

## Allegato B1 – Servizio Civile Digitale

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO SALUTE DIGITALE IN EMILIA-ROMAGNA ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE SCD – EMILIA-ROMAGNA PER IL DIGITALE 2024

Ente capofila Comune di Modena

**TITOLO DEL PROGETTO: SALUTE DIGITALE IN EMILIA-ROMAGNA 2024**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

SETTORE: A - ASSISTENZA

AREA DI INTERVENTO 14 – ALTRI SOGGETTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO O DI ESCLUSIONE SOCIALE

**DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO**

Soprattutto in questo periodo storico “straordinario” le Istituzioni, per garantire tutela e l’assistenza, e il Rilancio del Paese, 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 progetto, anche in relazione al 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 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 linea con gli obiettivi del programma, il progetto intende:

- Migliorare e ampliare i servizi sanitari verso i cittadini da parte della rete AUSL di Modena e Ferrara, in particolare per quelle fasce di popolazione più a rischio di disagio oppure svantaggiate (anziani malati, stranieri, adolescenti a rischio esclusione sociale, ecc...).
- Favorire nella comunità, in particolare nei soggetti con problematiche sociali, l’uso consapevole dei servizi digitali loro destinati in una logica di maggiore inclusione e coesione sociale.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

Il progetto si svilupperà con attività itineranti distribuite su tutto il territorio del comune di Modena e di quello di Ferrara. A tal riguardo si identificano 5 sedi principali di progetto, 3 su Modena e 2 su Ferrara, e

per meglio orientare la dislocazione delle attività, si fa riferimento a 4 sedi secondarie che rappresentano luoghi più frequenti dove sono distribuiti i principali servizi individuati dall'AULS Modena come funzionali al raggiungimento degli obiettivi di progetto.

Le tre sedi principali dell'AUSL di Modena sono: la Casa della salute, il CSB e il PUV, cui si aggiungono come sedi secondarie sotto descritte. Resta inteso che gli spostamenti possono essere frequenti e distribuiti sul territorio comunale (es. scuole, centri commerciali ecc.) essendo l'attività di tipo itinerante. La programmazione delle attività e dei luoghi di svolgimento è garantita settimanalmente/mensilmente dal servizio di accoglienza.

Dal punto di vista delle attività si fa riferimento a quanto suggerito dal Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale" promosso dal Dipartimento, nello specifico di quando si ricorda che "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".

Per questo sono previste modalità e canali specifici di comunicazione e informazione per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.). Come esplicitato di seguito le attività del presente progetto insistono su:

la pubblicizzazione tramite social network, siti web dell'Ente, radio e televisioni locali;

la diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come biblioteche, informagiovani, centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, ecc...;

l'attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (domande di assistenza e di sussidi, accesso a servizi specifici, ecc...).

ATTIVITÀ	ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI
<b>A1.1 Analisi territorio</b>	<b>A1.1.1 Mappatura informazioni:</b> mappatura delle informazioni circa i servizi presenti sul territorio. <b>A1.1.2 Realizzazione questionari:</b> realizzazione di questionari per la rilevazione dei bisogni dei cittadini, mappatura dei bisogni rilevati e rendicontazione sull'attività svolta. <b>A1.1.3 Raccolta dati:</b> raccolta dati, tramite internet e contatti telefonici, sulla situazione dei vari destinatari del progetto.

