

## *Allegato B – Servizio Civile Digitale*

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

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema informativo 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:**

UNIONE DIGITALE

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

settore A assistenza – Area 14 Altri soggetti in condizioni di disagio o esclusione sociale

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Progetto si colloca nell'ambito del Programma “SCD - Modena Digitale 2023”, promosso insieme al Comune di Modena e l'Unione del Sorbara.

Mai come in questo periodo storico l'Italia si trova davanti alla necessità di dover riformulare le strategie di intervento e di tutela del cittadino. Il legame sociale, l'interdipendenza, la fiducia tra individui e degli individui verso le istituzioni devono essere ricostruite e rilanciate per una coesione sociale che favorisca Resilienza e Rilancio accrescendo la capacità individuale di ri-inserirsi positivamente nel circuito sociale ed economico, favorendo l'inclusione nella comunità e rilanciando la percezione di uguaglianza di fronte alle Istituzioni.

La prima esperienza ancora in corso di servizio civile digitale ha evidenziato quanto sia garantire tutela e l'assistenza alla cittadinanza che sempre più per situazioni contingenti deve approcciarsi a pratiche digitali.

Le esperienze vissute con la pandemia e la situazione di incertezza mondiale con conseguente rincaro della vita devono ripensare, rafforzare ed adeguare gli assetti istituzionali e le politiche pubbliche. Devono rinnovare e rinsaldare le relazioni con le comunità territoriali e i cittadini a fronte dell'emersione di nuove o più acute vulnerabilità e marginalità sociali.

Il programma intende favorire i processi di coesione sociale per favorire la Resilienza e il Rilancio a livello locale, avvicinando i cittadini alle istituzioni, attraverso azioni di mediazione per facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi digitali, la sollecitazione del ruolo attivo dei cittadini, la promozione del dialogo fra gli attori pubblici e privati in campo per la tutela dei cittadini e il supporto alla conoscenza e la responsabilizzazione comunitaria di questioni di rilevanza collettiva.

In quest'ottica si intende contribuire, rafforzando gli strumenti di informazione e accesso ai servizi digitali messi a disposizione dall'Unione Comuni Modenesi Area Nord e dalle istituzioni

regionali dell'Emilia Romagna, a creare l'insieme di condizioni socioeconomiche, orientamenti e comportamenti ispirati alla fiducia che mirano a diminuire le disparità e gli svantaggi (di tipo culturale, economico, sanitario o sociale) all'interno del territorio in cui si attua il programma.

In questo contesto il presente Progetto, in coerenza con il programma, agisce nell'ambito di intervento f) **per il “Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni”**.

In linea con gli obiettivi del programma il progetto ha come **obiettivo principale quello di accrescere l'autonomia dei cittadini nell'uso dei servizi online** da parte dei cittadini appartenenti a categorie più fragili in termini di divario digitale (SPID, CIE, PagoPA, ANPR, fascicolo sanitario digitale) **attraverso lo sviluppo di competenze digitali di base** e contribuire così a superare il gap sulle competenze. Il progetto “unione digitale” si collega così agli obiettivi del programma “Modena digitale” dell'Agenda 2030:

**Obiettivo 4: fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti.** Target di riferimento:

- 4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale.
- 4.6 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i giovani e una parte sostanziale di adulti, uomini e donne, raggiungano l'alfabetizzazione e l'abilità di calcolo

**Obiettivo 10: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.** Target di riferimento sono:

- n. 10.2 che prevede di potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro.
- n. 10.4 che invita ad adottare politiche, in particolare fiscali, salariali e di protezione sociale, per raggiungere progressivamente una maggior uguaglianza.

In questo senso si collega alle seguenti attività previste dalla sperimentazione del servizio civile digitale:

- promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini, il rafforzamento del capitale umano del Paese, attraverso la proposta di servizi di “facilitazione digitale” e di percorsi educativi;
- sostenere l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità o a particolari categorie di persone.

Più nello specifico, si intende intervenire sulle criticità evidenziate individuando i seguenti obiettivi specifici:

***Bisogno 1: Raggiungere le frazioni e i territori periferici***

**Obiettivo 1: PRESIDARE LE FRAZIONI CON UNO SPORTELLO DIGITALE**

Per consentire accessibilità ai servizi pubblici e garantire diritti di base per tutti i cittadini è necessario raggiungere fisicamente le frazioni che per le ragioni più disparate spesso non hanno sportelli dell'ente presenti in modo costante. Tale difficoltà viene da tempo riscontrata e grazie alla digitalizzazione della funzione pubblica può essere ridotta la distanza tra cittadino ed ente che non è più costretto a recarsi fisicamente presso il comune ma può richiedere i servizi utilizzando la rete. Tuttavia questa pratica va incentivata e soprattutto fatta conoscere a tutti i cittadini con una particolare attenzione all'utenza un po' più fragile e meno avvezza all'utilizzo delle nuove tecnologie. Per tale ragione obiettivo importante è creare punti di accesso nelle frazioni dell'UCMAN per facilitare questo passaggio favorendo la diffusione delle informazioni ma soprattutto offrendo un supporto concreto alla cittadinanza.

