



Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - Anno 2022

TITOLO DEL PROGETTO:

No Digital Gap: giovani facilitatori a supporto della transizione digitale

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Assistenza

Adulti e terza età in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo generale del Progetto è favorire una maggiore accessibilità alle informazioni e ai servizi da parte degli anziani, creando contemporaneamente una spinta verso l'infrastrutturazione tecnologica a supporto di questa categoria di persone, così come di tutte quelle fasce della popolazione che, per i motivi più disparati, faticano ad utilizzare in modo efficace e soprattutto consapevole gli strumenti ed i canali che le nuove frontiere digitali mettono a disposizione.

Il rischio che restino esclusi dalla trasformazione digitale in atto e privati della possibilità di esercitare i loro diritti di cittadinanza in digitale è drammaticamente elevato e rallenta il percorso avviato verso una compiuta e diffusa CITTADINANZA DIGITALE.

Il compimento di questa acquisizione di cittadinanza digitale rappresenta oggi il nodo principale da affrontare sulla via di fornire un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4 dell'Agenda 2030) nonché di ridurre l'ineguaglianza interna ed esterna alle nazioni (Obiettivo 10 dell'Agenda 2030), specificamente per un rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni (area di intervento strategica f).

Quindi, in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati da sempre attenti alle esigenze delle persone, soprattutto di quelle più fragili e vulnerabili, l'ANCoS si propone l'obiettivo di promuovere un PROGRAMMA DI INCLUSIONE DIGITALE che mira a fornire ai più anziani, in particolare a quelli che vivono nei piccoli centri o nelle periferie delle grandi città e sono dunque a rischio di esclusione e isolamento, strumenti, informazioni e competenze utili a consentire loro di vivere appieno la loro dimensione di cittadini anche nel nuovo ecosistema digitale.

Nell'ambito del programma, gli anziani che vivono in realtà territoriali a più alto rischio di digital divide, saranno supportati dagli operatori dell'associazione e da un piccolo, ma efficiente team di volontari (grazie all'avvio del servizio civile digitale) che li supporteranno nell'accesso e nell'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie digitali, per restituirgli il diritto di sentirsi veramente e concretamente "cittadini digitali" e di scoprire quanto le nuove tecnologie, se utilizzate con i giusti criteri, possano risultare preziose per vivere meglio.

Nel passaggio dalla definizione dell'obiettivo generale a gli obiettivi operativi si è fatto riferimento

specifico al contesto di partenza, rispetto ai bisogni rilevati e allo stato corrente di attivazione dei servizi di “facilitazione digitale” da parte della rete ANCoS e dei suoi partner. Questo è avvenuto attraverso una Indagine preparatoria ANCoS.

Infatti, per meglio comprendere come attivarsi, l’associazione ha inoltrato agli operatori delle sedi territoriali coinvolte un breve questionario, con alcune semplici domande aperte, al fine di raccogliere le principali esigenze su cui intervenire, coinvolgendo gli utenti over 65 che ad esse si rivolgono quotidianamente.

Dalle risposte emerge che in più della metà dei casi riscontrati (circa il 60% mediamente), soprattutto gli anziani che vivono soli o col coniuge e non hanno familiari vicini (figli, nipoti...) chiedono costantemente supporto nella richiesta di attivazione e impiego dello SPID, dell’utilizzo dello stesso nell’accesso ai principali servizi online messi a disposizione dalla PA, nonché nella creazione di una casella PEC o più semplicemente nell’accesso ai siti web ufficiali di riferimento delle principali Istituzioni o enti di interesse per la categoria (INPS, Agenzia delle Entrate, Comune, Regione, ASL, Poste, Istituti di credito...), con richiesta di affiancamento nella navigazione e nella ricerca delle pagine dedicate.

Il 95% degli intervistati dichiara di possedere un cellulare, ma ne utilizza solo le funzioni base (fare e ricevere telefonate o sms). Benché l’88% degli utenti anziani coinvolti dichiara di ritenere molto utile la possibilità per le persone di essere raggiungibili ovunque grazie allo smartphone, solo il 47% ha provato ad utilizzare internet, mentre il 75% valuterebbe volentieri la possibilità di frequentare un percorso formativo per imparare ad usarlo.

Il 60% ritiene utile saper impiegare correttamente le nuove tecnologie, benché il 64% lo consideri troppo complicato, sia per problemi legati alla necessità di memorizzare troppi passaggi, sia per le difficoltà di comprensione della terminologia utilizzata, spesso troppo tecnica o in lingua inglese. Per i giovani operatori volontari, millennials e nativi digitali, si tratta spesso di operazioni immediate e semplici, ma evidentemente la percezione del livello di immediatezza e rischio non è lo stesso per le persone anziane, soprattutto se fragili, sole, con un livello di istruzione medio-basso e condizioni economiche tali da non consentire l’acquisto e l’accesso quotidiano alle tecnologie.

Fino ad oggi l’assistenza è stata delegata alla buona volontà ed al tempo a disposizione dei nostri operatori di sportello sui territori, ma la frequenza e l’urgenza delle richieste, che hanno assunto ormai carattere quotidiano, rende necessario strutturare un servizio ad hoc, uno sportello di consulenza, supporto e facilitazione digitale, gestito anche grazie al prezioso contributo dei volontari del servizio civile.