<p><b>A1.2 Realizzazione nelle sedi principali o secondarie di sportello fisico per una attività di comunicazione ed informazione dirette e indirette.</b> Le attività sono itineranti in quanto sarà richiesto di attivare sportelli temporanei sul territorio per intercettare l'utenza presso specifici luoghi di aggregazione</p>	<p><b>A1.2.1 Attivazione SPID:</b> attivazione delle credenziali SPID per l'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico.</p> <p><b>A1.2.2 Funzionalità FSE:</b> supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), come ad esempio: PRENOTAZIONE prestazione SSN, prestazione LP, DISDETTA appuntamento, Scelta/revoca MMG/PLS, ecc Archiviazioni documenti esterni sul fascicolo</p> <p><b>A1.2.3 CUPWEB:</b> supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità CUPWEB, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o PRENOTAZIONE prestazione SSN,</li> <li>o PRENOTAZIONE prestazione LP,</li> <li>o DISDETTA appuntamento</li> <li>o RISTAMPA appuntamento</li> </ul> <p><b>A1.2.4 Sito Ausl:</b> supporto al cittadino per la ricerca di informazioni sul SITO AUSL, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o ubicazione e orario dei servizi/reparti,</li> <li>o prestazioni erogate,</li> <li>o modalità di accesso ai servizi (vedi sotto Modalità di accesso ai servizi),</li> <li>o accesso Amministrazione trasparente</li> </ul> <p><b>A1.2.5 Accesso ai servizi:</b> supporto al cittadino per l'utilizzo degli applicativi sviluppati dall'Azienda USL per l'accesso agli sportelli (Ad esempio applicativo per l'accesso agli sportelli di prenotazione e assistenza di base ex SAUB).</p> <p><b>A1.2.6 SAUBONLINE:</b> invio pratiche di assistenza di base tramite pec (SAUBONLINE) o portale</p> <p><b>A1.2.7 Prenotazione istanze:</b> modalità di presentazione di istanze di parte, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o richiesta accesso civico,</li> <li>o richiesta accesso atti,</li> <li>o richiesta cartella clinica</li> </ul> <p><b>A1.2.8 PagoPA:</b> pagamento delle prestazioni (PagoPA)</p> <p><b>A1.2.9 Sito Ministeriale:</b> supporto al cittadino per l'utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali introdotti</p> <p><b>A1.2.10: Nuovi strumenti digitali:</b> supporto al cittadino per utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali resi disponibili da parte di Ausl</p> <p><b>A1.2.11: Sicurezza informatica:</b> veicolare al cittadino informazioni per aumentare la cultura del digitale e della sicurezza informatica</p>
---	--

ATTIVITÀ	ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI
<p><b>A2.1 Attività di educazione e formazione ai servizi digitali esistenti nel territorio</b> Le attività sono itineranti in quanto sarà richiesto di attivare sportelli</p>	<p><b>A2.1.1 Raccolta dati di accesso:</b> raccolta dati all'accesso (fisico-tecno digitale) al fine di definire meglio i "profili di comunità" a rischio (di salute, emarginazione, devianza, conflittualità ecc..) portatori di bisogni espressi o inespressi. Raccolta e classificazione dati ed informazioni espresse dai cittadini utili per elaborare azioni di miglioramento dell'accesso e utilizzo dei servizi tecno digitali.</p> <p><b>A2.1.2 Pianificazione attività formative alla cittadinanza:</b> pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza, definizione dei calendari, in accordo con gli operatori delle strutture e i <b>partner di progetto</b> (ForModena,</p>

<p>temporanei sul territorio per intercettare l'utenza presso specifici luoghi di aggregazione</p>	<p>Centro per l'impiego, Camera di Commercio, Art-er Copresc Modena, Spazio Giovani Ausl...).</p> <p><b>A2.1.3 Alfabetizzazione termini e servizi sanitari:</b> alfabetizzazione termini e servizi sanitari erogabili anche attraverso l'accesso digitale. Es. corrette informazioni relative ai vaccini, all'utilizzo degli antibiotici, ecc...</p> <p><b>A2.1.4 Educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line:</b> educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line in sostituzione/alternativa dell'accesso fisico.</p> <p><b>A2.1.5 Contrasto alle fake news:</b> contrasto alle fake news (vaccini, servizi esistenti erogabili/esigibili, tempi d'attesa)</p> <p><b>A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione:</b> educazione e promozione cultura donazione sangue e donazione organi, tessuti e cellule mediante strumenti fisico/digitali, in particolare per arricchire la banca dati nazionale dei donatori e favorire comportamenti etico civili indispensabili alla salute del singolo comunità.</p> <p><b>A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico:</b> educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line in sostituzione/alternativa dell'accesso fisico.</p> <p><b>A2.1.8 Orientamento URP:</b> orientamento dei cittadini riguardo alla funzione degli URP e all'accesso appropriato.</p> <p><b>A2.1.9 Revisione partecipata:</b> collaborazione alle attività di "revisione partecipata" con i cittadini di materiali informativi (fisici e digitali) secondo i principi della Health Literacy. Ex Scheda 27 PSSR</p> <p><b>A2.1.10 Comunicazione web mirata:</b> supporto alla realizzazione tutorial e pagine web relative alle attività e ai progetti innovativi indirizzate ai diversi target di popolazione in base ai bisogni.</p> <p><b>A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi:</b> impostazione e realizzazione e diffusione di video, brochure, newsletter, FAQ, testimonial, interviste, campagne di educazione alla salute ecc., per facilitare l'accesso ai servizi pubblici</p>
<p><b>A2.2 Attività di educazione digitale per target specifici attivate mediante il servizio di Formazione Aziendale</b></p>	<p><b>A2.2.1 Comunicazione web eventi:</b> comunicazione via web e all'organizzazione di eventi</p> <p><b>A2.2.2 Dematerializzazione documenti:</b> dematerializzazione e informatizzazione di documenti e procedimenti attraverso nuovi sistemi operativi (manca ulteriore descrizione)</p>

