



Allegato A3 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

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 E FACILITARE AL DIGITALE NELL'UNIONE COMUNI MODENESI AREA NORD

SETTORE E AREA DI INTERVENTO: A - Assistenza 14 – Altri soggetti in condizioni di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

voce 4 scheda progetto

L'accesso ad Internet e la diffusione della banda larga sono alcuni dei presupposti per la diffusione delle ICT tra la popolazione. Divari si riscontrano tra i comuni di diversa ampiezza demografica: a livello nazionale nelle aree metropolitane i tassi di accesso alla banda larga raggiungono il 78,1%, mentre la quota scende al calare della popolazione, fino ad arrivare al 68% nei comuni più piccoli.

Tale situazione viene riscontrata anche a livello dei 5 comuni, in particolare per le caratteristiche del territorio in cui, oltre ai singoli capoluoghi, esistono numerose frazioni e località distanti dai centri abitati principali (la densità abitativa dei territori è compresa tra un terzo e quasi la metà della media provinciale), pertanto le percentuali di accesso ad Internet e di connessione alla banda larga sono inferiori rispetto alle medie regionali.

Pare interessante che la principale motivazione (oltre il 56% delle famiglie) della mancata connessione ad Internet, sia da riscontrarsi nella mancanza di conoscenze per utilizzarlo (per la nostra Regione la percentuale supera il 61%), mentre da un quarto delle famiglie Internet è ritenuto inutile o non interessante (un terzo in Emilia Romagna), e una quota di poco superiore al 16% lamenta gli eccessivi costi delle attrezzature e dei collegamenti (la percentuale si dimezza nella nostra Regione).

Le famiglie meno connesse, pari al 34%, sono quelle composte da soli anziani, mentre le famiglie con almeno un minore d'età risultano essere connesse al 95,1%.

Altro fattore discriminante è il titolo di studio: ha una connessione a banda larga il 94,1% delle famiglie con almeno un componente laureato, contro il 46,1% di quelle il cui titolo di studio più elevato è la licenza media inferiore.

Se nel Comune di Finale E. oltre l'80% delle famiglie sono raggiunte da una connessione con una velocità oltre i 30 Mbps (e il 40% è oltre i 100 Mbps), il Comune di Mirandola non arriva al 65% (con solo il 22,5% oltre i 100 Mbps, di oltre 15 punti sotto la media regionale), il Comune di San Possidonio non supera il 62% (con solo il 10,5% oltre i 100 Mbps), il Comune di Camposanto sono tutte al di sotto dei 30 Mbps, mentre quello di Medolla per la quasi totalità (94,7%), ha una connessione tra 2 e 30 Mbps e nessuna connessione oltre i 100 Mbps.

L'età resta un fattore importante: i giovani tra i 16 e i 34 anni possono vantare competenze elevate tra il 39,4% e il 45,1%. La percentuale scende con l'aumentare dell'età, fino a raggiungere il 10,5% nella fascia 65-74 anni (tra questa fascia di età la differenza di genere è ancora più evidente, dove le donne risultano avere competenze alte molto al di sotto del 10% nella fascia 60-74 anni); fenomeno inverso per quanto riguarda competenze basse, mentre per quanto riguarda livelli di competenza di base le differenze tra fasce di età sono molto meno accentuate e vi è un sostanziale livellamento (tra 30,6% tra i più giovani e 23,5% per i più anziani).

Un altro fattore discriminante è il grado di istruzione, anche se poco più della metà dei laureati che usano la rete hanno competenze digitali elevate (52,3%).

In nessuno dei 5 comuni, e in nessun Comune del comprensorio dell'Unione Comuni Modenesi Area Nord, sono presenti servizi di facilitazione digitale "Pane ed Internet" della Regione Emilia Romagna, e dal 2009 al 2020 nel

solo Comune di Mirandola sono stati attivati corsi di formazione, di età compresa tra 45 e 74 anni, che hanno coinvolto un massimo del 5% degli esclusi digitali, intesi come soggetti con nessuna o scarse conoscenze in ambito digitale.

Le criticità rilevate dalla precedente analisi riguardano:

- un territorio in cui vi sono zone non ancora raggiunte dalla banda larga;
- una quota significativa di popolazione anziana;
- una popolazione di origine straniera mediamente più giovane di quella italiana, ma con titoli di studio e qualifiche professionali mediamente più basse;
- un livello di istruzione mediamente più basso della media provinciale e regionale, principalmente determinato dall'anzianità della popolazione e dalla popolazione straniera;
- differenze di genere più significative, determinate dalla presenza di una consistente popolazione straniera femminile, con titoli di studio e qualifiche medio-basse, e da percentuali di presenza femminile tra la popolazione anziana mediamente più elevati rispetto a quella maschile.

Bisogni/aspetti da innovare o soddisfare e indicatori ex ante

1) Raggiungere le frazioni e i territori periferici.

Nel territorio dei comuni su cui insiste il presente progetto non sono presenti postazioni o sistemi che possano facilitare la formazione dei cittadini su come interagire con la PA digitale e vi è una scarsa presenza di iniziative ed attività tese a favorire lo sviluppo di competenze digitali.

2) Salvaguardare il diritto alla cittadinanza digitale.

La presenza nel solo Comune di Mirandola di uno sportello dedicato al supporto e l'utilizzo dei servizi digitali della PA, rende un'ampia parte della popolazione mancante di una serie di servizi essenziali sia dal punto di vista dei loro diritti che dell'accesso ai servizi pubblici basilari ormai informatizzati.