Si tratta di una nuova iniziativa, di cui ancora non siamo in grado di definire l’entità e soprattutto gli sviluppi, considerato che i governi e le società odierne si stanno indirizzando verso un processo di globalizzazione, digitalizzazione e connessione di tutte le aree del vivere sociale, così come dei servizi di welfare, fattore preminente per la nostra realtà associativa.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il ruolo previsto per gli operatori volontari è di “facilitatore digitale”, con l’obiettivo di fornire il supporto al cittadino nell’utilizzo delle tecnologie digitali e l’accompagnamento all’utilizzo dei servizi pubblici digitali.

Ciò avverrà attraverso la realizzazione di un’attività “a sportello” che si affianca principalmente ai servizi alla persona (fiscali, contributi, sanitari, e di accesso ai servizi pubblici) resi anche dai partner ANCoS della rete di Confartigianato Persone verso gli associati.

All’inizio ed al termine della sessione di facilitazione e supporto nell’accesso al digitale, sarà compilato dall’operatore un apposito questionario, anche in modalità online, per registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relativi agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di comprendere meglio le caratteristiche e l’entità del fenomeno di digital divide a livello locale, di raccogliere i fabbisogni espressi e di migliorare la qualità del servizio reso, dietro autorizzazione firmata dagli utenti nel rispetto della normativa vigente in tema di privacy.

In particolare, tra le attività previste per gli operatori volontari, sotto il coordinamento della équipe nazionale ed assistiti dagli OLP territoriali, rientrano:

1. Partecipazione ai percorsi di formazione generale e specifica organizzati a livello nazionale e locale in presenza e a distanza (piattaforma FAD)
2. Rilevazione, attraverso appositi questionari, dei bisogni sui temi “digitali” dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi; questo avverrà in maniera approfondita all’inizio del Progetto su un campione significativo di soci, al fine di modellizzare procedure di assistenza che contemplino e risolvano i principali nodi di impedimento all’accesso dei servizi di assistenza; e poi attraverso questionari di monitoraggio di risultato per un adattamento dell’attività e misurazione dell’efficacia. Operativamente si tratta della individuazione e contatto degli utenti a cui somministrare i questionari iniziali e poi la compilazione insieme agli utenti di almeno 20 questionari al mese (a partire dal 2° mese) e caricamento dei dati raccolti nel database predisposto.
3. Partecipazione attiva all’organizzazione e alla realizzazione di campagne ed eventi di sensibilizzazione a livello territoriale: i volontari dovranno contattare gli esperti da coinvolgere e offrire loro supporto logistico
4. Attività in presenza di affiancamento ed assistenza “digitale” ai servizi nelle sedi, collaborando all’individuazione delle esigenze del cittadino, fornendo orientamento, supporto e affiancamento nelle procedure, anche attraverso la presenza di uno Sportello Digitale Dedicato, con postazione di accesso a internet e pc portatile qualora fosse necessario spostarsi per fornire supporto a persone con specifiche difficoltà di spostamento. I volontari sosterranno inoltre i cittadini anziani nelle attività legate all’impiego di servizi digitali pubblici e privati, nonché all’interpretazione critica dei dati e delle informazioni online, alla loro gestione sicura (nel rispetto della privacy e nella legalità) e nell’avvicinamento dei cittadini over65 all’utilizzo di applicativi digitali di base (internet, software per la creazione di testi o tabelle, posta elettronica, social...etc.). Alle attività in presenza dei destinatari, sono affiancate e messe a disposizione dell’utenza anche le possibilità di supporto da remoto tramite telefono o con altri strumenti funzionali all’obiettivo, come ad esempio la messaggia istantanea. L’attività “da remoto” non potrà comunque superare il 30% dell’attività totale degli operatori volontari, in termini di ore d’impegno nell’ambito dello sportello di facilitazione.
5. Attività di divulgazione (realizzazione e/o diffusione di video, brochure, ecc.) per facilitare l’accesso ai servizi pubblici;
6. Partecipazione ad attività di implementazione dei servizi previsti dal progetto. Per l’efficacia del servizio è fondamentale che i destinatari finali, i cittadini con nulle o scarse competenze digitali, siano messi nelle condizioni migliori per l’accesso e la fruizione, e che quindi l’attività di coinvolgimento sia pianificata e attuata tenendo conto delle esigenze dei potenziali utenti e anche delle potenzialità e delle caratteristiche della comunità territoriale.

Anche per questo, gli operatori saranno sempre coinvolti nelle riunioni di coordinamento e supervisione del progetto nel corso del servizio, affinché possano offrire il proprio contributo al miglioramento ed all’adattamento delle attività di supporto e facilitazione digitale alle concrete esigenze rilevate ed osservate.

7. Partecipazione attiva ai percorsi di tutoraggio ed alle prove di verifica mirate alla certificazione delle competenze acquisite.

Questo significa anche prevedere modalità e canali specifici di comunicazione e informazione per il coinvolgimento dell’utenza “fragile” (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.). Tuttavia, il facilitatore supporterà l’utente non sostituendosi al medesimo nelle attività da eseguire.

