



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



SERVIZIO CIVILE
UNIVERSALE

Allegato B1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDE ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2024

TITOLO DEL PROGETTO:

Sportelli digitali, cittadini connessi 2024

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport - 16 (Educazione e promozione dei diritti del cittadino)

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto sviluppa la **tipologia 1** di servizi prevista dal Programma quadro: le attività previste sono infatti riconducibili alla realizzazione o potenziamento di un servizio di “*facilitazione digitale*” presso soggetti pubblici e privati che offrono supporto individuale all’utenza di servizi online. Considerando che non tutti gli enti che realizzano il progetto hanno già attivato, presso le loro sedi, i servizi di “*facilitazione digitale*” e alla luce di quanto evidenziato nel contesto in relazione alle potenzialità della digitalizzazione dei servizi pubblici e privati in termini di rapporti con gli utenti, l’obiettivo del progetto è “**attivare e potenziare i servizi di facilitazione digitale presso gli Enti coinvolti dal progetto garantendo a tutti i cittadini pari opportunità di accesso**”, mettendoli in condizione di usufruire dei portali e dei servizi digitali degli Enti pubblici e privati che realizzano il progetto. La facilitazione digitale, in questo progetto, mira, da un lato, ad abilitare la fruizione autonoma da parte dell’utente di servizi digitali essenziali; dall’altro, è finalizzata al continuo miglioramento dei servizi offerti dagli enti che potranno ricalibrare la loro offerta sia sulla base delle esigenze manifestate dai cittadini, sia in relazione ai risultati raggiunti con l’attuazione del presente intervento.

Il progetto risponde all’obiettivo 10 dell’Agenda 2030 “*Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni*” e, insieme a “*Costruire linguaggi digitali comuni 2024*”, si inserisce nell’ambito di azione f) “*Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*” poiché prevede azioni e attività che mirano allo sviluppo di una nuova forma di cittadinanza basata su informazione di qualità, partecipazione e su un rapporto più efficace tra cittadini e pubblica amministrazione, contribuendo al superamento delle disuguaglianze. Nell’ambito del progetto, l’ente proponente e gli enti attuatori interpretano il digitale come uno spazio di eguaglianza e di sviluppo delle comunità e degli individui e sostengono l’inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità e a particolari categorie di persone. Con questo progetto, considerato congiuntamente all’altro facente parte del programma, ASC Aps intende agire non tanto sulle competenze digitali del singolo ma intervenire in modo coeso sul territorio nazionale, interpretando l’innovazione e la digitalizzazione come “*parte di una riforma strutturale dello Stato che promuova più democrazia, uguaglianza, etica, giustizia e inclusione e generi una crescita sostenibile nel rispetto dell’essere umano e del nostro pianeta*”. La pandemia ha evidenziato l’inadeguatezza delle competenze di molti cittadini con gli strumenti digitali e in questo ambito risulta urgente ed evidente la necessità di operare in sinergia tra pubblico e privato. Gli enti di attuazione contribuiscono al raggiungimento all’obiettivo attraverso la messa in campo di azioni direttamente rivolte al target: ognuno per le proprie specificità contribuisce a migliorare sia gli interventi diretti al singolo, sia il quadro di indagine generale relativo alla diffusione della cultura digitale. Nello specifico:

- la rete delle Associazioni Auser lombarde sostiene l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità e a particolari target, quali gli over 65;
- Arci Genova Aps, Arci La Spezia Aps e Auser Savona partecipano portando l'esperienza di sedi aderenti alla Rete di Servizi di Facilitazione Digitale di Regione Liguria con l'attivazione da ottobre 2023 di 14 Punti di Facilitazione Digitale distribuiti nelle province di Genova, Savona e La Spezia;
- i Comuni di Baiso, Campegine, Castellarano, Casalgrande, Cavriago, San Polo d'Enza, Scandiano, Reggio Emilia, Sassuolo e Maranello contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo offrendo un supporto attraverso un punto dedicato per il disbrigo di pratiche connesse alla pubblica amministrazione;
- i Comuni di Poggio Torriana, Rimini, Santarcangelo di R. e Verucchio implementano attività di supporto alla cittadinanza e valorizzando le competenze di tutto il personale degli Enti che si interfaccia quotidianamente con l'utenza;
- i Comuni di Cattolica, Morciano di R. e Rimini, attivando uno sportello presso le biblioteche comunali, contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo potenziando la propria rete di servizi di facilitazione digitale per contrastare il fenomeno del *digital divide*;
- i Comuni di Jesi, Castelplanio e Monte Roberto perseguono l'obiettivo attivando uno sportello digitale e fornendo formazione e informazione alla cittadinanza;
- Arci Comitato Territoriale Grosseto APS attraverso la creazione di punti di sportelli di facilitazione digitale su più comuni della provincia di Grosseto, per rendere il servizio accessibile anche all'utenza più vulnerabile e maggiormente a rischio di esclusione, anche a causa delle difficoltà di spostamento;
- il Comune di Figline e Incisa Valdarno persegue l'obiettivo tramite l'estensione dell'apertura dello sportello digitale alle due biblioteche comunali, l'attivazione corsi di formazione e la promozione della cultura digitale;
- Movimento Consumatori Roma persegue l'obiettivo attraverso uno sportello e un'attività divulgativa e comunicativa relativa ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione;
- Arci Solidarietà Viterbo srl Impresa Sociale contribuirà al raggiungimento dell'obiettivo strutturando uno sportello che supporti l'utenza per quanto riguarda prestazioni socioassistenziali, attivazione di identità digitale e servizi ad essa collegati;
- Arci Lamezia Terme/Vibo Valentia Aps contribuirà al raggiungimento dell'obiettivo dotando la popolazione target di competenze digitali che consentano loro di utilizzare Internet e i servizi digitali forniti sia dai privati sia dalla PA in modo autonomo, promuovendo nel contempo un utilizzo consapevole della rete;
- i Comuni di Cisternino, Locorotondo e Martina Franca partecipano al raggiungimento dell'obiettivo supportando i soggetti esclusi per età o opportunità dalla transizione digitale, agendo per limitare il *digital divide*, operando per facilitare l'accesso ai servizi territoriali.