3) Educare alla sicurezza informatica.

Nel territorio al momento non è prevista né la formazione né sportelli che possano fornire indicazioni basilari su come proteggere i propri dati e le proprie azioni durante le operazioni in rete (sicurezza digitale).

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

voce 6.3 scheda progetto

L'arrivo all'interno delle sedi di attuazione degli operatori volontari in servizio civile e tutto ciò che ne deriverà in seguito, può essere esemplificato attraverso le seguenti fasi:

Fase dell'avvio, accoglienza e conoscenza (PRIMO MESE)

Il primo giorno di avvio si svolgerà, per tutti i volontari, in coerenza con quanto indicato al punto 2 della scheda programma OCCASIONE DI INCONTRO/CONFRONTO CON I GIOVANI.

Si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30 circa e saranno presenti lo staff dell'Ufficio Giovani del Comune di Modena, rappresentanti degli enti coprogrammanti dell'Unione Comuni Modenesi Area Nord e degli enti di accoglienza.

L'incontro è articolato in tre fasi:

- a) accoglienza, saluti, presentazione dello staff, conoscenza reciproca, icebreaking per creare un clima rilassato e di fiducia;
- b) breve presentazione del Programma nel suo complesso e dei progetti che lo compongono, illustrazione dei diritti e doveri degli operatori volontari e degli enti, distribuzione e spiegazione della modulistica da adottare in servizio, firma della documentazione burocratica e compilazione del questionario di ingresso;
- c) incontro dei giovani con i relativi operatori locali di progetto al fine di instaurare un primo contatto e concordare le prime fasi operative, scambio di idee e pensieri per rilevare le aspettative rispetto al percorso che sta iniziando.

Fase di affiancamento e progressiva autonomia (SECONDO MESE e a seguire fino al termine del servizio)

È la fase in cui, con il supporto dell'OLP affiancheranno gli operatori volontari nelle attività e nella conoscenza della sede e delle attività che vengono svolte.

L'operatore volontario apprende metodologie e modalità degli interventi e dal progetto diventa parte integrante del gruppo di lavoro che realizza gli interventi previsti. Progressivamente l'operatore volontario gestirà spazi di autonomia attraverso lo sviluppo dell'analisi, della capacità propositiva, organizzativa e gestionale di alcune attività nella prospettiva di assumere consapevolezza del suo ruolo di "facilitatore digitale". In generale, nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica delle attività.

Come inoltre previsto dalla voce 19, una cura particolare sarà dedicata all'accompagnamento dei giovani con minori opportunità inseriti all'interno del presente progetto.

L'impegno previsto è di 25 ore settimanali, per un monte ore annuo di 1.145 ore, articolato su 5 giorni settimanali, salvo diverse esigenze delle strutture e/o servizi concordate in fase di organizzazione mensile dell'impegno con gli OLP.

L'orario, flessibile, potrà essere svolto continuativamente o, in ragione di particolari esigenze di servizio, intervallandolo. Inoltre, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto, in particolare le attività trasversali e comuni a tutte le sedi A1.1.5, l'ente impiegherà i volontari, per un periodo non superiore ai sessanta giorni, in altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto. Per quanto riguarda lo svolgimento di tali attività si farà riferimento al Punto 6 del "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del Servizio Civile Universale" (dPCM 14 gennaio 2019).

| ATTIVITÀ PREVISTE | ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI |
|--|--|
| <p>1.1 APERTURA SPORTELLO DI FACILITAZIONE DIGITALE PRESSO LE PERIFERIE</p> | <p>A1.1.1 Supporto all'apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale aperto regolarmente agli utenti.</p> <p>A1.1.2 Supporto all'accesso degli utenti su prenotazione oppure ad accesso libero (anche in base all'evolversi della situazione pandemica) in fasce orarie prestabilite.</p> <p>A1.1.3 Assistenza in presenza ad utenti, utilizzando smartphone/tablet/pc fisso/telefono, per accesso ai diversi servizi e/o alle informazioni online pubbliche, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • creazione casella e-mail, • acquisizione di PEC e SPID, • registrazioni su siti, • compilazione modulistica e richieste online per contributi economici e prestazioni socio-sanitarie, • prenotazioni di prestazioni online, • utilizzo dei servizi online pubblici, • utilizzo siti e applicazioni pubbliche nazionali (es: Digital DGC/APP IO per Green Pass), • supporto l'utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali introdotti, in particolare, nel contrasto alla pandemia. (es: utilizzo link personalizzati sicuri e con codice personale per la segnalazione dei contatti stretti di persone). <p>A1.1.4 Orientamento dei cittadini, in particolare quelli anziani e stranieri, riguardo alla funzione degli URP e all'accesso appropriato (insieme da enti partner, vedi voce 9).</p> <p>A1.1.5 Servizio di "Facilitazione Digitale Itinerante" temporaneo (insieme da enti partner, vedi voce 9):</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuazione e organizzazione luoghi ed orari per lo sportello itinerante (si privilegeranno aperture in momenti che predispongano a una presenza di utenti maggiore (ad esempio il giorno del mercato frazionale) - programmazione calendario apertura sportelli di facilitazione digitale itinerante; - realizzazione sportelli diffusi sul territorio e gestire le attività di assistenza all'utenza. |