ATTIVITÀ	ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI
<p><b>A3 Specifiche (formazione aziendale ed eventi)</b></p>	<p><b>A3.1 Analisi statistica:</b> Supporto ad analisi statistiche per la valutazione impatto e ricaduta eventi formativi. Utilizzo di strumenti di indagine di tipo statistico applicabili alla sanità oltre che questionari, interviste, ecc.</p> <p><b>A3.2 Comunicazione web eventi:</b> comunicazione via web e all'organizzazione di eventi</p>

	<p><b>A3.3 Dematerializzazione documenti:</b> dematerializzazione e informatizzazione di documenti e procedimenti attraverso nuovi sistemi operativi</p> <p><b>A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali</b> per eventi divulgativi/formativi ecc.</p>
--	--

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

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

Durante le sessioni di facilitazione non sarà consentito:

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

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

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

### **Questionario di registrazione anonima dei dati statistici**

Al termine di ogni sessione di facilitazione, il facilitatore compila un apposito questionario, anche in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso.

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

### **Occasione di incontro/confronto con i giovani**

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

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

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

2) Il **secondo incontro** è previsto tra il 6° e 7 mese di avvio del servizio. È rappresentato

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

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

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

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

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

	<b>Sedi di attuazione</b>	<b>Operatori volontari</b>	<b>(di cui GMO)</b>
<b>1</b>	Ausl Ferrara: Via Cassoli, 30 Ferrara	2	1
<b>2</b>	AUSL Ferrara: Cittadella San Rocco	4	1
<b>3</b>	Ausl Modena - PUV Centrali Modena Strada Minutara – Modena (Sede 210976)	2	1
<b>4</b>	Ausl Modena - Casa della Comunità di Modena (210969) Via rita Levi Montalcini - Modena	2	1

<b>5</b>	Ausl Modena - Centro Servizi Baggiovara Sede DSP & Formazione (Sede 210978) Via Pietro Giardini 1355 – Modena	1	0
----------	--	---	---

### Sedi Secondarie

- **Sportelli unici del CUP/SAUB** presso la Rotonda, via Carlo Casalegno, 31 - 41126 – Modena MO
- **Servizi AUSL presso complesso Windsor Park**, Strada S. Faustini 55 - 41124 Modena MO
- **Direzione AUSL** V. S. Giovanni del Cantone 23 - 41121 Modena MO
- **Direzione distretto AUSL Modena** c/o Direzionale 70, Via P. Giardini Direzionale 70 scala N Piano 3. Modena

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI: 11 DI CUI 5 SENZA VITTO E SENZA ALLOGGIO E 6 CON SOLO VITTO**

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

voce 7 scheda progetto - giorni di servizio settimanali ed orario: sistema helios

- Si richiede:
- la disponibilità a partecipare ad eventi, iniziative e formazioni fuori sede, anche per più giornate (es: attività previste dal Programma);
- 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.
- 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 emergenza COVID 19) e a rimodulare il proprio servizio e le proprie attività.

