



## Allegato B – Servizio Civile Digitale

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

#### TITOLO DEL PROGETTO:

Digital Heroes

#### SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport  
Area: Educazione informatica

#### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

#### OBIETTIVO DEL PROGETTO:

**Tipologia:** Per il raggiungimento degli obiettivi, il progetto verrà articolato in attività che rientreranno in entrambe le tipologie di servizi: 1) realizzazione o potenziamento di un servizio di “facilitazione digitale” e 2) realizzazione o potenziamento di attività di “educazione digitale”.

**Obiettivo:** Considerando i bisogni rilevati nell’analisi del contesto e presi in visione i dati relativi ai servizi di facilitazione e educazione digitale esistenti, l’**obiettivo generale** del progetto è quello di favorire lo sviluppo delle competenze digitali di base nei volontari perchè essi possano godere di piena autonomia nell’uso di strumenti digitali e al contempo favorire l’uso di tecnologie innovative a beneficio del Terzo Settore.

L’obiettivo generale del progetto è in linea sia con l’**ambito di azione del programma *Cambia la tua vita con un click*** sia con gli **obiettivi 4 e 10** dell’Agenda 2030: “*fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti*” e “*Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni*” con particolare riferimento al target 10.2 “*Entro il 2030, potenziare e promuovere l’inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro*”. Inoltre contribuisce al “*rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*”

Tale obiettivo si può delineare poi in obiettivi specifici:

- **Accrescere le competenze digitali di base dei volontari** e gli aspiranti tali e **la consapevolezza relativa alle competenze possedute** anche al fine di facilitare la fruizione di servizi essenziali e ridurre le disuguaglianze causate dal divario digitale.
- **Aumentare il grado di autonomia nell’utilizzo dei servizi digitali propri dei CSV e non richiesti dagli ETS.**
- **Favorire l’utilizzo strategico delle tecnologie digitali a vantaggio del Terzo Settore**, supportando e promuovendo un approccio sinergico per tutte le iniziative relative alla digitalizzazione degli ETS.

La **coprogettazione** fra i tre CSV nell’ambito del progetto è un valore aggiunto sotto diversi aspetti. In primo luogo permetterà che ognuno degli attori coinvolti porti il proprio *Know How* nella realizzazione del progetto, garantendo così una crescita complessiva delle competenze di ciascun ente dovuta allo scambio collaborativo di idee, proposte ed esperienze che avrà impatto positivo sui beneficiari del progetto e sugli operatori volontari. In secondo luogo, agire in un’ottica comune rispetto alla digitalizzazione permetterà che le azioni dei singoli CSV non si identifichino come

individualistiche e specifiche ma siano coerenti e complementari per il raggiungimento di un obiettivo comune.

La collaborazione sarà facilitata dall'uso di un sistema gestionale condiviso che consentirà di ottimizzare la condivisione di conoscenze, l'organizzazione del lavoro, la creazione di una rete attiva e l'attività di promozione.

**Indicatori (Situazione a fine progetto):**

Bisogni/aspetti da innovare	Obiettivi	Indicatori	Dato partenza (2022)	Risultato Atteso
Mancanza di competenze digitali di base nei volontari degli ETS ed aspiranti volontari.	Accrescere le competenze digitali di base dei volontari e gli aspiranti tali e la consapevolezza relativa alle competenze possedute.	- n. corsi di comunicazione online	n. 1 corso - Vol.To n. 4 corso - Cuneo n. 1 corso - Vercelli	n. 2 corsi - Vol.To n. 5 corsi - Cuneo n. 1 corso - Vercelli Biella
		- n. corsi di formazione sull'uso di strumenti digitali	n. 8 corsi - Vol.To n. 9 corsi - Cuneo	n. 10 corsi - Vol.To n. 10 - Cuneo n. 1 corso Vercelli Biella
		- n. corsi di alfabetizzazione digitale	n. 8 corsi - Vol.To n. 9 corso- Cuneo	n. 10 corsi - Vol.To n. 10 - Cuneo n. 1 - Vercelli Biella
		- n. totale utenti raggiunti	n. 170 utenti - Vol.To n. 121 utenti - Cuneo n. 21 utenti - Vercelli Biella	n. 220 utenti - Vol.To n. 150 - Cuneo n. 30 - Vercelli Biella
Scarsa autonomia riscontrata negli ETS nella richiesta di servizi online offerti dai CSV e non.	Aumentare il grado di autonomia nella richiesta di servizi offerti da CSV e non da parte degli ETS	- n. consulenze individuali/di gruppo erogate dallo Sportello Digitale;	n. 111 consulenze - Vol.To n. 225 consulenze - Cuneo n. 264 consulenze - Vercelli Biella	n. 150 consulenze - Vol.To n. 250 - Cuneo n. 300 - Vercelli Biella
		- n. totale utenti raggiunti	n. 112 utenti - Vol.To n. 178 utenti - Cuneo n. 264 utenti - Vercelli Biella	n. 150 utenti - Vol.To n. 200 - Cuneo n. 280 - Vercelli Biella
Uso poco strategico delle	Favorire l'utilizzo strategico delle	- n. di progetti che utilizzano	n. 3 progetti - Vol.To	n. 4 progetti - Vol.To

tecnologie digitali innovative a vantaggio del Terzo Settore.	tecnologie digitali a vantaggio del Terzo Settore	strumenti digitali innovativi realizzati.		
---	---	---	--	--