| | |
|---|---|
| <p>1.2 ATTIVITA' A SUPPORTO DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO</p> | <p>A1.2.1 Supporto all'attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici</p> <p>A1.2.2 Supporto alla Campagna informativa sui social, pagine web, carta stampata, rivolta ai cittadini rispetto a tutti i servizi online previsti dall'ente e/o da altri enti pubblici direttamente o indirettamente collegati. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - erogazione delle credenziali SPID - informazioni sull'uso dei sistemi di identità digitale che prevedono un'autorizzazione forte (SPID e entra con CIE) per accedere ai servizi online - informazioni sui servizi offerti a livello locale dall'ente: possibilità di prendere appuntamenti online, ..) - informazioni su altri servizi digitali previsti a livello locale (Unione dei Comuni Modenesi Area Nord: cambio di residenza su modulistica digitale, modulistica digitale per iscrizione ai servizi scolastici), regionale (accesso unitario SUAP, fascicolo sanitario elettronico) e nazionale (AppIO, servizi offerti dall'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente – ANPR, PagoPA) rispetto alla certificazione e autocertificazione dei propri dati personali |
| <p>2.1 ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE AI SERVIZI DIGITALI ESISTENTI NEL TERRITORIO.</p> | <p>A2.1.1 Supporto alla rilevazione dei bisogni formativi degli utenti tramite questionari.</p> <p>A2.1.2 Supporto alla pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza, definizione dei calendari, in accordo con gli operatori delle strutture</p> <p>A2.1.3 Supporto alla predisposizione e/o sviluppo degli strumenti digitali e delle strutture che ospiteranno le attività di educazione digitale (insieme da enti partner, vedi voce 9).</p> <p>A2.1.4 Supporto alla realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali, con l'obiettivo di fornire un'alfabetizzazione digitale alla cittadinanza (insieme da enti partner, vedi voce 9).</p> <p>A2.1.5 Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rilascio credenziali SPID con il fornitore di identità Lepida; - installazione e configurazione AppIO; - consultazione Fascicolo Sanitario Elettronico; - utilizzo delle funzioni digitali della Carta di Identità Elettronica; - CIE ID; - pagamenti digitali in sicurezza (es: PagoPA); - utilizzo in sicurezza della firma digitale; - utilizzo in sicurezza del domicilio digitale; - utilizzo della piattaforma per i cittadini dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR). <p>A2.1.6 Supporto alla progettazione corsi anche con l'uso dei materiali messi a disposizione da Pane & internet (materiali didattici multimediali, audio e video) e Digitale Comune</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>(video della serie “Come imparo”).</p> <p>A2.1.7 Supporto alla campagna informativa alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line in sostituzione/alternativa dell’accesso fisico (insieme da enti partner, vedi voce 9).</p> <p>A2.1.8 Eventuali incontri individuali volti a risolvere problemi specifici (installazione dell’App io, creazione di un indirizzo email personale, consultazione e utilizzo del fascicolo sanitario elettronico).</p> |
| <p>3.1 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE ALLA SICUREZZA INFORMATICA</p> | <p>A3.1.1 Supporto alla rilevazione dei bisogni formativi degli utenti tramite questionari.</p> <p>A3.1.2 Supporto alla pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza, definizione dei calendari, in accordo con gli operatori delle sedi.</p> <p>corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati, ed in particolare:username e password (buone pratiche nella scelta e meccanismi di salvataggio delle password)firewallbackup di sicurezza,gestire transizioni online- crittografia- protocollo httpscertificato digitale- firma digitale- meccanismi di autenticazioneprincipali minacce informatiche e sapersi difendere,</p> <p>- misure di protezionevirus e malwarephishing.</p> |

Gli operatori volontari, nel loro ruolo di “facilitatori digitale” terranno conto di quanto indicato nel Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale":

1. l’apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet sono effettuate dal facilitatore;
2. eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati;
3. la navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
4. la navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima;
5. a conclusione di ogni sessione individuale, è necessario:
 - a. provvedere alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
 - b. eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
6. si possono stampare elaborati e/o documenti solo se pertinenti all’attività svolta nel servizio.

Durante le sessioni di facilitazione non sarà consentito:

- eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
- utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
- consultare siti pornografici, siti che incitano all’odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
- praticare giochi d’azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
- utilizzare programmi di condivisione files “peer to peer”.

Prima dell’inizio dell’incontro di facilitazione, avranno cura che l’utente:

- compili un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l’informativa sul trattamento dei dati raccolti;
- prenda atto delle informazioni ricevute, con l’apposizione della firma, acconsente sia al trattamento dei dati, per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso.

Questionario di registrazione anonima dei dati statistici

Al termine di ogni sessione di facilitazione, il facilitatore compila un apposito questionario, anche in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, al

livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso.

Attività trasversali a tutti i servizi

Nel caso in cui la sede di attuazione di progetto preveda un periodo di chiusura complessivamente superiore a un terzo dei giorni di permesso ordinari (ad esempio chiusura periodo estivo, vacanze natalizie e pasquali) gli operatori volontari verranno temporaneamente trasferiti (previa autorizzazione specifica del Dipartimento) presso altra sede accreditata dell'ente per portare avanti analoghe attività di progetto, ma anche archiviare i dati degli utenti, sistemare la documentazione relativa alle attività svolte nei periodi antecedenti la chiusura, preparare il materiale destinato alla realizzazione delle attività successive o continuarle in base alla disponibilità della sede.

Occasione di incontro/confronto con i giovani (voce 2 del Programma)

Le occasioni di incontro/confronto proposte ai volontari nel programma sono tre.

