



## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA

### TITOLO DEL PROGETTO:

Nessuno viene lasciato indietro.

### SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

#### Settore: A - Assistenza

1. Disabili
2. Adulti e terza età in condizioni di disagio

### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

### OBIETTIVO DEL PROGETTO:

#### **Obiettivo progettuale comune e condiviso dagli Enti di accoglienza**

Nell'ambito della "*Crescita della resilienza delle comunità*", il programma persegue gli Obiettivi 3 e 4 dell'Agenda ONU 2030, rispettivamente "*Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età*" e "*Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti*".

Dati gli obiettivi ONU perseguiti, il presente progetto, in linea generale, mira a ridurre i rischi derivanti dallo spopolamento, a valorizzare la coesione sociale (tradizionalmente più forte nelle aree rurali e nelle piccole comunità, rispetto alle grandi città) e a migliorare la qualità e il benessere della vita delle fasce più deboli della popolazione, soprattutto per quanto riguarda gli anziani e i disabili.

#### **Migliorare la qualità dei servizi assistenziali rivolti ad anziani e disabili e contrastarne l'isolamento sociale**

Il presente progetto persegue l'obiettivo generale di migliorare la qualità dei servizi assistenziali rivolti ad anziani e disabili e contrastarne l'isolamento sociale.

L'intenzione è quella di incrementare i momenti di aggregazione a loro rivolti, garantire l'assistenza domiciliare ed extra domiciliare e garantire un supporto per l'accesso ai servizi necessari, anche attraverso il trasporto sociale.

Per rispondere a questa necessità sono previsti, in linea generale, i seguenti interventi:

- Migliorare l'assistenza ad anziani e disabili andando a integrare l'assistenza specialistica con altri interventi volti a preservare o accrescere l'autonomia e a favorire la socializzazione quali:

compagnia a domicilio, supporto per piccole commissioni, consegna pasti a domicilio, accompagnamento e affiancamento in attività di socializzazione, trasporto, ecc.;

- Potenziare il servizio di trasporto sociale per garantire l'accesso ai servizi necessari;
- Migliorare la qualità della vita non solo delle persone assistite, ma anche dei loro familiari e di tutta la comunità, favorendo l'integrazione anche dei soggetti deboli e rafforzando lo spirito di coesione sociale;
- Incrementare le attività di sensibilizzazione per la cittadinanza riguardanti l'importanza dello scambio culturale, il disagio adulto e la devianza sociale, allo scopo di rendere i cittadini più consapevoli e creare una rete di cittadinanza avente un atteggiamento di tipo inclusivo rispetto alle diverse problematiche sociali;
- Incrementare i momenti di aggregazione e ricreativi a loro rivolti per contrastare l'isolamento e l'esclusione sociale.

### **Obiettivi legati all'emergenza Covid19**

A causa delle misure messe in campo per il contrasto della pandemia causata dal Covid-19, occorre rilevare come le principali istituzioni preposte alla tutela dell'ambiente naturale e urbano del territorio interessato necessitano ad oggi di misure straordinarie quali:

- Supporto agli Uffici del Servizio Sociale per ripristinare e rafforzare le reti di supporto e le risorse di prossimità a vantaggio delle persone fragili o non autosufficienti (anziani, minori, disabili ecc.);
- Supportare i Servizi Sociali nella presa in carico delle famiglie, degli adulti in difficoltà e dei minori che hanno maggiormente risentito della crisi sanitaria e delle chiusure;
- Sostegno alle attività di programmazione e qualificazione di un piano di intervento di comunità che tenga conto della graduale riduzione delle misure di distanziamento sociale, che andranno ricalibrate in base ai dati sanitari disponibili di volta in volta;
- Aumentare le misure di sostegno alle strutture e al personale socio-sanitario, fortemente esposto al distress lavorativo e alla sindrome da burn-out;
- Messa in campo di misure aggiuntive per la gestione in sicurezza del pubblico che accede ai servizi, anche per garantire la corretta fruizione nel pieno rispetto delle misure imposte dal dopo-emergenza;
- Incentivare l'accesso on-line ai servizi e migliorare le infrastrutture digitali dell'ente.

Nel perseguire gli obiettivi progettuali, gli Enti di accoglienza non potranno non tenere in considerazione le misure citate poiché l'impatto sui servizi coinvolti è stato notevole e nell'ottica della ripresa tutto girerà intorno all'eccezionalità della situazione generale creatasi.