**Risultati attesi:**

- Potenziare ed attivare dove ancora non presenti sportelli nelle frazioni
- Garantire accessibilità e fruibilità
- Potenziare ed attivare percorsi di informazione costanti e mirati
- Supporto logistico di strumentazione adeguata

**Bisogno 2: Salvaguardare il diritto alla cittadinanza digitale****Obiettivo 2: ATTIVARE SERVIZI CHE METTANO GLI UTENTI IN CONDIZIONE DI AVERE LE COMPETENZE E GLI STRUMENTI PER GODERE DEI DIRITTI LEGATI ALLA CITTADINANZA DIGITALE**

Nonostante la diffusione di strumenti digitali e la fruizione costante di software ed applicazioni, si riscontra una certa difficoltà da parte di una parte della cittadinanza, nell'accedere ed elaborare servizi e documenti per richiedere servizi o fruire di attività e servizi. Tale ragione risiede probabilmente in una conoscenza superficiale degli strumenti e delle potenzialità e sicuramente della poca assistenza e formazione. Obiettivo importante per garantire la salvaguardia al diritto della cittadinanza è quello di fornire assistenza ai cittadini e garantire la possibilità di richiedere informazioni e supporto nell'accedere ai servizi e richiederne il diritto. Attivare un servizio di supporto alla conoscenza dei servizi, alle modalità di accesso, alla fruizione e all'utilizzo degli stessi è fondamentale per garantire equità

**Risultati attesi:**

- Potenziare ed attivare dove non presente il servizio di supporto all'accesso ai servizi dell'ente
- Creare strumenti di facilitazione ed informazioni (volantini video, attività ...)

**Bisogno 3: Educare alla sicurezza informatica****OBIETTIVO 3: FORNIRE AGLI UTENTI LE CONOSCENZE E LE COMPETENZE PER DIFENDERSI DAI PERICOLI DEL WEB**

Dai dati forniti dai servizi informatici, sportelli sociali, ufficio scuola emerge la poca o totale mancanza di conoscenza in merito ai rischi della rete riguardo la diffusione dei propri dati, immagini e in generale della tutela della propria persona. Le azioni intraprese fino a questo momento risultano ancora poco efficaci. Molto spesso infatti l'utilizzo diffuso di applicazioni, web mail eccetera non è accompagnato da una adeguata informazione e formazione sui rischi connessi ad un utilizzo poco consapevole e superficiale dei servizi on line. Per tale ragione un importante obiettivo da raggiungere risiede nella possibilità di fornire all'utenza che si presenta presso gli sportelli anche di informazioni basilari per assicurare una tutela maggiore dei cittadini stessi. Tale obiettivo viene raggiunto sia nell'assistenza durante pratiche ordinarie nelle quali si informa il cittadino anche di questi rischi sia attivando percorsi formativi e strumenti di divulgazione informativa (brochure, volantini, video ecc.). per tale ragione è necessario insistere e dare continuità alle proposte.

**Risultati attesi:**

- Potenziare ed attivare, dove non presenti servizio/i di informazioni riguardo i rischi annessi alla rete
- Promuovere azioni di informazione
- Fornire postazioni per ricevere informazioni e consigli

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 nella programma l'avvio dell'**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, Unione dei Comuni del Sorbara 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 GMO** 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).

	Sedi di attuazione	Operatori volontari	(di cui GMO)
1	COMUNE DI MIRANDOLA (198331)	2	1
2	COMUNE DI FINALE EMILIA (169600)	1	0
3	COMUNE DI CAMPOSANTO (169555)	2	1
4	COMUNE DI SAN POSSIDONIO (169527)	1	0
5	COMUNE DI MEDOLLA (169387)	1	0
6	COMUNE DI CAVEZZO ( 169380)	1	0

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:

ATTIVITÀ PREVISTE	ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI
<b>1.1 APERTURA SPORTELLLO DI FACILITAZIONE DIGITALE PRESSO LE PERIFERIE</b>	<p><b>A1.1.1</b> Supporto all'apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale aperto regolarmente agli utenti.</p> <p><b>A1.1.2</b> 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><b>A1.1.3</b> 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"> <li>• creazione casella e-mail,</li> <li>• acquisizione di PEC e SPID,</li> <li>• registrazioni su siti,</li> <li>• compilazione modulistica e richieste online per contributi economici e prestazioni socio-sanitarie,</li> <li>• prenotazioni di prestazioni online,</li> <li>• utilizzo dei servizi online pubblici,</li> <li>• utilizzo siti e applicazioni pubbliche nazionali (es: Digital DGC/APP IO per Green Pass),</li> <li>• 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).</li> </ul> <p><b>A1.1.4</b> Orientamento dei cittadini, in particolare quelli anziani e stranieri, riguardo alla funzione degli URP e all'accesso appropriato (<b>insieme da enti partner, vedi voce 7</b>).</p> <p><b>A1.1.5</b> Servizio di “Facilitazione Digitale Itinerante” temporaneo (<b>insieme da enti partner, vedi voce 7</b>):</p> <p>dividuaione 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)</p> <p>programmazione calendario apertura sportelli di facilitazione digitale itinerante;</p>