1) Il primo incontro verrà realizzato in occasione del giorno di avvio del servizio. Si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30 circa e saranno presenti lo staff dell'Ufficio Giovani del Comune di Modena, rappresentanti degli enti coprogrammanti dell'Unione Comuni Modenesi Area Nord e degli enti di accoglienza. L'incontro è articolato in tre fasi:

- a) accoglienza, saluti, presentazione dello staff, conoscenza reciproca, icebreaking per creare un clima rilassato e di fiducia;
- b) breve presentazione del Programma nel suo complesso e dei progetti che lo compongono, illustrazione dei diritti e doveri degli operatori volontari e degli enti, distribuzione e spiegazione della modulistica da adottare in servizio, firma della documentazione burocratica e compilazione del questionario di ingresso;
- c) incontro dei giovani con i relativi operatori locali di progetto al fine di instaurare un primo contatto e concordare le prime fasi operative, scambio di idee e pensieri per rilevare le aspettative rispetto al percorso che sta iniziando.

2) Il secondo incontro è previsto tra il 6° e 7 mese di avvio del servizio. È rappresentato dall'Assemblea Provinciale dei giovani organizzata dal Co.Pr.E.S.C. (ente di Rete di programma) in collaborazione con gli Enti di Servizio Civile. L'incontro si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30 e sarà un momento importante affinché i giovani provenienti dalle diverse realtà possano confrontarsi fra loro e con i loro rappresentanti, gli OLP, i formatori e i Referenti degli Enti. L'incontro sarà introdotto dallo speech di una figura significativa del territorio su temi culturali ed etici in riferimento alla cittadinanza attiva e la protagonismo giovanile. Sono previste testimonianze di ex volontari di Servizio civile. Sulla scia di queste suggestioni iniziali, i giovani si divideranno in piccoli gruppi per condividere riflessioni, proposte e idee riguardo il mondo giovanile nel suo insieme, con particolare riferimento a quello del volontario e di come questo possa impattare sugli obiettivi del programma e dei progetti che li vedono coinvolti.

3) Il terzo incontro si svolgerà tra l'11° e il 12° mese di servizio. Anche questo si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30. Di fronte a una rappresentanza di figure istituzionali e di partner di progetto, i volontari potranno illustrare il proprio percorso portando proposte e idee di miglioramento dei servizi, tra le quali, si auspica, potrebbero emergere alcune di particolare interesse, da realizzare concretamente con il supporto degli enti.

A tutti e tre gli incontri saranno invitati gli OLP, tutte le figure accreditate per il SCU, i formatori, il referente per il tutoraggio e la valorizzazione delle competenze, i rappresentanti degli enti e degli organismi partner di progetto.

Tutti gli incontri terranno conto di eventuali condizioni di sicurezza legate al perdurare della pandemia.

In aggiunta a questa iniziativa gli Enti Coprogrammanti, in linea con il filone comunicativo di promozione dei valori della cooperazione, della solidarietà, della pace del Servizio civile Universale e in risposta al nuovo approccio richiesto agli Enti di Servizio civile non solo nei confronti del territorio e della comunità, ma soprattutto degli operatori volontari previsto e richiesto dai cambiamenti normativi introdotti dal D. LGS. 40/17 e recepiti nel Piano Triennale 2020-22, valuterà l'opportunità di organizzare nell'anno di servizio ulteriori eventi che abbiano carattere provinciale o regionale al fine di trasmettere ai giovani una visione ancora più ampia e prospettica del sistema servizio civile.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E DISSEMINAZIONE (VOCE 5 DEL PROGRAMMA)

L'attività di comunicazione e disseminazione si realizzerà attraverso quanto previsto dall'art. 4 dell'accordo di rete con il Copresc allo specifico punto b) Attività di sensibilizzazione, disseminazione, di orientamento del SC rivolte ai giovani e alle comunità con incontri nelle scuole superiori, nelle sedi universitarie, nei centri di aggregazione giovanile, oltre che produzione di materiale cartaceo, comunicazione web e social, comunicati stampa e attività di sportello;

Il Comune di Modena e l'Unione Comuni modenesi Area Nord promuoveranno il Servizio Civile Universale Digitale anche attraverso la propria rete formale e informale per divulgare notizie, immagini, video relativi alle attività svolte dai volontari per sottolinearne l'impegno e condividere con la comunità finalità, obiettivi, interventi e risultati del Servizio.

L'attività di promozione, comunicazione, informazione e disseminazione avverrà utilizzando diversi canali di comunicazione, da quelli più tradizionali, al web, ai social, senza dimenticare le iniziative in presenza, per rinsaldare le relazioni attraverso un confronto più empatico.

Si svilupperà un piano di comunicazione articolato secondo i gli elementi nel Programma.

Giovani con minori opportunità

Come inoltre previsto dalla voce 19, una cura particolare sarà dedicata all'accompagnamento dei giovani con minori opportunità inseriti all'interno del presente progetto.

Tutoraggio e certificazione delle competenze

Gli operatori volontari saranno coinvolti nelle attività di tutoraggio, come indicato nella successiva voce 21, e nel percorso legato alla certificazione delle competenze come da accordo con ente FORMODENA (vedi allegato), che faranno riferimento alle attività peculiari del progetto. Sono inoltre quelle previste dalla sperimentazione prevista nel Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale".

Percorso di Formazione Generale

Si svolge secondo quanto indicato nel Sistema accreditato al Dipartimento e secondo la modalità "unica tranche" indicata nel sistema Helios.

Percorso Formazione Specifica e di Monitoraggio

Per la formazione Specifica si rinvia rispettivamente alle voci successive del presente progetto.