Ma in caso di “utenza fragile” o, comunque, non autonoma nell’utilizzo dei dispositivi tecnologici o degli applicativi necessari per l’accesso a servizi online, il facilitatore, esaminata l’attività richiesta e con l’assenso del proprio referente, può fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell’intera operazione.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

<i>Sede di attuazione progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. op. vol. per sede</i>
152190 - COMITATO PROVINCIALE ANCoS AGRIGENTO	AGRIGENTO (AG)	VIA VENTICINQUE APRILE 174 92100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152184 - Comitato ANCoS Brescia	BRESCIA (BS)	Via Orzinuovi 28 25125 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152139 - Ancos - Comitato provinciale Caltanissetta	CALTANISSETTA (CL)	VIALE TRIESTE 281 93100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152146 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE CATANIA	CATANIA (CT)	VIA UMBERTO 288 95129 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152150 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE CREMONA	CREMONA (CR)	VIA ROSARIO 5 26100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152194 - COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI CROTONE	CROTONE (KR)	PIAZZA UMBERTO I 58 88900 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152152 - Ancos Comitato provinciale Enna	ENNA (EN)	Viale Guglielmo Borremans 53/f 94100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152153 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE FOGGIA	FOGGIA (FG)	VIALE MANFREDI 16 71121 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:1, INTERNO:ND)	1
152157 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE GROSSETO	GROSSETO (GR)	VIA MONTE ROSA 26 58100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152186 - Comitato ANCoS Messina	MESSINA (ME)	Viale Bocchetta 70 98122 (PALAZZINA:ND, SCALA:A, PIANO:2, INTERNO:ND)	1
152163 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE NAPOLI	NAPOLI (NA)	VIA MEDINA 63 80133 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152167 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE PISTOIA	PISTOIA (PT)	VIA ENRICO FERMI 49 51100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152172 - Ancos Comitato provinciale Terni	TERNI (TR)	Via Casale 9 05100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152175 - Ancos Comitato provinciale Viterbo	VITERBO (VT)	Via Igino Garbini 29/G 01100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152169 - Ancos Comitato provinciale Reggio Calabria	REGGIO DI CALABRIA (RC)	VIA DIOMEDE MARVASI 8/C 89128 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
152198 - COMITATO PROVINCIALE ANCoS PESCARA	PESCARA (PE)	VIA MARCO POLO 40 65126 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1

N. sedi: **16** - N. volontari: **16**

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

N. post disponibili: **16 (senza vitto e alloggio)**

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Nello svolgimento del servizio, si richiederà ai volontari:

1. Flessibilità, in ragione delle iniziative di ricerca, sensibilizzazione e divulgazione previste dal progetto (ai volontari sarà infatti richiesta la disponibilità a spostamenti frequenti sul territorio di riferimento delle indagini, con specifico riguardo all'organizzazione di campagne di informazione, convegni, appuntamenti con centri anziani, patronati e circoli ricreativi per interviste, seminari sulle questioni di maggior rilievo connesse con il progetto, manifestazioni ed eventi a tema, ecc.) fermo restando il monte ore previsto

2. Disponibilità a spostamenti sul territorio nazionale, con costi a carico dell'associazione, per la programmazione, l'organizzazione e la gestione delle attività legate al progetto, sia nel caso in cui siano pianificate dalla sede centrale che nel caso in cui rientrino fra quelle programmate dalle sedi locali, oltre che per la partecipazione ai momenti formativi (formazione generale e specifica) previsti per i volontari in servizio civile dalla normativa vigente.

Giorni di servizio settimanali: 5 – Numero minimo di ore a settimana: 25.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

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

La "competenza" nel volontariato (il contesto) è connotata dalla connessione inestricabile tra l'azione di sostegno o di aiuto finalizzata, che ha bisogno di competenza tecnica, e la relazione di reciprocità disinteressata, fondata sui valori. Il modello preso a riferimento è il modello dell'Isfol, articolato in: competenze di base, competenze di azione trasversali, competenze tecnico-professionali. Competenza (in generale). Ogni caratteristica individuale che ha a che vedere con la corretta realizzazione di una prestazione. La persona competente è in grado di mobilitare le risorse possedute (capacità, conoscenze, abilità) per condurre a soluzione un compito o un problema. La competenza, per essere esercitata, richiede, necessariamente, un terreno sul quale la persona possa applicarla, impegnandosi in modo autonomo e responsabile. Competenze di base. Sapere minimo del soggetto, sostanzialmente indipendente dai processi operativi concreti nei quali la persona è impegnata nell'esercizio della sua attività. Competenze trasversali. Non connesse a una determinata mansione o attività, esse entrano in gioco nelle diverse situazioni, migliorando l'operatività della persona. Le competenze trasversali sono quelle che danno a ognuno la possibilità di esprimere comportamenti abili o esperti. In generale, si intende per competenze trasversali un gruppo di competenze di azione costituito dalle abilità comunicative, analitiche, diagnostiche e decisionali. Tali capacità, sono preziose per l'adattamento personale, interpersonale, 25 scolastico e professionale. Competenze tecnico-professionali. Sono quelle conoscenze e capacità connesse all'esercizio di specifiche attività proprie dei diversi comparti produttivi o settori di attività. Fanno riferimento a sapere e a tecniche operative del ruolo che la persona deve presidiare per realizzare il risultato atteso. ENTE CERTIFICATORE L'ANCoS ha sottoscritto un accordo con l'ente esterno titolato, denominato SPEHA FRESIA SOC. COOP, che garantirà la certificazione, ai sensi e per gli effetti del Dgls n. 13/2013, delle competenze acquisite dai volontari nello svolgimento delle attività di Servizio civile digitale (comprese quelle previste nel percorso di tutoraggio). Si allega lettera di impegno. Il rilascio della certificazione avverrà previa: 1. identificazione delle competenze in uscita certificabili in relazione agli standard pubblici validati, coerenti con le competenze acquisite nell'attività di Servizio Civile in oggetto; 2. realizzazione delle prove di possesso delle competenze in oggetto, tramite il processo previsto dal