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

- i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza
- le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
- i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per

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

1) Eventuali crediti formativi e tirocini riconosciuti - L'ateneo di Modena e Reggio Emilia riconosce l'esperienza del servizio civile svolto presso il Comune quale parte integrante del percorso formativo dello studente (accertata la congruità con il percorso curriculare previsto dai regolamenti didattici dei singoli corsi di studio), attribuendo allo svolgimento completo del Servizio fino a un massimo di 9 crediti, a cui potranno aggiungersi ulteriori crediti, e comunque per un massimo di 9, come attività autonomamente scelte dallo studente, su espressa e motivata delibera del competente organo didattico (Deliberazione di Giunta Comunale n. 769 del 21.09.2004 che approva Protocollo tra Comune di Modena e UNIMORE sul Servizio civile volontario).

L'Università di Bologna (Scienze formazione) 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 espressa e motivata delibera del competente organo didattico (Deliberazione di Giunta Comunale n. 553 del 06.09.2005 che approva Protocollo di intesa tra Comune di Modena e Unibo).

2 - Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:** inserire il sistema di selezione che si intende adottare per la selezione degli operatori volontari

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

A bando scaduto, con apposito atto dirigenziale verrà nominata la Commissione selezionatrice che – composta da un Presidente, un numero congruo di Selettori con competenze tecniche specifiche e un Segretario verbalizzante - provvederà allo svolgimento dei colloqui, alla redazione dei Verbali e a stilare la graduatoria provvisoria da inviare al Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale per l'approvazione definitiva.

Il calendario dei colloqui di selezione sarà pubblicato con adeguato anticipo sul sito del Comune di Modena nella pagina dedicata al Servizio Civile e sui siti degli enti di accoglienza coinvolti nel progetto. La pubblicazione ha valore di notifica, ma ai candidati verrà data comunicazione anche via email. La mancata presentazione al colloquio equivale a una rinuncia.

Sul sito dell'ente capofila e degli enti di accoglienza verranno pubblicate anche le graduatorie provvisorie e quelle definitive.

Strumenti e tecniche utilizzati nella selezione

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

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

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

I colloqui di selezione sono pubblici. Per la selezione sarà scelta una sede facilmente raggiungibile anche con mezzi pubblici. Per esigenze particolari di studio, lavoro o personali debitamente motivate e concordemente con tutti i candidati, si potrà stabilire un ordine differente da quello inizialmente individuato dalla Commissione. La valutazione avviene a porte chiuse.

Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori

Il criterio di selezione terrà in considerazione la consapevolezza dei giovani rispetto alle attività e al ruolo che andranno a coprire, 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 candidati 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 presso cui 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.

Criteri di selezione

La selezione delle candidature sarà effettuata valutando: il curriculum vitae e il colloquio attribuendo un punteggio finale secondo i seguenti criteri:

1. Valutazione curriculum vitae (punteggio massimo attribuibile: 40 punti)

1.1 Titolo di studio (punteggio massimo 10 punti, da valutare solo 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
- 1,10 per ogni anno concluso di scuola media superiore (max 4,40 punti)
- 1,00 per licenza media inferiore

1.2 Esperienze (punteggio massimo 30 punti)

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

- Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto c/o enti che realizzano il progetto: punti 1 per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg. periodo max valutabile 12 mesi (max. 12 punti)
- precedenti esperienze nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto: 0,75 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg. periodo max valutabile 12 mesi (max. 9 punti)
- precedenti esperienze in un settore diverso c/o enti che realizzano il progetto: 0,50 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg. periodo max valutabile 12 mesi (max. 6 punti)
- 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 (max. 3 punti)

2. Colloquio (punteggio massimo attribuibile: 60 punti)

Fattori di valutazione:

- Conoscenza del Servizio Civile.
- Conoscenza del progetto proposto dall'Ente.
- Chiarezza di ruolo e attività da svolgere.
- Aspettative del/la candidato/a.
- Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio.
- Valutazioni da parte del/la candidato/a.
- Caratteristiche individuali.
- Considerazioni finali intese come valutazione complessiva del candidato maturata sulla base del colloquio svolto.

La selezione si ritiene superata al raggiungimento di 36/100 punti. I candidati idonei saranno collocati nella

graduatoria in relazione al punteggio conseguito e indicati come selezionati in base ai posti previsti dal progetto. Al colloquio può essere presente un esperto di intercultura o se, necessario, un mediatore linguistico-culturale, per ognuna delle lingue di origine dei candidati.

