



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

**TITOLO DEL PROGETTO: SEMPLICE COME UN CLICK: percorsi di facilitazione digitale a Cremona-**  
(CODICE PROGETTO PTCSU0001221030139NXTX)

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:** Settore: E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport - Area di intervento: 23. Educazione informatica (area prevalente) - 24. Sportelli informa (area secondaria)

**DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:** L'obiettivo generale del presente progetto è quello di diminuire il digital divide della popolazione del territorio cremonese, favorendo un'implementazione dei servizi digitali proposti dal Comune di Cremona, diffondendo e approfondendo la cultura del digitale e le possibilità legate agli strumenti informatici tra i cittadini di tutte le età.

### ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Per l'attuazione del Programma sono stati stipulati alcuni accordi con enti del territorio che prevedono attività rivolte a tutti i volontari dei Progetti di riferimento. Si tratta di collaborazioni che hanno la duplice finalità di arricchire i progetti e di far conoscere il Servizio Civile Universale a una platea più ampia di enti, organizzazioni, cittadini. Di seguito sono riassunte le relative attività che coinvolgeranno i volontari dei Progetti inseriti nel Programma "DIGITO ERGO SUM", e perciò anche quelli del presente progetto:

ENTE DI RETE	APPORTO FORNITO	MODALITÀ OPERATIVE
Parrocchia Santa Maria della Clemenza e San Bernardo - Lodi	Sostenere l'esperienza di tutti i volontari impegnati nel Programma facilitando l'accesso e l'utilizzo dei propri spazi e delle proprie aule per l'incontro finale previsto dal Programma stesso	Collaborazione alla realizzazione dell'incontro finale con tutti i volontari del Programma, mettendo a disposizione i propri spazi e le proprie competenze.
Varietà Società Cooperativa Sociale - Cremona	Sostenere l'esperienza di tutti i volontari impegnati nel Programma facilitando l'accesso e l'utilizzo dei propri spazi e servizi di ristorazione, gestiti dalla Cooperativa nell'ambito delle proprie attività rivolte all'inclusione delle persone portatrici di fragilità. In particolarità offrirà forme di scontistica relativamente alle consumazioni al BonBistrot e metterà a disposizione i propri spazi e servizi per la realizzazione del primo incontro di tutti i volontari del Programma.	Messa a disposizione dello spazio delle Colonie Padane e del servizio bar annesso per la realizzazione del primo incontro tra tutti i volontari del Programma; un incontro di approfondimento, rivolto a tutti i volontari del Programma, sulle proprie finalità e attività; il riconoscimento di uno sconto del 10 % sui pranzi e l'erogazione di buoni sconto per la prima colazione.
Associazione Festival del Fundraising	Mettere a disposizione le proprie conoscenze e competenze per rappresentare ai giovani volontari l'importanza della cultura del fundraising per la società civile e il mondo del non profit e per approfondire le possibilità di formazione e lavoro nel campo della raccolta fondi, con particolare riguardo alle diverse forme	Realizzazione di almeno un incontro di approfondimento, in presenza o a distanza, sulla cultura del fundraising e le opportunità professionali collegate, rivolto a tutti i volontari del Programma; disponibilità a realizzare un colloquio di orientamento personalizzato alle professioni del

ENTE DI RETE	APPORTO FORNITO	MODALITÀ OPERATIVE
	del digital fundraising, in coerenza con l'obiettivo del Programma.	fundraising offerta a tutti i volontari