Dgls n. 13/2013 (Certificazione delle competenze a seguito di validazione dell'apprendimento non formale e informale), ovvero tramite colloqui tecnici strutturati e/o prove prestazionali, e la presenza di Commissione o di un organismo collegiale che assicuri il rispetto dei principi di terzietà, indipendenza e oggettività del processo; Le prove saranno realizzate, per i volontari che abbiano svolto almeno il 75% delle ore di Servizio civile previste, entro due mesi dal termine della durata dei progetti di Servizio civile. Lo specifico contributo dell'ente SPEHA FRESIA SOC. COOP consisterà nel:

1. identificare le competenze in uscita, in conformità agli standard richiamati dal Dgls n. 13/2013;
2. sviluppare il modello di prova per la verifica delle competenze, conforme agli standard di processo (ex Art. 5 Dgls n 13/2013);
3. gestire il processo di valutazione del possesso delle competenze ai volontari;
4. elaborare un modello di certificato conforme agli standard minimi di legge (ex Art. 6 Dgls n 13/2013);
5. produrre e rilasciare il certificato di competenze per ogni volontario che abbia superato l'esame.

In aggiunta a quanto riportato, il Dipartimento per le politiche giovanili ed il servizio civile universale attiverà uno specifico percorso di certificazione delle competenze in ambito digitale per ciascun operatore volontario coinvolto nel progetto.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

I criteri di selezione adottati saranno quelli specificati nel sistema accreditato dell'ANCoS, così come indicato nel programma di riferimento e stabilito congiuntamente dagli enti co-progettanti.

In estrema sintesi, riportiamo la descrizione dei criteri di selezione stabiliti con l'obiettivo di consentire una valutazione equa, trasparente ed uniforme dei candidati in rapporto alle iniziative progettuali ed ai territori in cui esse si svolgono e di garantire un'adeguata qualità delle risorse umane da impiegare nei progetti.

La selezione avverrà per titoli e per colloquio.

Il sistema di selezione si avvale di scale di misura per i progetti il cui valore massimo è di 110/110 punti (v. tab)

Scala 1 – Per i progetti in Italia:

Metodologia	Punteggio max
Colloquio	78 pt
Valutazione titoli ed esperienze attestate da autocertificazioni o copie titoli	32 pt

Più in generale, le attività selettive seguiranno il seguente iter:

1. **Verifica delle candidature** inviate entro i termini, per constatare la presenza dei requisiti curriculari sulla base degli elementi suindicati e la conseguente attribuzione dei punteggi di riferimento (indicati in apposite schede che, in fase di colloquio, dovranno essere sottoposte all'attenzione dei candidati interessati ai fini della controfirma per presa visione e accettazione).

2. **Colloqui alla presenza** di una Commissione di selezione appositamente nominata: 1.I requisiti curriculari consentiranno di attribuire un punteggio massimo di 32/110, così suddiviso:

1.a

Titolo di studio (non cumulabili)	Punteggio
Laurea II livello attinente	10
Laurea II livello non attinente	9
Laurea I livello attinente	9
Laurea I livello non attinente	8
Diploma scuola superiore attinente	8
Diploma scuola superiore non attinente	7
Diploma scuola media inferiore	3

1.b

Esperienze professionali (non cumulabili)	Punteggio
Almeno 2 anni in settore attinente	10
Almeno 1 anno in settore attinente	8
Almeno 2 anni in settore non attinente	8
Almeno 1 anno in settore non attinente	7
Meno di 1 anno in settore attinente	3
Meno di 1 anno in settore non attinente	2

1.c

Altre esperienze nel terzo settore (non cumulabili)	Punteggio
Partecipazione a progetti specifici dell'ANCoS	5
Partecipazione a progetti specifici di altri enti	3

1.d

Altre competenze (cumulabili)	Punteggio
Competenze informatiche certificate	3
Competenze linguistiche certificate	2
Altri titoli (Attestati, Master, corsi professionalizzanti...)	2

* (per ogni sezione, esclusa la 1.d, si terrà conto solo del punteggio più alto)

2. **Colloqui** in cui si valuteranno - a partire da una scheda predisposta ad hoc – le conoscenze, le attitudini, le motivazioni, l'interesse e la disponibilità dei candidati rispetto allo svolgimento del Servizio Civile universale e delle attività di progetto (punteggio massimo 78/110) - come da schema seguente:

2.a

Caratteristica	Specifiche	Punteggio attribuibile
Conoscenza del servizio civile: principi fondamentali , quadro valoriale e finalità	Nessuna	0
	Conoscenza generica	1-5
	Conoscenza dettagliata	6-10
Conoscenza del l'ANCoS, dei suoi obiettivi e delle sue attività	Nessuna	0
	Conoscenza generica	1-3
	Conoscenza dettagliata	4-8
Conoscenza del progetto per il quale presentano la candidatura	Nessuna	0
	Conoscenza generica	1-5
	Conoscenza dettagliata	6-10
Condivisione degli obiettivi del progetto e motivazione		0-10
Disponibilità e flessibilità	Si	5
	No	0
Capacità relazionale	Assente	0
	Parziale e potenzialmente migliorabile	1-10
	Spiccata ed evidente	11-15
Capacità di ascolto	Limitata	0-3
	Parziale e potenzialmente migliorabile	4-6
	Spiccata	7-10
Altri elementi di valutazione (empatia, capacità di gestione della critica e del conflitto, voglia di imparare e mettersi in gioco)	Non presenti	0
	Parzialmente presenti	1-5
	Del tutto presenti	6-10

Il punteggio finale sarà così calcolato: $\Sigma (1.a + 1.b + 1.c + 1.d) + 2.a$

Verranno predisposte le seguenti schede, a disposizione della Commissione:

- Foglio firme per presenza con indicazione documenti di identità
- Scheda personale per ogni candidato contenente i dati anagrafici, il punteggio assegnato per ciascuna voce curriculare e, di seguito, i punteggi assegnati durante il colloquio (scheda da far controfirmare al candidato per garantire la trasparenza)
- Modello di verbale dei colloqui di selezione - Scheda completa con l'attribuzione del punteggio totale

Al termine di tutte le procedure selettive (salvo diverse indicazioni del bando) verrà stilata una graduatoria provvisoria che verrà pubblicata nell'apposita sezione del sito www.ancos.it (contestualmente al caricamento nella piattaforma Unico/Helios ed all'inoltro via Pec agli Uffici competenti del Dipartimento). Trascorso il tempo previsto per eventuali ricorsi, a seguito del nulla osta del Dipartimento, si provvederà a rendere pubblica la graduatoria definitiva, con l'indicazione della data di avvio del servizio e la predisposizione di tutta la documentazione richiesta, da spedire alle sedi di destinazione dei volontari.

Le graduatorie vedranno indicati gli idonei selezionati e non selezionati, sede per sede, in ordine decrescente di punteggio. Qualora, come già specificato, i primi in graduatoria dovessero manifestare la propria indisponibilità, si provvederà allo scorrimento della stessa, in caso di altri candidati idonei e disponibili per il medesimo progetto e nella medesima sede.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Al momento non siamo a conoscenza dell'indirizzo della sede di svolgimento definitiva (sia rispetto ai moduli di competenza dell'ente proponente, sia rispetto a quelli proposti dal Dipartimento). Per quanto possibile si cercherà di effettuare la formazione specifica in parte in aula (accanto a quella generale) presso la sede nazionale dell'associazione, con dinamiche formali e non formali e con il coinvolgimento di formatori nazionali accreditati ed esperti ed in parte presso ogni sede di svolgimento del progetto, con l'affiancamento di OLP e formatori locali e di eventuali esperti territoriali sui temi trattati. Sarà inoltre messa a disposizione dei volontari una piattaforma FAD, nell'apposita sezione operativa dedicata (<https://www.formazione-anapancos.it/>) per approfondimenti sugli argomenti previsti, soprattutto se legati al digitale ed alle nuove tecnologie. In caso di situazioni di emergenza non dipendenti dalla volontà dell'ente ospitante che determinino l'impossibilità di organizzare momenti formativi in presenza, la piattaforma consentirà di fornire agli operatori volontari tutti gli strumenti ed il materiale necessari per completare online il percorso formativo generale e specifico di competenza dell'Ancos.

All'interno del progetto, la formazione è considerata come parte integrante del percorso educativo rappresentato dal servizio civile.

Nell'approccio adottato, il percorso di formazione non avrà infatti solo lo scopo di fornire ai giovani le conoscenze pratiche necessarie per il lavoro operativo, ma anche quello di motivare i giovani e stimolare la loro sensibilità rispetto a temi come la solidarietà, i diritti fondamentali delle persone, l'impegno sociale e civico e a mettere alla prova competenze trasversali necessarie alla futura entrata nel mondo del lavoro.

La Metodologia alla base del percorso formativo per i volontari prevede l'utilizzo di: a. trasmissione diretta di conoscenze e competenze, finalizzata ad una forte sensibilizzazione al lavoro individuale e in rete, basato sull'integrazione dei ruoli e sullo scambio di competenze; b. integrazione di diverse metodologie di intervento. Il percorso formativo proposto facilita la visione dell'organizzazione, dei servizi e dei sistemi nei quali i volontari sono inseriti. Tale percorso si configura pertanto come una consulenza formativa tramite la formazione in situazione e a distanza (quando e se necessario).