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

REGIONE	PROV	ENTE DI ACCOGLIENZA	SETTORE	CODICE SEDE	ATTIVITA'
Sardegna	SS	COMUNE DI BUDDUSO'	ASSISTENZA	160961	Compagnia e animazione presso il domicilio degli utenti anziani e disabili Supporto anziani e disabili nell'espletamento di piccole commissioni Realizzazione di attività di animazione per anziani e disabili presso il Centro di Aggregazione sociale
Sardegna	SS	COMUNE DI CALANGIANUS	ASSISTENZA	162415	Compagnia e animazione presso il domicilio di utenti anziani Supporto anziani nell'espletamento di piccole commissioni Supporto attività Ufficio Servizi Sociali
Sardegna	OR	COMUNE DI MAGOMADAS	ASSISTENZA	200092	Compagnia e animazione presso il domicilio degli utenti anziani e disabili Supporto anziani e disabili nell'espletamento di piccole commissioni Affiancamento anziani e disabili in attività motorie, ludiche e ricreative
Sardegna	OR	COMUNE DI MODOLO	ASSISTENZA	162118	Compagnia e animazione presso il domicilio di utenti anziani Supporto anziani nel disbrigo di piccole commissioni Trasporto sociale anziani
Sardegna	SU	COMUNE DI TEULADA	ASSISTENZA	200440	Compagnia e animazione presso il domicilio di utenti anziani e disabili Supporto anziani e disabili nell'espletamento di piccole commissioni Trasporto sociale anziani e disabili Organizzazione di eventi di aggregazione per anziani e disabili
Sardegna	SU	COMUNE DI USSARAMANNA	ASSISTENZA	202590	Compagnia e animazione presso il domicilio di utenti anziani Supporto anziani nell'espletamento di piccole commissioni Realizzazione di attività di animazione e aggregazione per anziani e disabili nel territorio Accompagnamento anziani e disabili ad attività aggregative e di animazione organizzate nel territorio
Sardegna	OR	COMUNE DI VILLA VERDE	ASSISTENZA	161204	Compagnia e animazione presso il domicilio di utenti anziani Supporto anziani nel disbrigo di piccole commissioni Supporto attività ufficio Servizi Sociali Organizzazione e promozione di attività inter-generazionali per contrastare l'isolamento degli anziani e favorire la solidarietà inter-generazionale
Sardegna	OR	UNIONE DEI COMUNI DEL MONTIFERRU E ALTO CAMPIDANO	ASSISTENZA	202912	Compagnia e animazione presso il domicilio di utenti anziani Supporto anziani nel disbrigo di piccole commissioni Organizzazione di eventi di aggregazione per anziani e per la comunità

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

REGIONE	PROV	ENTE DI ACCOGLIENZA	SETTORE	CODICE SEDE	INDIRIZZO	CIVICO	CAP	POSIZIONI TOTALI	DI CUI GMO
Sardegna	SS	COMUNE DI BUDDUSO'	ASSISTENZA	160961	PIAZZA FUMU	1	7020	3	
Sardegna	SS	COMUNE DI CALANGIANUS	ASSISTENZA	162415	VIA SANT'ANTONIO	2	7023	2	
Sardegna	OR	COMUNE DI MAGOMADAS	ASSISTENZA	200092	VIA VITTORIO EMANUELE III	52	8010	2	
Sardegna	OR	COMUNE DI MODELO	ASSISTENZA	162118	VIA ROMA	76	8019	1	
Sardegna	SU	COMUNE DI TEULADA	ASSISTENZA	200440	VIA CAGLIARI	59	9019	1	
Sardegna	SU	COMUNE DI USSARAMANNA	ASSISTENZA	202590	VIA MARMILLA	36	9020	2	
Sardegna	OR	COMUNE DI VILLA VERDE	ASSISTENZA	161204	VIA INDIPENDENZA	3	9090	4	
Sardegna	OR	UNIONE DEI COMUNI DEL MONTIFERRU E ALTO CAMPIDANO	ASSISTENZA	202912	VIA SANT'AGOSTINO	18	9070	8	
								23	0

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

23 posti disponibili. Non sono previsti i servizi di vitto e alloggio.