	<p>- realizzazione sportelli diffusi sul territorio e gestire le attività di assistenza all'utenza.</p>
<p><b>1.2 ATTIVITA' A SUPPORTO DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO</b></p>	<p><b>A2.1</b> Supporto all'attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici</p> <p><b>A2.2</b> 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"> <li>- erogazione delle credenziali SPID</li> <li>- informazioni sull'uso dei sistemi di identità digitale che prevedono un'autorizzazione forte (SPID e entra con CIE) per accedere ai servizi online</li> <li>- informazioni sui servizi offerti a livello locale dall'ente: possibilità di prendere appuntamenti online, ..)</li> <li>- 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</li> </ul>
<p><b>2.1 ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE AI SERVIZI DIGITALI ESISTENTI NEL TERRITORIO.</b></p>	<p><b>A2.1.1</b> Supporto alla rilevazione dei bisogni formativi degli utenti tramite questionari.</p> <p><b>A2.1.2</b> Supporto alla pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza, definizione dei calendari, in accordo con gli operatori delle strutture</p> <p><b>A2.1.3</b> Supporto alla predisposizione e/o sviluppo degli strumenti digitali e delle strutture che ospiteranno le attività di educazione digitale (<b>insieme da enti partner, vedi voce 7</b>).</p> <p><b>A2.1.4</b> Supporto alla realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali, con l'obiettivo di fornire un'alfabetizzazione digitale alla cittadinanza (<b>insieme ad enti partner</b>).</p> <p><b>A2.1.5</b> Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rilascio credenziali SPID con il fornitore di identità Lepida;</li> <li>- installazione e configurazione AppIO;</li> <li>- consultazione Fascicolo Sanitario Elettronico;</li> <li>- utilizzo delle funzioni digitali della Carta di Identità Elettronica;</li> <li>- CIE ID;</li> <li>- pagamenti digitali in sicurezza (es: PagoPA);</li> <li>- utilizzo in sicurezza della firma digitale;</li> <li>- utilizzo in sicurezza del domicilio digitale;</li> <li>- utilizzo della piattaforma per i cittadini dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR).</li> </ul> <p><b>A2.1.6</b> Supporto alla progettazione corsi anche con l'uso dei materiali messi a disposizione da Pane &amp; internet (materiali didattici multimediali, audio e video) e Digitale Comune (video della serie "Come imparo").</p>

	<p><b>A2.1.7</b> Supporto alla campagna informativa alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line in sostituzione/alternativa dell'accesso fisico (<b>insieme ad enti partner</b>).</p> <p><b>A2.1.8</b> 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><b>3.1 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE ALLA SICUREZZA INFORMATICA</b></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

- 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.

#### **Giovani con minori opportunità**

Come inoltre previsto dalla voce relativa ai GMO inserita sul portale informatico HELIOS, 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 sezione dedicata sul portale HELIOS, 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".



<b>SEDI DI SVOLGIMENTO:</b>
-----------------------------

Sede	Indirizzo	Comune	Codice Sede	N° Volontari
SEDE MUNICIPALE	VIALE RIMEMBRANZE	MEDOLLA	169387	1
SEDE MUNICIPALE	PIAZZA MARTIRI DELLA LIBERTA'	CAVEZZO	169380	1
SEDE MUNICIPALE SERVIZI SOCIALI COMUNITA' ALLOGGIO	PIAZZA ANDREOLI	SAN POSSIDONIO	169527	1
SEDE MUNICIPALE	VIA GIOVANNI GIOLITTI	MIRANDOLA	198331	2 (GMO: 1)
SEDE MUNICIPALE	via F. Baracca	CAMPOSANTO	217214	2 (GMO: 1)
SERVIZI SOCIALI	VIA DELLA RINASCITA	FINALE EMILIA	169600	1

<b>POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:</b>
--

senza vitto e senza alloggio

<b>EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:</b>
---

voce 6 scheda progetto

giorni di servizio settimanali ed orario: sistema Helios

attività prevista per 5 giorni a settimana con monte ore annuo di 1145 – circa 25 ore a settimana

Si richiede:

- la disponibilità a partecipare ad eventi, iniziative e formazioni fuori sede, anche per più giornate (es: attività previste dal Programma);
- 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 5.1 e 5.3).

**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 eventuale emergenza COVID 19 o situazioni similari condivise ed approvate dal Dipartimento) 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.

<b>CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:</b>
--

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.36 EL 30 03 2023 e rinnovato nel 2023.

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.36 del 30 03 2023 e rinnovato nel 2023.

<b>DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:</b>
--

La **selezione** dei candidati avverrà nel rispetto dell'art.15 del D.Lgs.40/2017, per colloquio, titoli ed esperienza aggiuntive.

Si prevede la nomina di commissione/i, con apposito atto dirigenziale, composta/e da un congruo numero di membri, tra cui un Presidente, un segretario verbalizzante (che si occuperà di stilare i verbali) e un numero variabile di altri selettori con competenze tecniche specifiche.

All'apertura del bando verrà effettuata la raccolta delle domande che avverrà in un unico ufficio, come il protocollo dell'Ente capofila, in modo da evitare la dispersione o eventuali disguidi, ovvero in altra sede unica indicata chiaramente sul sito dell'Ente, in orari flessibili e ampi, o anche con modalità telematiche che consentano la tracciabilità della ricezione e una conferma al candidato (posta elettronica certificata). L'ufficio competente effettuerà una prima verifica relativa alla completezza e correttezza della documentazione inviata e del possesso dei requisiti previsti dal bando, richiedendo eventuali integrazioni. A scadenza del bando, la Commissione si riunirà ed esaminerà le domande valutando i titoli ed eventualmente potrà richiedere una integrazione, attribuendo un tempo massimo per l'invio, qualora alcuni titoli non siano chiaramente indicati e di conseguenza valutabili (se non è indicato, ad esempio, il periodo di una determinata esperienza). La commissione stabilirà la data di convocazione per il colloquio che sarà resa nota ai giovani candidati con modalità che garantiscano la trasmissione dell'informazione a tutti (pubblicazione delle date, orari e luoghi sul sito dell'Ente capofila e degli Enti di accoglienza e/o co-progettanti se disponibili, che vale come convocazione formale, ovvero convocazione tramite posta raccomandata, e-mail, contatto telefonico, etc.).