Saranno utilizzate classiche lezioni d'aula, integrate con lavori individuali e di gruppo, discussioni in plenaria, analisi dei casi (dinamiche non formali) Per l'attuazione della formazione in presenza saranno impiegate tecniche di docenza frontale, lavori di gruppo ed individuali con restituzione in plenaria; laddove opportuno si ricorrerà anche giochi di ruolo, tecniche di problem-solving, brainstorming ed esercitazioni pratiche.

Il risultato principale di una sessione di brainstorming può consistere in una nuova e completa soluzione dei problemi affrontati, in una lista di idee per un approccio ad una soluzione successiva, o in una lista di idee che si trasformeranno nella stesura di un programma di lavoro per trovare in seguito una soluzione.

Il brainstorming di gruppo è assolutamente efficace se ogni componente del team utilizza la propria esperienza e la propria creatività a vantaggio di tutti, per creare nuovi stimoli. Per condurre al

meglio un brainstorming di gruppo, però, devono essere ben chiare fin dal principio le regole che stanno alla base dell'utilizzo di questa disciplina, per non rischiare di frenare gli individui più timorosi di vedersi criticati apertamente per le idee che hanno avuto ed espresso. Gli STEP di articolazione della tecnica sono:

- la creazione del gruppo di lavoro (team building): dovrà essere composto preferibilmente da circa 10-15 persone, compreso il conduttore, esperto del tema di cui si sta discutendo e proveniente dall'ambito disciplinare interessato al contesto discusso. Questo faciliterà la comparsa di idee creative e innovative;
- la presentazione dell'obiettivo dell'incontro: il conduttore utilizzerà alcuni minuti per illustrare a tutti i partecipanti l'argomento di discussione, sottolineando le regole fondamentali del lavoro di gruppo (con particolare attenzione a ribadire l'importanza della libera espressione e partecipazione di tutte le persone presenti);
- la raccolta e la registrazione delle idee: si procede poi "a giro di tavolo" e ogni partecipante esprime una sua idea. La raccolta e la trascrizione delle idee proseguono fino ad esaurimento delle idee prodotte dai partecipanti.
- la valutazione e organizzazione delle idee: si discutono e si commentano le varie idee, allo scopo di giungere ad un "elenco ragionato" delle idee più interessanti. Le regole di conduzione sono poche e semplici, ma molto importanti per la validità dei risultati ottenuti: • evitare qualsiasi tipo di critica: se espressa durante il brainstorming causerebbe l'inibizione dei ragionamenti a ruota libera e della produzione di idee;
- creare più idee possibile: più pensieri si raccoglieranno (anche i più bizzarri), più sarà facile trovare la soluzione al problema; è importante ricordare che i partecipanti non devono solo esporre le proprie idee, ma anche creare delle associazioni utili per proporre nuove soluzioni;
- perseguire un obiettivo chiaro: il tema intorno al quale creare idee deve essere chiaro e conosciuto da tutti i partecipanti.

Se vi sono più temi o aspetti dello stesso obiettivo da voler trattare, è necessario organizzare una sessione per ogni argomento specifico;

- dare a tutti la possibilità di esprimersi: il raggiungimento dell'obiettivo prefissato dipenderà anche dalla capacità del conduttore di creare un clima collaborativo in cui tutti possano concentrarsi ed esprimersi liberamente.

Le attrezzature necessarie saranno: - lavagna luminosa (o LIM) - lavagne a fogli mobili; - videoproiettori. - stampanti - scanner - pc portatili con accesso ad internet - pennette usb - eventuali cd rom L'ente le metterà a disposizione per la formazione in aula (generale e specifica) di propria competenza La formazione si baserà su metodologie dell'apprendimento attivo e partecipativo: l'analisi dei problemi reali e la ricerca di soluzioni concrete, la costruzione di ipotesi progettuali, la simulazione di contesti di lavoro specifici, il lavoro esterno "sul campo" di raccolta dati e di osservazione, fino a pervenire alla stesura di ipotesi di piano di lavoro per l'attività di Servizio Civile successiva alla formazione. L'obiettivo metodologico è quello di attivare il volontario attraverso: esercizi, simulazione, prove, test, applicazioni pratiche, approfondimenti, coinvolgimento attivo nella ricerca di soluzioni (problem-solving). Le metodologie didattiche impiegate, come più volte sottolineato, enfatizzeranno il ruolo del volontario quale "soggetto attivo" del processo di formazione. I destinatari saranno infatti chiamati ad uno sforzo propositivo e progettuale anche attraverso il dibattito, il confronto interpersonale nei gruppi di lavoro, al fine di condividere esperienze, idee e punti di vista e acquisire nuove competenze o rafforzare la consapevolezza di quelle in possesso dei volontari in formazione. Come già specificato nel programma di riferimento, a seguito dell'emergenza Covid-19, l'ANCoS si è dotata di un sistema e di una piattaforma per la formazione a distanza (FAD), implementata con tutte le sezioni, i moduli e gli argomenti previsti dalla normativa di riferimento, che consentirebbe di non interrompere gli interventi formativi qualora non fosse possibile organizzarli in presenza, garantendo il completamento dei percorsi di formazione (generale e specifica) degli operatori volontari nei tempi previsti