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

Tutti gli operatori volontari dovranno svolgere servizio 5 o 6 giorni a settimana con una media di 25 ore settimanali.

In tutte le sedi è richiesta la flessibilità oraria e la tutela della privacy degli utenti.

Seguono altri ulteriori obblighi in relazione alla sede di servizio:

### **COMUNE DI MODOLO - sede 162118**

Disponibilità, qualora fosse necessario, a effettuare spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività di progetto.

### **COMUNE DI VILLA VERDE - sede 161204**

Disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio di sabato e nei giorni festivi.

### **UNIONE DEI COMUNI DEL MONTIFERRU E ALTO CAMPIDANO- sede 202912**

Disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio di sabato e nei giorni festivi e a effettuare spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività di progetto.

## **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

NESSUNO

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

Il sistema di selezione prevede:

- la valutazione dei titoli dichiarati dai candidati nella domanda di partecipazione;
- un colloquio con il personale dell'ente di accoglienza per il quale il giovane si è candidato;
- un colloquio di selezione con i selettori accreditati di ANCI Lombardia.

I colloqui sono di norma organizzati convocando i candidati in sedi provinciali. È stata stimata in 20 minuti la durata congrua minima del colloquio individuale. All'occasione e secondo necessità potranno essere effettuati colloqui di gruppo e/o somministrazione di questionari. A seconda della situazione emergenziale in corso, il colloquio potrebbe essere svolto a distanza.

La procedura standard per la gestione del colloquio prevede:

- Verifica della completa conoscenza delle finalità del progetto da parte del candidato
- Verifica della pregressa esperienza presso l'ente
- Verifica della pregressa esperienza nello stesso settore di impiego
- Verifica dell'idoneità del candidato rispetto alle mansioni previste dal progetto
- Verifica della condivisione degli obiettivi di progetto
- Verifica generale della motivazione
- Interesse per l'acquisizione di competenze

- Disponibilità particolari
- Capacità di relazione e profilo attitudinale
- Altri eventuali di valutazione

In merito ai punti sopra si utilizzerà check list di domande utili a conoscere il candidato, a comprendere le motivazioni, le aspettative nei confronti del progetto e a rilevare le sue attitudini. Accanto al criterio dell'attitudine alla collaborazione volontaria si indagherà sull'attitudine al lavoro in gruppo o in autonomia, l'attitudine alle relazioni, al controllo e al rispetto delle regole. Per facilitare l'emersione delle capacità relazionali e attitudinali potrà rendersi necessaria la somministrazione di un questionario di autovalutazione per l'individuazione di specifiche caratteristiche attitudinali.

Inoltre, sempre in risposta ai punti sopra, si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto (ossia del servizio civile, del progetto, della natura stessa dell'ente) e sull'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione al settore progettuale scelto.

Il processo si conclude con l'attribuzione dei punteggi e relativa elaborazione delle graduatorie.

### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Per gli operatori volontari richiesti nel presente progetto è previsto l'attestazione delle competenze attraverso l'ATTESTATO SPECIFICO.

In particolare il processo di attestazione si focalizzerà sull'analisi dell'acquisizione e dello sviluppo delle seguenti classi di competenza:

- conoscenze che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare attraverso la formazione generale e la formazione specifica sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile ai sensi del decreto legislativo n. 81/2008 e s.m.i.;
- conoscenze e capacità che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare attraverso lo svolgimento del servizio civile, ossia la conoscenza dell'ente e del suo funzionamento, la conoscenza dell'area d'intervento del progetto, la migliore conoscenza del territorio in cui si realizza il progetto e la capacità di gestione del tempo in relazione all'orario di servizio;
- “Competenze personali, sociali e la capacità di imparare a imparare” e “Competenze in materia di cittadinanza”, di cui alla Raccomandazione del Consiglio dell'Unione europea del 22 maggio 2018 (2018/C 189/01), relative alle competenze chiave per l'apprendimento permanente che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare attraverso lo svolgimento del servizio civile;
- competenze chiave di cittadinanza, di cui al Decreto Ministeriale n.139 del 22 agosto 2007 del MIUR, ossia imparare ad imparare, progettare, comunicare, collaborare e partecipare, agire in modo autonomo e responsabile, risolvere problemi, individuare collegamenti e relazioni, acquisire ed interpretare l'informazione.