### Attività dei volontari per sede d'impiego

#### A) SPAZIO COMUNE

A.1.1 Gestione degli appuntamenti, attraverso l'agenda digitale, per il rilascio del PIN/PUK della tessera sanitaria e lo SPID, e per il riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).	→ Supportare il cittadino nella prenotazione on-line, tramite l'agenda digitale, degli appuntamenti per il rilascio del PIN/PUK della CNS e per il rilascio di SPD
A.1.2 Gestione dell'attività degli Sportelli Tematici Informativi gratuiti per i cittadini, in collaborazione con altri Enti ed Associazioni del territorio (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)	→ Informare i cittadini sui giorni, orari di apertura e tematiche trattate dagli Sportelli Tematici Informativi Gratuiti, attraverso la pagina informativa dedicata sul sito istituzionale
A.1.3 Rilascio al cittadino del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).	→ Fornire ai cittadini informazioni qualificate in merito alla procedura, anche attraverso la messa a disposizione di guide e di manuali → Rilevare i bisogni di formazione e di assistenza "one to one" dei cittadini che non hanno conoscenze informatiche di base → Analizzare i questionari di gradimento compilati dai cittadini sul servizio di assistenza SPID ed elaborare report con l'uso degli strumenti informatici
A.1.4 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini e degli stakeholders.	→ Informare cittadini e stakeholders sulle modalità di compilazione e invio delle pratiche on line al Comune di Cremona, attraverso l'utilizzo dello Sportello Telematico, anche con l'ausilio di tutorial.
A.1.5 Realizzazione di campagne di comunicazione rivolte ai cittadini, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, evitando l'uso di termini burocratici, migliorando la comunicazione istituzionale esterna del Comune.	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nella scelta di immagini e fotografie da utilizzare per la grafica delle locandine promozionali.
	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nella procedura di timbratura gratuita delle locandine promozionali.
	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nelle attività di promozione e diffusione, attraverso l'utilizzo della intranet applicativa, l'invio di newsletter dedicate e l'individuazione di specifiche mailing list.
A.1.6 Gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, con particolare attenzione alla gestione delle risposte pervenute via e-mail (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)	→ Rispondere alle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, con particolare attenzione a quelle pervenute via e-mail, con il supporto degli operatori del Servizio Comunicazione.
	→ Tenere le statistiche sugli accessi e la tipologia di richieste avanzate dai cittadini, attraverso l'utilizzo di foglio di lavoro excel.
A.1.7 Gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti, presentati dai cittadini o dai Comitati di Quartiere, attraverso l'utilizzo di specifico database informatico (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nell'inserimento dei reclami nell'apposito database informatico.

#### B) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI

Attività B	Ruolo del facilitatore digitale
B.1.1 Aggiornamento delle banche dati tributarie mediante recepimento di denunce, dichiarazioni, comunicazioni, istanze prodotte dai cittadini	→ Accoglienza dei cittadini contribuenti che accedono agli uffici su appuntamento per indirizzarli ai rispettivi operatori di riferimento

B) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	
Attività B	Ruolo del facilitatore digitale
contribuenti in presenza (previo appuntamento), via mail, via PEC, tramite lo Sportello Telematico, o effettuate d'ufficio dall'operatore, e archiviazione delle Dichiarazioni TARI su supporto cartaceo tramite scansione delle stesse al fine di implementare un archivio documentale digitale	→ Analisi della modulistica inoltrata dai cittadini contribuenti per approfondire la conoscenza dei tributi comunali
	→ Utilizzo dell'applicativo gestionale per la consultazione della banca dati tributaria comunale e l'inserimento della modulistica più semplice
	→ Archiviare le Dichiarazioni TARI su supporto cartaceo
	→ Scansione delle Dichiarazioni TARI, implementando e organizzando l'archivio digitale
B.1.2 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini, in previsione di assistenza all'utilizzo dello stesso in presenza presso gli uffici.	→ Approfondimento della conoscenza dello Sportello Telematico e delle sue funzioni applicative
	→ Diffusione delle informazioni di base al cittadino contribuente, promuovendone l'utilizzo
B.1.3 Gestione delle richieste di informazione dei cittadini contribuenti in merito ai tributi comunali (IMU, TARI), attraverso assistenza telefonica, e via mail (attività modificata per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19 in corso)	→ Analisi delle richieste del cittadino contribuente per approfondire la conoscenza dell'attività svolta dalla sede
	→ Diffusione delle informazioni di base sull'attività della sede tramite assistenza telefonica e via mail