I contenuti della formazione specifica gestiti dall'ente proponente ANCoS verranno trattati nell'ambito di 6 moduli, per un totale (parziale) di 22 ore, nei quali verranno trattate le seguenti tematiche (con le indicazioni specifiche all'interno di ciascun modulo):

1) L'ANCoS: statuto, organizzazione, struttura, attività e finalità (durata: 2 ore)

– Storia e caratteristiche – Obiettivi statutari – Attività, aree di intervento e progetti realizzati – Le opportunità dell'ANCoS nell'ambito del sistema di riferimento ed a livello sociale

2) Formazione e informazione sui rischi connessi alle attività specifiche che i volontari svolgeranno all'interno del progetto – Analisi del documento di valutazione dei rischi relativo alla sede di attuazione ed eventuali altri rischi correlati alle attività fuori sede (durata: 4 ore)

– La normativa di riferimento: evoluzione del concetto di sicurezza nei luoghi di lavoro (Testo unico sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro – L. 81/2008) – Le figure del sistema di sicurezza – Il concetto di rischio ed i vari livelli di esposizione e protezione – Il documento di valutazione dei rischi

3) Presentazione del Programma “DIGITAL HELP. Supporto e facilitazione nell'accesso alle nuove tecnologie contro ogni forma di “ageismo”, raggio e discriminazione” e del progetto “No Digital Gap: giovani facilitatori a supporto della transizione digitale” nell'ambito del programma quadro di introduzione del servizio civile digitale (durata: 6 ore)

– Obiettivi, azioni, tempi e strumenti – Ruolo, compiti, attività e responsabilità dei volontari e dell'ente promotore – Strumenti, attrezzature e tecniche a disposizione del volontario per lo svolgimento delle attività di progetto – Scadenze da rispettare: importanza della calendarizzazione degli impegni e della definizione delle priorità: risultati attesi e monitoraggio – Gli aspetti formali: la cartellina del volontario - documentazione da aggiornare e tenere agli atti – le modalità di organizzazione del servizio; – le modalità specifiche di erogazione della formazione al digitale nei confronti dei beneficiari coinvolti – i servizi digitali locali (forniti dall'amministrazione comunale, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio di riferimento) e quelli nazionali (ad esempio: compilazione online di dichiarazioni come l'Isee o dichiarazione precompilata sul sito web dell'Agenzia delle Entrate). – Il digital divide: caratteristiche, evoluzione, principali cause.

4) Strumenti di comunicazione efficace e di ascolto attivo nella gestione dei contatti e dei rapporti con l'utenza e i beneficiari del progetto, nonché nelle modalità di accoglienza degli stessi e di raccolta dei fabbisogni presso le sedi di attuazione del progetto (durata: 4 ore)

– Il target di riferimento: conoscere l'utenza – Come trasmettere efficacemente un messaggio: chiarezza e capacità di adattamento del linguaggio all'interlocutore – Principali tecniche e strumenti di comunicazione interpersonale efficace – Uso appropriato dei canali di comunicazione e del contesto di riferimento (target) – Ascolto attivo: importanza dell'attenzione all'altro – Catturare l'attenzione e conquistare la fiducia dell'interlocutore per fidelizzare l'utente e dare risposte efficaci

5) Educazione e facilitazione digitale nei confronti degli anziani (durata ore: 4) – l'educazione digitale agli anziani: caratteristiche, tecniche, peculiarità del target di riferimento – Modalità di supporto e affiancamento efficace agli anziani nell'ambito delle attività di facilitazione digitale

6) Il trattamento e la gestione dei dati personali nei rapporti con l'utenza: il nuovo regolamento sulla privacy (durata: 2 ore)

- Normativa sulla privacy: sintesi delle disposizioni introdotte dal GDPR dal 25 maggio 2018 - Dpo e protezione dei dati: ruoli e responsabilità -Modalità di raccolta del consenso al trattamento dei dati personali dell'utenza

A queste ore di formazione specifica si aggiungeranno le **ulteriori 38 ore** (più il supporto di servizio) 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.

La durata complessiva del percorso di formazione specifica sarà dunque pari a 60 ore (di cui 38 gestite dal Dipartimento e 22 dall'ANCoS con il coinvolgimento dei propri formatori a livello locale e nazionale)

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

DIGITAL HELP. Supporto e facilitazione nell'accesso alle nuove tecnologie contro ogni forma di "ageismo", raggio e discriminazione

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 4 Agenda 2030 - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo 10 Agenda 2030 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

ULTERIORI MISURE

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Il tutoraggio avviene tramite l'ente terzo individuato e coinvolto (Confartigianato), mediante la condivisione delle modalità e degli strumenti operativi per lo svolgimento delle attività di tutoraggio, strutturato in momenti di confronto, orientamento al lavoro, brainstorming, nonché in momenti di analisi, di individuazione, rafforzamento e valorizzazione delle competenze e di verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio civile.