## **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

### **FASE 0: AVVIO E INSERIMENTO DEI VOLONTARI - Presso tutte le sedi**

Gli operatori volontari avranno modo di conoscersi e conoscere le realtà all'interno delle quali entreranno a far parte, conoscere il personale dipendente e i rispettivi OLP. Prenderanno visione delle postazioni e degli strumenti che utilizzeranno durante il progetto e avranno modo di confrontarsi e conoscersi. Sono previste le seguenti attività:

- Partecipazione alla formazione specifica
- Presentazione al personale dei CSV
- Conoscenza dei diversi ambiti che compongono l'area d'intervento dei Centri Servizi per il Volontariato
- Momenti di brainstorming
- Avvicinamento all'utilizzo degli strumenti di lavoro (PC, archivi, scrivania)

### **FASE 1: ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DEI BISOGNI**

#### **1.1 Attività di rilevazione dei bisogni degli ETS e dei volontari - Presso tutte le sedi**

Gli operatori volontari saranno attivamente coinvolti nella conoscenza degli ETS accreditati ai CSV e nella creazione di un questionario ad hoc per monitorare le competenze di base dei volontari degli ETS e le maggiori difficoltà nell'uso di strumenti digitali. Inoltre studieranno i dati in possesso dei CSV relativamente alle attività degli Sportelli Digitali esistenti e i corsi di educazione digitale erogati tramite un'analisi qualitativa e quantitativa dei dati stessi. I civilisti si occuperanno anche di rielaborare e confrontare i dati dei questionari con quelli di archivio per definire strategie di intervento efficaci supportate dalla Fondazione Piemonte InnoVa.

#### **1.2 Attività di rilevazione sull'utilizzo di strumenti digitali innovativi nel Terzo Settore - Presso Vol.To**

Gli operatori volontari elaboreranno un questionario ad hoc per indagare l'uso delle tecnologie innovative a vantaggio del Terzo Settore e lo somministreranno agli operatori e ai dipendenti del CSV Volto per comprendere in quali specifici progetti sono utilizzati degli strumenti digitali innovativi, quali sono e che conseguenze derivano dal loro utilizzo. I civilisti si occuperanno anche di rielaborare e analizzare i dati ottenuti. I dati saranno inoltre condivisi con il Dipartimento di Informatica dell'Università di Torino che visionerà i dati ottenuti per poter dare avvio all'attività di implementazione di strategie digitali innovative a beneficio del Terzo Settore.

### **FASE 2: ATTIVITÀ DI DIVULGAZIONE DEI SERVIZI DI FACILITAZIONE ED EDUCAZIONE DIGITALE - Presso tutte le sedi**

Gli operatori volontari saranno coinvolti nell'attivazione di una campagna di comunicazione volta a far conoscere a ETS e volontari i servizi di facilitazione digitale ed educazione digitale promossi dai CSV. Nello specifico si occuperanno di:

- Pianificare una campagna promozionale declinata in differenti attività di promozione
- Ideare materiali iconografici
- Creare post, storie, video e reels da utilizzare sulle pagine social dei CSV
- Scrivere articoli di divulgazione
- Diffondere il materiale informativo
- Partecipare ad eventi locali per promuovere i servizi

### **FASE 3: ATTIVITÀ DI FACILITAZIONE ED EDUCAZIONE DIGITALE - Presso tutte le sedi**

#### **3.1. Attività dello Sportello di orientamento e supporto digitale**

Gli operatori volontari, a seguito della formazione necessaria, durante la loro attività presso gli Sportelli Digitali dei CSV si occuperanno di:

##### **3.1.1 Supporto per l'accesso a servizi o adempimenti online di altri Enti**

- avviare delle consulenze individuali o di gruppo per accompagnare i neo- ETS. per procedura di iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).

- avviare consulenze individuali o di gruppo per dare supporto ai volontari degli ETS già iscritti al RUNTS per eventuali aggiornamenti/modifiche dati sulla piattaforma e caricamento documenti associativi
- accompagnare i volontari degli ETS per la compilazione degli schemi di bilancio ministeriali.
- avviare consulenze individuali o di gruppo per accompagnare all'uso corretto della piattaforma Veryfico.
- creare dei questionari volti a constatare il gradimento del servizio offerto

### 3.1.2 Supporto nell'utilizzo del gestionale online per la richiesta dei servizi del CSV

- accompagnare i volontari degli ETS nella creazione dell'anagrafica dei nuovi utenti che si registrano per la prima volta al sistema gestionale
- avviare consulenze individuali e di gruppo per aiutare volontari ed EST a richiedere i servizi
- creare dei questionari volti a constatare il gradimento del servizio offerto

### 3.2. Attività di educazione digitale

Gli operatori volontari, a seguito della formazione necessaria, si occuperanno di:

- Presentare i corsi di educazione digitale erogati dai CSV
- Fare i tutor d'aula durante i corsi di educazione digitale
- Creare e somministrare i questionari volti a constatare il gradimento del servizio offerto
- Affiancare le risorse dei CSV che si occupano della formazione nell'ideazione di nuovi corsi di formazione sul benessere digitale e le tecnologie civiche.

