

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO****TITOLO DEL PROGETTO:**

Generation Exchange

**SETTORE e AREA DI INTERVENTO:**

Settore: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e dello sport  
Area 22: Sportello informa...

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

L'INFAP con il progetto "Generation Exchange" vuole implementare la realizzazione di una rete di supporto dedicata ad una categoria di utenti, i cui bisogni formativi spesso vengono sottovalutati a causa dell'età avanzata, questo perché spesso si tende a pensare che le persone anziane vengano sostenute e aidate dai membri familiari, ma non sempre è così, per questo il progetto INFAP, ambisce a supportare una crescente autonomia degli stessi nei servizi proposti, sposando l'incontro tra loro e la "generazione digitale" a cui appartengono i giovani operatori volontari.

Gli over 65, manifestano la necessità di stare al passo con i tempi, tempi in evoluzione estremamente veloce, anche per coloro i quali risultano più aggiornati.

La necessità di essere all'avanguardia sulle nuove tecnologie, spesso importanti canali sociali, si evince facilmente nella società attuale, e risulta molto faticosa per coloro che sono cresciuti e vissuti senza supporti tecnologici così avanzati e che spesso non hanno nessuno che possa letteralmente insegnare le basi necessarie per introdursi in questo complicato mondo digitale.

Ed è proprio con questo progetto che l'INFAP auspica di aprire un canale di comunicazione tra generazioni, in quanto nessuno meglio di queste ultime, i cui membri vengono soprannominati "nativi digitali", possono includere le precedenti nell'apprendimento di semplici ma importanti funzioni, che potranno non solo supportare le necessità sociali di questi ultimi, ma anche permettergli di utilizzare in modo corretto gli strumenti tecnologici e del web, per ottemperare a semplici pratiche online, essere in grado di riconoscere eventuali truffe e di fare ricerche in merito alle normative o agevolazioni che li interessino particolarmente.

Da non sottovalutare inoltre l'apporto che questa categoria di destinatari può dare alle nuove generazioni, l'operatore volontario verrà coinvolto in un vero e proprio scambio reciproco con l'utente, sia per quanto riguarda le conoscenze ma soprattutto per quanto riguarda il lato umano.

Si possono quindi due obiettivi specifici:

- Incentivare le opportunità di informazione e formazione sulle nuove tecnologie, nonché di aumentare le possibilità di socializzazione e di condivisione dei destinatari del progetto;
- Realizzare uno sportello informativo dedicato per ciò che riguarda informazioni di carattere previdenziale, fiscale e legale.

**Obiettivi del progetto rispetto al servizio:**

Il progetto in essere è articolato in modo da sostenere gli utenti destinatari delle azioni a 360 gradi, con l'obiettivo di supportarli nelle pratiche sociali, previdenziali e fiscali che li interessano in prima persona ed anche di istruirli sull'uso delle nuove tecnologie informatiche pianificando degli appuntamenti individuali con l'utente sulla base al bisogno esplicitato, o qualora fosse possibile, realizzare degli incontri di gruppo per accorpare le richieste e riuscire a supportare diversi utenti con le stesse necessità ed inoltre favorire così anche la socializzazione tra gli stessi.

Attraverso questi incontri gli utenti partiranno dalla conoscenza base del mezzo informatico, con l'obiettivo di raggiungere un'autonomia nel suo utilizzo, dalle ricerche online, ai social network, all'utilizzo dell'email e quello di uno smartphone.

Quello che vuole realizzare l'INFAP, attraverso l'insieme di questi servizi, è di dare all'utente la percezione di avere uno sportello a lui dedicato, al quale possa riferirsi per la risoluzione di problematiche di natura previdenziale, sociale, fiscale ed anche e soprattutto formativa.

Gli operatori volontari verranno coinvolti nella realizzazione di incontri informativi individuali o in piccoli gruppi, durante i quali illustreranno le possibilità che gli utenti possono cogliere sul territorio, verranno distribuiti opuscoli e vademecum informativi e verranno realizzati dei workshop sull'utilizzo delle nuove tecnologie. Saranno predisposti inoltre degli incontri per rispondere a tutti i dubbi e domande in merito ai vari ambiti affrontati e proposti dagli operatori volontari.