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

Per la realizzazione della formazione generale si utilizzeranno aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI Lombardia;
- Enti di accoglienza dei progetti
- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Come da sistema accreditato, la formazione generale prevede, 44 ore totali, di cui 32 ore di formazione d'aula in presenza e 12 ore di formazione a distanza.

Per questo progetto, coerentemente con quanto previsto dalla Circolare del 23 dicembre 2020 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" le ore di formazione generale saranno rimodulate come segue:

- 24 ore di formazione d'aula in presenza;
- 8 ore di formazione on line in modalità sincrona;
- 12 ore di formazione a distanza.

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

### *Sede di realizzazione*

Per la realizzazione della formazione specifica saranno utilizzate aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI Lombardia;
- Enti di accoglienza dei progetti
- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

### *Durata*

72 ore, di cui:

- 36 ore di formazione specifica d'aula di cui 8 ore dedicate a Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale;
- 36 ore di formazione specifica a distanza (FAD).

L'attività è coordinata e supervisionata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia.

La formazione specifica sarà erogata, relativamente a tutte le ore previste nel progetto, entro e non oltre 90 giorni dall'avvio dello stesso.

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

Percorsi di inclusione nei Comuni della Sardegna

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

Obiettivi 3 e 4, "Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età" e "Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti".

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

"Crescita della resilienza delle comunità".

## SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO voce 25

*Durata del periodo di tutoraggio*

3 mesi

*Ore dedicate al tutoraggio*

32 ore totali di tutoraggio, di cui:

- 28 ore collettive;

- 4 ore individuali.

*Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione*

L'attività di tutoraggio prevede 32 ore così distribuite:

- 28 ore di tutoraggio collettivo;

- 4 ore di tutoraggio individuale.

Le ore di tutoraggio delle attività obbligatorie ammontano a 28 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio individuale;

- 24 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio e attività opzionali ammontano a 4 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio collettivo.

Per questo progetto, coerentemente con quanto previsto dalla Circolare del 23 dicembre 2020 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" le ore di tutoraggio saranno erogate come segue:

- 16 ore in presenza;
- 16 ore on line in modalità sincrona.

**ORE DI TUTORAGGIO TOTALI 32**





### Attività obbligatorie

Modalità	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Incontro individuale in presenza con il Tutor							2h					
Incontro individuale in presenza con il Tutor												2h
Incontro collettivo on line in modalità sincrona di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (2 giornate di 8 ore ciascuna)							16h					
Incontro collettivo in presenza con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani)											8h	

### Attività opzionali

Modalità	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Incontro collettivo in presenza per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio											4h	

#### Attività obbligatorie (\*)

Il progetto prevede 28 ore di attività di tutoraggio obbligatorie, così suddivise:

- 4 ore di tutoraggio individuale;
- 24 ore di tutoraggio collettivo.

#### TUTORAGGIO INDIVIDUALE

##### 1. Incontro individuale in presenza con il Tutor (durante il settimo mese per una durata di 2 ore)

L'incontro prevede la condivisione con l'operatore volontario dei seguenti contenuti:

- Spiegazione del percorso di tutoraggio previsto (finalità dell'attività, tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione).
- Predisposizione di un dossier individuale; inserimento delle prime considerazioni.  
L'operatore volontario, entro la fine del servizio, dovrà compilare, per le parti che gli competono, un documento, riportando tutte le informazioni e le esperienze significative svolte durante l'anno, dal quale prendere avvio e spunto per un bilancio finale.
- Somministrazione e rielaborazione di un questionario di orientamento professionale.
- Ricostruzione, analisi e valutazione dell'iter formativo e lavorativo e delle acquisizioni professionali

## **2. Incontro individuale in presenza con il Tutor (durante il dodicesimo mese per la durata di 2 ore)**

Il secondo incontro con il Tutor è finalizzato per tracciare un bilancio finale:

- Valutazione dell'esperienza in corso.
- Analisi delle abilità e delle conoscenze possedute dal volontario.
- Confronto tra le abilità e le conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o nuova acquisizione.
- Condivisione del dossier individuale.
- Valutazione della spendibilità e trasferibilità in ulteriori contesti lavorativi del pacchetto di competenze acquisite.