Indicatori (situazione a fine progetto)

Bisogni	Indicatori	Ex Ante	Ex post
Necessità di potenziare l'accesso ai servizi on-line e di relazione con il cittadino garantendo pari opportunità e contrastando l'emarginazione	Grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici/privati	51%	56%
Bisogno di supportare i cittadini nell'accesso ai servizi online in autonomia, attraverso la messa a disposizione di strumenti tradizionali e tecnologici	Possesso di competenze digitali	47%	55%
	Utilizzo di Internet in generale	86%	90%

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il complesso delle attività che gli Operatori Volontari effettueranno per sostenere il raggiungimento dell'obiettivo **“attivare e potenziare i servizi di facilitazione digitale presso gli Enti coinvolti dal progetto garantendo a tutti i cittadini pari opportunità di accesso”** sia direttamente, sia in sinergia con le risorse umane messe in campo dagli enti attuatori, sono:

Lombardia

Sede di attuazione: **Auser Regionale Lombardia Aps, Auser Ticino Olona – sede operativa di Legnano, Auser Cremona 1, Auser Leucum, Auser Pavia, Auser Milano**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
1.1 Attività di collaborazione e comunicazione per il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini over 65	L'operatore volontario, opportunamente formato sui contenuti delle attività da svolgere, presiederà il punto di facilitazione digitale dando informazioni ai cittadini e affiancandoli nelle pratiche a seconda del livello di istruzione digitale, indirizzandoli o coadiuvandoli a seconda dei casi e delle capacità. La consulenza avverrà all'interno delle sedi Auser sia attraverso uno sportello sia in presenza che telefonico L'operatore volontario dovrà aiutare i cittadini a ottenere il rilascio delle credenziali SPID, a utilizzare in autonomia le principali piattaforme per la prenotazione di esami e servizi. L'operatore volontario dovrà inoltre promuovere il servizio di facilitazione digitale per l'utilizzo di App di proprietà di Auser necessarie per la richiesta e gestione di servizi di aiuto alla persona
1.2 Attività di informazione sulla sicurezza informatica	L'operatore volontario, opportunamente formato sui contenuti delle attività da svolgere, presiederà il punto di facilitazione digitale, dando informazioni ai cittadini sulle modalità per accedere in sicurezza ai diversi portali in uso, utilizzando i basilari accorgimenti di sicurezza per proteggere i propri dati. Inoltre mostrerà come utilizzare il portale del Fascicolo Sanitario Lombardo, il portale Inps, il portale di Regione Lombardia e altri portali necessari per la gestione delle proprie pratiche amministrative e socio sanitarie, tra cui quelli di Auser Lombardia.
1.3 Attività di consulenza telefonica rivolta ai cittadini	L'operatore volontario, opportunamente formato sui contenuti delle attività da svolgere, presiederà il punto di facilitazione digitale dando informazioni ai cittadini sia sulle modalità di funzionamento di portali specifici che sulle modalità per accedervi in sicurezza, affiancando il cittadino nelle pratiche. sia attraverso un servizio telefonico, mediante il quale l'operatore volontario gestirà anche gli appuntamenti per le pratiche in presenza.