Obiettivi del progetto rispetto agli operatori volontari:

Nel dare attuazione alle "Linee guida della formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" gli operatori volontari avranno l'opportunità di comprendere ed interiorizzare appieno importanti tematiche quali la pace, la nonviolenza, la cittadinanza attiva, l'impegno civico, la difesa della patria, la solidarietà. Inoltre, fruendo di un'occasione come quella che l'Istituto vuole mettere a disposizione dei ragazzi che ne vorranno far parte, essi potranno acquisire conoscenze e capacità riguardanti i seguenti ambiti:

- svolgimento, in affiancamento degli operatori INFAP, EPAS, SNAP- FNA, AVES, ASSIPROMOS e CAF ITALIA, delle azioni di sportello concernenti le attività di front office;
- concetti e nozioni di assistenza previdenziale, legale e fiscale (nozioni di base);
- gestione delle azioni di back office allo sportello, come ad esempio, aggiornamento del data base, amministrazione della posta in entrata ed in uscita, ecc.;
- realizzazione delle campagne di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale e di pubblicizzazione del progetto;
- svolgimento del servizio di supporto agli utenti anziani, sia in presenza con appuntamenti individuali, sia con l'organizzazione di incontri formativi di gruppo ove possibile;
- organizzazione e allestimento dei workshop ed incontri sul territorio;
- raccolta delle richieste degli assistiti e monitoraggio delle stesse in affiancamento agli operatori INFAP.

La partecipazione ad un progetto altamente qualificante come il progetto in esame, rappresenta per i ragazzi in servizio civile un'irrinunciabile opportunità di accrescimento del proprio sapere ed acquisizione di competenze volte a facilitarne, a conclusione del periodo di servizio, l'entrata nel mondo del lavoro, nonché di sviluppo delle proprie capacità relazionali, di confronto e collaborazione con gli altri, di lavoro in team e di comprensione ed intervento sulle molteplici problematiche presentate dalle realtà territoriali.

#### ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Gli operatori volontari avranno la possibilità di acquisire conoscenze e competenze attraverso lo svolgimento delle seguenti attività progettuali:

STEP \ MESE	MESE												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>• Azioni trasversali</b>													
Azione 1.3 Formazione degli operatori volontari													
Azione 1.4 Ideazione e messa in opera delle attività di promozione del SCU													
Azione 1.5 Ideazione e messa in opera delle attività di promozione dell'iniziativa													
Azione 1.6 Controllo dell'andamento delle attività e dei risultati													
<b>Obiettivo 1: Incentivare le opportunità di informazione e formazione sulle nuove tecnologie, nonché di aumentare le possibilità di socializzazione e di condivisione dei destinatari del progetto</b>													
Azione 2.1 Pianificazione ed avvio delle attività di informazione e formazione per l'alfabetizzazione informatica													
Azione 2.2 Realizzazione degli incontri individuali e/o workshop di gruppo													
<b>Obiettivo 2: Realizzare uno sportello informativo dedicato per ciò che riguarda informazioni di carattere previdenziale, fiscale e legale.</b>													



- Azione 4.1
  - Raccolta, studio e analisi delle richieste avanzate dai destinatari del progetto.
- Azione 4.2
  - Produzione di un report periodico di monitoraggio, fondamentale inoltre per la realizzazione delle attività in seno all'azione 3.1.