Il giorno del colloquio, il segretario verbalizzante verifica la presenza dei candidati e procede alla identificazione formale. La mancata presentazione equivale a rinuncia e viene messa a verbale. Al termine del colloquio di ciascun candidato, a porte chiuse avviene la valutazione utilizzando la scheda e attribuendo il punteggio. Alla fine vengono stilate le graduatorie per ciascuna sede di attuazione che, assieme ai verbali, saranno approvate con apposito atto dirigenziale.

Sul sito dell'ente capofila e degli enti di accoglienza, se disponibili, vengono pubblicate le graduatorie, sia provvisoria (prima dell'approvazione del Dipartimento) che definitiva (dopo l'approvazione del Dipartimento).

## **Strumenti e tecniche utilizzati:**

### **Reclutamento**

In aggiunta al sito Internet dell'Ente capofila e a quelli degli Enti di accoglienza, si potranno utilizzare anche altri mezzi, impiegando strumenti diversi (manifesti, locandine, dépliant, lettere informative a famiglie e ragazzi, annunci radiofonici, pubblicazione su quotidiani locali e riviste di settore), ma sempre cercando di trasmettere un messaggio chiaro e univoco sull'esperienza di SCU.

Per il reclutamento dei giovani molto importanti sono le attività di promozione svolte con coordinamento a livello provinciale, sfruttando la rete degli Enti e realizzando incontri distrettuali nei quali sono presenti tutti gli Enti che hanno un progetto attivo in quel territorio, in modo da fornire ai giovani un'ampia scelta di progetti a cui poter aderire. Altri momenti di informazione durante l'apertura dei bandi sono svolti in occasione di eventi e manifestazioni rivolte ai giovani. Si potranno organizzare momenti informativi nelle scuole superiori e nelle università. La distribuzione di volantini o la presenza di banchetti informativi in luoghi strategici di frequentazione dei giovani o in occasioni pubbliche saranno importanti per arrivare a un maggior numero possibile di candidati. Anche le informazioni che gli operatori delle singole sedi di attuazione possono fornire ai giovani e alle loro famiglie costituiscono un importante veicolo di promozione della possibilità di partecipare a un progetto di servizio civile universale in quella sede e per quel settore di intervento.

### **Selezione**

La selezione si avvale delle seguenti tecniche (con relativi strumenti):

- colloquio individuale (scheda valutazione candidato)
- valutazione dei titoli (scala di valutazione)

- profilazione dei candidati per le finalità previste dal report annuale (database informatico)

Per mettere il giovane a suo agio i membri della commissione interagiscono con il candidato uno alla volta. Se necessario, sarà coinvolto un mediatore culturale per ognuna delle culture rappresentate dai candidati. Per la selezione sarà scelta una sede facilmente raggiungibile da parte dei giovani anche con mezzi pubblici e sarà fissato un orario che permetta anche ai ragazzi che abitano lontano di giungere senza particolari sforzi. La non presentazione al colloquio equivale a una rinuncia e sarà messa a verbale. L'ordine dei colloqui sarà stabilito mediante l'estrazione a sorte di un numero progressivo e comunicato con congruo anticipo ai giovani candidati. Per esigenze particolari di studio, lavoro o personali debitamente motivate, si potrà stabilire un ordine differente. Il colloquio è pubblico, mentre la valutazione avviene a porte chiuse, immediatamente dopo aver esaminato ciascun candidato. Le graduatorie sono compilate in un foglio elettronico che permetta anche il conteggio automatico dei punteggi.

### **Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori**

Il criterio di selezione, come indicato anche ai punti precedenti, ha la finalità di cercare di garantire la riuscita del progetto puntando molto anche sulla consapevolezza dei giovani rispetto alle attività ed al ruolo che andranno a coprire con l'esperienza di servizio civile universale, pertanto le variabili e i relativi indicatori che saranno considerati sono:

- Il background dei candidati attraverso la valutazione delle esperienze precedenti di volontariato soprattutto nello stesso settore del progetto;
- Le precedenti esperienze dei ragazzi sia dal punto di vista formativo che delle competenze soprattutto in settori affini a quelli del progetto tramite la valutazione dei titoli di studio e delle altre competenze/esperienze;
- Il livello delle conoscenze relative al Servizio Civile Universale, al progetto e all'area di intervento sulla quale verte il progetto;
- Il livello di conoscenza dell'Ente dove si realizzerà il progetto, ivi comprese precedenti esperienze di volontariato presso l'Ente capofila o gli Enti di accoglienza;
- La disponibilità, flessibilità e reale motivazione a effettuare l'esperienza di SCU e in particolare nell'ambito del progetto, da accertare attraverso il colloquio.