	Inoltre sarà di supporto alla costruzione e gestire una casella email dedicata sia per le richieste di consulenza sia per la gestione degli appuntamenti.
--	---

Liguria

Sede di attuazione: **Arci Genova 3, Arci La Spezia sede, Auser Savona**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
1.1 Risposta e assistenza telefonica	L'operatore volontario svolgerà attività di centralino al numero dedicato in collaborazione con gli operatori di segreteria, gestione degli appuntamenti, riordino della documentazione, archiviazione e uso del database.
1.2 Incontri individuali di formazione/assistenza personalizzata individuale	L'operatore volontario affiancherà gli operatori di front-office e una volta formato, si occuperà della presa in carico diretta dei colloqui con utenti dei punti di facilitazione digitale, compilazione portale di monitoraggio del servizio, riordino della documentazione, archiviazione e uso del database, digitalizzazione dei documenti.
1.3 Incontri individuali di formazione/assistenza personalizzata sui servizi regionali	L'operatore volontario supporterà l'organizzazione, la gestione dei contatti con le sedi che ospitano le attività, la partecipazione agli incontri e supporto logistico, la redazione di report degli eventi
1.4 Organizzazione e calendarizzazione di incontri di formazione in gruppi	L'op. vol. parteciperà alle riunioni con coordinatore e operatori di front office. Redazione di testi informativi e promozionali in collaborazione con ufficio stampa, aggiornamento del sito internet dell'associazione, digitalizzazione e stampa di documenti, impaginazione di materiali informativi, distribuzione fisica dei materiali, diffusione attraverso contatti mail e telefonici dell'associazione.
2.1 Ideazione e produzione di materiali promozionali	L'operatore volontario supporterà l'organizzazione logistica per la definizione degli eventi, gestione dell'agenda e dei contatti, partecipazione agli incontri, redazione di un report finale.
2.2 Organizzazione di incontri conoscitivi	L'op. vol. si occuperà delle pagine social dell'associazione con la creazione di post e materiale di promozione, redazione di testi e ricerca immagini, diffusione.
2.3 Promozione attraverso i principali social media	Svolgerà attività di centralino al numero dedicato in collaborazione con gli operatori di segreteria, gestione degli appuntamenti, riordino della documentazione, archiviazione e uso del database.
3.1 Riunioni di coordinamento	L'op. vol. parteciperà alle riunioni di coordinamento insieme ai referenti delle altre sedi di attuazione; predisposizione di materiali da condividere con altre sedi sui propri servizi; predisposizione di tabelle per raccolta dei dati di monitoraggio da condividere, predisposizione di una campagna di comunicazione online dedicata alle azioni di progetto da condividere sui canali di tutti gli enti.

3.2 Progettazione, organizzazione e promozione di iniziative comuni	L'op. vol. sarà di supporto all'organizzazione di iniziative comuni di promozione dei servizi, gestione dei contatti tra enti e del calendario; supporto alla logistica; accoglienza del pubblico; produzione di materiale fotografico di documentazione; relazione report eventi.
3.3 Traduzione di materiali informativi, cartacei e online in varie lingue	Si occuperà della selezione dei materiali e delle informative da tradurre in più lingue; traduzione dei testi; pubblicazione degli articoli online/aggiornamento dei siti o social; diffusione dei materiali tradotti
4.1 Raccolta ed elaborazione statistica dei dati	Sarà di affiancamento nell'attività di front office, archiviazione e uso del database, digitalizzazione dei documenti, ricerca d'archivio. Riordino e analisi delle informazioni raccolte attraverso strumenti informatici di gestione dati.
4.2 Monitoraggio delle richieste	L'op. vol. parteciperà a incontri di monitoraggio con operatori di sportello. Raccolta, riordino e analisi delle informazioni raccolte attraverso strumenti informatici di gestione dati.
4.3 Elaborazione di materiali informativi e strumenti formativi	Si occuperà della progettazione partecipata insieme agli operatori e all'ufficio stampa. Redazione di testi informativi e aggiornamento del sito internet e dei social network dell'associazione, digitalizzazione e stampa di documenti, impaginazione di materiali informativi, distribuzione fisica dei materiali, diffusione attraverso contatti mail e telefonici dell'associazione.

Emilia-Romagna

Sede di attuazione: **Multiplo Centro Cultura Caviago, Sede Comunale Via Farini – Comune di Reggio Emilia, Sede Municipale – Comune di Casalgrande, Casa Comunale – Comune di Baiso, Municipio San Polo – Comune di San Polo d'Enza, Comune Di Maranello, Municipio – Comune di Scandiano, Paggeriarte – Comune di Sassuolo, Biblioteca Comunale Chiavelli – Comune di Castellarano, Comune di Campegine**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
1.1 Attività di collaborazione e comunicazione per il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini	L'operatore volontario, opportunamente formato sui temi del digitale, presiederà il punto di facilitazione digitale dando informazioni ai cittadini sia sulle modalità di funzionamento di portali specifici che sulle modalità per accedervi in sicurezza, affiancando il cittadino nelle pratiche a seconda del livello di istruzione digitale, indirizzandolo o coadiuvandolo a seconda dei casi e delle capacità. La consulenza avverrà all'interno dell'URP sia attraverso un punto informatico che attraverso un servizio telefonico, attraverso cui l'operatore volontario gestirà anche gli appuntamenti per le pratiche in presenza. Dovrà aiutare i cittadini a ottenere il
1.2 Attività di informazione sulla sicurezza informatica	