Le attività di Monitoraggio si svolgono secondo quanto indicato Sistema accreditato al Dipartimento e dal Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale"

SEDI DI SVOLGIMENTO:

sedi di svolgimento del servizio (città, indirizzo, cap...)

Comune di Medolla, piazza della Repubblica n. 1 41036 (MO)

Comune di Mirandola via Giolitti n. 22 41037 (MO)

Comune di San Possidonio piazza Andreoli n. 1 41039 (MO)

Comune di Camposanto via F. Baracca n. 11 41031 (MO)

Comune di Finale Emilia viale della rinascita n.1 41034 (MO)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: con vitto e alloggio senza vitto e alloggio, con solo vitto

sistema helios

8 posti senza vitto e alloggio

Comune di Medolla - 1

Comune di Mirandola - 2

Comune di San Possidonio - 1

Comune di Camposanto - 2

Comune di Finale Emilia - 2

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI

ORGANIZZATIVI:

voce 7 scheda progetto

giorni di servizio settimanali ed orario: sistema helios

Si richiede:

- la disponibilità a partecipare ad eventi, iniziative e formazioni fuori sede, anche per più giornate (es: attività previste dal Programma, voce 2);
- la disponibilità a partecipare alle attività presso i siti afferenti al Museo Civico (Sito Unesco, rispetto della normativa dell'ente;
- la partecipazione alle formazioni generali e congiunte con l'ente di rete di programma Copresc, alle verifiche di monitoraggio e agli incontri, eventi, seminari afferenti il servizio civile e proposti dal Copresc e/o dalla Regione Emilia-Romagna;
- la partecipazione agli incontri di sensibilizzazione a scuola sul servizio civile facenti parte del progetto "Cantieri Giovani";
- flessibilità oraria;
- disponibilità all'impegno in giorni festivi e in fasce orarie anche serali (in nessun caso sarà richiesto al volontario di svolgere attività notturna che è da intendersi dalle ore 23.00 alle 06.00 del mattino) per la realizzazione di eventi, usufruendo dei recuperi previsti;
- riservatezza sui dati sensibili dei cittadini rilevati attraverso ricerche dell'Ente;
- diligenza, riservatezza, disponibilità nei confronti dei destinatari del progetto e degli utenti delle sedi;

- disponibilità per un periodo non superiore ai sessanta giorni a svolgere attività di progetto presso altre località non coincidenti con la sede di attuazione del progetto, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo e del programma;
- disponibilità all'utilizzo (previo accordo con il volontario) di non più di un terzo dei giorni di permesso concomitanti con la chiusura delle sedi durante i periodi estivi o altre chiusure oltre i giorni di calendario riconosciuti, in occasione di ponti e festività.
- la disponibilità, se in possesso di regolare patente B, a guidare i mezzi di proprietà dell'Ente per le attività di progetto (voce 6.1 e 6.3).

All'operatore volontario potrà essere richiesta la disponibilità:

- a trasferirsi (previa autorizzazione Dipartimento delle Politiche giovanili e del SCU) in altra sede, in altro progetto (vedi emergenza COVID 19) e a rimodulare il proprio servizio e le proprie attività.

Inoltre, per la particolare responsabilità ricoperta dall'operatore volontario nel proprio servizio "Facilitatore digitale", il volontario deve assicurare che:

- i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza
- le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
- i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;
- qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

voce 10 scheda progetto

voce 11 scheda progetto

voce 12 scheda progetto

10) EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI

L'ateneo di Modena e Reggio Emilia riconosce l'esperienza del servizio civile svolto presso il Comune quale parte integrante del percorso formativo dello studente (accertata la congruità con il percorso curriculare previsto dai regolamenti didattici dei singoli corsi di studio), attribuendo allo svolgimento completo del Servizio fino a un massimo di 9 crediti, a cui potranno aggiungersi ulteriori crediti, e comunque per un massimo di 9, come attività autonomamente scelte dallo studente, su espresso e motivato accordo tra l'Unione Comuni Modenesi Area Nord e UNIMORE deliberato con atto di Giunta n.50 del 05.05.2021 e rinnovato nel 2022.

11) EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI

L'ateneo di Modena e Reggio Emilia riconosce l'esperienza del servizio civile svolto presso il Comune ai fini del tirocinio, accertata la congruità con il percorso curriculare previsto dai regolamenti didattici dei singoli corsi di studio e attribuendo allo svolgimento completo del Servizio il numero di crediti previsto dai piani di studi dei corsi di laurea accordo tra l'Unione Comuni Modenesi Area Nord e UNIMORE deliberato con atto di Giunta n.50 del 05.05.2022 e rinnovato nel 2022.

12) ATTESTAZIONE/CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Certificazione delle competenze a cura di FORMODENA, soggetto titolare DLGS 13/2013 (come da accordo allegato).

La certificazione le aree di competenza tra quelle del quadro europeo DigComp 2.1, qui di seguito elencate:

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

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

voce 15 scheda progetto

Per generare un percorso formativo più coerente e significativo, si intende mettere in relazione, laddove possibile, i contenuti dei moduli della formazione specifica con quelli della formazione generale prestando particolare attenzione alla calendarizzazione degli stessi per ottenere sequenzialità, coerenza e chiarezza dell'offerta formativa nel suo insieme.