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto - 21

Numero posti con vitto e alloggio - 0

Numero posti senza vitto e alloggio - 21

Numero posti con solo vitto - 0

Città	via	Codice sede	Num- volontari
COMO [Como]	VIALE MASSENZIO MASIA 73	144938	1
LEGNAGO [Verona]	VIA PIER DOMENICO FRATTINI 57	144074	1
SAN BONIFACIO [Verona]	via roma 16	144073	1
UDINE [Udine]	VIA PRACCHIUSO 39	144071	1
VENEZIA [Venezia]	VIA MUTILATI DEL LAVORO 41	144072	1
ANCONA [Ancona]	VIA MARTIRI DELLA RESISTENZA 2	144342	1
PORDENONE [Pordenone]	VIALE FRANCO MARTELLI 49	144343	1
PISA [Pisa]	VIA CESARE BATTISTI 123/125	144344	1
LUCCA [Lucca]	VIALE POMPEO BATONI 47	144345	1
CITTÀ DI CASTELLO [Perugia]	VIA VENTICINQUE APRILE 3	144348	1
MODENA [Modena]	Strada Saliceto Panaro 5	144349	1
MILANO [Milano]	VIALE CARLO ESPINASSE 160	144358	2
URGNANO [Bergamo]	VICOLO PIAZZA 17	144361	1
MONTEGRANARO [Fermo]	VIA CARLO ALBERTO 8	144371	1
MASSA [Massa Carrara]	VIA GIOVANNI PASCOLI 15	144374	1
MELZO [Milano]	VIA MONTELLO 18	144390	1
GENOVA [Genova]	VIA NICOLO'DASTE 36	144394	1
COLLEGNO [Torino]	via fabbrichetta 2	144352	1
TORINO	CORSO PALERMO 110	144359	1
CAGLIARI [Cagliari]	VIA OTTONE BACAREDDA 184	144366	1

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

*Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, - 25*

*Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari - 5*

*Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:*

I giovani in Servizio Civile avranno il dovere di:

- rispettare le norme disciplinari vigenti e le normative di tutela, in particolare privacy e sicurezza sul lavoro;
- mantenere un comportamento decoroso per tutto il periodo di servizio civile, visto il contatto diretto che avranno con il pubblico;
- rispettare l'orario di lavoro ed i periodi di chiusura della sede di svolgimento del servizio;
- riferire all'OLP eventuali errori commessi;
- comunicare all'OLP eventuali problematiche, criticità o anomalie riscontrate;
- essere disponibili a brevi missioni o compiti esterni alla sede nella quale si presta servizio.

Si richiede, inoltre, al giovane in Servizio Civile flessibilità nell'attività lavorativa rispetto agli incarichi assegnati.

Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nella giornata del sabato

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

La selezione degli operatori volontari sarà svolta attraverso:

- Valutazione della documentazione presentata relativamente a titoli, attestati e certificazioni possedute;
  - Valutazione del candidato attraverso un colloquio da cui dovranno emergere:
1. Presentazione del candidato;

<p>2. Conoscenza del Servizio Civile Universale;  3. Conoscenza del progetto;  4. Interessi del candidato e motivazione;  5. Curriculum personale, con particolare riferimento alle esperienze formative, professionali e di volontariato attinenti al settore del progetto;  Il punteggio massimo ottenibile dal candidato è pari a 110 punti, ripartiti come indicato dalla seguente tabella:</p>		
<b>VALUTAZIONE DEI TITOLI</b>	Precedenti esperienze max 30 pt. Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze max 20 pt.	Max 50 pt.
<b>COLLOQUIO</b>		Max 60 pt.
<p>Obbligatoria per sostenere il colloquio sarà la presentazione di un documento di riconoscimento per identificare il candidato. Qualora volesse potrà tornare nella stessa giornata o il primo giorno utile del calendario dei colloqui. Il candidato che presenterà un documento di riconoscimento non in corso di validità potrà, tramite autocertificazione, dichiarare che i dati presenti nel documento di riconoscimento non sono variati. Al termine del colloquio i selezionatori attribuiscono un punteggio espresso in sessantesimi, mentre l' idoneità a partecipare al progetto di Servizio Civile Universale è raggiunta con un minimo di 36 punti al colloquio.</p> <p>a) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Livello delle conoscenze possedute dai candidati attraverso l'analisi e la valutazione dei titoli di studio e delle altre esperienze formative;</li> <li>- Il background dei candidati attraverso la valorizzazione delle loro esperienze pregresse, sia di volontariato sia lavorative;</li> <li>- Il livello delle conoscenze dei candidati riguardo il Servizio Civile Universale, il settore/area di intervento del progetto, il progetto, il volontariato, ed elementi di informatica.</li> </ul> <p>b) Criteri di selezione:  Riportiamo di seguito i punteggi attribuibili per la selezione dei candidati:</p> <p>Valutazione dei titoli:</p> <p><b>Precedenti esperienze massimo 30 punti</b>  <b>Periodo massimo valutabile per ogni esperienza: 12 mesi</b></p>		
Esperienze pregresse c/o enti che realizzano il progetto		Punteggio massimo ottenibile <b>12 punti</b>
Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		
Esperienze pregresse nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto		Punteggio massimo ottenibile <b>9 punti</b>
Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		
Esperienze pregresse in un settore diverso c/o ente che realizza il progetto		Punteggio massimo ottenibile <b>6 punti</b>
Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		
Esperienze pregresse in un settore diverso c/o enti diversi da quello che realizza il progetto		Punteggio massimo ottenibile <b>3 punti</b>
Coefficiente 0,25 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		
<b>Titolo di studio massimo 8 punti</b>		