## FASE 4: IMPLEMENTAZIONE DI STRATEGIE DIGITALI INNOVATIVE A BENEFICIO DEL TERZO SETTORE - Presso Vol.To

### 4.1. Introduzione di First Life e CommonsHood nei progetti dei CSV

Gli operatori volontari, con supervisione dei referenti di progetto e un esperto del Dipartimento di Informatica si occuperanno di:

- implementare l'utilizzo di First Life e CommonsHood in progetti locali;
- adattare le funzioni di First Life e Commons Hood per i progetti scelti (aggiornare le app con i dati dei progetti, verificarne il funzionamento...)

### 4.2. Promozione di First Life e Commons Hood presso gli ETS

Gli operatori volontari si occuperanno di calendarizzare l'incontro di formazione rivolto agli ETS e, tramite la supervisione del Dipartimento di Informatica, di realizzare del materiale informativo da distribuire nell'incontro: brochure, locandine, infografiche che dettagliano il funzionamento di *First Life e Commons Hood*. Infine, in seguito all'incontro, i volontari si relazioneranno con i partecipanti per raccogliere informazioni circa l'interesse per gli strumenti mostrati e per sapere chi potrebbe essere interessato a future consulenze specifiche per l'implementazione dei due strumenti.

## FASE 5: VALUTAZIONE E MONITORAGGIO - Presso tutte le sedi

Gli operatori volontari avranno modo di compilare un questionario finalizzato a raccogliere informazioni sulle attività svolte e il grado di soddisfazione ad esse relativo. Durante tutto il corso del progetto i volontari parteciperanno a momenti di incontro e confronto con OLP e le altre figure coinvolte nel progetto.

## FASE 6: CONCLUSIONE DEL SERVIZIO - Presso tutte le sedi

Gli operatori volontari potranno partecipare ad un momento conclusivo di fine progetto che permetterà loro di riflettere sui risultati ottenuti sia in termini di output progettuali sia in termini di crescita personale e competenze acquisite. A tal fine sarà chiesto di compilare un breve questionario per conoscere il gradimento complessivo dell'esperienza

Per quanto riguarda l'inserimento di **giovani con minori opportunità**, non ci sono attività nel progetto che in qualche modo potrebbero fare emergere la condizione di svantaggio; pertanto, si intende coinvolgerli in tutti i compiti che saranno richiesti ai suoi colleghi di servizio. In questo caso, però, verrà posta una particolare attenzione sulle competenze utili ai fini di un futuro inserimento lavorativo. Sarà fatta un'attività di riflessione e di ricerca approfondita su quanto richiesto, al giorno d'oggi, nel mondo del lavoro. Tramite questa analisi trasversale sarà possibile individuare le competenze necessarie per un inserimento efficace nella realtà lavorativa e consentirà ai giovani civilisti di affrontare il percorso di servizio civile in un'ottica altamente formativa e qualificante.

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Volontariato Torino ETS: Torino, 10123 - Via Giolitti 21

Società Solidale ETS: Cuneo, 12100 - Piazzale della Croce Rossa Italiana 1

CTV Centro Territoriale per il Volontariato: Biella, 13900 - via Orfanotrofio 16

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Volontariato Torino ETS: 6 posti senza vitto e alloggio di cui 2 riservati ai GMO con ISEE basso

Società Solidale ETS: 2 posti senza vitto e alloggio di cui 1 riservato ai GMO con ISEE basso

CTV Centro Territoriale per il Volontariato: 1 posto senza vitto e alloggio

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

Monte ore annuo di 1145 ore/5 giorni a settimana

Nessun obbligo

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Certificazione delle competenze e tutoraggio

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

I criteri di selezione sono visionabili sul sito [www.volontariatotorino.it](http://www.volontariatotorino.it)

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

42 ore di formazione presso Volontariato Torino ETS

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Per la formazione specifica dei volontari si utilizzeranno **metodologie didattiche dal carattere non-formale** e strettamente connesse con la dimensione del *Learning by doing e Thinking by doing*. Tali approcci formativi permettono di comprendere e memorizzare il sapere teorico attraverso un riscontro di tipo pratico (*doing*) e stimolando il pensiero critico e la creatività (*thinking*). Inoltre, i momenti formativi saranno arricchiti dal **confronto attivo** fra i volontari che permetterà l'insorgere di riflessioni collettive, confronti e dibattiti utili a stimolare la crescita dei civilisti stessi. A tal proposito verranno utilizzate tecniche quali:

- **Brainstorming**: è una tecnica creativa di gruppo per far emergere idee volte alla risoluzione di un problema.
- **Lavoro di gruppo**: è un metodo/modalità formativa per eccellenza ed indica quelle situazioni in cui l'insieme dei partecipanti ad un'attività esprime il suo modo di organizzarsi e di affrontare lo svolgimento di un compito. È un metodo efficace se chi lo propone come strumento di formazione ne conosce le potenzialità e i rischi e lo fa vivere come campo aperto di significativa esperienza.
- **Tecniche di simulazione**, che sono tecniche attive di apprendimento basate sul Role-playing, ossia gioco di ruolo, utile per far comprendere ai volontari i diversi punti di vista con riferimento alle varie problematiche affrontate, mettendosi nei panni di una personalità specifica.
- **Presentazione "espressiva"**: Si tratta di utilizzare la creatività e metodi diversi per raccontare situazioni, tematiche, esperienze vissute. Tutte le modalità di racconto e le tecniche sono utilizzabili per raggiungere un obiettivo prefissato.
- **Tecniche di produzione cooperativa**, che uniscono alla formazione didattica anche lo sviluppo delle competenze relazionali, di gruppo, e che quindi favoriscono lo sviluppo di relazioni interpersonali

Al fine di favorire la conoscenza reciproca, il confronto e il dibattito tra i volontari la **formazione si svolgerà per lo più in presenza presso aule e laboratori attrezzati messi a disposizione dal CSV di Torino e il CSV di Cuneo e CSV di Biella e Vercelli** ma saranno utilizzate piattaforme e/o strumenti digitali per semplificare le dinamiche di apprendimento in alcuni specifici moduli come in seguito specificato. Alcuni moduli saranno erogati a tutti i volontari insieme presso una delle sedi indicate o tramite piattaforme online.