Questa nuova visione sistemica dei percorsi formativi trova ulteriore necessità d'essere in ragione della fruizione del periodo di tutoraggio, che intende fornire agli operatori volontari un percorso di orientamento al lavoro durante il quale acquisire informazioni, tecniche e strumenti utili per progettare e realizzare il proprio percorso di studio o di lavoro consolidando capacità e consapevolezze che anche se fatte già proprie, hanno necessità di essere affinate e rinforzate. In questo senso, diventa imprescindibile che all'interno dei momenti dedicati alla formazione – generale e specifica – e al tutoraggio si facciano emergere con chiarezza le specifiche competenze possedute e quelle che necessitano di essere acquisite per raggiungere i propri obiettivi di studio o di lavoro che siano, anche ai fini del rilascio della certificazione di cui al punto 12 Attestazione/certificazione delle competenze in relazione delle attività svolte durante l'espletazione del servizio della scheda progetto.

Questa idea di sinergia e connessione tra le varie opportunità formative e/o di incontro che il progetto di SCU (Formazione Generale, Formazione specifica, 4 incontri con il Tavolo "Sviluppo per Modena e la fruizione di un periodo di tutoraggio), permette di raggiungere alcuni obiettivi insiti nell'esperienza di SCU:

- rinforzare l'esperienza di gruppo dei giovani in SCU confrontandosi sulle tematiche espresse dalla dimensione culturale insite nel Servizio Civile Universale (cittadinanza attiva, legalità, solidarietà);
- far sì che i giovani volontari si sentano inseriti in un contesto dove possano portare idee e contributi per far crescere i luoghi nei quali si trovano ad operare;
- rinforzare e prendere consapevolezza delle proprie competenze acquisite indirizzandole in modo concreto ad un proprio inserimento in un contesto lavorativo o ipotizzando un approfondimento negli studi. In questo programma di formazione specifica tre moduli saranno in condivisione con gli altri progetti del Comune di Modena. Il Sistema di formazione presentato in sede di accreditamento dell'ente e approvato dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile prevede che la metodologia adottata nella formazione sia di tipo misto attraverso l'utilizzo di lezioni frontali e tecniche di partecipazione attiva:

- moduli formativi frontali e interattivi per dare ampio spazio a domande, chiarimenti e riflessioni, valorizzando osservazioni all'interno di situazioni specifiche con successiva rielaborazione;
- si potrà ricorrere a lavori di gruppo, in cui dopo una parte di riflessione comune si utilizzerà l'esperienza e le idee personali al fine di estrapolare alcuni contenuti e modalità operative;
- esercitazioni pratiche sulle materie apprese;
- salvaguardando il più possibile la "dimensione di gruppo" e interattiva.

Per quanto attiene la formazione specifica "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile", essa sarà realizzata con la metodologia a distanza, utilizzando l'ambiente on-line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna. Le risorse tecniche utilizzate per la somministrazione della formazione specifica saranno adeguate alle esigenze formative e consentono di raggiungere gli obiettivi di progetto: computer fissi e portatili, internet, piattaforme digitali, software gratuiti e a pagamento, stampanti, fax, telefoni, videoproiettori, webcam, cineprese, macchine fotografiche, lavagne digitali e a fogli mobili

La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata in 2 tranches (70% entro 90 gg e 30% entro e non oltre il terz'ultimo mese del coprogetto) Contestualmente il modulo inerente alla "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" con la relativa durata e i relativi tempi di erogazione sarà realizzato entro 90 giorni dall'avvio del progetto.

In considerazione del fatto che le ore di formazione specifica saranno complessivamente 73 ore, delle quali 38 ore erogate dal "Dipartimento per la trasformazione digitale" come da descrizione presentata nel "Programma quadro del Servizio Civile digitale" al punto 7.2, 8 ore sulla sicurezza sul luogo del lavoro realizzate online utilizzando l'ambiente del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna, le restanti 27 ore saranno a carico dell'Ente dove si presta servizio sui temi specifici progettuali/organizzativi della contestualizzazione di programmi e progetti.

Tutti i moduli della formazione specifica tengono in considerazione gli obiettivi di progetto e le attività svolte dai volontari nelle specifiche sedi e intendono rinforzare da un lato le competenze trasversali e dall'altro quelle più tecniche, migliorando così l'esperienza del servizio e la qualità del contributo fornito dal/dalla giovane.

Il Sistema di formazione presentato in sede di accreditamento dell'ente e approvato dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile prevede che la metodologia adottata nella formazione sia di tipo misto attraverso l'utilizzo di lezioni frontali e tecniche di partecipazione attiva come:

- a. role playing (gioco o interpretazione dei ruoli) - consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati in via generale nella vita reale. Gli operatori volontari dovranno assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano si potrebbero comportare nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di assumere un ruolo e comprendere ciò che esso comporta e scoprire come le persone possono reagire in determinate situazioni;
- b. brainstorming - tecnica di gruppo per sprigionare idee basate sulla creatività spontanea e senza filtri. Le proposte vengono inizialmente raccolte senza valutazioni e senza censure, per poi essere analizzate e approfondite in un secondo momento;
- c. discussioni aperte – per sviluppare il confronto, il dialogo senza pregiudizi, il ragionamento, la capacità di sostenere le proprie idee senza prevaricare l'altro, l'elaborazione, approfondimento e produzione di conoscenza all'interno di una visione del gruppo in formazione come gruppo che ricerca;
- d. corporative learning – per favorire la cooperazione tra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le competenze che già possiede. Attivando questo metodo, ciascun

componente potrà accrescere la propria autostima e le proprie capacità relazionali e sociali (leadership, abilità comunicative, gestione dei conflitti e problem solving) imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune;