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

sede e durata  
sistema Helios

**La formazione generale prevede un monte ore pari a 42.** I moduli saranno somministrati presso le sedi di attuazione del progetto, altri spazi del Comune di Modena e degli enti di accoglienza del presente progetto. È inoltre prevista la possibilità di partecipare a seminari e convegni che di norma verranno introdotti e contestualizzati dall'OLP di riferimento. A seconda della disponibilità delle stesse, le attività verranno effettuate presso:

- 1) Centro Musica, via Morandi 71, Modena
- 2) Sala Riunioni, via Santi 40, Modena
- 3) Galleria Europa, Piazza Grande 17, Modena
- 4) MEMO Via Jacopo Barozzi 172, Modena
- 5) Sala riunioni del Gavci di Modena- Via Baccarini 5- Modena
- 6) Sala riunioni del settore Cultura (Il piano) – via Galaverna 8 – Modena
- 7) Palestra digitale Makeit Modena – via Barchetta 77 – Modena
- 8) Centro Musica La Tenda – viale Molza, angolo viale Monte Kosica – Modena
- 9) Informagiovani del Comune di Modena – Piazza Grande, 17 – Modena
- 10) Circolo giovanile Happen, Strada Canaletto Sud, 43 – Modena
- 11) Officine Windsor Park, Strada San Faustino 155/U – Modena
- 12) Sala Pucci del Comune di Modena, Largo Pucci 40 – Modena
- 13) FEM Future Education Modena, Largo Sant'Agostino 228 - Modena
- 14) Laboratorio Aperto EX AEM, Viale buon Pastore, 42 - Modena
- 15) Polisportiva Corassori, Viale Isacco Newton, 150 - Modena
- 16) Polisportiva San Faustino, Via Wiligelmo, 72 - Modena

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

##### **TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE SPECIFICA (\*)**

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 della 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 ai volontari per il 70% nei primi 90 giorni dall'avvio del progetto stesso e il restante 30% entro e non oltre il 270° giorno dall'avvio del progetto. 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 32 ore erogate dal "Dipartimento per la trasformazione digitale" come da descrizione presentata nel "Programma quadro del Servizio Civile digitale" al punto , 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:

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;

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;

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;

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;

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;

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.

MODULI DELLA FORMAZIONE E LORO CONTENUTI CON L'INDICAZIONE DELLA DURATA DI CIASCUN MODULO (\*)

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:

<b>Modulo 1: Conoscenza del contesto</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 6</b>
<b>Formatore:</b> Milena Casali, Giovanna Rondinone, Barbara Finessi, Martina Rimondo, Sara Castellari, Domenico Lagana	Con il supporto partner Lepida	

<p><b>Argomenti/contenuti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il contesto: le figure coinvolte nel progetto, conoscenza degli enti in cui si svolge il servizio civile servizio, sportello digitale e orientamento all'interno della struttura comunale, organizzazione e modalità di erogazione del servizio.</li> <li>- Modelli di funzionamento e di gestione delle organizzazioni coinvolte nel progetto (ente proponente il progetto ) e degli enti partner nella realizzazione dei progetti.</li> <li>- Le opportunità di formazione, orientamento e lavoro, i benefici e i sostegni economici, le opportunità di studio formazione gratuite, i servizi di sostegno alla persona, le attività per l'inclusione digitale, la comunicazione, i progetti per favorire la cittadinanza attiva, le politiche culturali e informative.</li> <li>- Conoscenze dell'AUSL e della sua organizzazione, le attività svolte a livello dei servizi. Il piano di intervento annuale, l'organigramma, il funzionamento dei servizi e degli interventi sul territori</li> </ul>	<p>Lezioni frontali, slide, video, discussioni aperte, momenti di feedback</p>	
<p><b>Attività di riferimento:</b></p> <p>A1.1.1 Mappatura informazioni  A1.1.2 Realizzazione questionari  A1.1.3 Raccolta dati  A1.2.1 Attivazione SPID  A1.2.2 Funzionalità FSE</p>		

<b>Modulo 2: L'educazione e la facilitazione digitale</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 8</b>
<p><b>Formatore:</b> Filomena Pugliese, Stefano Marani, Milo Orlandini</p>	<p>Con il supporto partner Lepida e Pane &amp; Internet</p>	

