sicurezza;
- Problem Solving.

Metacompetenze (intese come l'insieme delle capacità cognitive a carattere riflessivo che prescindono da specifiche mansioni e sono considerate sempre più strategiche nella società della conoscenza):

- riflettere sul proprio ruolo nello svolgimento del servizio civile universale e ricercare costantemente il senso delle proprie azioni, potenziando i propri livelli di auto-motivazione e i propri progetti futuri di impegno nel settore del volontariato;
- comprendere, analizzare e riflettere i compiti che verranno richiesti nell'ambito del progetto e il ruolo che si dovrà svolgere mettendo in relazione il proprio bagaglio di conoscenze pregresse con quanto richiesto per l'esercizio del ruolo;
- rafforzare e migliorare costantemente le proprie competenze/attitudini anche al di là delle occasioni di formazione che verranno proposte nel progetto.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Raccolte le istanze di partecipazione, sarà effettuata una prima analisi documentale atta a verificare la sussistenza dei requisiti di ammissione, quindi si procederà con la valutazione dei titoli e dei documenti presentati dai candidati che darà luogo all'attribuzione di un primo punteggio. La procedura di selezione verrà completata con l'effettuazione di un colloquio di selezione con il quale verrà approfondita la valutazione dei candidati. Nella valutazione dei titoli si privilegerà l'esperienza rispetto ai titoli di studio posseduti, ovvero il saper fare rispetto al sapere agire, soprattutto se attinente all'area d'intervento del progetto. Rilevanza sarà attribuita alle abilità e competenze linguistiche ed informatiche. Il colloquio, infine, punterà per grandi linee a verificare la motivazione del candidato; la conoscenza del progetto e la condivisione degli obiettivi; l'interesse e l'attitudine al lavoro da svolgere; la capacità di esprimersi, di relazionarsi e di lavorare in team; la capacità del candidato nella risoluzione di un problema pratico connesso alla realizzazione del progetto; la volontà a continuare l'esperienza anche al termine del progetto. Il sistema di selezione elaborato sarà coerente, presenterà dei criteri di valutazione basati sulla massima trasparenza, e la scala dei punteggi adottata consentirà l'attribuzione di un punteggio finale ad ogni candidato.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione:

Via Azolino Hazon 4	PALERMO
C/da Landrelli 27/b	ARDORE (RC)
Via Napoleone Colajanni 27	BARI
Via Modena 52	RAFFADALI (AG)

Tecniche e metodologie di realizzazione:

Il presente percorso formativo è stato pianificato perché da un lato aumenti la consapevolezza dell'esperienza di servizio civile universale e del suo senso da parte dei giovani volontari coinvolti, dall'altro perché vengano diffuse le conoscenze tecniche di base ai fini della piena realizzazione delle azioni progettuali previste.

L'aspetto metodologico delle attività formative prevede l'integrazione di diversi metodi:

- lezioni frontali, destinati alla comunicazione di contenuti prettamente teorico/storici;
- lezioni modalità dinamiche non frontali, destinati alle dinamiche di gruppo al fine di facilitare l'apprendimento reciproco;
- simulazioni in aula, destinati alla trasmissione di tecniche e strategie operative;
- lavori di gruppo, destinati all'apprendimento di sistemi di lavoro in team e allo sviluppo della maturazione della collaborazione fra i volontari;

- peer education (alla lettera "educazione tra pari"), una persona opportunamente formata (educatore paritario) intraprende attività formative con altre persone sue pari, cioè simili quanto a età, condizione lavorativa, genere sessuale, status, entropia culturale o esperienze vissute.
- lavori su sistemi informatici, destinati all'apprendimento dell'uso degli strumenti operativi, molti dei quali durante l'anno di servizio civile universale saranno utilizzati sia per i rapporti con la direzione sia per indagini, ricerche, mantenimento di banche dati;
- analisi di casi, destinati all'apprendimento del concreto saper fare, necessario al volontario per potere agire nella quotidianità.