Laddove la formazione sarà erogata in modalità online sarà rispettato il limite del 50% del totale delle ore previste e il 30% per la formazione online asincrona.

Oltre alle 38 ore di formazione specifica erogate direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, si prevede di fornire **ulteriori 34 ore**, organizzate nei seguenti moduli:

**Modulo 0 – Formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile (5h)**

Formatori: Aldo Olivero

Contenuti: valutazione dei rischi a cui i volontari sono soggetti nell'espletamento delle loro mansioni ed approfondimento delle azioni volte a minimizzare i pericoli che ne derivano:

- concetto di rischio, danno, prevenzione e protezione;
- organizzazione della prevenzione aziendale;
- diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali
- organi di vigilanza, controllo e assistenza;
- normativa di riferimento.

## **Modulo 1 – Modalità di organizzazione del servizio (8h)**

### ***1.1 Ruolo e funzionamento dei Centri di Servizio per il volontariato***

Formatori: Rosaria Lopez/Simone Rosso/Samanta Silvestri

Durata: **2h**

Contenuti: fornire agli operatori volontari SCU le nozioni base sulle funzioni e sulla struttura dei Centri Servizi per il Volontariato, attraverso la presentazione della storia dei CSV, delle loro finalità, degli stakeholder e delle attività che, in generale, svolgono. A questa introduzione, seguirà una descrizione più specifica e differenziata relativa a Vol.To, Società solidale e al CTV Biella e Vercelli, nella quale verranno rispettivamente presentati:

- La Carta dei Servizi
- I Destinatari
- L'accreditamento
- I principi ispiratori
- Le modalità di accesso ai servizi
- I servizi erogati
- Le aree di attività di interesse

### ***1.2 Il Codice del Terzo Settore e l'istituzione del RUNTS (Registro unico nazionale del terzo settore)***

Formatori: Barbara Bedino/Stefania Cerri/Silvia Amaturò

Durata: **3h**

Contenuti: fornire le conoscenze necessarie riguardanti il mondo del Terzo Settore. In particolare, verranno approfonditi i contenuti relativi al Codice del Terzo Settore e la definizione di "volontario" secondo lo stesso. Tale modulo sarà inoltre dedicato alla presentazione della Riforma del Terzo Settore e dei requisiti conseguenti e necessari che un Ente deve rispettare per essere riconosciuto come ETS.

Si approfondirà anche il Decreto Ministeriale n. 106 emanato lo scorso 15 settembre 2020, per mezzo del quale sono disciplinate le procedure di iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), le modalità di deposito degli atti, le regole per la predisposizione, la tenuta, la conservazione e la gestione del Registro. Gli operatori volontari avranno modo di comprendere come dare supporto agli ETS, in particolare nel processo di iscrizione alla piattaforma online del RUNTS.

### ***1.3 L'ambito di lavoro e le relazioni con utenti e colleghi***

Formatore: Sara Ghirardi/Clarissa Amateis

Durata: **3h**

Contenuti: potenziamento delle principali e necessarie soft skills, quindi, di capacità relazionali e comportamentali, che caratterizzano la persona e indicano il modo in cui ci si pone rispetto al contesto lavorativo in cui si opera. Le soft skill degli operatori volontari: problem solving, pensiero critico, creatività, gestione delle risorse umane, coordinarsi con gli altri, intelligenza emotiva, capacità di giudizio e di prendere decisioni, orientamento al servizio, negoziazione, flessibilità cognitiva.

Verranno inoltre approfondite temi quali:

- capacità di adattamento in contesti lavorativi;
- team work: capacità e disponibilità di lavorare in gruppo;
- resistenza allo stress e relativo controllo: saper reagire alla pressione lavorativa e mantenere il controllo senza perdere il focus sulle priorità lavorative e non trasmettere ad altri ansie e tensioni;
- pianificare e organizzare: identificare obiettivi e priorità, sapere tener conto del tempo a disposizione e organizzare il lavoro delle eventuali risorse a disposizione;

- precisione e attenzione ai dettagli: sapere curare i particolari è spesso la differenza fra un buon lavoratore e uno eccellente;
- tenersi aggiornati: individuare le proprie lacune e le personali aree di miglioramento per acquisire sempre più competenze. È importante dimostrare di essere proattivi nell'apprendere e curiosi verso le novità che interessano il proprio settore.