Laurea (specialistica, vecchio ordinamento)	<b>8 punti</b>
Laurea triennale	<b>7 punti</b>
Diploma scuola Secondaria superiore	<b>6 punti</b>
Frequenza scuola Secondaria superiore	<b>Fino a 4 punti (1 per ogni anno concluso)</b>
<b>Titoli professionali e iscrizione ad Ordini professionali massimo 4 punti</b> <b>I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati, e l'appartenenza ad un ordine professionale (iscrizione al Collegio, Ordine, Consiglio, Le F.P. D.Lgs. n. 226/05, si valuta solo il titolo più elevato)</b>	
Titolo completo	<b>4 punti</b>
Titolo non ancora ottenuto	<b>2 punti</b>
<b>Esperienze aggiuntive a quelle valutate massimo 4 punti</b> <b>(sono valutati stage lavorativi, attività lavorative, apprendistati, tirocinii, Erasmus, scambi giovanili)</b>	
Di durata superiore a 12 mesi	<b>4 punti</b>
Di durata inferiore a 12 mesi	<b>2 punti</b>
<b>Altre conoscenze massimo 4 punti</b>  <b>(conoscenze informatiche, conoscenza di lingua straniera oppure della LIS o della scrittura e lettura Braille, conoscenze informatiche specialistiche come Cad/Cam, programmazione, gestione di reti, specializzazioni universitarie, master, musica, teatro pittura..)</b>	
Attestati o autocertificati	<b>1 punto</b>

**Valutazione del colloquio:**

ARGOMENTI DEL COLLOQUIO	PUNTEGGIO (MAX 60 PT.)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza del Servizio Civile universale;</li> <li>- Conoscenza del settore/area di intervento del progetto;</li> <li>- Conoscenza del progetto</li> <li>- Motivazione del candidato</li> </ul>	Max 60 punti, per superare la selezione ed essere dichiarati idonei occorre un punteggio di 36/60.

Il colloquio consiste in una serie di 10 argomenti da approfondire, ognuno con un punteggio da 0 a 60 punti:

1. Esperienze pregresse di volontariato

Giudizio (max 60 punti).....

2. Conoscenza del Servizio Civile

Giudizio (max 60 punti).....

3. Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile volontario

Giudizio (max 60 punti).....

4. Conoscenza del settore di intervento del progetto

Giudizio (max 60 punti).....

5. Interesse del candidato per lo svolgimento del Servizio Civile volontario nello specifico settore scelto

Giudizio (max 60 punti).....

6. Esperienza pregressa nello stesso o analogo settore di impiego

Giudizio (max 60 punti).....

7. Conoscenza del progetto di Servizio Civile scelto

Giudizio (max 60 punti).....

8. Condivisione degli obiettivi proposti dal progetto

Giudizio (max 60 punti).....

9. Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato

Giudizio (max 60 punti).....

10. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria, ..)

Giudizio (max 60 punti).....

a) Indicazione delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

L'idoneità a partecipare al progetto di Servizio Civile Universale viene raggiunta con un minimo di 36 punti al colloquio

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Gli operatori volontari devono necessariamente possedere i requisiti minimi che l'I.N.F.A.P. ha individuato in:  
o conseguimento del diploma di Scuola Media Superiore o del titolo professionale triennale o quadriennale; ciò viene richiesto in quanto il giovane dovrà essere in grado esprimersi in un linguaggio comprensibile ed appropriato nel momento in cui dovrà relazionarsi con i soggetti che si rivolgono all'Istituto;  
o conoscenze informatiche di base (pacchetto Office ed Internet Explorer); questo requisito è indispensabile poiché il ragazzo in servizio dovrà svolgere la maggior parte delle attività quotidiane utilizzando il suddetto software per la composizione di testi, per la preparazione di presentazioni con slide, ecc. ed il browser per la navigazione in Internet