C) POLITICHE EDUCATIVE	
Attività C	Ruolo del facilitatore digitale
C.1.1 Attività di accoglienza del pubblico, fornendo informazioni e orientamento.	Supporto telefonico
	Supporto in presenza
	Rilevazione dei bisogni espressi e riprogrammazione delle attività e delle modalità di accoglienza
C.1.2 Attività di supporto all'utenza durante la presentazione delle domande per l'accesso ai servizi/contributi scolastici	Supporto telefonico
	Supporto in presenza
	Rilevazione dei bisogni espressi dai cittadini e valutazione del grado di soddisfazione sui servizi prestati
C.1.3 Attività di comunicazione delle principali scadenze all'utenza, con particolare riferimento alle strutture educative comunali	Preparazione di informazioni e materiale di divulgazione
	Trasmissione delle informazioni e del materiale predisposto
C.1.4 Attività di comunicazione e divulgazione di iniziative, con particolare riferimento alle strutture educative comunali	Ideazione e preparazione di informazioni, canali di comunicazione e materiale di divulgazione
	Trasmissione delle informazioni e del materiale predisposto
C.2.1 Attività di organizzazione di incontri presso le singole strutture educative comunali aperti all'utenza della struttura	Ideazione, programmazione e pubblicizzazione delle iniziative
	Preparazione, organizzazione e gestione degli incontri
	Verifica e valutazione del gradimento e dell'impatto degli incontri

D) SIT - SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE	
Attività D	Ruolo del facilitatore digitale
D.1.1 Attività di supporto per implementazione dei servizi e/o delle notifiche/comunicazioni erogati ai cittadini tramite l'App.IO al fine di rendere la cittadinanza il più possibile autonoma nell'accedere ai servizi erogati dal Comune	→ Effettuare ricerche/approfondimenti presso gli altri Enti Territoriali per instaurare rapporti di collaborazione
	→ Studiare ed approfondire le modalità specifiche relative alla realizzazione dei servizi e delle comunicazioni da attivare sull'App.IO
	→ Verificare costantemente gli aggiornamenti e le notizie pubblicate sul sito del Ministero dell'Innovazione e Transizione Digitale
D.1.2 Attività di supporto per l'implementazione dei	→ Approfondire le tematiche e i servizi, anche attraverso

D) SIT - SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE	
Attività D	Ruolo del facilitatore digitale
servizi erogati dal GeoPortale comunale al fine di poter aumentare il numero degli utenti registrati, autonomi negli scarichi digitali, e di diminuire, indirettamente, il numero delle richieste che pervengono all'ufficio	incontri conoscitivi, che posso essere divulgati attraverso il GeoPortale
	→ Preparazione di un piano di pubblicità del GeoPortale rivolto agli utenti interni/esterni all'Ente per aumentarne il numero e la conoscenza dei servizi forniti
D.1.3 Affiancamento nelle attività di assistenza e di supporto all'utenza esterna in fase di presentazione delle istanze ed all'utenza interna per risolvere eventuali problematiche che potrebbero presentarsi durante l'espletamento delle istanze	→ Approfondire la procedura delle istanze per cogliere la principale criticità
	→ Affiancamento nelle operazioni di assistenza per la risoluzione dei problemi riscontrati
D.2.1 Affiancamento nelle attività di organizzazione degli incontri formativi, presso i diversi Servizi/Settori del Comune di Cremona, promossi per conoscere il fabbisogno "digitale" dell'Ente	→ Organizzare incontri presso i diversi Servizi/Settori dell'Ente
	→ Affiancamento nelle operazioni di indagine dei bisogni "digitali" dei diversi Servizi/Settori dell'Ente
	→ Preparare un questionario on-line rivolto all'utenza interna per capire le criticità e i punti di forza degli utilizzatori dei applicativi/software in uso presso i diversi Servizi/Settori dell'Ente
D.2.2 Preparazione dei video tutorial divulgati tramite la rete interna dell'Ente al fine di diffondere la conoscenza delle funzionalità dei principali software in uso presso gli uffici comunali	→ Approfondire lo studio degli applicativi usati per la creazione di video tutorial
	→ Stendere delle mini- guide in formato pdf dei software più complessi
D.2.3 Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc..) a supporto delle stesse al fine di poter istruire il personale comunale riguardo all'utilizzo dei software e degli applicativi in uso	→ Approfondire lo studio di preparazione del materiale divulgativo
	→ Pianificazione di esercitazioni specifiche per valutare il grado di autonomia degli utenti
E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	
Attività E	Ruolo del facilitatore digitale
E 1.1 Affiancamento e accompagnamento organizzativo ad Associazioni ed ETS con realizzazione di momenti singoli e/o gruppalari destinati a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizzo delle funzionalità del RUNTS</li> <li>- utilizzo e attivazione del gestionale On Line VeryFico</li> </ul> attivazione di strumenti necessari al dialogo ETS/PA (es. SPID, PEC, firma digitale, eventuali servizi PagoPA)	Supportare gli operatori CSV nell'organizzare le varie tipologie di servizi in modo tale da ridurre il più possibile la distanza con i destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie digitali di comunicazione Verificare, raccogliere e inserire dati relativi ai servizi
E.1.2 Supporto a registrazione, accesso e utilizzo di MyCSV per l'attivazione digitale dei servizi di CSV Lombardia Sud	Fornire informazioni agli utenti; supportare la realizzazione di attività formativa rivolta a volontari e amministratori di ETS Collaborare all'attività di helpdesk e problem solving, Supportare la produzione di dispense e altri strumenti informativi (slide, video tutorial).
E.1.3 Supporto all'aggiornamento dei dati dell'anagrafica degli enti tramite MyCSV	
E.2.1 Supporto informativo per l'adozione di strumenti digitali per riunioni/eventi/formazioni (es. videoconferenza, piattaforme collaborative etc.)	Collaborare con gli operatori CSV per implementare le competenze informatiche dei volontari e sviluppare un capitale diffuso di conoscenze digitali, ed in particolare: Fornire informazioni ai destinatari; supportare la realizzazione di attività formativa rivolta a volontari e amministratori di ETS e rivolta a cittadini
E.2.2 Organizzazione di percorsi formativi rivolti ad ETS per potenziare i sistemi di gestione e per governare le proprie attività con strumenti digitali.	Supportare la progettazione dei percorsi formativi individuando i bisogni formativi e le aree di maggiore criticità
	Attuare una fase di follow up con i partecipanti ai corsi per verificare la comprensione dei contenuti e implementare all'interno delle organizzazioni, le nozioni illustrate durante la