1.3 Attività di consulenza telefonica	rilascio delle credenziali SPID e gestire una casella email dedicata sia per le richieste di consulenza che per la gestione degli appuntamenti. L'operatore volontario dovrà inoltre promuovere il servizio di facilitazione digitale attraverso i canali social del Comune e materiali informativi realizzati per il servizio.
---------------------------------------	---

Sede di attuazione: **Comune di Poggio Torriana**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
2.1 Attivazione di un servizio di supporto in presenza e telefonico	L'op. vol. affiancherà le persone che si rivolgeranno allo Sportello Digitale per Tutti chiedendo informazioni e/o supporto diretto per l'attivazione dell'identità digitale SPID e più in generale per l'accesso ai servizi digitali. L'operatore volontario dovrà fornire informazioni di primo livello agli utenti che contatteranno lo Sportello Digitale per Tutti tramite telefono.
2.2 Redazione schede informative e gestione delle richieste di informazione	L'op. vol. dovrà fornire informazioni alle persone che si rivolgeranno allo Sportello Digitale per Tutti anche attraverso schede informative appositamente preparate a tal scopo. L'op. vol. potrà definire delle fasce orarie specifiche dedicate ad un'attività di consulenza anche telefonica più mirata per l'attivazione dell'identità digitale SPID o l'accesso ai servizi online
2.3 Consulenza specifica per l'attivazione dello SPID o l'inoltro di pratiche al Comune	L'operatore volontario gestirà un'agenda di appuntamenti per organizzare in maniera puntuale l'attività di consulenza rivolta ai cittadini che desiderano ottenere le credenziali SPID, oppure conoscere le opportunità per l'accesso ai servizi digitali offerte dalla CIE o dalla CNS
2.4 Attivazione di un servizio di supporto in presenza ai collaboratori dell'Ente	L'op. vol. potrà essere chiamato ad affiancare gli operatori laddove, in un particolare periodo dell'anno, vengano attivate procedure online di particolare rilievo per numero e tipologia dei target interessati (es. bandi per richieste di contributo rivolti ad anziani o persone straniere). In tali casi, infatti, il volontario potrà fornire un supporto diretto al personale di altri uffici (es. Servizi sociali, Ufficio Scuola, ecc.) per organizzare l'accoglienza dell'utenza e fornire assistenza nell'erogazione del servizio attraverso le piattaforme di volta in volta interessate
3.1. Pianificazione e promozione dei servizi digitali	L'op. vol. verrà coinvolto nella definizione della campagna di comunicazione finalizzata a far conoscere ai cittadini il servizio di supporto per la divulgazione delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie nell'accesso ai servizi comunali. L'attività è considerata di particolare rilievo in virtù della realizzazione delle misure del PNNR relative alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

3.2. Formazione per l'uso di strumenti digitali	Realizzerà video pillole sul funzionamento dei servizi online, verificando l'efficacia comunicativa del sito, della modulistica e degli strumenti in genere in uso. Fungerà da supporto per formare i cittadini all'utilizzo di app, piattaforme e servizi a distanza
---	---

Sede di attuazione: **Comune di Santarcangelo di Romagna**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
2.1 Attivazione di un servizio di supporto in presenza e telefonico	L'operatore volontario affiancherà le persone che si rivolgeranno allo Sportello al Cittadino chiedendo informazioni e/o supporto diretto per l'attivazione dell'identità digitale SPID e più in generale per l'accesso ai servizi digitali. Dovrà fornire informazioni di primo livello agli utenti che contatteranno lo Sportello al Cittadino tramite telefono.
2.2 Redazione schede informative e gestione delle richieste di informazione	L'op. vol. fornirà informazioni alle persone che si rivolgeranno allo Sportello al Cittadino anche attraverso schede informative appositamente preparate a tal scopo. Inoltre, si occuperà di dare consulenza anche telefonica più mirata per l'attivazione dell'identità digitale SPID o l'accesso ai servizi online
2.3 Consulenza specifica per l'attivazione dello SPID o l'inoltro di pratiche al Comune	L'op. vol. gestirà un'agenda di appuntamenti per organizzare in maniera puntuale l'attività di consulenza rivolta ai cittadini che desiderano ottenere le credenziali SPID, oppure conoscere le opportunità per l'accesso ai servizi digitali offerte dalla CIE o dalla CNS
2.4 Attivazione di un servizio di supporto in presenza ai collaboratori dell'Ente	Potrà essere chiamato ad affiancare gli operatori laddove, in un particolare periodo dell'anno, vengano attivate procedure online di particolare rilievo per numero e tipologia dei target interessati (es. bandi per richieste di contributo rivolti ad anziani o persone straniere). In tali casi, infatti, il volontario potrà fornire un supporto diretto al personale di altri uffici (es. Servizi sociali, Ufficio Scuola, ecc.) per organizzare l'accoglienza dell'utenza e fornire assistenza nell'erogazione del servizio attraverso le piattaforme di volta in volta interessate
3.1. Pianificazione e promozione dei servizi digitali	L'op. vol. verrà coinvolto nella definizione della campagna di comunicazione finalizzata a far conoscere ai cittadini il servizio di supporto per la divulgazione delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie nell'accesso ai servizi comunali
3.2. Formazione per l'uso di strumenti digitali	Il giovane in servizio civile si occuperà di monitorare il funzionamento dei servizi online, verificando l'efficacia comunicativa del sito, della modulistica e degli strumenti in genere in uso, anche somministrando questionari di gradimento sulla qualità dei servizi digitali erogati dall'ente.