### **Criteri di selezione**

Lo strumento di selezione è in grado di fornire un ritratto abbastanza accurato dei candidati sia per quanto riguarda le loro conoscenze ed esperienze, sia relativamente al loro interesse a vivere interamente l'esperienza del servizio civile.

### **ORIENTAMENTO:**

I candidati potranno prendere visione del progetto reso disponibile sul sito internet dell'Ente per una prima informazione. All'interno del sito è possibile inoltre accedere all'offerta progettuale provinciale attraverso appositi link.

Per tutti i candidati che manifestano l'interesse per il progetto dell'Ente di attuazione è consigliata una visita presso la sede di attuazione ed un colloquio con gli operatori di servizio.

Questa attività ha lo scopo di orientare i giovani ad una scelta del progetto più meditata, in linea con il proprio vissuto ed eventuali attitudini personali.

Inoltre l'ente capofila organizzerà almeno un incontro presso la sede istituzionale debitamente pubblicizzata aperta a tutti per illustrare i progetti e le sedi del territorio con la presenza di alcune delle figure di riferimento del SCU. Tale incontro oltre a specificare nel dettaglio i progetti sarà un momento per illustrare ai giovani le modalità di presentazione delle domande la loro compilazione e le modalità con cui si svolgono i colloqui.

La selezione delle candidature sarà effettuata valutando il curriculum vitae e il colloquio con l'attribuzione di un punteggio finale, secondo i criteri di seguito indicati.

## **VALUTAZIONE CURRICULUM VITAE**

### **a.1) Titolo di studio PUNTEGGIO MASSIMO 10 PUNTI**

Punteggio per la voce:

“Titolo di studio”: (da valutare solo il titolo più elevato)

- 10,00 punti: laurea (vecchio ordinamento o specialistica)
- 8,00 punti: laurea triennale (primo livello o diploma universitario)
- 6,00 punti: diploma di maturità scuola media superiore

Fino a 4,40 (punti 1,10 per ogni anno concluso di scuola media superiore)

- 4,40 punti: se conclusi 4 anni di scuola media superiore
- 3,30 punti: se conclusi 3 anni di scuola media superiore
- 2,20 punti: se conclusi 2 anni di scuola media superiore
- 1,10 punti: se concluso 1 anno di scuola media superiore
- 1,00 punto: licenza media inferiore

### **a.2) Esperienze PUNTEGGIO MASSIMO 10 PUNTI**

Saranno valutate le esperienze, purché attinenti al progetto, lavorative, di volontariato, collaborazioni, tirocini, stage, ecc... attribuendo i seguenti punteggi:

- PRECEDENTI ESPERIENZE C/O ENTI CHE REALIZZANO IL PROGETTO: punti 0,80 per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.
- PRECEDENTI ESPERIENZE NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO C/O ENTI DIVERSI DA QUELLO CHE REALIZZA IL PROGETTO: 0,60 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.
- PRECEDENTI ESPERIENZE IN UN SETTORE DIVERSO C/O ENTI CHE REALIZZANO IL PROGETTO: 0,40 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.
- PRECEDENTI ESPERIENZE IN SETTORI ANALOGHI C/O ENTI DIVERSI DA QUELLI CHE REALIZZANO IL PROGETTO: 0,25 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.

Periodo max valutabile 12 mesi

- ALTRE ESPERIENZE, ALTRI TITOLI O COMPETENZE ATTINENTI AL PROGETTO: max 4 punti

## **Punteggio Massimo Valutazione Curriculum Vitae: 20 punti**

### **b) Colloquio**

## **VALUTAZIONE COLLOQUIO PUNTEGGIO MASSIMO 80 PUNTI**

Fattori di valutazione:

- |   |                |
|---|----------------|
| - Conoscenza del Servizio Civile  | - punti max 10 |
| - Conoscenza del progetto proposto dall'Ente  | - punti max 10 |
| - Chiarezza di ruolo e attività da svolgere   | - punti max 10 |
| - Aspettative del/la candidato/a  | - punti max 10 |
| - Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio | - punti max 10 |
| - Valutazioni da parte del/la candidato/a   | - punti max 10 |
| - Caratteristiche individuali   | - punti max 10 |

<b>FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>
---

Le sedi di realizzazione della formazione generale coordinata e congiunta vengono individuate su base territoriale tra quelle potenzialmente disponibili, prevedendo anche l'uso e la visita di luoghi significativi per il tema del Servizio Civile:

- SALA del CONSIGLIO COMUNALE – viale delle Rimembranze n. 19 41036 Medolla
- AUDITORIUM comunale via Genova n.10 41036 Medolla
- Spazio comune ex centro semiresidenziale Piazza Donatori di sangue n. 1 41036 Medolla

Centro Musica, via Morandi 71, Modena

Sala Riunioni, via Santi 40, Modena

Galleria Europa, Piazza Grande 17, Modena

MEMO Via Jacopo Barozzi 172, Modena

Sala riunioni del Gavci di Modena- Via Baccarini 5- Modena

Sala riunioni del settore Cultura (II piano) – via Galaverna 8 – Modena

Palestra digitale Makeit Modena – via Barchetta 77 – Modena

Centro Musica La Tenda – viale Molza, angolo viale Monte Kosica – Modena

Informagiovani del Comune di Modena – Piazza Grande, 17 – Modena

Circolo giovanile Happen, Strada Canaletto Sud, 43 – Modena

Officine Windsor Park, Strada San Faustino 155/U – Modena

Sala Pucci del Comune di Modena, Largo Pucci 40 – Modena

Sala Manifattura Residenza Universitaria San Filippo Neri Via Sant'Orsola 52 - Modena

<b>FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>
--

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 consapevolezza 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 dell'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 72 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 26 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.