e. momenti di autovalutazione – per offrire agli operatori volontari occasioni in cui prendere consapevolezza delle competenze possedute e sviluppate rispetto a quelle di un precedente momento di riferimento e quelle che sarebbe necessario acquisire per raggiungere un qualsiasi progetto o un più importante obiettivo di crescita personale e/o professionale. L'attività verrà svolta applicando lo strumento della SWOT Analysis con cui verranno individuati punti di forza e di debolezza, le opportunità e le minacce che si potrebbero incontrare durante il percorso;

f. casi studio - lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale, frequente o esemplare su cui è poi possibile stimolare una discussione di gruppo creando condizioni che facilitano la migliore comprensione reciproca. Può riguardare un caso problematico risolto con più o meno successo, ma bisogna tener presente che l'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di suggerire come affrontare le situazioni e le difficoltà, a individuarle e a posizionarle. La tecnica evidenzia il processo di analisi che porta alla soluzione del problema e al tempo stesso stimola le capacità analitiche utili per affrontare una situazione complessa.

In linea generale, verrà favorita la riflessione sulle relazioni intra e interpersonali, anche attraverso la valorizzazione delle differenze, per accrescere nei partecipanti la consapevolezza del modo in cui il pensiero e le azioni di ciascuno influenzano il pensiero e il modo di agire del gruppo e della collettività.

Per gli obiettivi che il progetto intende perseguire, per la necessità di offrire a ragazzi e ragazze la possibilità di sperimentare metodi e strumenti di formazione innovativi che enti e organizzazioni del mondo profit e di quello non profit stanno già adottando e con i quali i giovani dovranno necessariamente confrontarsi – prima, per accedere a una qualsiasi posizione lavorativa e poi, per mantenere i livelli di competenze e conoscenze necessari a non essere esclusi dai settori produttivi - preme arricchire il sistema formativo con un ulteriore metodo che guardano all'innovazione, al cambiamento profondo e alla leadership necessaria per generarli introduce uno tra le più efficaci e diffuse metodologie oggi disponibili: il Design Thinking .

Il Design thinking - ideato a Stanford e poi sviluppato in Ideo, la più grande azienda di product design al mondo in grado di sviluppare prodotti di ogni tipo – si realizza in un processo di gruppo che permette di generare idee e soluzioni ai problemi estremamente concrete in un lasso di tempo ragionevolmente breve, anche in assenza di competenze specifiche di base. Il metodo si applica a gruppi di lavoro dal background formativo ed esperienziale differente (e tali sono i gruppi di operatori volontari) che vengono accompagnati alla soluzione dei problemi presentati esplorando diverse fasi: definizione del reale problema da risolvere, ideazione delle soluzioni possibili senza tener conto della reale fattibilità delle stesse, prototipazione di quella che appare la migliore senza dettagliarne la complessità, test sul prototipo per validarne la soluzione.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SCD _ MODENA DIGITALE

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4);

ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10)

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA' voce 19

→Numero posti previsti per giovani con minori opportunità : 3

→Tipologia di minore opportunità
Difficoltà economiche: 3

→Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata : ISEE

→Attività degli operatori volontari con minori opportunità

→**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**

Al fine di accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità (difficoltà economiche) nello svolgimento delle attività progettuali, verranno destinati in favore del presente progetto le seguenti risorse strumentali:

- Numero telefonico a disposizione degli utenti per eventuali richieste di informazioni, esposizione di problemi e consulenze varie, attivo tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13.00;
- E-mail dedicata, su cui inviare qualsiasi richiesta/informazione;

L'Ente di accoglienza metterà a disposizione una figura dedicata in UCMAN dotato di competenze nell'ambito dell'assistenza sociale:

- per suggerire le giuste strategie ed i percorsi opportuni per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel progetto;
- garantire e rilevare un elevato livello di soddisfazione dei volontari per la partecipazione ai progetti di SCU;
- coadiuvare alla formazione globale del volontario al fine di porsi in relazione di empatia con l'utenza beneficiaria dei servizi;
- offrire punti di riferimento significativi per infondere sicurezza ed entusiasmo ed incentivare nei giovani volontari la passione per le attività socialmente rilevanti.

Tali attività sono supportate anche dal percorso di tutoraggio condiviso da tutti gli operatori volontari (di cui al punto 21) che favorirà l'inserimento dei giovani nel contesto lavorativo e sociale.

L'ente partner Formodena, che produrrà la certificazione delle competenze acquisite, potrà completare il sostegno nell'uscita proprio dei ragazzi con minori opportunità dal servizio civile verso l'inserimento nel mondo del lavoro

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO voce 21

→Durata del periodo di tutoraggio : 3 mesi

→Ore dedicate : 22 + 4 opzionali

→ Tempi, modalità e articolazione oraria

Il percorso di tutoraggio si sviluppa nell'arco di tre mesi (dal nono all'undicesimo) di servizio, attraverso un mix articolato di sessioni formative di gruppo, lavoro individuale e colloqui personali con il Tutor per un totale di 3 moduli formativi articolati su 20 ore + un incontro finale collegato con il percorso di certificazione delle competenze.