Le tecniche all'uso utilizzate comprendono, in maniera ampia, il metodo dei casi, il Tgroup e l'esercitazione, i giochi di ruolo e l'outdoor training, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione alle relazioni in gruppo e di gruppo. Le metodologie dunque si possono riassumere in: lezioni frontali e dinamiche non formali, compresi lavori di gruppo ed individuali e restituzione in plenaria; discussione; role playing; problem solving; brainstorming; esercitazioni pratiche.

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

La formazione specifica è parte integrante del progetto ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore. Relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata agli operatori volontari entro 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.

La formazione specifica consente di accompagnare e sostenere i volontari nella fase di inserimento in un nuovo contesto progettuale/organizzativo, favorendo l'acquisizione delle professionalità necessarie per l'espletamento delle attività previste nel progetto e nei contesti organizzativi individuati.

In particolare, a seguito del progressivo complicarsi della domanda sociale, dei bisogni sottostanti e dei diversi fenomeni di disagio che la società esprime, e il moltiplicarsi dei soggetti e delle risorse presenti sul territorio con funzioni di informazione e orientamento, l'intervento in oggetto si propone di sistematizzare tali informazioni per renderle maggiormente accessibili a tutti i cittadini in egual misura.

Il percorso formativo sarà così articolato:

Modulo 1 – Presentazione del progetto e del programma formativo e valutazione delle competenze in ingresso – Durata 2 ore –

Contenuti: presentazione del progetto di SCN e del programma didattico, le competenze che verranno acquisite; valutazione delle competenze di ingresso attraverso un questionario.

Modulo 2 – I rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile – Durata 12 ore –

Contenuti: informazione sugli eventuali rischi a cui il volontario potrebbe andare incontro nello svolgimento del proprio lavoro; le misure di prevenzione e di emergenza in relazione all'attività del volontario; modalità di organizzazione del servizio; analisi e valutazione di possibili interferenze tra le attività del volontario e quelle svolte normalmente nell'organizzazione ospitante. Competenze: il volontario avrà acquisito le informazioni relative alla salute e sicurezza nel luogo di lavoro. Metodologia: Lezione frontale, lavoro di gruppo, analisi di casi.

Modulo 3 – Modelli comunicativi e relazionali – Durata 5 ore –

Contenuti: I processi di comunicazione; modelli di comunicazione interpersonale; la comunicazione esterna e la comunicazione interna; la relazione di aiuto; la gestione dei conflitti e la mediazione; il lavoro di gruppo e le sue dinamiche; tecniche di comunicazione efficace; la comunicazione nell'era di Internet; studi di casi. Competenze: il volontario avrà acquisito i principi della comunicazione efficace e saprà rapportarsi con successo ad ogni interlocutore utilizzando strategie relazionali mirate.

Metodologia: Lezione frontale, lavoro di gruppo, role play, brainstorming, simulazioni in aula, analisi di casi.

Modulo 4 – La sicurezza informatica - Durata: 10 ore –

La salvaguardia dei dati; security risk.

Modulo 5 – L'erogazione dei servizi e la customer satisfaction – Durata 3 ore –

Contenuti: pianificazione ed organizzazione dell'attività; la pianificazione strategica dei servizi; la qualità dei servizi; la customer satisfaction; la gestione dei reclami; la compilazione della scheda utente; le principali disposizioni in materia di tutela della privacy; l'aggiornamento della banca dati.

Competenze: il volontario avrà acquisito capacità organizzative; sarà in grado di identificare e soddisfare i bisogni del cliente; saprà gestire un archivio cartaceo ed elettronico.

Metodologia: Lezione frontale, lavoro di gruppo, role play, simulazioni in aula, analisi di casi.

Modulo 9 – Valutazione delle competenze in uscita – Durata 2 ore

Contenuti: valutazione, attraverso un questionario, delle competenze in uscita acquisite dai volontari.

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

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