Sede di attuazione: **Comune di Verucchio – Centro civico**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
2.1 Attivazione di un servizio di supporto in presenza e telefonico	L'op. vol. affiancherà le persone che si rivolgeranno allo Sportello Digitale chiedendo informazioni e/o supporto diretto per l'attivazione dell'identità digitale SPID e più in generale per l'accesso ai servizi digitali. Dovrà fornire informazioni di primo livello agli utenti che contatteranno lo Sportello Digitale tramite telefono.
2.2 Redazione schede informative e gestione delle richieste di informazione	L'op. vol. dovrà fornire informazioni alle persone che si rivolgeranno allo Sportello Digitale anche attraverso schede informative appositamente preparate a tal scopo. L'op. vol. potrà definire delle fasce orarie specifiche dedicate ad un'attività di consulenza anche telefonica più mirata per l'attivazione dell'identità digitale SPID o l'accesso ai servizi online
2.3 Consulenza specifica per l'attivazione dello SPID o l'inoltro di pratiche al Comune	L'op. vol. gestirà un'agenda di appuntamenti per organizzare in maniera puntuale l'attività di consulenza rivolta ai cittadini che desiderano ottenere le credenziali SPID, oppure conoscere le opportunità per l'accesso ai servizi digitali offerte dalla CIE o dalla CNS
2.4 Attivazione di un servizio di supporto in presenza ai collaboratori dell'Ente	L'operatore volontario potrà essere chiamato ad affiancare gli operatori laddove, in un particolare periodo dell'anno, vengano attivate procedure online di particolare rilievo per numero e tipologia dei target interessati (es. bandi per richieste di contributo rivolti a minori, anziani o persone straniere). In tali casi, infatti, il volontario potrà fornire un supporto diretto al personale di altri uffici (es. Servizi sociali, Ufficio Scuola, ecc.) per organizzare l'accoglienza dell'utenza e fornire assistenza nell'erogazione del servizio attraverso le piattaforme di volta in volta interessate
3.1. Pianificazione e promozione dei servizi digitali	L'op. vol. verrà coinvolto nella definizione della campagna di comunicazione finalizzata a far conoscere ai cittadini il servizio di supporto per la divulgazione delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie nell'accesso ai servizi comunali
3.2. Formazione per l'uso di strumenti digitali	Realizzerà video pillole sul funzionamento dei servizi online, verificando l'efficacia comunicativa del sito, della modulistica e degli strumenti in genere in uso. Fungerà da supporto per formare i cittadini all'utilizzo di app, piattaforme e servizi a distanza

Sede di attuazione: **Comune di Rimini – Servizi Educativi e sede secondaria Comunicazione, informazione, promozione**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
----------------------------------	---------------------------------