Le 26 ore di formazione specifica realizzate dall'Ente titolare del progetto + le 8 realizzate online per un totale di 34 ore hanno l'intento di approfondire le tematiche locali legate al tema digitale. Allo stesso tempo creare un percorso che permetta di cogliere input e idee del gruppo dei giovani in Servizio Civile.

Questa formazione vuole partire da un punto di vista ben preciso e cioè: ogni sforzo profuso nella digitalizzazione dei servizi pubblici e nell'educazione digitale è mirato al maggior benessere dei cittadini e le competenze digitali devono essere diffuse ad ogni fascia di popolazione con particolare attenzione alle fasce più fragili.

A partire da questo punto di vista principale che ogni formatore dovrà aver ben presente e rendere altrettanto chiaro ai giovani partecipanti, verranno poi passati i vari contenuti e progetti sul tema digitale realizzati sul territorio modenese.

Allo stesso tempo ogni momento formativo vedrà una parte di team building che oltre a permettere di offrire spunti di riflessione e/o idee progettuali sui contenuti espressi andrà a rinforzare e ad inserirsi nel percorso descritto al punto 2 del Programma: occasione di incontro/confronto con i giovani.

Obiettivo del ciclo formativo è fornire conoscenze e strumenti che permettano ai volontari di essere parte attiva del tessuto sociale, economico e culturale a cui appartengono, mettendoli in condizione di svolgere con consapevolezza e maturità i propri compiti e al tempo stesso di essere agenti di cambiamento.

Le attività formative verranno realizzate principalmente con metodologia learnig by doing secondo cui, a valle di una riflessione e di una conoscenza trasmessa, non si ottiene una mera memorizzazione, bensì una comprensione interiorizzata frutto di un'esperienza concreta.

Gli operatori volontari apprenderanno conoscenze di carattere teorico-pratico legate alle specifiche attività (finalizzate al "saper fare"), senza dimenticare di metterne in luce alcune più specificamente relazionali, organizzative ed emotive, (legate al "saper essere") indispensabili affinché le conoscenze tecniche possano essere espresse al meglio delle potenzialità.

Sulla base di queste ultime considerazioni e richiamando la visione sistemica dei percorsi formativi e di tutoraggio in precedenza esplicitata, andiamo a descrivere le 26 ore proposte dall'Ente titolare del progetto.

La tempistica e i contenuti verranno modulati secondo lo schema sottostante:

Modulo 1: Modulo 1: Sportello SPID – Sportello Digitale	Metodologie didattiche	Ore 6
<b>Formatore:</b> Elisa Cavallini, Domiziano Battaglia, Valentina Pini	Con il supporto partner Lepida	
<b>Argomenti/contenuti:</b> Orientamento all'interno della struttura comunale Organizzazione e modalità di erogazione del servizio Orientamento rispetto alle informazioni contenute nel sito web e relative al servizio sportello SPID / sportello digitale Gli strumenti specifici in dotazione agli operatori: -uso e accesso ai dispositivi informatici/ elettronici in dotazione agli operatori (computer portatile, telefono, stampante multifunzione, ecc..). -Uso e accesso al calendario elettronico per l'organizzazione degli appuntamenti Sistema pubblico di identità digitale (SPID) e LepidaID Sportelli LepidaID e ruolo degli operatori	Lezione frontale – 4 ore Esercitazioni individuali e di gruppo - 2 ora	

Procedura di rilascio identità SPID a cittadino registrato online e in modalità assistita Servizi accessibili con SPID SPID: utilizzo, livello di servizio e assistenza		
<b>Attività di riferimento:</b> <b>A1.1.3</b> Attività di assistenza in presenza ad utenti <b>A1.1.5</b> Servizio di “Facilitazione Digitale Itinerante” <b>A1.2.1</b> Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l’accesso ai servizi pubblici <b>A2.1.8</b> Eventuali incontri individuali corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati.		

<b>Modulo 2: La semplificazione amministrativa e i servizi online</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 4</b>
<b>Formatore:</b> Elisa Cavallini, Domiziano Battaglia, Valentina Pini	Con il supporto partner Lepida e Pane & Internet	
<b>Argomenti/contenuti:</b> - La semplificazione amministrativa - I servizi online locali - I servizi online a livello nazionale	Lezione frontale – 4 ore	
<b>Attività di riferimento:</b> <b>A1.1.1</b> Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale <b>A1.1.2</b> Accesso degli utenti <b>A1.1.3</b> Attività di assistenza in presenza ad utenti <b>A1.1.4</b> Orientamento dei cittadini <b>A1.2.1</b> Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l’accesso ai servizi pubblici <b>A2.1.4</b> Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali. <b>A2.1.5</b> Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso <b>A2.1.8</b> Eventuali incontri individuali corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati.		

