

## *Allegato B – Servizio Civile Digitale*

### **SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023**

**TITOLO DEL PROGETTO: TERRITORI E COMUNITA' DIGITALI**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO: EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE E SERVIZIO CIVILE ALL'ESTERO – area: SPORTELLI INFORMA**

**DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI**

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**L'obiettivo generale del progetto sarà quello di garantire alle persone vulnerabili ed ai volontari un pieno accesso ai diritti, ai servizi ed alle risorse territoriali grazie a interventi di facilitazione ed educazione digitale in grado di rendere tali diritti praticabili ed esigibili**

Il progetto verrà articolato in attività che rientreranno in entrambe le tipologie di servizi: 1) realizzazione di un servizio di “facilitazione digitale” e 2) attività di “educazione digitale”, mediante interventi di contrasto al divario digitale di carattere culturale, promuovendo lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini e rafforzando quelle degli operatori volontari del SCD accrescendo il loro capitale culturale.

In tal senso il progetto realizzerà entrambi i servizi previsti PROGRAMMA QUADRO DI “SERVIZIO CIVILE DIGITALE:

-REALIZZAZIONE DI UN SERVIZIO DI FACILITAZIONE DIGITALE PRESSO GLI ENTI DI ACCOGLIENZA.

-REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI “EDUCAZIONE DIGITALE

#### **RUOLO ED ATTIVITA' DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

<b>Attività</b>	<b>Descrizione ruolo dell'operatore volontario</b>
<b>Programmazione degli interventi</b>	<p>Il ruolo che il volontario avrà all'interno delle diverse attività sarà il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Collaborerà a disegnare la mappa dei bisogni e prenderà parte alla realizzazione di un'indagine quali/quantitativa sulla diffusione delle strumentazioni digitale e sulle competenze digitali per verificare il livello di autonomia dei soggetti intervistati, identificati come “utenza fragile”. L'operatore volontario collaborerà alla scrittura dei quesiti dell'indagine e ne seguirà l'iter di distribuzione, avendo cura di proporre una modalità sicura ed efficace per raggiungere tutti.</li><li>• Contribuirà alla distribuzione dei questionari e degli strumenti di rilevazione.</li><li>• Aiuterà all'inserimento dei dati raccolti e al riordino dei dati dell'indagine in un drive comune che avrà contribuito a creare.</li></ul>

Attività	
Attività	Descrizione ruolo dell'operatore volontario
Attivazione ex novo di sportelli per la facilitazione digitale	<p>L'operatore volontario anche detto "<b>facilitatore digitale</b>" sotto la supervisione di un referente del servizio, si occuperà di supportare gli utenti <b><u>nell'utilizzo del digitale</u></b>, al fine di renderli gradualmente autonomi nello svolgimento delle operazioni, di norma, supportando quindi l'utente senza sostituirsi al medesimo nelle attività da eseguire.</p> <p>In caso di "utenza fragile" o comunque non autonoma nell'utilizzo dei dispositivi tecnologici o degli applicativi necessari per l'accesso a servizi online, <b>il facilitatore, esaminerà l'attività richiesta e con l'assenso del proprio referente, potrà fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell'intera operazione.</b></p> <p>Allestirà la postazione di sportello di facilitazione digitale predisponendo gli strumenti informatici (computer con videocamera e microfono, una stampante multifunzionale e una connessione internet con velocità conforme agli standard correnti) e settando le impostazioni per garantire l'utilizzo di modalità di navigazione anonima che tutelino la privacy dei dati sensibili degli utenti.</p> <p>Inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collabora all'accoglienza utenti</li> <li>- Collabora nell'accoglienza individualizzata rivolta ai singoli cittadini per la conoscenza dei servizi on-line.</li> <li>- Supporta l'operatore nelle attività di sportello con interventi di ascolto del bisogno per un orientamento nei servizi e aiuto alla compilazione della modulistica</li> <li>- Supporta l'operatore nella predisposizione di schede utenti, alla loro compilazione e nell'orientamento</li> <li>- Crea momenti di assistenza personalizzata agli utenti con più difficoltà e/o fragilità all'uso dei servizi on line e consultazioni siti</li> <li>- Supporto all'operatore nella conoscenza dei servizi e per l'accesso agli stessi, accompagnamento e sostegno personalizzato nel reperimento e di documentazione</li> </ul>

