



*Allegato A3 – Servizio Civile Digitale*

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO**

**TITOLO DEL PROGETTO:**

Digital divide: facilitatori digitali ponte fra generazioni

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

SETTORE A – ASSISTENZA Area 02 – Adulti e terza età in condizioni di disagio

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**Obiettivi generali 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 (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). 10 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 Comuni 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 sperimentale 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 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 un breve questionario, con alcune semplici domande aperte, al fine di raccogliere le principali esigenze su cui intervenire. Dalle risposte emerge che in più della metà dei casi riscontrati (circa il 60% mediamente) gli over 70, soprattutto quelli 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. 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 un’iniziativa pilota, 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. Sulla base di quanto evidenziato, il progetto coinvolgerà, in particolare, le seguenti poche sedi di attuazione “pilota” (11 in totale), ma rappresentative delle principali aree geografiche del nostro Paese, in modo da cogliere evidenze, informazioni, dati utili per un eventuale sviluppo futuro del servizio, magari con caratteristiche specifiche nelle diverse realtà

#### **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 equipe 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. 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.

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.). Il facilitatore, di norma, supporta l'utente non sostituendosi al medesimo nelle attività da eseguire. 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:**

**Nord:** Novara (1 volontario) - Savona (1 volontario) - Torino (1 volontario)

**Centro:** Arezzo (1 volontario) - Foligno (1 volontario) - Roma (1 volontario) - Macerata (1 volontario) - Chieti (1 volontario)

**Sud e isole:** Caserta (1 volontario) - Lecce (1 volontario) - Cagliari (1 volontario)

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Totale posti disponibili (senza vitto e alloggio): **11** (1 posto per sede)

#### **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 (Giorni di servizio settimanali: 5 – Numero minimo di ore a settimana: 25).

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 25 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

Monte ore settimanali: 25

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

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, 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.

#### **ENTI CON CUI SI SONO SOTTOSCRITTI GLI ACCORDI**

Per l'attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio civile utili ai fini del curriculum vitae, l'ANCoS ha siglato il seguente accordo: 30 ➤ Si è stipulato un accordo con la Società Nomina srl per il rilascio di attestazione specifica di Ente Terzo. L'attestazione delle competenze è preceduta da un processo di riconoscimento in cui si lavora sull'autoconsapevolezza e sull'individuazione delle potenzialità di ciascun volontario in relazione alla certificazione di fine progetto. Il riconoscimento delle competenze acquisite durante l'esperienza di Servizio Civile è importante per il volontario, in quanto in grado di accrescere le possibilità occupazionali nel mercato del lavoro e facilitare l'accesso a qualifiche e titoli di studio più elevati. La certificazione delle competenze acquisite deriva dall'esame relativo all'iter personale e professionale compiuto e consente ai partecipanti di identificare attitudini, competenze e motivazioni, per proporsi in ambito professionale come figure preparate, competenti e con un'esperienza concreta di lavoro alle spalle. La Nomina srl, Ente Terzo rilascerà "attestato specifico" allegando la lettera di impegno da parte del soggetto stesso a produrre l'attestato specifico. Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisca ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità.

L'attestato specifico sarà disponibile in forma cartacea o digitale, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato A "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" alle "Disposizioni sulle caratteristiche e sulle modalità di redazione, presentazione e valutazione dei progetti di Servizio civile universale in Italia e all'estero", approvate con D.M. 11 maggio 2018 n. 58. Con l'attestazione si intende offrire l'opportunità al volontario di avvicinarsi al mondo del lavoro e di valorizzare, con fini anche professionali, le esperienze maturate attivamente. L'obiettivo è inoltre quello di consentire al mondo del lavoro di conoscere più da vicino il patrimonio di competenze che il volontariato produce in termini di expertise e di conseguenza il valore aggiunto che chi svolge volontariato può portare anche in un'azienda. Pertanto, lo scopo dell'attestato a fine del progetto di servizio civile volontario è di applicare e diffondere un modello operativo di certificazione delle competenze condiviso tra volontariato e imprese che contribuisca ad individuare e valorizzare quelle competenze che il volontariato produce nelle persone che in esso si impegnano e che possono essere utili e spendibili anche nel lavoro. La Nomina srl in virtù delle attività formative che con i suoi formatori specifici in alcune ore del progetto realizzerà per l'Ente monitorerà le Competenze sociali e civiche. Queste includono competenze personali, interpersonali e interculturali e riguardano tutte le forme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, in particolare alla vita in società sempre più diversificate, come anche a risolvere i conflitti ove ciò sia necessario. La competenza civica dota le persone degli strumenti per partecipare appieno alla vita civile grazie alla conoscenza dei concetti e delle strutture sociopolitici e all'impegno a una partecipazione attiva e democratica. L'ente Nomina srl riconosce, attesta e dichiara le seguenti competenze attinenti al progetto (utili alla crescita professionale dei volontari): Capacità e competenze professionali e/o tecniche - acquisizione di competenze nell'affrontare un colloquio di lavoro e nel redigere un cv vitae; - assimilazione dei contenuti oggetto della formazione ricevuta in particolare nel mercato del lavoro e sulla contrattualistica; - assimilazione di competenze spendibili in ambito lavorativo 31 - Alfabetizzazione digitale -capacità di trasmettere (con modalità formali e informali) competenze in ambito digitale a specifiche categorie di utenti (over 60) Capacità e competenze organizzative - capacità di programmare ed attuare corsi di formazione sul volontariato e il terzo settore; - capacità di gestione dei processi comunicativi interni ed esterni; - capacità di amministrazione di progetti socio-culturale; - capacità di trovare risposte concrete ai numerosi problemi posti dal difficile contesto sociale. - capacità di team building Capacità e competenze relazionali - capacità di lavorare in team e per progetti - capacità relazionali in ambiente pubblico - capacità relazionali con soggetti a rischio - collaborazione con altri enti di volontariato - capacità di ascolto attivo - capacità di problem solving