<b>Modulo 3: Pane &amp; Internet: Facilitatori digitali volontari servizio civile</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 4</b>
<b>Formatore:</b> Elisa Cavallini, Domiziano Battaglia, Valentina Pini	In partnership con Lepida e Ufficio Comunicazione	
<b>Argomenti/contenuti:</b> Modulo su come i volontari possono aiutare i cittadini a sviluppare le competenze digitali, come supportare i cittadini a rischio di esclusione digitale, la figura del facilitatore digitale e il suo ruolo nel processo di alfabetizzazione digitale. Formare figure con competenze digitali, relazionali, metodologiche ed organizzative idonee a supportare i cittadini su temi di alfabetizzazione digitale ed accesso ai principali servizi in rete. Le competenze del facilitatore e del cittadino” “Come si insegna ad un adulto? Role playing e criticità” Creazione e presentazione del materiale a supporto degli utenti Organizzare le sessioni di lavoro ed attività personalizzate a seconda dell’utente	Lezione frontale, team building, utilizzo app digitali, Role playing	
<b>Attività di riferimento:</b>		

**A1.1.1** Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale  
**A1.1.2** Accesso degli utenti  
**A1.1.3** Attività di assistenza in presenza ad utenti  
**A1.1.4** Orientamento dei cittadini  
**A1.1.5** Servizio di "Facilitazione Digitale Itinerante" temporaneo  
**A1.A2.2.1** Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici  
**A2.1.2** Pianificazione delle attività formative  
**A2.1.4** Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali.  
**A2.1.5** Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso  
**A2.1.8** Eventuali incontri individuali  
**A3.1.2** Pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza.  
 corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati

Modulo 4: Sicurezza informatica e privacy	Metodologie didattiche	Ore 8
<b>Formatore:</b> Alice Incerti	Con il supporto materiale AGID	
<b>Argomenti/contenuti:</b> Parte sicurezza informatica (5 ore) Il corso di formazione, partendo dal Piano triennale per l'informatica nella PA, intende approfondire aspetti teorici, linee guida, strumenti e tool al fine di valutare e innalzare il livello di sicurezza informatica delle organizzazioni per contrastare le minacce più comuni cui sono soggetti i sistemi informativi della PA. Tipologie di attacchi informatici verso la PA. Le principali tipologie di malware rivolte alla PA. La sicurezza organizzativa. Strumenti di prevenzione per la sicurezza informatica. La sicurezza nel procurement ICT Raccomandazioni AgID su TLS e Cipher Suite  Parte privacy (4 ore) Le Disposizioni Generali del Regolamento Privacy Europeo Le Definizioni Principali del Regolamento Privacy Il Principio di Conservazione Il Principio di Privacy By Design e Privacy By Default Il Titolare del Trattamento Il Rappresentante del Titolare Il Responsabile del Trattamento Il Data Protection Officer (DPO) Il Diritto di Informativa Privacy e Consenso Privacy Il Diritto di Accesso ai Dati Personali Il Diritto di Rettifica e Cancellazione Il Diritto all'Oblio Il Diritto alle Portabilità dei Dati Personali La Valutazione dell'Impatto sulla Protezione dei Dati Personali I Codici di Condotta e i Sistemi di Certificazione Privacy Il Codice Privacy così come modificato dal D.lgs. 101/2018 Le Figure Privacy Coinvolte	Lezioni frontali	
<b>Attività di riferimento:</b>		

<b>A1.1.1</b> Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale <b>A1.1.2</b> Accesso degli utenti <b>A1.1.3</b> Attività di assistenza in presenza ad utenti <b>A1.1.4</b> Orientamento dei cittadini <b>A1.1.5</b> Servizio di “Facilitazione Digitale Itinerante” temporaneo <b>A1.2.1</b> Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l’accesso ai servizi pubblici <b>A1.2.2</b> Campagna informativa <b>A2.1.4</b> Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali. <b>A2.1.5</b> Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso <b>A2.1.8</b> Eventuali incontri individuali <b>A3.1.2</b> Pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza. corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati
---

<b>Modulo 5: Gestione dell’utenza, consulenza</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 4</b>
<b>Formatore:</b> Elisa Cavallini, Domiziano Battaglia, Luca Barbieri		
<b>Argomenti/contenuti:</b> La comunicazione interpersonale; I livelli di comunicazione; Gli stili comunicativi; Errori di percezione e comunicazione; L’arte di ascoltare; Comunicare nella P.A; Esercitazione. L’arte della sintesi; L’uso delle parole-chiave; Parlare per immagini; Usare correttamente numeri, statistiche, grafici	Lezioni frontali, lavori di gruppo, Role play, team building	
<b>Attività di riferimento:</b> <b>A1.1.1</b> Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale <b>A1.1.2</b> Accesso degli utenti <b>A1.1.3</b> Attività di assistenza in presenza ad utenti <b>A1.1.4</b> Orientamento dei cittadini <b>A1.1.5</b> Servizio di “Facilitazione Digitale Itinerante” temporaneo <b>A1.2.1</b> Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l’accesso ai servizi pubblici <b>A1.2.2</b> Campagna informativa <b>A2.1.4</b> Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali. <b>A2.1.5</b> Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso <b>A2.1.7</b> Campagna informativa <b>A2.1.8</b> Eventuali incontri individuali corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati		

<b>MODULO 6. Concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 8</b>
<b>Formatore:</b> l’ambiente on- line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna		
<b>Argomenti/contenuti:</b> 1. La sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale. 2.Introduzione alla valutazione dei rischi. 3.Organi di vigilanza, controllo e assistenza. 4.Rischi per la sicurezza e la salute.	Formazione online	

5.La valutazione dei rischi. 6.Cenni di comunicazione interpersonale in relazione al ruolo partecipativo. Verifica finale di apprendimento.		
<b>Attività di riferimento: modulo obbligatorio</b>		

Totale ore di formazione specifica: 72 (delle quali 38 ore erogate direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, come indicato nel Programma Quadro) e 34 a cura dell'ente.