<p><b>Argomenti/contenuti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Educazione e formazione ai servizi digitali esistenti nel territorio</li> <li>- Educazione digitale per target specifici attivate mediante il servizio di Formazione Aziendale</li> <li>- Le piattaforme dei Servizi Digitali Nazionali e i Servizi digitali locali: moduli e accessi online</li> <li>- Gli strumenti di alfabetizzazione digitale</li> <li>- La figura del facilitatore digitale e il suo ruolo nel processo di alfabetizzazione digitale</li> <li>- Le competenze per l'educazione e la facilitazione digitale: competenze digitali, relazionali, metodologiche ed organizzative idonee a supportare i cittadini su temi di alfabetizzazione digitale ed accesso ai principali servizi in rete</li> <li>- Il ruolo del volontario nello sviluppo delle competenze digitali dei cittadini</li> </ul>	<p>Lezione frontale Esercitazioni individuali e di gruppo, role play, discussioni aperte, momenti di feedback</p>	
---	---	--

<b>Modulo 3: Comunicazione e sicurezza digitale</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 6</b>
<p><b>Formatore:</b> Stefano Marani, Morena Luppi, Walter Martinelli, Milo Orlandini, Sara Castellari, Martina Rimondo</p>	<p>Con il supporto materiale AGID</p>	
<p><b>Argomenti/contenuti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strumenti e tool di sicurezza informatica delle organizzazioni per contrastare le minacce più comuni cui sono soggetti i sistemi informativi della PA.</li> <li>Tipologie di attacchi informatici verso la PA.</li> <li>Le principali tipologie di malware rivolte alla PA.</li> <li>-La sicurezza organizzativa.</li> <li>Strumenti di prevenzione per la sicurezza informatica.</li> <li>- Le Disposizioni Generali del Regolamento Privacy Europeo</li> <li>- Le Definizioni Principali del Regolamento Privacy</li> <li>- Il Principio di Conservazione</li> <li>I Codici di Condotta e i Sistemi di Certificazione Privacy</li> <li>Il Codice Privacy così come modificato dal</li> </ul>	<p>Lezioni frontali, esercitazioni e discussioni di gruppo</p>	

D.lgs. 101/2018 Le fake news		
---------------------------------	--	--

<b>Modulo 4: Il facilitatore/educatore digitale</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 6</b>
<b>Formatore:</b> Marco Bombarda, Walter Martinelli, Stefano Marani, Sara Castellari, Michele Dal Pozzo		
<b>Argomenti/contenuti:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicazione interpersonale;</li> <li>- I livelli di comunicazione;</li> <li>- Gli stili comunicativi;</li> <li>- Errori di percezione e comunicazione;</li> <li>- L'arte di ascoltare;</li> <li>- Comunicare nella P.A;</li> <li>- L'arte della sintesi;</li> <li>- L'uso delle parole-chiave;</li> <li>- Parlare per immagini;</li> <li>- Usare correttamente numeri, statistiche, grafici</li> <li>- Usare correttamente numeri, statistiche, grafici</li> <li>- Gli strumenti di comunicazione digitale per avvicinare i cittadini alla Pubblica Amministrazione e ai servizi pubblici: lo SPID, il fascicolo sanitario elettronico.</li> </ul>	Lezioni frontali, lavori di gruppo, Role play, esercitazioni	

<b>MODULO 5. 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. 5. La valutazione dei rischi. 6. Cenni di comunicazione interpersonale in relazione al ruolo partecipativo. Verifica finale di apprendimento	Formazione online	
<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.

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: SCD – EMILIA-ROMAGNA PER IL DIGITALE 2024**

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

Le attività progettuali perseguono pertanto i seguenti Obiettivi 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.

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

sistema helios

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".

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

voce da 19.1 a 19.4 scheda progetto più sistema helios

Il progetto riserva 3 posti a giovani con minori opportunità economiche.