## **Modulo 4 - Le modalità specifiche di erogazione del Servizio (8h)**

### **4.1 Nozioni fondamentali in materia di privacy, GDPR**

Formatore: Cristina Colucci

Durata: **2h**

Contenuti: ai partecipanti verrà fornito nozioni in materia di GDPR e avrà lo scopo di dare le nozioni principali in materia di trattamento dei dati personali e di apprendere i principi generali e gli aspetti principali del Regolamento Europeo 2016/679. Aiuterà i partecipanti ad identificare, inoltre, i risvolti pratici in termini di modalità di gestione dei dati personali, di adempimenti da osservare e misure di sicurezza da adottare per conseguire la piena aderenza ai principi normativi. Nonché, acquisire una panoramica generale sugli adempimenti previsti dalla normativa funzionale ad una prima stima della conformità al GDPR per la propria realtà. Durante l'evento verranno affrontati i temi di privacy e le buone pratiche da seguire in merito al trattamento dei dati personali.

### **4.2 Sicurezza informatica e protezione dei dati: rischi e strumenti per gestirli**

Formatore: Cristina Colucci

Durata: **3h**

Contenuti: ai partecipanti verranno fornite nozioni in materia di strumenti per acquisire consapevolezza e saper individuare le vulnerabilità di sicurezza informatica, così da poter attuare le strategie più efficaci di protezione di dati, reti e dispositivi e le misure di monitoraggio e controllo più opportune per garantire la funzionalità operative degli ETS. Secondo le più recenti ricerche le aziende, particolarmente le PMI, non hanno ancora maturato una sufficiente consapevolezza di tale rischio ritenendo che non le riguardi e che quindi non corrono seri pericoli. In questo momento formativo, i partecipanti avranno la possibilità di approfondire, attraverso contenuti divulgativi e mirati, quali sono le principali vulnerabilità nella gestione di dati e sistemi aziendali.

### **4.3 Il portale dei CSV per richiedere online i servizi**

Formatori: Silvia Amato/Samanta Silvestri/Fiorella Franco

Durata: **3h**

Contenuti: attraverso le ore dedicate a questo modulo si mira ad approfondire la piattaforma del Gestionale dei rispettivi CSV, uno strumento di registrazione dei servizi e delle attività, un gestionale integrato che garantisce anche il monitoraggio "in itinere" delle stesse. Gli operatori volontari avranno modo di imparare ad utilizzarla con dimestichezza e prenderanno consapevolezza di tutte le funzioni ad essa correlate. Verranno quindi fornite nozioni relative anche a temi quali contabilità, gestione documentale, protocollo, comunicazione, marketing e all'utilizzo di strumenti di monitoraggio e valutazione di servizi e attività, con lo scopo di garantire agli operatori volontari le competenze necessarie per supportare gli ETS accreditati ai CSV. Queste ore saranno dunque dedicate ad una formazione in parte teorica, ma soprattutto pratica, e consentiranno agli stessi di apprendere le nozioni fondamentali sui servizi erogati dai CSV e sul come potervi accedere, in previsione del supporto che dovranno fornire agli Enti nel corso del progetto e delle capacità che dovranno loro trasmettere al fine di garantire sostenibilità alle azioni previste.

## **Modulo 5 - Gli strumenti specifici dell'Ente in dotazione ai volontari (2h)**

Formatore: Alberto Manzo

Contenuti: le ore dedicate a questo modulo hanno l'obiettivo di fornire agli operatori volontari le competenze base relative all'utilizzo degli strumenti di cui disporranno e di cui si potranno servire durante l'intera durata del progetto. Verranno quindi fornite indicazioni di tipo teorico-pratico su:

- Google Drive: servizio di memorizzazione e sincronizzazione online, che comprende il file hosting, il file sharing e la modifica collaborativa di documenti (fino a 15 GB gratuiti). In particolare, verrà illustrato come creare un account Google, come caricare i File, come sincronizzare tutti i dispositivi, come utilizzare Google Docs, Google Fogli e "presentazioni" (corrispettivo di Powerpoint)
- Gmail: servizio gratuito di posta elettronica supportato da pubblicità fornito da Google
- Microsoft Excel: programma prodotto da Microsoft, dedicato alla produzione ed alla gestione di fogli elettronici.
- Zoom Cloud Meetings: piattaforma web che serve a fare lezione in diretta, da remoto

- Google Meet: piattaforma online di Google che permette di organizzare riunioni video online, lezioni virtuali e molto altro

## **Modulo 6 - Formazione e informazione sulla comunicazione efficace (3h)**

Formatore: Elisa Girardo

Contenuti: l'obiettivo di questo modulo è far conoscere le tecniche comunicative, con un focus sull'importanza dell'ascolto attivo, che devono essere utilizzate con successo e che permettono la costruzione di relazioni solide e cooperative, con una conseguente buona gestione delle risorse umane (coinvolte, supportate e motivate) e una corretta comprensione dei bisogni dei destinatari. Verranno, inoltre, fornite agli operatori volontari le informazioni base e di orientamento e una formazione teorico-pratica, che prevede la concezione dinamica di un volontario inteso non solo come azione, ma anche come mezzo per avvicinarsi ad un mondo digitale che non è alla portata di tutti.