## **TUTORAGGIO COLLETTIVO**

### **1 Incontro collettivo on line in modalità sincrona di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (Durante il settimo mese 2 giornate di 8 ore ciascuna)**

Gli operatori volontari inseriti nel presente progetto parteciperanno a un incontro tenuto da un esperto di orientamento al lavoro che illustrerà le modalità di approccio nei rapporti durante la ricerca del lavoro con aziende, imprese, enti del terzo settore, ecc. Saranno forniti strumenti e indicazioni su come si redige un cv e sulle modalità di gestione dei colloqui. Inoltre saranno descritti sia i canali tradizionali e i nuovi canali da utilizzare per la ricerca del lavoro, sia la normativa vigente in tema lavoro e occupazione.

Di seguito indichiamo nel dettaglio l'iniziativa prevista.

L'obiettivo del corso è quello di trasferire gli strumenti concreti e necessari alla ricerca del lavoro. Nella **prima giornata** attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, gli operatori volontari definiranno il loro "progetto professionale" a partire dai propri punti di forza e di debolezza in termini di interessi e competenze professionali tecniche e trasversali. Sulla base di quanto emerso saranno indicati metodi e tecniche per scrivere il proprio cv e sarà analizzato insieme agli operatori volontari il cv prodotto apportando eventuali modifiche e/o migliorie.

Argomenti previsti:

- interessi e valori professionali;
- variabili che definiscono un ruolo professionale;
- costruzione del progetto professionale;
- valorizzazione delle competenze trasversali (soft-skills);
- strategie per organizzare la ricerca attiva del lavoro;
- costruire il curriculum vitae anche attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea;
- la lettera di accompagnamento.

Nella **seconda giornata** saranno analizzate le modalità di gestione dei colloqui anche attraverso simulazioni e saranno descritti i canali tradizionali e i nuovi canali da utilizzare per la ricerca del lavoro (pagine web degli enti, motori di ricerca, bandi di concorso LinkedIn, autocandidature, ecc.). In tale contesto sarà illustrata la normativa vigente in tema di lavoro e occupazione.

Argomenti previsti:

- prove di selezione (il colloquio, i test, il colloquio di gruppo);
- esercitazioni: simulazione di un colloquio di selezione, presentazione di profili professionali;
- ricerca del lavoro su portali in rete (LinkedIn, Infojobs, ...): guida all'uso;
- metodologie di risposta ad annunci di lavoro;
- enti pubblici e privati preposti allo sviluppo dell'occupazione (Centro per l'Impiego, Servizi per il lavoro, ecc.);

- normativa in tema di lavoro e occupazione.

## **2. Incontro collettivo in presenza con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani) Durante l'undicesimo mese 1 giornata di 8 ore.**

L'obiettivo è avvicinare i giovani alle realtà che si occupano di lavoro, formazione e volontariato. In particolare si vuole colmare il gap che separa molto spesso l'individuo dagli strumenti e dalle risorse utili per orientarsi. Gli incontri prevedono una parte di lezione frontale e interattiva e una parte di didattica attiva, con il coinvolgimento in prima persona dei volontari.

Una prima parte della giornata sarà dedicata alla presentazione degli enti che offrono un supporto soprattutto informativo in relazione ai progetti e alle attività realizzate: Informagiovani, Informalavoro, rete Eurodesk. La seconda parte della giornata sarà dedicata alla presentazione degli enti coinvolti direttamente nell'accompagnamento nel mondo del lavoro: Centro per l'impiego e enti accreditati ai servizi al lavoro.

Argomenti previsti:

- cosa sono Informagiovani, Informalavoro, rete Eurodesk;
- mission e valori;
- servizi erogati.
- i Centri per l'impiego;
- servizi erogati;
- individuazione di un piano di azione per la ricerca attiva di lavoro.

### *Attività opzionali*

Il progetto prevede 4 ore di attività di tutoraggio opzionale attraverso:

## **1. Incontro collettivo in presenza per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio (durante l'undicesimo mese 1 giornata di 4 ore).**

L'incontro si svolgerà con un esperto del settore: gli operatori volontari avranno modo di confrontarsi sui servizi presenti nel proprio territorio, producendo una sorta di mappa geograficamente delimitata.

Argomenti previsti:

- analisi dei canali di accesso al mercato del lavoro;
- mappatura territoriale dei servizi (lavoro di gruppo);
- analisi delle opportunità formative sia nazionali che europee disponibili;
- banche dati: cosa sono e come consultarle.