2.1 Attivazione di un servizio di supporto in presenza e telefonico	L'op. vol. affiancherà le persone che si rivolgeranno allo sportello chiedendo informazioni e/o supporto diretto per l'accesso ai servizi digitali del Comune soprattutto in relazione allo specifico settore dei Servizi Educativi.
2.2 Redazione schede informative e gestione delle richieste di informazione	L'op. vol. dovrà fornire informazioni alle persone che si rivolgeranno allo Sportello anche attraverso schede informative appositamente preparate a tal scopo. Potrà definire delle fasce orarie specifiche dedicate ad un'attività di consulenza anche telefonica più mirata per l'accesso ai servizi online
2.3 Consulenza specifica per l'attivazione dello SPID o l'inoltro di pratiche al Comune	L'op. vol. gestirà un'agenda di appuntamenti per organizzare in maniera puntuale l'attività di consulenza rivolta ai cittadini che desiderano conoscere le opportunità per l'accesso ai servizi digitali offerte dalla CIE o dalla CNS
2.4 Attivazione di un servizio di supporto in presenza ai collaboratori dell'Ente	L'op. vol. potrà essere chiamato ad affiancare gli operatori laddove, in un particolare periodo dell'anno, vengano attivate procedure online di particolare rilievo per numero e tipologia dei target interessati (es. bandi per richieste di contributo rivolti a minori e persone con disabilità). In tali casi, infatti, il volontario potrà fornire un supporto diretto al personale di altri uffici (es. Servizi sociali, Ufficio Scuola, ecc.) per organizzare l'accoglienza dell'utenza e fornire assistenza nell'erogazione del servizio attraverso le piattaforme di volta in volta interessate
2.5 Supporto ai collaboratori dell'Ente nell'attività di customer satisfaction dei cittadini	Supporto ai collaboratori dell'Ente nell'analisi degli strumenti digitali adottati dall'Ente per l'erogazione dei servizi digitali, nelle verifiche dell'Ente circa l'accessibilità dei servizi digitali offerti e nell'assistenza agli stessi cittadini nella compilazione digitale dei questionari.
3.1. Pianificazione e promozione dei servizi digitali	L'operatore volontario verrà coinvolto nella definizione della campagna di comunicazione finalizzata a far conoscere ai cittadini il servizio di supporto per la divulgazione delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie nell'accesso ai servizi comunali
3.2. Formazione per l'uso di strumenti digitali	Realizzerà video pillole sul funzionamento dei servizi online, verificando l'efficacia comunicativa del sito, della modulistica e degli strumenti in genere in uso. Fungerà da supporto per formare i cittadini all'utilizzo di app, piattaforme e servizi a distanza

Sede di attuazione: **Comune di Cattolica – Biblioteca, Comune di Morciano – Biblioteca, Comune di Rimini – Biblioteca Gambalunga**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
4.1 Attivazione di un servizio di supporto in presenza e telefonico	Gli operatori volontari affiancheranno le persone che si rivolgeranno allo sportello allestito presso la biblioteca comunale chiedendo informazioni e/o supporto diretto per l'attivazione dell'identità

	<p>digitale SPID e più in generale per l'accesso ai servizi digitali dell'Ente.</p> <p>Dovranno inoltre fornire informazioni di primo livello agli utenti che contatteranno lo Sportello tramite telefono o posta elettronica</p>
4.2 Redazione schede informative e gestione delle richieste di informazione	<p>Gli operatori volontari forniranno informazioni alle persone che si rivolgeranno allo Sportello anche attraverso schede informative appositamente preparate a tal scopo. Nei limiti dell'orario di apertura della sede, gli operatori volontari potranno definire delle fasce orarie specifiche dedicate ad un'attività di consulenza anche telefonica più mirata per l'attivazione dell'identità digitale SPID o l'accesso ai servizi online</p>
4.3 Consulenza specifica per l'attivazione dello SPID o l'inoltro di pratiche al Comune	<p>Gli operatori volontari gestiranno un'agenda di appuntamenti per organizzare in maniera puntuale l'attività di consulenza rivolta ai cittadini che desiderano ottenere le credenziali SPID, oppure conoscere le opportunità per l'accesso ai servizi digitali offerte dalla CIE, dalla CNS e dal Comune.</p>
4.4 Attivazione di un servizio di supporto in presenza ai collaboratori dell'Ente	<p>Gli operatori volontari potranno essere chiamati ad affiancare gli operatori laddove, in un particolare periodo dell'anno, vengano attivate procedure online di particolare rilievo per numero e tipologia dei target interessati (es. bandi per richieste di contributo rivolti ad anziani o persone straniere). In tali casi, infatti, i volontari potrà fornire un supporto diretto al personale di altri uffici (es. Servizi sociali, Ufficio Scuola, ecc.) per organizzare l'accoglienza dell'utenza e fornire assistenza nell'erogazione del servizio attraverso le piattaforme di volta in volta interessate</p>
4.5 Consulenza per l'utilizzo da remoto dei servizi e delle risorse digitali delle biblioteche	<p>Gli operatori volontari, in collaborazione con gli operatori del Servizio Reference della Biblioteca, forniranno ai cittadini che si rivolgono allo sportello, informazioni per l'accesso ai servizi digitali della Biblioteca al fine di rafforzare conoscenza e usabilità di risorse culturali ad accesso gratuito.</p>
4.6 Realizzazione di una campagna e azioni comunicative di sensibilizzazione al digitale	<p>Gli operatori volontari potranno realizzare video pillole e materiali sul funzionamento dei servizi online, verificando l'efficacia comunicativa del sito, della modulistica e degli strumenti in genere in uso. Inoltre, saranno coinvolti nelle attività di distribuzione dei materiali informativi e di diffusione delle informazioni sul territorio relativamente all'attivazione dello sportello presso la Biblioteca.</p>