Ulteriore scopo di questo modulo è formare gli operatori volontari in termini di logiche per gestire le pagine Social, in modo che queste ultime costituiscano un reale valore aggiunto per l'ente che rappresentano. In particolare:

- Principi di comunicazione, definizione di una strategia di comunicazione attraverso l'individuazione degli obiettivi comunicativi e degli interlocutori
- Comunicare attraverso il web e i social network: come usare i diversi strumenti e capire quali sono più adatti per la propria realtà associativa
- Facebook, Youtube, Instagram: come usarli affinché abbiano efficacia comunicativa

## **Modulo 7 – I servizi digitali (8h)**

### ***7.1 I servizi digitali locali***

Formatore: Alberto Manzo

Durata: **3h**

Contenuti: il presente modulo è orientato alla presentazione dei servizi online della PA della Regione Piemonte e dell'ASL:

- AOL Servizio Accettazione on Line
- AS Azienda Sanitaria pubblica e/o privata
- FSE Fascicolo Sanitario Elettronico, di cui all'articolo 12 del D.L. 18 ottobre
- ROL Referti on line
- 2012, n. 179, e s.m.i.
- NRE Numero ricetta elettronica. Numero univoco generato dal Sistema di Accoglienza Centrale tramite il quale è possibile numerare le ricette elettroniche
- PagoPA® Il sistema dei pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi
- SAR Sistema di Accoglienza Regionale
- DEMA Progetto regionale di gestione della Ricetta Dematerializzata (Farmaceutica e specialistica)
- SoL Servizi On Line per il cittadino
- SIRPED Sistema Informativo Regionale Prescrizione Elettronica e Dematerializzata (SIRPED)
- SIA Sistema Informativo Aziendale
- LIS Sistema informativo di Laboratorio analisi

### ***7.2 I servizi digitali nazionali***

Formatore: Alberto Manzo

Durata: **2h**

Contenuti: lo scopo di questo modulo è quello di presentare i servizi che il cittadino può ricevere online a livello nazionale a partire dall'evoluzione del CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale alla presentazione del Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022.

Il modulo approfondirà gli strumenti di autenticazione pubblica, caratteristiche, funzionalità e modalità di rilascio:

- CIE Carta d'Identità Elettronica: dispositivo fisico di riconoscimento emesso da Enti Governativi al cui interno sono conservati i dati anagrafici del cliente,
- SPID Sistema Pubblico d'Identità Digitale: "sistema" di riconoscimento virtuale che non richiede un dispositivo fisico sul quale siano memorizzate le credenziali,



- **CNS** Carta Nazionale dei Servizi: certificato digitale rilasciato da un Ente Pubblico che si installa su un chip (Sim) posta generalmente su una tessera modello carta di credito

Inoltre, verranno illustrati gli strumenti di comunicazione che facilitano i rapporti con la PA, a titolo di esempio:

- **Firma digitale:** riduce l'utilizzo dei documenti in forma cartacea e rende quindi più dinamica, veloce ed ecosostenibile la gestione di pratiche e documentazioni, come ad esempio: fatture, documenti di bilancio, comunicazioni alle PA, visure camerali, contratti, ordini di acquisto e molti altri.
- **PEC** Posta Elettronica Certificata (PEC) è il sistema che consente di inviare e-mail con valore legale equiparato ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n.68).

Ed infine, si affronterà il tema della compilazione di dichiarazioni online (come ad es. l'ISEE o la precompilata dell'Agenzia delle Entrate).

### **7.3. Le tecnologie civiche a vantaggio del Terzo Settore**

Formatore: Eloheh Mason/Cristina Viano

Durata: **3h**

Contenuti: il presente modulo permetterà di presentare alcune tecnologie civiche digitali per il supporto a cittadini e associazioni, in particolare il social network civico First Life e la app portafoglio Blockchain Commons Hood. Durante la formazione saranno in particolare approfonditi i seguenti temi:

- Illustrazione del funzionamento delle due applicazioni;
- Racconto di buone prassi civiche derivate dall'uso di tali applicazioni;

Sarà inoltre previsto un confronto attivo e un momento di brainstorming volto a far emergere quelle che potrebbero essere delle applicazioni concrete positive delle due tecnologie in progetti propri di tutti i CSV coinvolti. Si ritiene che il modulo possa essere formativo per tutti i civilisti coinvolti nel presente progetto e che tutti possano contribuire alla nascita di un dibattito sull'uso di First Life e Commons Hood. Concretamente gli strumenti saranno utilizzati solo dal CSV di Torino, per tale motivo è prevista la presenza in formazione di un referente della progettazione di Vol.To.

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

Cambia la tua vita con un click!

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

- Obiettivo 4, in particolare target 4.4 - 4.5 - 4.6 - 4.7.
- Obiettivo 10, in particolare target 10.2.

#### **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Accrescere le competenze digitali di base dei cittadini e dei volontari e l'uso consapevole e strategico delle tecnologie nell'amministrazione pubblica e nel Terzo Settore.

#### **PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

Giovani in difficoltà economica

Documento: ISEE

Non è presente un'assicurazione integrativa

Le attività di informazione e sensibilizzazione saranno svolte prevalentemente da Vol.To che attiverà il proprio ufficio stampa per promuovere il Servizio Civile attraverso una campagna di promozione strutturata su diversi canali come i social media, newsletter, sito istituzionale, contatti diretti e altre piattaforme di orientamento. In particolare, per intercettare i giovani con difficoltà economiche, si agirà in rete con enti e istituzioni che entrano abitualmente in contatto con tale categoria di giovani, come: Centri di Assistenza Fiscale (CAF) e Centri per l'impiego del territorio in cui si trova la sede del progetto; Centri di Servizi di Volontariato (CSV) della provincia in cui ha sede l'Ente di accoglienza, i quali attiveranno a loro volta la propria rete di enti e istituzioni. Centri di aggregazione giovanile come oratori, associazioni sportive, CGS (cinecircoli giovanili socioculturali), ecc... Scuole secondarie di secondo grado della zona EDISU Piemonte. Inoltre, l'ente di accoglienza si impegna a svolgere un'attività di informazione e sensibilizzazione rispetto al progetto in questione attraverso i propri canali di comunicazione come social media, sito web e contatti informali e/o con altri enti con cui collaborano sul territorio.