Documento che attesta lo stato: Attestazione ISEE

Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione: L'attività di promozione rientra in quella concordata nell'ambito Copresc (descritta in sede di programma e nell'accordo di rete con il Copresc). Si agirà sul web e sui social a disposizione dell'ente e degli enti di accoglienza del progetto. Saranno coinvolti i centri di aggregazione giovanile e le realtà territoriali (come parrocchie, polisportive, associazioni di volontariato) che hanno rapporti con giovani con minori opportunità. Con tutti questi spazi aggregativi sono consolidati i rapporti di collaborazione che permetteranno di individuare con più facilità il target di riferimento del progetto. Saranno attivati, inoltre, operatori di progetti di prossimità per intercettare giovani dei gruppi informali che hanno scarsi o nulli rapporti con realtà organizzate. Questi operatori andranno direttamente sui luoghi di incontro (come piazze, parchi, strade) dei giovani per entrare in contatto diretto con loro e presentare l'opportunità del servizio civile, come del resto già sperimentato per i bandi precedenti. Oltre a portare il materiale cartaceo, gli operatori avranno la possibilità di parlare direttamente con i ragazzi spiegando e approfondendo il progetto e le diverse opportunità di impiego, dialogando sul valore del servizio civile. Questi operatori di prossimità potranno svolgere anche un'attività di accompagnamento di questi giovani:

- a) allo sportello Copresc per una conoscenza generale di tutti i progetti attivi di servizio civile sul territorio;
- b) nelle sedi specifiche di svolgimento del servizio civile per farli prendere direttamente contatto con gli operatori e con le attività previste in modo che si produca una conoscenza diretta e approfondita di ogni singola opportunità di servizio;
- c) infine potranno essere di sostegno nella presentazione della domanda da parte del giovane.

Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali: Il Comune di Modena attiva una figura di tutor (non accreditata) dedicata a seguire tutti i volontari dei progetti con un rapporto diretto costante teso a intercettare tempestivamente le criticità che possono insorgere nel rapporto tra volontari e struttura, ma anche per cogliere gli elementi di fragilità che possono demotivare i volontari. Il tutor collabora strettamente e costantemente con le figure degli OLP per favorire il benessere dei volontari e il loro inserimento più complessivo e per intervenire tempestivamente quando si pongono delle situazioni di criticità. L'esperienza ha dimostrato che questa figura di tutor riesce ad essere di supporto in particolare a quei ragazzi con più fragilità e con minori strumenti personali. Ogni volontario avrà a sua disposizione un proprio spazio nella sede in modo che si senta parte del contesto, in cui possa usare tutte le strumentazioni a disposizione e in cui possa essere accolto con attenzione e empatia di tutti gli operatori oltre alla figura dell'OLP. Il progetto attiva un percorso di formazione specifica per la quale sono coinvolti formatori con esperienza nell'agevolare la partecipazione di tutti i ragazzi, anche quelli con minori opportunità. Sono poi previste attività di gruppo tese a programmare e realizzare delle attività e degli eventi nelle quali i conduttori saranno attenti a non lasciare da parte nessuno e a valorizzare il contributo di tutti. Il progetto attiva un periodo di tutoraggio con una realtà (ERGO) con provata esperienza nel seguire giovani con diversi tragitti formativi e quindi in grado di essere in grado nel sostenere chi ha meno strumenti personali e professionali. Infine, l'ente partner Formodena, che produrrà la certificazione delle

competenze acquisite, potrà completare il sostegno nell'uscita proprio dei ragazzi con minori opportunità dal servizio civile verso l'inserimento nel mondo del lavoro

Iniziative specifiche che li riguardano e si intendono organizzare a loro sostegno, aggiuntive a quelle previste per gli altri volontari, sono quelle legate a:

- servizio di ascolto ed orientamento lavorativo e dei servizi esistenti;

- **monitoraggio specifico delle loro attività da parte degli operatori di sede e sviluppo tramite il Tutoraggio previsto**

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

voce da 21.1 a 21.3 scheda progetto più sistema helios

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 7 moduli formativi articolati su 24 ore.

Previa verifica dell'adeguata dotazione di strumenti per l'attività da remoto (software e hardware) si ipotizza di svolgere 4 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 indicato nel box attività opzionali

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 tramite FORMODENA.

Attività obbligatorie

Percorso a cura di FORMODENA e degli enti Partner

1. Modulo formativo: Orientami (I). Incontri individuali - FORMODENA

Durata, tempistica e modalità: 2 ore all'inizio del 9° mese, in presenza

Percorso di consulenza orientativa per ricostruire la storia formativa e analizzare le competenze acquisite per una maggiore consapevolezza di sé e delle proprie attitudini personali, per poter identificare il proprio sbocco professionale e il piano di sviluppo individuale, nonché per la certificazione delle competenze rilasciata da soggetti titolati (d.lgs. n. 13/2013)

Metodologie adottate: colloquio, accompagnamento personalizzato

2. Modulo formativo: Orientami Design your life - Strumenti e tecniche per individuare il proprio percorso formativo e professionale. Formazione in gruppo -In collaborazione con ArtER.