E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	
Attività E	Ruolo del facilitatore digitale
	formazione
E.2.3 Organizzazione di attività di supporto consulenziale ai volontari per migliorare capacità e tecniche di comunicazione/promozione e attivare percorsi di partecipazione digitale con giovani e studenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuire ad analizzare i bisogni degli ETS (attraverso la costruzione di indagini e questionari) e fornire risposte finalizzate al miglioramento delle capacità tecniche e comunicative</li> <li>- Fornire consulenza e supporto nei percorsi di partecipazione digitale con giovani e studenti.</li> <li>- Raccogliere ed analizzare dati</li> <li>- Produrre report e verbali</li> </ul>
L'attività del facilitatore digitale si svolgerà in via ordinaria presso la sede di Cremona e sarà destinata a tutti gli ETS presenti nel territorio di Competenza di CSV Lombardia Sud. Si privilegerà l'attività da remoto, ma saltuariamente saranno possibili interventi anche presso le sedi di LO, MN, PV.	

F) UFFICIO PERIFERIE	
Attività F	Ruolo del facilitatore digitale
F 1.1 Supporto ai membri dei Direttivi dei Comitati di Quartiere nell'utilizzo degli strumenti informatici: utilizzo computer, Social Media, principali piattaforme per riunioni da remoto, ecc.	<p>Assistere i membri dei Direttivi dei Comitati di Quartiere nell'utilizzo di strumenti informatici con l'intento di rendere autonomo almeno un consigliere per ogni comitato</p> <p>Collaborare nella gestione degli strumenti di comunicazione dei singoli Comitati di Quartiere: creazione pagine social, newsletter, ecc.</p>
F 1.2 Predisposizione di materiali digitali informativi da far circolare a mezzo di: mailing list, Facebook, Instagram, altri canali (es. Telegram) per raggiungere il maggior numero di cittadini	<p>Seguire la creazione del materiale informativo dal punto di vista grafico e contenutistico</p> <p>Gestire ed implementare i principali canali di diffusione dei materiali informativi prodotti per intercettare il maggior numero di cittadini</p>
F 1.3 Gestione delle campagne informative per la promozione di attività, progetti ed iniziative promosse dal Centro Quartieri e Beni Comuni attraverso i principali canali informatici	<p>Aggiornare i principali canali di informazione digitale del Servizio definendo un piano editoriale</p> <p>Monitorare l'impatto delle campagne informative: incremento degli utenti attivi sui canali social, iscrizioni alla newsletter, ecc.</p>

G) CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	
Attività G	Ruolo del facilitatore digitale
G 1.1 Rilascio alle nostre famiglie del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID.	Fornire alle famiglie utenti dei nostri servizi informazioni qualificate in merito alla procedura, anche attraverso la messa a disposizione di guide e di manuali affiancamento ad personam nell'attivazione e nella esecuzione della procedura
G 1.2 Gestione delle richieste di informazioni attraverso la risposta telefonica e via e-mail	Fornire alle famiglie utenti dei nostri servizi informazioni qualificate in merito alla procedura e assistenza a distanza
G 1.3 Facilitazione e accompagnamento guidato all'accesso ai portali, bandi pubblici, bonus on-line	Fornire alle famiglie utenti dei nostri servizi informazioni qualificate in merito alla procedura, anche attraverso la messa a disposizione di guide e di manuali affiancamento ad personam nell'attivazione e nella esecuzione della procedura
G 2.1 Attivazione di piccoli corsi di formazione digitale per bambini e ragazzi che accedono ai nostri servizi.	Fornire ai bambini e ai ragazzi che accedono alle nostre attività dei piccoli percorsi formativi adeguati alle fasce d'età
G 2.2 Potenziamento dell'attività di sensibilizzazione e diffusione della conoscenza degli strumenti informatici attraverso le pagine social della Cooperativa e la creazione di brochure virtuali ad hoc.	Collaborare con gli operatori che si occupano della cura delle pagine social della cooperativa nella creazione di materiali finalizzati alla dell'attività di sensibilizzazione e diffusione della conoscenza degli strumenti informatici

### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

- **COSPER S.C.S IMPRESA SOCIALE - CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE** – VIA GEROLAMO DA CREMONA 39 – 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138833 – Tel. 0372/458146
- **CSV LOMBARDIA SUD e.t.s. - CSV LOMBARDIA SUD SEDE CREMONA** – VIA SAN BERNARDO 2 – 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138872 – Tel. 0372/26585
- **COMUNE DI CREMONA – POLITICHE EDUCATIVE** – VIA DEL VECCHIO PASSEGGIO 1 – 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138906 – Tel. 0372/407284
- **COMUNE DI CREMONA – SPAZIO COMUNE** – PIAZZA DEL COMUNE 8 – 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138935 – Tel. 0372/407951
- **COMUNE DI CREMONA - SVILUPPO INFORMATICO E DELLA NUOVE TECNOLOGIE** - VIA AGOSTINO GALLARATI 1 – 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138938 – Tel. 0372/407600
- **COMUNE DI CREMONA - UFFICIO PERIFERIE** - LARGO MADRE AGATA CARELLI 5 – 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138946 – Tel. 0372/407204
- **COMUNE DI CREMONA - UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI** - VIA FELICE GEROMINI 7 – 26100 CREMONA – CODICE SEDE 193613 – Tel. 0372/407468

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

**numero posti: 7**

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

Giorni di servizio settimanali: 5

Monte ore annuo di 1145 ore per una media settimanale di 25 ore e un minimo di 20 ore alla settimana

### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Nessun requisito ulteriore richiesto

### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE**

Il sistema di selezione è caratterizzato dalla valutazione dei seguenti aspetti:

- a) OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti)
- b) ANALISI del CURRICULUM VITAE (max 20 punti)
- c) COLLOQUIO INDIVIDUALE (max 60 punti).

Il limite per valutare l'idoneità del candidato è 60/100 punti.

L'aspirante volontario che non si presentasse al colloquio di gruppo, perderebbe l'opportunità di partecipare al colloquio individuale, venendo automaticamente escluso dalla graduatoria, fatta salvo situazioni particolari da valutare singolarmente (es. malattia, esami universitari...).

Strumenti e tecniche utilizzati:

- Griglia osservazione di gruppo:

Mediante l'osservazione realizzata da parte di due osservatori e la conduzione del gruppo da parte del facilitatore, saranno valutati gruppi composti al massimo da 10 partecipanti, al fine di facilitare l'osservazione e la comunicazione trasversale. Agli aspiranti operatori volontari verrà richiesto di esprimere il proprio punto di vista su un argomento definito e, in un lasso di tempo assegnato, di rappresentare in forma scritta quanto emerso e di presentarlo alla commissione.

- Scala di valutazione dei titoli

- Colloquio individuale tramite scheda

- a) OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti).