Ai giovani con minori opportunità verrà fornito il rimborso per le spese di viaggio sostenute giornalmente per raggiungere la sede dell'Ente di accoglienza o eventuali altre sedi (ad esempio durante le giornate all'interno degli

istituti scolastici). Sarà presente, inoltre, una figura all'interno della sede (la responsabile delle Risorse Umane) che possa accompagnare i giovani con difficoltà economiche durante tutto il percorso di Servizio Civile, con la quale i giovani possano relazionarsi e alla quale chiedere eventuali informazioni rispetto alle loro attività, agli strumenti forniti dall'Ente e ai rimborsi. Inoltre, sarà realizzato insieme a loro, oltre all'attività di tutoraggio prevista per tutti, un percorso di riflessione sulle competenze maturate durante il Servizio Civile. Tutti e tre i CSV hanno partecipato al progetto Europeo LEVER UP che prevedeva un percorso rigoroso per riconoscere quanto imparato nelle esperienze di volontariato e di cittadinanza attiva; il progetto ha fornito ottimi strumenti, validati dalla Commissione Europea (modello sviluppato in coerenza con i più importanti standard europei di valorizzazione delle competenze: EU Key Competences for LLL, EQF, ECVET, EUROPASS, NQF, ESCO) per la valorizzazione delle competenze trasversali acquisite con apprendimenti informali, con un approccio multi-stakeholders dove i diversi "mondi" che compongono la società possono trovare il proprio spazio come attori o come beneficiari del percorso di validazione. L'esperienza degli OLP, in questo ambito, sarà preziosa per aiutare i giovani a fare una approfondita riflessione sulle proprie potenzialità, sulla loro capacità di mettersi in gioco in ambito lavorativo e su come le risorse personali, con l'esperienza di servizio civile, siano diventate spendibili professionalmente. Sarà, inoltre, premura dell'Ente verificare che i giovani con minori opportunità abbiano sempre il materiale necessario allo svolgimento delle attività, quale il materiale da cancelleria o il vestiario adeguato al contesto presso il quale i volontari si recheranno.

## **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Mesi previsti: 3

Numero ore collettive: 18

Numero ore individuali: 4

Il periodo di tutoraggio verrà organizzato nella seconda metà del progetto di servizio civile, al fine di garantire la massima efficacia delle attività, finalizzate alla valutazione dell'esperienza, all'orientamento "in uscita" del servizio civile e all'apprendimento e conoscenza degli strumenti idonei per integrare l'esperienza di servizio civile nelle "skills" (competenze) utili per il futuro, lavorativo e/o formativo, di ciascun operatore volontario.

L'organizzazione delle ore collettive riprenderà la strutturazione dei gruppi-classe previsti nella formazione generale (rif. Sistema di formazione accreditato), al fine di poter anche rielaborare e valutare l'esperienza complessiva del senso civico del servizio civile e delle competenze apprese e consolidate alla luce dell'esperienza concreta svolta. Riprendere l'organizzazione dei gruppi-classe della formazione generale significherà anche rinsaldare e rendere ancor di più efficace le relazioni e il confronto del "gruppo" di operatori volontari, che già hanno lavorato insieme e prodotto riflessioni, conoscenza e condiviso aspettative.

Si prevedono 4 incontri per ciascun gruppo-classe, di 4,5 ore ciascuno, e 2 incontri individuali di 2 ore. Per un numero di ore non superiori ad un massimo di 10 (45,5% del totale) potranno essere utilizzate anche modalità on line, con le seguenti caratteristiche: piattaforma di collaborazione e comunicazione Microsoft Teams in modalità sincrona, presenza costante dei tutor previsti e assicurando, in collaborazione con gli Enti coprogettanti, agli operatori volontari adeguati strumenti per l'attività da remoto.

Il percorso avrà i seguenti obiettivi e contenuti:

Il primo incontro di gruppo avrà l'obiettivo di presentare le attività di tutoraggio, gli strumenti, le modalità e la calendarizzazione, nonché sarà finalizzato alla realizzazione delle attività laboratoriali relative alla "scoperta delle competenze";

Seguirà il primo incontro individuale finalizzato a focalizzare aspettative e percorso concreto di ciascun operatore volontario;

Il secondo incontro permetterà di individuare obiettivi di studio e lavoro e costruire dei piani di azione per raggiungerli;

Il terzo incontro di gruppo avrà come focus i contenuti e l'elaborazione utile alla costruzione di un curriculum dinamico e completo;

Il quarto e ultimo incontro di gruppo sarà dedicato al confronto e alla verifica del percorso di tutoraggio e della complessiva esperienza di Servizio Civile.

Nell'ultimo mese verranno organizzati anche gli incontri individuali, finalizzati alla ricognizione delle specifiche competenze acquisite, e all'autovalutazione dell'esperienza di Servizio Civile. Nell'ultimo incontro individuale verrà inoltre concordato l'incontro con il Centro per l'Impiego per una successiva presa in carico/orientamento.