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

*Eventuali crediti formativi riconosciuti: no*

*Eventuali tirocini riconosciuti : no*

*Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae*

**ATTESTATO SPECIFICO – SOGGETTO TERZO:**

o ENUIP Ente Nazionale UNSIC Istruzione professionale

L'operatore volontario a conclusione del periodo di esperienza di SCU, avranno acquisito conoscenze e competenze utili alla propria crescita personale e professionale. Quest'ultime, certificabili e valide ai fini del proprio curriculum vitae, saranno finalizzate ad arricchire il proprio portfolio di attività pregresse e, conseguentemente, favorirne un inserimento lavorativo. Ogni volontario, infatti, avrà la possibilità di apprendere e far proprie tutte le modalità operativo-lavorative della struttura nel momento di svolgimento delle azioni quotidiane e di interiorizzare, al contempo, tutte le tecniche ed i modi di utilizzo degli strumenti impiegati dall'Istituto per la realizzazione del progetto.

I ragazzi in servizio, quindi, acquisiranno competenze e professionalità in merito a:

- amministrazione e gestione delle attività dello sportello sia di front office che di back office;
- individuazione e registrazione delle richieste degli assistiti alla sede e conoscenza approfondita delle problematiche, criticità e bisogni dei soggetti anziani
- metodologie di lavoro e strategie procedurali in uso presso le sedi finalizzate alla risoluzione delle problematiche presentate dai soggetti anziani;
- strumenti di lettura ed interpretazione della realtà territoriale;
- concetti e nozioni di assistenza previdenziale e fiscale e legale (a livello base);
- conoscenza dei servizi territoriali dedicati agli anziani;
- utilizzo del PC e degli strumenti informatici di cui l'Istituto si serve quotidianamente;
- conoscenze specifiche riguardanti i software acquisiti dalla struttura utili allo svolgimento delle proprie attività lavorative;
- conoscenze specifiche sulla realtà sociale e, nel nostro caso, sui problemi del target di progetto;

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | organizzazione di eventi/workshop                     |
| <input type="checkbox"/> | modalità e metodi d'intervento sulle problematiche;   |
| <input type="checkbox"/> | abilità di mediazione e di relazione con il pubblico. |

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

La formazione specifica degli operatori volontari del servizio civile universale verrà articolata come segue:

#### **Modulo I. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile**

Durata: (8 ore)

- Informazione agli operatori volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art.36)
- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate
- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza

#### **Modulo II: Organizzazione di eventi per la terza età**

Durata (12 ore)

- Tecniche e metodologie per l'organizzazione di eventi
- Promozione e comunicazione locale
- Casi di studio

#### **Modulo III: La formazione durante la terza età**

Durata (12 ore)

- La dimensione formativa nella terza età
- Imparare ad imparare durante la terza età
- Tecniche di apprendimento per la terza età

#### **Modulo IV: Psicologia della terza età**

Durata (12 ore)

- La terza età: nuovi tempi di vita
- La terza età: una dimensione da scoprire giorno dopo giorno

#### **Modulo V: Attività di sportello**

Durata (16 ore)

- Gestione delle attività di front office/back office allo sportello e del servizio di call center
- L'assistenza previdenziale (fondamenti)
- L'assistenza fiscale e legale (fondamenti)

#### **Modulo VI: L'insegnamento informatica per anziani**

Durata (12 ore)

- Progettazione di percorsi didattici individuali e non mirate ai destinatari
- I fondamenti dell'informatica e Navigare su internet e utilizzare motori di ricerca e siti utili;
- Utilizzo dei più diffusi programmi di video-messaggio (Skype) e social network (facebook, twitter, etc).
- La sicurezza, conoscere e difendersi dalle principali truffe e insidie della rete internet (malware, phishing, spam, pubblicità indesiderata, etc)

#### ***Durata***

72 ore di formazione specifica

La formazione verrà svolta entro e non oltre il 90° giorno dall'inizio del progetto.