Attività	
Attività	Descrizione ruolo dell'operatore volontario
<b>Corsi di alfabetizzazione digitale</b>	<p>Il ruolo che il volontario avrà all'interno delle diverse attività saranno i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuirà alla pianificazione e calendarizzazione dei corsi di alfabetizzazione digitale sulla base delle esigenze emerse nella rilevazione dei bisogni.</li> <li>- Provvederà a comunicare e promuovere i corsi attraverso mezzi di promozione digitali (social media) e classiche (volantinaggio), per assicurarsi di raggiungere l'utenza interessata.</li> <li>- Preparerà, insieme al responsabile, i materiali didattici, cartacei e video, che serviranno agli incontri dei laboratori. Se necessario, per l'utenza fragile, aiuterà nella scrittura di materiali in lingua inglese o francese.</li> <li>- Aiuterà nell'allestimento degli spazi che ospiteranno i laboratori, garantendo che le postazioni e le attrezzature siano conformi alle disposizioni sanitarie previste. Riceverà gli utenti partecipanti consegnando loro la modulistica già predisposta per le attività di sportello.</li> <li>- I volontari, supportati dai referenti degli enti di accoglienza, attraverso delle "pillole di digitale" potranno formare i cittadini in particolare le persone più fragili come gli anziani o i minori inseriti nelle comunità alloggio, soggetti con bassa scolarizzazione, all'uso delle nuove tecnologie. Ad esempio potranno spiegare loro come si richiede lo SPID, cosa è la CIE (Carta di identità elettronica), come accedere ai servizi pubblici digitali tramite l'app IO, come attivare una casella di posta PEC, oppure nel caso di minori potranno educare i giovani utenti ad un uso più consapevole del digitale. Si occuperanno di interloquire con le scuole per l'attivazione dei corsi, la calendarizzazione, e</li> </ul>

	collaboreranno nell'organizzazione e tenuta del corso, e nella predisposizione del materiale necessario
--	---

### ATTIVITA' COMUNI E CONDIVISE

Attività	Descrizione ruolo del volontario
<b>Potenziare la comunicazione e la collaborazione tra gli Enti co progettanti Focus group</b>	L'operatore volontario prenderà parte all'organizzazione dei focus group e al concreto svolgimento. Sulla base del metodo di analisi che si daranno i vari gruppi e quindi secondo le indicazioni fornite dal suo referente predisporrà materiali slide o semplici report di attività. Realizzazione di un questionario condiviso ed anonimo dei principali aspetti dell'utilizzo dei servizi attivati/implementati.
<b>Sulla strada del Sentiero Digitale</b>	Costruzione di una guida: il presente e il futuro delle professioni digitali, potenzialità e rischi della rete, diritti e doveri dei cittadini online, fino a toccare temi come il cyberbullismo, la difesa da hate speech e la rete come spazio di inclusione senza discriminazioni.

### SEDI DI SVOLGIMENTO:

DENOMINAZIONE SEDE	CODICE SEDE	INDIRIZZO	COMUNE
Comune di Bellizzi	219973	VIA MANIN 23	Bellizzi
Comune di Buccino	218493	PIAZZA MUNICIPIO 1	Buccino
Comune di Campagna	203312	LARGO DELLA MEMORIA 1	Campagna
Comune di Colliano	198977	VIA TERLIZZI SNC	Colliano
Comune di Oliveto Citra	203247	VIA VITTORIO EMANUELE II 46	Oliveto Citra
Comune di Palomonte	196938	VIA A. MASSA 1	Palomonte
Comune di Romagnano al Monte	216407	PIAZZA DELLA LIBERTA' SNC	Romagnano al Monte
Comune di Sant'Egidio del Monte Albino	216472	PIAZZA MARTIRI DI NASSIRYA 1	Sant'Egidio del Monte Albino
Comune di San Gregorio Magno	202378	PIAZZA MUNICIPIO 1	San Gregorio Magno
Comune di Serre	193765	VIA VITTORIO EMANUELE SNC	Serre

### POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 40 SENZA VITTO E ALLOGGIO

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

voce 6 scheda progetto

giorni di servizio settimanali ed orario: sistema Helios

### CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

sistema Helios

### DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: IN ALLEGATO

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:****ORE: 42****SEDE DELLA FORMAZIONE GENERALE: Parrocchia Sant'Alfonso Maria De' Liguori-Via Nazionale -84034 Padula****FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:****SEDE: LA SEDE DELLA FORMAZIONE SPECIFICA COINCIDE CON LA SEDE DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO****Metodologie generali previste da Sistema di Formazione**

La formazione specifica destinata agli operatori volontari prevista all'interno dei progetti dei programmi di Servizio Civile Universale prevede l'utilizzo delle seguenti metodologie:

a) lezione frontale: rappresenta lo strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici, dove i docenti ed i discenti riproducono funzioni e ruoli acquisiti e consolidati. Affinché la lezione frontale sia finalizzata alla promozione di processi di apprendimento e non limitata alla mera illustrazione di contenuti, è necessario renderla più interattiva, i nostri formatori specifici tendono ad integrarla con momenti di confronto e di discussione tra i partecipanti. Per ogni tematica trattata, si persegue lo scopo di creare anche un momento di concentrazione e di riflessione dei partecipanti sui contenuti proposti, con conseguenti dibattiti con i relatori, nei quali dare ampio spazio a domande, chiarimenti e riflessioni;

b) dinamiche non formali: tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo o comunque l'interazione con l'interlocutore, allo scopo di facilitare la percezione e l'utilizzo delle risorse interne al giovane, costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascun operatore volontario, sia come individuo che come parte di una comunità. Queste risorse, integrate da quelle messe a disposizione dalla struttura formativa/formatore specifico, facilitano i processi di apprendimento, in quanto le conoscenze non sono calate dall'alto, ma partono dai saperi dei singoli individui o dal gruppo nel suo complesso per diventare patrimonio comune. Se nella lezione frontale la relazione tra formatore/docente e discente è ancora di tipo "verticale", con l'utilizzo delle dinamiche non formali si struttura una relazione "orizzontale", di tipo interattivo, in cui il/i discente/i ed il formatore sviluppano insieme conoscenze e competenze. Tramite queste tecniche l'apprendimento è organizzato come un duplice processo in cui le persone, attraverso la partecipazione diretta, lo scambio di esperienze e l'interazione, imparano le une dalle altre (apprendimento reciproco).

Ogni incontro è indicativamente strutturato in tre momenti principali:

- una fase iniziale di apertura, molto importante per porre le basi della relazione con il/i partecipante/i e definire gli obiettivi del lavoro insieme,
- una fase intermedia in cui vengono presentati e sviluppati i contenuti specifici della formazione,
- una fase finale in cui, attraverso uno scambio reciproco (formatori-operatori volontari-olp) è possibile valutare il raggiungimento degli obiettivi.

La metodologia didattica attuata concretamente sarà interattiva.

Gli interventi formativi si potranno articolare in:

-lezioni frontali

-dinamiche non formali (ad esempio: "apprendimento cooperativo", role-playing, analisi della comunicazione per mezzo di simulazioni "in situazione" e in aula, lavori di gruppo, giochi ed esercitazioni psicosociali).

Ogni volta, alla conclusione di questi incontri, l'operatore volontario approfondirà nella sede di attuazione del progetto, assieme all'OLP, l'argomento trattato (confronto verbale); inoltre, verrà affiancato da un operatore esperto nelle attività specifiche previste e potrà usufruire di altri momenti di formazione, differenti e specifici per ogni sede.