**Incontri formativi di gruppo.**

Sono previsti tre momenti di laboratorio interattivo in gruppo in cui il servizio civile è analizzato con la metafora del viaggio: dove sono (le competenze possedute oggi e quelle che vorrei acquisire con l'esperienza); dove voglio andare (una riflessione sull'obiettivo professionale); come (gli strumenti che mi servono: il curriculum, il colloquio).

I laboratori sono svolti con l'ausilio di schede, test, video, role-playing e tools per animare la didattica, forms per indagare e monitorare l'apprendimento e l'utilità degli strumenti.

- Primo laboratorio: le competenze. Cosa sono, “quali ritengo di possedere”, quali richieste maggiormente dalle aziende. Approfondimento sulle competenze trasversali. Output: scheda delle competenze emerse durante l’esperienza di servizio civile e una scheda analisi esperienza del servizio civile.

- Secondo laboratorio: l’obiettivo professionale. Viaggio nel software Sorprendo ([www.sorprendo.it](http://www.sorprendo.it)) per scoprire le “mie professioni”, le mie caratteristiche personali e imparare a costruire un piano d’azione, tracciando traguardi e attività da realizzare. Sorprendo è una piattaforma tecnologica innovativa per l’orientamento, progettata per aiutare le persone a prendere, in modo responsabile, decisioni per il loro futuro grazie a strumenti di auto-valutazione dei propri interessi, preferenze, abilità e un database con schede dettagliate su oltre 450 percorsi di carriera. Output: “il report Sorprendo”, un documento di sintesi delle professioni principali emerse, delle competenze trasversali e del piano d’azione individuale messo a punto.

- Terzo laboratorio: gli strumenti per presentarsi, dal curriculum al colloquio. Co-costruzione di un curriculum personalizzato, partendo dalla condivisione di documenti già realizzati e dal confronto nel gruppo. Output: un curriculum rielaborato e appunti per un colloquio efficace.

Valutazione e autovalutazione dell’esperienza.

Negli incontri individuali la metodologia sarà quella dell’esplorazione e individuazione delle competenze, focalizzata su apprendimenti che l’operatore volontario, con il supporto delle referenze degli OLP, ricostruisce con l’aiuto degli orientatori del Centro per l’Impiego e delle attività di laboratorio precedenti. L’esplorazione prevede l’analisi di esperienze maturate in tutti gli ambiti quotidiani del periodo di servizio civile, ricomprendendo anche gli ambiti “non formali e informali”. L’individuazione delle competenze sarà guidata da una scheda in cui saranno riportate attività, competenze ed evidenze, (foto, scritti, volantini, ecc...) che documentano le competenze / abilità / conoscenze esperite. La scheda permette anche di legare le competenze ad un profilo professionale, individuato attraverso il repertorio INAPP (<https://atlantelavoro.inapp.org>).

Negli incontri individuali i volontari potranno confrontarsi anche sugli output emersi dai laboratori di gruppo, al fine di riprendere, chiarire e valutare gli elementi importanti per ciascuno ed eventuali approfondimenti necessari. Presentazione dei Centri per l’Impiego e della loro gestione e coordinamento da parte dell’Agenzia Piemonte Lavoro: l’organizzazione e i servizi dei Centri per l’impiego. In particolare si approfondiranno i servizi di accoglienza, la presa in carico e orientamento, la dichiarazione di immediata disponibilità/patto di servizio e il supporto per accedere al sistema digitale di incontro domanda/offerta ([www.iolavoro.org](http://www.iolavoro.org)). Saranno presentate le attività di orientamento previste dai Centri per l’Impiego e le novità offerte dall’azione di riforma prevista dal Piano nazionale di ripresa e resilienza dell’Italia (Missione 5, Componente 1) per riqualificare i servizi di politica attiva del lavoro: “Garanzia di occupabilità dei lavoratori – Gol”.

Presentazione dei canali di accesso al mercato del lavoro e alla formazione: negli incontri di gruppo verranno identificati e approfonditi, anche attraverso simulazioni, i principali strumenti informatici di candidatura e ricerca lavoro ([www.linkedin.com](http://www.linkedin.com), [it.indeed.com](http://it.indeed.com), [www.infojobs.it](http://www.infojobs.it), [www.anpal.gov.it/garanzia-giovani](http://www.anpal.gov.it/garanzia-giovani), ...) e il supporto per accedere al sistema digitale della Regione Piemonte di incontro domanda/offerta ([www.iolavoro.org](http://www.iolavoro.org)). Saranno presentate le attività di orientamento previste dai Centri per l’Impiego e le novità offerte dall’azione di riforma prevista dal Piano nazionale di ripresa e resilienza dell’Italia (Missione 5, Componente 1) per riqualificare i servizi di politica attiva del lavoro: “Garanzia di occupabilità dei lavoratori – Gol”.

Verranno presentate le opportunità e i rischi dei principali canali “social” (Facebook, Instagram, TikTok, ...) per la presentazione e ricerca del lavoro. Si prevede la partecipazione in aula anche di operatori accreditati di Agenzie per il Lavoro del terzo settore.

Affidamento al Centro per l’Impiego: nel secondo incontro individuale verrà proposto all’operatore volontario l’incontro e la conoscenza diretta del proprio Centro per l’Impiego di riferimento territoriale, prevedendo così l’accoglienza e l’iniziale percorso di presa in carico/orientamento al termine del periodo di Servizio Civile.