#### STRUMENTI UTILIZZATI PER L'ACCERTAMENTO DELLE COMPETENZE

TEST con domande chiuse per valutare l'acquisizione delle competenze di tipo tecnico-professionale acquisite.

QUESTIONARIO a domande aperte per valutare il livello di motivazione dei volontari verso il proseguimento di obiettivi professionali in linea con il percorso di Servizio Civile.

COLLOQUIO per verificare gli obiettivi professionali e formativi dei volontari uscenti.

DICHIARAZIONE DELLE COMPETENZE Al termine delle prove di accertamento delle suddette verifiche sarà rilasciata una DICHIARAZIONE delle COMPETENZE. L'ente, sulla base del monitoraggio, dell'azione di tutoraggio e dell'affiancamento previsti, consegnerà ai volontari che concluderanno il percorso, un attestato relativo alle attività svolte e alle competenze acquisite, sottoscritto e relativo all'esperienza realizzata, che conterrà una dettagliata descrizione delle competenze maturate e concretamente dimostrate.

SAPERE - Ruoli dei diversi enti e dei diversi operatori nel lavoro di rete

SAPER FARE Competenze tecnico-operative specifiche: - Osservare e descrivere comportamenti e situazioni - produrre report o relazioni - utilizzare tecniche specifiche di comunicazione con l'utenza (ascolto ed espressione) - predisporre e utilizzare schede per la

rilevazione e raccolta di dati relativi a servizi Competenze generali: - utilizzo dei programmi di videoscrittura - utilizzo dei programmi di Posta elettronica

SAPER ESSERE - lavorare in équipe multiprofessionali; - comunicare e relazionarsi in modo efficace In aggiunta a quanto riportato, il Dipartimento per le politiche giovanili ed il servizio civile universale attiverà, in via sperimentale, uno specifico percorso di certificazione delle competenze in ambito digitale per ciascun operatore volontario coinvolto nel progetto

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Sede di svolgimento:

Al momento non siamo a conoscenza dell'indirizzo della sede di svolgimento definitiva. Per quanto possibile - per i moduli di competenza dell'ente proponente - si cercherà di effettuare la formazione specifica in parte in aula (accanto a quella generale) presso la sede nazionale di ANCoS, con dinamiche formali e non formali e con il coinvolgimento di formatori nazionali accreditati ed esperti e in parte presso ogni sede di svolgimento del progetto, con l'affiancamento degli OLP/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. 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.

Durata:

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:**

Cittadinanza digitale: accompagnamento all'uso consapevole ed efficace dei nuovi strumenti di accesso ai servizi

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

Il Programma, attraverso i due progetti che lo compongono, persegue due obiettivi specifici dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile, che sono alla base della programmazione del servizio civile universale. Nello specifico, il presente progetto persegue **l'obiettivo n. 10:** *“Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni”*

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

Il perseguimento degli obiettivi individuati avverrà mediante il “rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni” (**Ambito d'azione f**)

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

No

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

Il tutoraggio, della durata complessiva di 28 ore, avviene tramite il coinvolgimento dell'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, 24 saranno collettive (e coinvolgeranno tutti i volontari coinvolti nel progetto presso la medesima sede di attuazione) e 4 ore saranno individuali, con affiancamento diretto e personale. Nello specifico, le attività di tutoraggio, come specificato nel programma di riferimento al punto 11, 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.

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; 44 Saranno previste due giornate da 6 ore (per 12 ore totali), con momenti di autovalutazione e di valutazione dell'esperienza del servizio civile e per ciascun ragazzo altre 2 ore individuali in aggiunta. (tot 14 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). Anche in questo caso, saranno previste due giornate da 6 ore (per un totale di 12 ore) e per ciascun ragazzo in aggiunta 2 ore individuali (tot. 14 ore) con l'intervento di tutor individuati da Confartigianato

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 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.1'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

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.