<b>Moduli</b>	<b>Contenuto</b>	<b>n. ore</b>
<b>Modulo 1</b> Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	-Informativa sui rischi connessi all'impiego dei volontari nelle strutture dell'ente. - Norme di sicurezza generali e all'interno delle strutture. - Ruoli e figure dei sistemi di sicurezza. - Elementi di igiene. - Accorgimenti in caso di terremoto, incendi, ecc. - La tutela della privacy: i dati sensibili, quali sono e come trattarli.	<b>6</b>

<b>Moduli</b>	<b>Contenuto</b>	<b>n. ore</b>
<b>Modulo 2</b> Organizzazione del servizio e della sede di attuazione del progetto "Conoscenza dei bisogni del territorio" "Programmazione delle attività e modalità per l'attuazione del progetto"	L'organizzazione del Comune e degli Enti Locali (gli organi di governo e i rispetti atti). L'autonomia dei Comuni e degli Enti Locali ed il principio di sussidiarietà Le modalità di organizzazione del servizio; Le modalità specifiche di erogazione del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari; Gli strumenti specifici dell'Ente in dotazione agli operatori volontari; I servizi digitali locali (es. forniti dall'amministrazione comunale, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio) e quelli specifici nazionali (es. compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell'Agenzia delle Entrate);	<b>18</b>
<b>Modulo 3</b> La transizione digitale dell'Ente Locale e le attività di progetto	La gestione della transizione digitale nell'Ente Locale Il servizio di reference digitale Attività di sportello (Le competenze necessarie per svolgere il ruolo di facilitatore/educatore digitale nel contesto specifico progettuale). Attività di supporto e formazione (individuale e di gruppo) Campagne informative Raccolta ed elaborazione dati	<b>16</b>

Nell'ambito della formazione specifica, è previsto un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale. Esso sarà articolato nel modo seguente:

<b>Modulo formazione</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Formatore/i specifico/i</b>	<b>Durata</b>
Il Servizio di facilitazione digitale	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	A cura del Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale	Webinar di 8 ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore)

	diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento; I servizi digitali pubblici.		
--	---	--	--

Modulo formazione	Contenuti	Formatore/i specifico/i	Durata
Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1	Alfabetizzazione su informazioni e dati; Collaborazione e comunicazione; Creazione di contenuti digitali; Sicurezza; Problem solving.	A cura del Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale	webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore
Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale”	con studio di casi	A cura del Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale	per un totale di 4 ore

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:  
I SENTIERI DI CITTADINANZA DIGITALE**

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

D	Obiettivo 4 Agenda 2030	Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
F	Obiettivo 10 Agenda 2030	Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

**F Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni**

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

- Numero 20 posti previsti per giovani con minori opportunità
- Certificazione ISEE CERTIFICAZIONE ISEE IN CORSO DI VALIDITA' DI VALORE PARI O INFERIORE A EURO 15.000,00
- Gli uffici degli enti di accoglienza sono a disposizione per la compilazione della domanda e per l'accompagnamento dei giovani;
- Previsto il supporto di pc per la compilazione della domanda

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Il percorso di tutoraggio di 90 giorni sarà svolto durante la seconda metà del progetto e sarà strutturato in 5 moduli + 1 modulo aggiuntivo (per un totale di 27 ore). Nello specifico i moduli saranno così organizzati: quattro moduli collettivi di 5 ore ciascuno, un modulo individuale da 4 ore, un modulo aggiuntivo collettivo di 3 ore.

**ATTIVITA' TUTORAGGIO**

<b>MODULI COLLETTIVI</b>	<b>ORE</b>
CONOSCERSI	<b>5</b>
DAL SAPER FARE	<b>5</b>
AL SAPERE ESSERE	<b>5</b>
RICERCA ATTIVA DEL LAVORO	<b>5</b>
RICERCA ATTIVA!	<b>3</b>
<b>MODULO INDIVIDUALE</b>	<b>ORE</b>
PERCORSI DI SCELTA INDIVIDUALE	<b>4</b>