Ogni selezione di gruppo avrà la durata massima di 45 minuti, a cui seguirà la valutazione mediante schede individuali per ciascun partecipante. Tale valutazione comprende l'analisi di competenze cognitive (max 8 punti), relazionali (max 6 punti) e personali (max 6 punti), suddivise secondo i seguenti criteri:

Area COMPETENZE COGNITIVE		
	1	2
Precisione e accuratezza		
Rispetto di regole e istruzioni		
Capacità di analisi del compito e senso critico		
Creatività/originalità		
Area COMPETENZE RELAZIONALI		
	1	2
Ascolto		
Comunicazione efficace		
Capacità di creare un buon clima		
Area COMPETENZE PERSONALI		
	1	2
Gestione emozioni (equilibrio)		
Capacità di sostenere le proprie opinioni		
Partecipazione attiva e curiosa		

La valutazione, inoltre, terrà conto di eventuali criticità emerse durante il colloquio tra cui:

- Estrema timidezza
- Scarso interesse verso la prova
- Posizione accentratrice

**b) ANALISI del CURRICULUM VITAE (max 20 punti)**

**1) TITOLO di STUDIO (valutare solo il titolo di studio più elevato)**

Laurea attinente al progetto = 8 punti

Laurea non attinente al progetto = 7 punti

Laurea triennale attinente al progetto = 7 punti

Laurea triennale non attinente al progetto = 6 punti

Diploma attinente al progetto = 6 punti

Diploma non attinente al progetto = 5 punti

Frequenza scuola secondaria di II grado = fino a 4 punti (per ogni anno concluso 1 punto)

**2) TITOLI PROFESSIONALI (valutare solo il titolo di studio più elevato)**

Attinenti al progetto = fino a 3 punti

Non attinenti al progetto = fino a 2 punti

Non terminato = fino a 0.5 punti

**3) ESPERIENZE PRECEDENTI, valutabili secondo i criteri di attinenza al progetto e di durata dell'esperienza (da 15 giorni ad 1 anno; fino a 6 mesi l'esperienza viene considerata non duratura, da 6 mesi a 1 anno duratura), valutabili come segue:**

ATTINENTE NON ATTINENTE

DURATURA 6 punti 4 punti

NON DURATURA 5 punti 3 punti

**4) ALTRE CONOSCENZE, valutabili dietro presentazione di certificazione da parte del candidato (fino a 3 punti):**

Lingue straniere

Conoscenze informatiche

Patente di guida

Frequenza universitaria

Frequenza master/dottorato di ricerca  
Attestati riconosciuti (es. corso volontario 1° Soccorso, bagnino, antincendio...)

c) COLLOQUIO INDIVIDUALE (fino a 60 punti)  
Comprende la valutazione dei seguenti aspetti:

DISPONIBILITÀ (max 12 punti) a:  
Flessibilità oraria (3 punti)  
Missioni/ partecipazione eventi – convegni (3 punti)  
Pernottamenti (3 punti)  
Trasporti (3 punti)

MOTIVAZIONE (max 12 punti) del candidato di adesione al progetto come:  
Percorso di cittadinanza attiva (3 punti)  
Esperienza professionalizzante (acquisizione di competenze) (3 punti)  
Esperienza di pre-inserimento lavorativo (3 punti)  
Fonte di reddito (3 punti)

ADEGUATEZZA AL CONTESTO (max 12 punti), valutando:  
Comprensione (3 punti)  
Espressione (3 punti)  
Comunicazione non verbale (3 punti)  
Empatia (3 punti)

IDONEITÀ del candidato al servizio (fino a 12 punti), valutando ad esempio l'età anagrafica in relazione ai servizi educativi o il genere rispetto ad ambiti di particolare assistenza, interessi personali attinenti al progetto scelto (esperienze di volontariato... )

CONOSCENZA DEGLI OBIETTIVI DEL PROGETTO (max 4 punti)  
Approfondita (4 punti)  
Discreta (3 punti)  
Sufficiente (2 punti)  
Non completa (1 punto)

ASPETTATIVE DEL CANDIDATO (fino a 8 punti), ad esempio l'interesse all'acquisizione di particolari abilità, l'approfondimento di tematiche inerenti il Servizio Civile, la possibilità di apportare concreto contributo alla comunità) indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema.