Per i volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale e al momento di incontro/confronto previsto dal programma, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale. Esso sarà articolato nel modo seguente:

- percorso online di formazione tramite webinar interattivi sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale") - 16 ore (orientativamente per classi di circa 130 partecipanti);
- moduli online di autoapprendimento sulla "facilitazione digitale" (attività "da sportello" /attività di "educazione digitale") - circa 18 ore;
- un servizio di supporto costante attraverso la partecipazione a un forum online tematico;
- con cadenza trimestrale, la partecipazione a webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale", con studio di casi (1 ora a webinar per un totale di 4 ore).

In particolare, tale formazione verterà su:

- Il servizio di "facilitazione digitale" (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore)
- L'amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica;
- La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze;
- Il modello del servizio di "facilitazione digitale" (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze);
- La figura del "facilitatore digitale": attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento;
- I servizi digitali pubblici.
- Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1. (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore);
- Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale", con studio di casi (1 ora a webinar, 4 webinar).

La formazione sui temi del digitale e il servizio attivo di facilitazione digitale consentiranno agli operatori volontari di maturare specifiche competenze che, oltre ad essere menzionate nell'attestato specifico rilasciato dall'ente secondo quanto indicato nella richiamata Guida, saranno oggetto anche di un percorso sperimentale di certificazione realizzato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

A sostegno e completamento del percorso formativo verrà fornita a titolo di lettura complementare la documentazione specifica consistente principalmente in:

- guida all'utilizzo della rete telematica e alla posta elettronica;
- materiali per le esercitazioni pratiche.

- materiale di documentazione sulla relazione di aiuto, tutela, l'invalidità civile, il diritto previdenziale, l'assistenza, immigrazione ed emigrazione, diritto del lavoro, mercato del lavoro;
- cartellina con blocco notes;
- materiali per le esercitazioni pratiche.

<b>TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:</b>
--

SCD - MODENA DIGITALE 2023

<b>OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE</b>
--

- Obiettivo 4: fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti.
- Obiettivo 10: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.

<b>AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:</b>
--

sistema Helios

Nazionale – regionale più province o più città metropolitane della stessa regione

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE**

<b>PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'</b>
--

Previsti posti riservati per basso reddito.

Presentare certificazione ISEE

<b>SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO</b>
--

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 + 4 ore individuali collegate 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 parte dei giovani operatori volontari in servizio della prova relativa alla certificazione delle competenze acquisite presso FORMODENA.

## Attività obbligatoria

Il percorso di tutoraggio si articola nei moduli di seguito specificati:

1) Modulo formativo Strumenti e tecniche per individuare il proprio percorso formativo e professionale con un'attenzione particolare all'innovazione.

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 creative, per favorire la spendibilità delle competenze acquisite nel mercato del lavoro una volta concluso il percorso.

Metodologie adottate: lezioni frontali, case study, esercitazione laboratoriale. Tipologia Formazione in gruppo. Durata 8 ore Durante il 9°/10° mese di SCU. Modalità. In presenza. A cura di ART-ER Attrattività Ricerca Territorio Emilia-Romagna.

2) Tecniche di ricerca attiva del lavoro

Sperimentazione di metodologie innovative di progettazione per l'innovazione sociale sui territori, attraverso l'approfondimento di uno strumento molto diffuso sia nel settore profit che non profit, il crowdfunding. Metodologie adottate: lezione frontale e discussioni di gruppo. Tipologia. Formazione in gruppo. Durata 8 ore Durante il 10°/11° mese di SCU. Modalità In presenza. A cura di ART-ER Attrattività Ricerca Territorio Emilia-Romagna.

3) Gli strumenti di presentazione di sé

Il Centro per l'Impiego a cosa serve e come funziona (servizi, funzioni, modalità di accesso) 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?

Metodologie adottate: lezioni frontali e laboratorio di gruppo

Formazione in gruppo 4 ore

Durante il 11°/12° mese di SCU In presenza. A cura di Agenzia regionale per il lavoro Emilia-Romagna - Centro per l'Impiego di Mirandola.

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.

Metodologie adottate: colloquio, accompagnamento personalizzato.

Incontri individuali 4 ore

Al termine dell'11° mese di SCU In presenza. A cura di Formodena.

## Attività opzionali

Gli operatori volontari saranno inoltre coinvolti nelle seguenti attività opzionali:

Mappatura dei servizi per l'impiego regionali

Contenuti: ricerca e mappatura di tutti i servizi per l'impiego raggiungibili nel proprio territorio.

Lavoro di gruppo 1 ora

L'utilizzo dei social per cercare lavoro

Contenuti: il recruiting online (approfondimento), l'uso di LinkedIn, youthpass, la reputazione online, video presentazione. Formazione in gruppo 1 ora

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 Lavoro di gruppo 2 ore

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).