Qualora le attività di tutoraggio comportino dei costi aggiuntivi, gli enti definiranno le modalità e le regole di gestione e rendicontazione delle spese. Le attività di tutoraggio saranno strutturate come segue: -sono previste in totale **28 ore mensili** per ogni operatore volontario: di queste, **16 saranno collettive (e coinvolgeranno tutti i volontari coinvolti nel progetto presso la medesima sede di attuazione)** e **12 ore saranno individuali**, con affiancamento diretto e personale.

Nello specifico, le attività di tutoraggio, come specificato nel programma di riferimento, col supporto di tutor esperti appositamente individuati dalla rete di partner a livello nazionale, verterà sui temi dell'imprenditorialità come opportunità e prospettiva futura, attraverso la conoscenza delle principali normative vigenti, delle risorse a disposizione dei giovani che intendono fare impresa e dei principali strumenti che permettono ad un'idea di diventare realtà produttiva.

Durante il periodo di tutoraggio, inoltre, sarà messa a disposizione dei volontari in servizio civile una sezione apposita della piattaforma FAD di ANCoS dedicata alle basi della progettazione, ai suoi principi ed alle sue regole.

Il tutoraggio si pone come obiettivo prioritario quello di fornire agli operatori volontari in servizio civile strumenti utili alla corretta osservazione del mercato del lavoro e delle sue opportunità, alla comprensione della propria identità e del proprio ruolo nella società, così da potenziarne le competenze orientative.

Sono previsti, nello specifico, incontri di presentazione di politiche e strumenti per favorire l'auto-imprenditorialità giovanile, l'orientamento lavorativo sia informativo che formativo, attraverso incontri con esperti di orientamento al lavoro che illustrino ai giovani le modalità di approccio nei rapporti con le imprese (come si costruisce un Curriculum Vitae, come si svolge un colloquio di lavoro, etc).

Il tutoraggio sarà gestito da professionisti specializzati nella consulenza alle imprese e alla scelta del personale e ad esperti delle linee di finanziamento per l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro e dell'autoimprenditorialità, individuati sede per sede dal partner **Confartigianato**. Agli operatori volontari sarà proposto un percorso info-formativo con i seguenti obiettivi: - Favorire la conoscenza del mondo delle imprese, con specifico riferimento alle PMI artigiane - Favorire la conoscenza delle politiche attive di accesso al mondo del lavoro - Favorire e potenziare le possibilità di incontro fra offerta e domanda di lavoro, concentrandosi sulla presa di coscienza del giovane in servizio civile delle modalità e dei luoghi in cui tale incontro si concretizza, anche con il coinvolgimento di ex artigiani in pensione o con piccoli imprenditori con almeno 20 anni di esperienza in un settore d'attività riconducibile al mondo dell'artigianato.

Attività obbligatorie Le attività obbligatorie riguarderanno, in particolare: -L'organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun operatore volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile; Saranno previste due giornate da 5 ore (per 10 ore totali), con momenti di autovalutazione e di valutazione dell'esperienza del servizio civile e per ciascun ragazzo altre 8 ore individuali in aggiunta. (tot 18 ore) - L'Orientamento al lavoro (cv, ricerca attiva, colloqui, opportunità) attraverso la realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa (il business plan, ricerca di strumenti attivi ed opportunità a favore delle PMI e dei giovani che intendano costituirle, gestione delle relazioni con gli enti e le istituzioni di settore (autorizzazioni, certificazioni, accesso al credito). In questo caso, saranno previste due giornate da 3 ore (per un totale di 6 ore) e per ciascun ragazzo in aggiunta 4 ore individuali (tot. 10 ore) con l'intervento di tutor individuati da Confartigianato (come da convenzione di tutoraggio allegata) Attività opzionali

Le attività opzionali, ma fortemente suggerite, riguardano invece l'esercitazione e lo studio – individuale o collettivo – dei temi che stanno alla base del Project management, con l'ausilio dei contenuti, dei test e degli strumenti messi a disposizione degli operatori volontari in un'apposita sezione dedicata (facoltativa) della piattaforma FAD. Inoltre, il percorso di tutoraggio può prevedere le seguenti attività opzionali: a. La presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee 36 A tutti i volontari sarà offerta una opportunità formativa di 1 giornata sulle Risorse Umane e/o Progettazione Europea efficaci e qualificate per facilitare l'accesso al mercato del lavoro degli operatori volontari in uno dei due settori strategici indicati. b. l'affidamento del giovane, anche mediante partnership, ai Servizi per il lavoro e/o ad un Centro per l'impiego per prendere contatto con lo stesso, che provvede allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato c. altre iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro. I volontari saranno portati una giornata presso le realtà aziendali in partnership per visitare le strutture e colloquiare con i direttori delle Risorse Umane.

Grazie al partner Confartigianato disponiamo di centinaia di imprese su tutti i territori coinvolti disponibili ad accogliere giovani in visita.

Le **competenze acquisite** dai volontari durante il percorso di tutoraggio saranno verificate da parte di ente esterno titolato, **SPEHA FRESIA SOC. COOP**, che ne garantirà la **certificazione** ai sensi e per gli effetti del Dgls n. 13/2013.

I tutor saranno esperti dei temi trattati in affiancamento individuati da **Confartigianato**, ente terzo e partner di rete, con uffici operativi presso tutte le sedi di attuazione delle iniziative, inserite nel programma ANCoS di riferimento.