N.B. Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema  
Le soglie minime di accesso sono identificate nel possesso per ogni candidato/a dei requisiti di legge e di quelli indicati nel singolo progetto dalle singole sedi di servizio. Saranno dichiarate/i non idonee/i le/i candidate/i prive/i dei requisiti indicati nel paragrafo precedente o che non si presenteranno alle osservazioni di gruppo nelle date indicate dall'Ente.

### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

I volontari sono sostenuti nelle loro richieste di riconoscimento dei crediti formativi e dei tirocini attraverso contatti diretti del Comune di Cremona con i singoli Enti erogatori

Attestazione specifica delle competenze rilasciata da MESTIERI LOMBARDIA CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI scs

In aggiunta alle competenze previste dal modello dell'attestato l'Ente certificherà, per ciascun facilitatore digitale, le seguenti due competenze digitali:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati
- Collaborazione e comunicazione.

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



La formazione generale, della durata complessiva di 44 ore e obbligatoria per tutti i volontari in servizio civile, si svolgerà nelle sedi del Comune di Cremona:

- Sale del Settore Politiche Educative (sala Zanoni – sala Commissioni), via del Vecchio Passeggio n. 1 – 26100 Cremona
- Sala del Settore Cultura, Musei e City Branding (sala Puerari), via Ugolani Dati n. 4 – 26100 Cremona
- Sala Palazzo Comunale (sala Commissioni Consiliari), piazza del Comune n. 8 – 26100 Cremona

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

I moduli formativi verranno svolti presso le sedi di alcuni degli enti attuatori del progetto per facilitare la conoscenza delle realtà e dei servizi del territorio da parte dei volontari in servizio. In particolare le sedi coinvolte nella formazione specifica saranno:

- SpazioComune, piazza Stradivari n. 7 - 26100 CREMONA
- Ufficio Orientamento e sviluppo ai pubblici servizi, Via Felice Geromini, 7 (piano primo) – 26100 CREMONA
- Sale del Settore Politiche Educative (sala Zanoni – sala Commissioni), via del Vecchio Passeggio n. 1 – 26100 Cremona
- Sviluppo Informatico e delle nuove tecnologie, via Gallarati n. 1 - 26100 Cremona
- Ufficio Periferie, largo Madre Agata Carelli n. 5 - 26100 Cremona
- Centro di aggregazione giovanile, via Gerolamo da Cremona n. 39 - 26100 Cremona
- CSV Lombardia Sud - sede Cremona, via S. Bernardo n. 2 - 26100 Cremona
- Sala Ranzi del Comune di Cremona, via Aselli 10, 26100 Cremona: Aula informatica attrezzata con diverse postazioni pc e videoproiettore, per corsi di formazione

**Durata: 72 ore**

### **TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

#### **DIGITO ERGO SUM**

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

- OBIETTIVO 4: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento, in particolar modo legato al campo delle nuove tecnologie, degli strumenti informatici e di Internet;
- OBIETTIVO 10: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni, aumentando la conoscenza digitale tra i cittadini in modo da ridurre la forbice esistente legata alla possibilità di accesso agli strumenti digitali e alle misure economico-educativo-sociali erogate digitalmente.

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

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

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

→Durata del periodo di tutoraggio 3 mesi

→Ore dedicate: 21 di cui 16 collettive e 5 individuali

→ Tempi, modalità e articolazione oraria: Gli interventi saranno organizzati negli ultimi tre mesi di Servizio Civile Universale

Articolazione oraria:

Il percorso prevede interventi individuali e di gruppo secondo la seguente articolazione:

- 3 interventi individuali rispettivamente di 2, 2 e 1 ore
- 4 interventi di gruppo rispettivamente da 4, 4, 4, 4 ore

→Attività di tutoraggio

I contenuti degli interventi riguarderanno:

Modulo “SKILLS” Imparare a riconoscere e definire le competenze, le capacità e le attitudini (degli operatori volontari). Soft skills and hard skills, rilettura dei percorsi formativi, delle esperienze lavorative e professionali (degli operatori volontari) per la stesura del proprio percorso di attivazione.

Le competenze trasversali e la loro maturazione e consolidamento (anche in riferimento al periodo di Servizio Civile). Strategia, organizzazione e orientamento nella stesura del piano di ricerca individuale.