Durata, tempistica e modalità: 4 ore all'inizio del 9° mese, in presenza

Introduzione al concetto di "innovazione", l'ecosistema dell'innovazione regionale: attori, lavori e competenze del futuro. Strumenti e tecniche per individuare opportunità formative, professionali e per la creazione di impresa offerte dall'ecosistema regionale dell'innovazione

Metodologie adottate: lezioni frontali, case study, esercitazione laboratoriale

3. Tecniche di ricerca attiva del lavoro. Formazione in gruppo - In collaborazione con INFORMAGIVANI e Centro EUROPE DIRECT del Comune di Modena

Durata, tempistica e modalità: 4 ore durante il 10° mese. In presenza

Chi può avere bisogno di me: cosa offre e cerca il territorio. Cosa vorrei fare: come definire gli obiettivi professionali. Cosa posso offrire: come impostare la ricerca del lavoro valorizzando competenze e motivazioni personali.

La formazione permanente per l'occupabilità: opportunità formative regionali, nazionali ed europee. Servizi e canali per la ricerca attiva del lavoro online e offline (servizi pubblici e privati per la domanda/offerta di lavoro,

conoscenza e contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro, portali, motori di ricerca e social). Le politiche attive del lavoro della Regione Emilia-Romagna: Garanzia Giovani  
Metodologie adottate: lezione frontale e discussioni di gruppo

4. Gli strumenti di presentazione di sé. Formazione in gruppo - In collaborazione con Associazione CIVIBOX

Durata, tempistica e modalità: 2 ore durante il 10° mese, online/presenza.

Tecniche di redazione del CV, diversi usi e formati, il profilo LinkedIn, la lettera di presentazione, video-curriculum e videolettere, i colloqui di lavoro e i processi di selezione nell'era digitale

Metodologie adottate: lezioni frontali e laboratorio di gruppo

5. LinkedIn e la reputazione online. Formazione in gruppo - in collaborazione con CIVIBOX

Durata, tempistica e Modalità: 2 ore durante il 10° mese, Online.

Come presentarsi sui canali digitali e proporsi sui canali social nel mondo professionale. Costruzione e pubblicazione del profilo LinkedIn.

Metodologie adottate: lezioni frontali e laboratorio di gruppo

6. Il processo di selezione e l'inserimento lavorativo. Formazione in gruppo - In collaborazione con CENTRO PER L'IMPIEGO del Comune di Modena

Durata, tempistica e modalità: 4 ore a il 10° e l'11° mese, in presenza. Incontro con HR di aziende aderenti all'Associazione Aziende Modenesi per la Responsabilità Sociale di Impresa. Analisi dei curricula e dei profili LinkedIn. Simulazioni di colloqui di selezione. Suggestioni e consigli per presentarsi al meglio.

Metodologie adottate: simulazioni, discussione aperta, laboratorio di gruppo

7. Orientami (II). Incontri individuali - FORMODENA

Durata, tempistica e modalità: 2 ore al termine dell'11° mese, in presenza

Percorso di consulenza orientativa finalizzato alla certificazione delle competenze

Aggiornamento del proprio CV con quanto appreso durante i moduli formativi e integrandolo con le competenze apprese durante il SCU

Metodologie adottate: colloquio, accompagnamento personalizzato.

Attività opzionali

Gli operatori volontari saranno inoltre coinvolti nelle seguenti attività opzionali:

Mappatura dei servizi per l'impiego regionali

Tipologia: Lavoro di gruppo

Durata : 1 ora

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

L'utilizzo dei social per cercare lavoro

Tipologia: Formazione in gruppo

Durata: 1 ora

Contenuti: il recruiting online (approfondimento)

Opportunità di formazione in Italia e all'estero

Tipologia: Lavoro di gruppo

Durata: 2 ore

Contenuti:

- la ricerca online di opportunità di specializzazione e di tirocini qualificanti,
- il programma Garanzia Giovani ed Erasmus Plus

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).