Marche

Sede di attuazione: **Comune di Jesi, Comune di Castelplanio, Comune di Monte Roberto**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
1.1 Sopralluoghi nel territorio di riferimento	Gli Op. vol. effettueranno i sopralluoghi nelle sedi individuate dai comuni con l'obiettivo di verificare l'idoneità degli stessi all'apertura dello

	sportello di aiuto
1.2 Predisposizione postazioni pc complete	Gli Op. vol. verificheranno il corretto funzionamento dei dispositivi elettronici
1.3 Calendarizzazione	Gli Op. vol., in base alle disponibilità delle varie sedi, predisporranno il calendario per l'attivazione degli sportelli al pubblico
1.4 Pubblicizzazione del servizio dello "Sportello digitale"	Si occuperanno della realizzazione del materiale informativo sia cartaceo che digitale. Distribuzione del materiale cartaceo.
1.5 Apertura degli "Sportelli digitali"	Gli Op. vol. svolgeranno il ruolo di "facilitatori digitali": accoglieranno i cittadini che accedono al servizio, li supporteranno e guideranno nell'utilizzo degli strumenti digitali
1.6 Monitoraggio dell'afflusso e il livello di gradimento dell'utenza	Gli Op. vol. monitoraggio dell'afflusso e del gradimento dell'utenza attraverso il numero di accessi e la predisposizione e compilazione di questionari di gradimento
2.1 Progettazione di corsi sulle competenze digitali	Gli Op. vol. progetteranno i 3 corsi di formazione di livello diverso rivolti all'utenza in termini di: contenuti, durata, suddivisione in moduli e obiettivi da raggiungere per ciascun livello
2.2 Predisposizione di materiali	Gli Op. vol. realizzeranno il materiale di supporto e lo caricheranno nel sito del comune in cui operano
2.3 Presentazione alla cittadinanza dei tre corsi progettati	Gli Op. vol. parteciperanno alle attività di presentazione da parte dei Comuni alla cittadinanza dei corsi in attivazione e delle modalità per accedervi
2.4 Predisposizione di un modello di adesione ai corsi	Realizzeranno il modello di adesione da distribuire ai cittadini
2.5 Analisi del numero delle domande di adesione	Si occuperanno del ritiro dei moduli d'adesione e, dopo una loro analisi, organizzeranno i tre corsi.
2.6 Organizzazione degli aspetti logistici	Gli Op. vol. daranno indicazione al personale addetto per l'allestimento delle sale, si occuperanno della calendarizzazione dei tre corsi e della pubblicazione e diffusione della calendarizzazione
2.7 Avvio dei corsi sulle competenze digitali	Daranno supporto ai formatori e ai partecipanti ai corsi sulle competenze digitali

Toscana

Sede di attuazione: **Arci Comitato Territoriale Grosseto**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
1.1 Creazione del gruppo di lavoro	Gli operatori volontari in servizio saranno integrati all'interno del gruppo di lavoro affiancando in tutte le fasi di realizzazione del progetto gli operatori degli sportelli ed i volontari dell'associazione.
1.2 Coordinamento con le Amministrazioni Comunali ed i partner	Gli operatori volontari collaboreranno all'individuazione dei bisogni e della potenziale utenza di ciascun territorio coadiuvando gli operatori degli sportelli.
1.3 Individuazione ed allestimento delle sedi fisiche	Gli operatori volontari saranno impegnati nelle fasi di allestimento delle sedi dove saranno realizzate le azioni previste dal progetto.

2.1 Mappatura del territorio di ciascun Comune	Gli operatori volontari contribuiranno attivamente alla mappatura del territorio di ciascun Comune e della presenza dell'utenza.
2.2 Individuazione, su ogni Comune, di sedi distaccate	Gli operatori volontari contribuiranno ad individuare le sedi distaccate, nonché parteciperanno all'allestimento.
3.1 Individuazione del personale dedicato	Nessun ruolo
3.2 Organizzazione dello sportello ed individuazione delle modalità di erogazione dei servizi	Gli operatori volontari parteciperanno alla definizione delle modalità di erogazione del servizio, collaborando con gli operatori dello sportello e con i volontari dell'associazione.
3.3 Realizzazione del servizio	Gli operatori volontari collaboreranno con gli operatori dello sportello e con i volontari dell'associazione alla erogazione del servizio, in particolare prenderanno parte alla azione di affiancamento dell'utente nell'utilizzo delle nuove tecnologie, della rete e dei servizi digitali pubblici e privati.
3.4 Individuazione delle modalità di comunicazione	Gli operatori volontari parteciperanno alla definizione delle campagne di comunicazione del servizio offerto all'utenza, soprattutto l'utilizzo di canali social.
4.1 Organizzazione dei moduli formativi da proporre agli utenti	Nessun ruolo
4.2 Individuazione dei gruppi di utenti da formare	Nessun ruolo
4.3 Creazione di gruppi di auto apprendimento	Gli operatori volontari, con la guida degli operatori dello sportello, svolgeranno l'azione di affiancamento dei gruppi di auto apprendimento, facilitando l'accesso degli utenti alle risorse di apprendimento a disposizione in rete.
4.4 Realizzazione dei percorsi formativi	Gli operatori volontari affiancheranno gli operatori dello sportello e dei volontari dell'associazione per garantire la riuscita dei percorsi di formazione rivolta agli utenti.
5.1 Individuazione ed allestimento dei luoghi da adibire all'uso in autonomia degli strumenti digitali	Gli operatori volontari parteciperanno all'individuazione e allestimento degli spazi destinati all'accesso in autonomia ai servizi digitali da parte dell'utenza. Inoltre, svolgeranno anche una funzione di supporto agli utenti che lo dovessero richiedere.