Modulo “INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO” Conoscenza dei meccanismi del mercato del lavoro (la situazione territoriale, tassi e indici di occupazione, in particolare quelli relativi a quella giovanile, principali attori del sistema, il tessuto socioeconomico di riferimento), dei percorsi di formazione (ricognizione dell’offerta formativa presente sul territorio, il quadro delle professioni, il sistema di riconoscimento, le professioni più richieste). Lo “scouting” delle opportunità occupazionali, la promozione dei profili, delle competenze e delle professionalità dei giovani presso il sistema imprenditoriale e altri settori pubblici e privati; Prima definizione di un progetto personale per la ricerca di una occupazione o per la frequenza di percorsi formativi o professionalizzanti, imparando ad individuare, conoscere ed utilizzare tutte le risorse attive sul territorio .

Modulo “LA RICERCA ATTIVA” Conoscere ed apprendere come utilizzare gli strumenti e le tecniche per la ricerca attiva, il curriculum vitae (Europass, tradizionale, visualcv, videocv), lo Youthpass, la lettera di presentazione, i data base online di raccolta delle candidature.

Il colloquio di lavoro, le diverse tipologie (individuale, di gruppo, motivazionale, ecc.). Le figure chiave nel colloquio di lavoro (il selettore, l'esperto tecnico, il valutatore motivazionale, ecc.).

Come affrontare “consapevoli e preparati” il percorso di selezione, strategie e azioni di riorientamento per un colloquio efficace. La ricerca attiva, le fonti di reperimento delle informazioni, la selezione delle informazioni utili, la definizione e l’orientamento degli strumenti di ricerca. La rete: le nuove tecnologie, la creazione di un proprio profilo personale orientato alla ricerca, il recruiting on line, le offerte di lavoro e l’autocandidatura efficace.

Conoscere come incentivare l'autoimprenditorialità e l'avvio di impresa. Il piano individuale di ricerca e il suo utilizzo integrato per accrescere le potenzialità orientate all’occupabilità. Tutte le azioni sopraindicate verranno realizzate con sistemi e metodi riconducibili all'educazione non formale privilegiando il brain storming, l'apprendimento reciproco, la definizione di una strategia individuale o di gruppo, il problem solving, il riconoscimento e l’utilizzo della matrice delle risorse, la condivisione delle conoscenze, delle competenze, delle capacità con una particolare attenzione alla dimensione della trasversalità (il lavoro in team, l'analisi di case history, i role playing).

Cronoprogramma Il cronoprogramma del percorso prevede: accoglienza, primo orientamento, approfondimento e consulenza specialistica, accompagnamento all'autonomia e redazione di un piano individuale di ricerca sia nell'ambito occupazionale che formativo.

Valutazione Durante il percorso saranno sviluppate tre fasi di verifica dell'efficacia e del gradimento dell'azione di tutoraggio:

1. fase iniziale – riflessione sugli argomenti trattati, definizione condivisa degli obiettivi, rilevazione delle necessità di apprendimento, approfondimenti e ”desiderata”
2. fase intermedia – approfondimento degli argomenti trattati e della loro utilità, rilevazione della qualità dell'apprendimento, gradimento e osservazioni
3. fase conclusiva – bilancio dell'azione, valutazione del raggiungimento degli obiettivi, verifica dell'efficacia degli apprendimenti, gradimento e suggerimenti utili per la riprogettazione del percorso.

Attività opzionali:

Il quadro dei servizi enti e strutture che hanno come obiettivo l’accesso al mercato del lavoro attivi sul territorio.

Contatti e modalità di lavoro (registrazioni, data base online, modulistica e strumenti di raccolta/promozione delle disponibilità).

Le Agenzie pubbliche e le Agenzie private, centri e figure di informazione, consulenza e supporto (Centro per l’impiego, agenzie per il lavoro, agenzie di selezione ).

Le opportunità formative regionali e nazionali (tirocini, leva civica, garanzia giovani, sistemi dotali regionali).

Le opportunità formative europee e internazionali (Programma Erasmus+, Programma ESC Corpo Europeo di Solidarietà, mobilità internazionale giovanile ai fini dell’apprendimento, Programma Eures, Programma Interreg Volunteer Youth, Agenzie Europee e internazionali – ONU, OSCE, borse FULLBRIGHT , borse di studio, vacations e sistema di recruiting).