Previa verifica dell'adeguata dotazione di strumenti per l'attività da remoto (software e hardware) e del perdurare della condizione di pandemia, che non faciliti la possibilità di incontri in presenza, si ipotizza di svolgere, come di seguito specificato, 5 ore in modalità online sincrona, pari al 25% del totale, sempre con presenza del Tutor e possibilità di partecipazione attiva da parte dell'operatore volontario. Nel caso in cui l'operatore volontario non disponesse di adeguati strumenti per il tutoraggio da remoto se ne garantirà la realizzazione in presenza, dopo aver informato preventivamente gli operatori volontari. Nel caso in cui si verifichi la fattibilità dell'applicazione della modalità online, saranno garantite le ore indicate nel rispetto della percentuale sopra riportata.

Inoltre, ai giovani volontari sarà data la possibilità di seguire ulteriori 4 ore di attività opzionali, come di seguito indicate alla voce 21.3.

Il percorso si intende concluso, al termine dell'anno di SCU, con l'effettuazione da rate dei giovani operatori volontari in servizio della prova relativa alla certificazione delle competenze acquisite presso FORMODENA.

→Attività di tutoraggio

| AZIONE | TIPOLOGIA | DURATA E TEMPISTICA | MODALITÀ |
|--|----------------------|---|---|
| <p>1) Modulo formativo Strumenti e tecniche per individuare il proprio percorso formativo e professionale con un'attenzione particolare all'innovazione.</p> <p>Orientamento alle opportunità formative, professionali e per la creazione di impresa offerte dall'ecosistema regionale dell'innovazione, le competenze utili per lo sviluppo di innovazione ed i lavori del futuro attraverso modalità laboratoriali, l'applicazione di strumenti e metodologie innovative al proprio percorso di vita futuro, con uno specifico focus alle professioni digitali e creative, per favorire la spendibilità delle competenze acquisite nel mercato del lavoro una volta concluso il percorso.</p> <p>Metodologie adottate: lezioni frontali, case study, esercitazione laboratoriale</p> | Formazione in gruppo | 8 ore Durante il 9°/10° mese di SCU | In presenza. A cura di ART-ER Attrattività Ricerca Territorio Emilia-Romagna. |
| <p>2) Tecniche di ricerca attiva del lavoro</p> <p>Sperimentazione di metodologie innovative di</p> | Formazione in gruppo | 8 ore Durante il 10°/11° | In presenza. A cura di ART- |

| | | | |
|--|-----------------------------|--|---|
| <p>progettazione per l'innovazione sociale sui territori, attraverso l'approfondimento di uno strumento molto diffuso sia nel settore profit che non profit, il crowdfunding.</p> <p>Metodologie adottate: lezione frontale e discussioni di gruppo.</p> | | <p>mese di SCU</p> | <p>ER Attrattività Ricerca Territorio Emilia-Romagna.</p> |
| <p>3) Gli strumenti di presentazione di sé Il Centro per l'Impiego a cosa serve e come funziona (servizi, funzioni, modalità di accesso)</p> <ul style="list-style-type: none"> • come e dove si cerca lavoro. Banche dati, portali e siti da conoscere e utilizzare • informazione Sportello Eures. Opportunità di lavoro all'estero e Your First European Job, il programma finanziato dalla Ue che aiuta ad andare a lavorare all'estero • talenti e innovazione per i lavori del futuro. Quali saranno le competenze e i profili più richiesti dalle imprese più innovative del nostro territorio? <p>Metodologie adottate: lezioni frontali e laboratorio di gruppo</p> | <p>Formazione in gruppo</p> | <p>4 ore Durante il 11°/12° mese di SCU</p> | <p>In presenza. A cura di Agenzia regionale per il lavoro Emilia-Romagna - Centro per l'Impiego di Mirandola.</p> |
| <p>Incontro finale. Percorso di consulenza orientativa durante il quale ricostruire la storia formativa e analizzare le competenze acquisite ai fini di una maggiore consapevolezza di sé e delle proprie attitudini personali per poter identificare, di conseguenza, lo sbocco professionale e il relativo piano di sviluppo individuale, finalizzato alla certificazione delle competenze secondo quanto indicato alla voce 12 del presente progetto. Aggiornamento del proprio CV alla luce di quanto appreso durante i moduli formativi e integrandolo con le competenze apprese durante il SCU.</p> <p>Metodologie adottate: colloquio, accompagnamento personalizzato.</p> | <p>Incontri individuali</p> | <p>2 ore Al termine dell'11° mese di SCU</p> | <p>In presenza. A cura di Formodena.</p> |

Gli operatori volontari saranno inoltre coinvolti nelle seguenti attività opzionali:

| | | |
|--|-----------------------------|--------------|
| <p>Mappatura dei servizi per l'impiego regionali Contenuti: ricerca e mappatura di tutti i servizi per l'impiego raggiungibili nel proprio territorio.</p> | <p>Lavoro di gruppo</p> | <p>1 ora</p> |
| <p>L'utilizzo dei social per cercare lavoro Contenuti: il recruiting online (approfondimento), l'uso di LinkedIn, youthpass, la reputazione online, video presentazione.</p> | <p>Formazione in gruppo</p> | <p>1 ora</p> |
| <p>Opportunità di formazione in Italia e all'estero Contenuti: - la ricerca online di opportunità di specializzazione e di tirocini qualificanti, - il programma Garanzia Giovani ed Erasmus Plus</p> | <p>Lavoro di gruppo</p> | <p>2 ore</p> |
| <p>Inoltre, agli operatori volontari saranno indicate letture dedicate per ampliare la loro conoscenza finalizzata all'inserimento lavorativo e conoscere i diritti dei lavoratori (libera professione o a contratto, tipologie di contratto, diritti previdenziali dei lavoratori).</p> | | |