Sede di attuazione: **Biblioteca Comunale di Figline Valdarno, Biblioteca Comunale di Incisa Valdarno, Comune di Figline e Incisa Valdarno**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
6.1 Attivazione di un servizio di supporto in presenza e telefonico	L'operatore volontario affiancherà le persone che si rivolgeranno agli sportelli chiedendo informazioni e/o supporto diretto per l'accesso ai servizi digitali dell'Ente.
6.2 Redazione schede informative e gestione delle richieste di informazione	L'operatore volontario fornirà informazioni alle persone che si rivolgeranno agli Sportelli anche attraverso schede informative, appositamente redatte per suddetto scopo.
6.3 Attività di back office e front office	L'operatore volontario si occuperà di elaborare informazioni, aggiornare schede relative ai servizi offerti, collaborare all'aggiornamento del sito internet, gestire prenotazioni per gli utenti che hanno bisogno del supporto digitale.

7.1 Consulenza per l'utilizzo da remoto dei servizi e delle risorse digitali delle biblioteche	L'operatore volontario sarà a disposizione degli utenti per implementare i servizi digitali delle biblioteche e risponderà alle richieste anche tramite telefono e/o mail.
7.2 Redazione schede informative e gestione delle richieste di informazione	In collaborazione con l'ufficio stampa del Comune, gli operatori volontari realizzeranno materiale sul funzionamento dei servizi online, verificando l'efficacia comunicativa del sito, della modulistica e degli strumenti in uso. Inoltre, saranno coinvolti nella distribuzione dei materiali informativi e di diffusione delle informazioni sul territorio relativamente ai punti di accesso digitale dell'Ente.
7.3 Ideazione e organizzazione di percorsi e incontri di approfondimento	L'operatore volontario contribuirà all'ideazione e all'organizzazione di percorsi e incontri di approfondimento sul territorio, collaborando anche con Arci Valdarno e il Circolo Arci Incisa, partner del progetto, per ampliare e incrementare la conoscenza degli sportelli e le competenze digitali dei cittadini.
7.4 Progettazione e organizzazione Festival della cultura digitale	L'operatore volontario coadiuverà i dipendenti nello stilare il programma, organizzare e presidiare l'evento, realizzare materiale pubblicitario e accompagnare i partecipanti durante i giorni del Festival.

Lazio

Sede di attuazione: **Arci Solidarietà Viterbo srl Impresa Sociale**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
1.1 Pubblicizzazione del nuovo servizio	L'operatore volontario collaborerà nell'individuazione di tutti i destinatari che dovranno essere messi a conoscenza dell'avvio del nuovo sportello digitale presente presso la sede di Arci Solidarietà Viterbo. Si occuperà di promuovere la nuova attività attraverso i canali social e della consegna di materiale informativo cartaceo presso punti della provincia preventivamente individuati (es. Comuni, Questura, bacheche di associazioni del territorio, ecc)
1.2 Consulenza specifica per l'attivazione dello SPID	L'operatore volontario, opportunamente formato sui temi del digitale, presiederà lo sportello digitale e supporterà gli utenti che ne manifesteranno la necessità in tutte le fasi previste per l'attivazione dello SPID. Spiegherà loro scopo e modalità d'impiego di quest'ultimo.
1.3 Attività di informazione	L'operatore volontario, opportunamente formato sui temi del digitale, presiederà lo sportello digitale dando informazioni agli utenti sia sulle modalità di funzionamento di portali specifici che sulle modalità per accedervi in sicurezza, affiancandoli nelle pratiche a seconda del livello di istruzione digitale, indirizzandoli o coadiuvandoli a seconda dei casi e delle capacità.
1.4 Organizzazione di giornate di informazione e formazione	L'operatore volontario accompagnerà il personale di Arci Solidarietà Viterbo nell'organizzazione e nella realizzazione di giornate di formazione e

	informazione in merito all'utilizzo di strumenti digitali e sui temi della sicurezza informatica. Promuoverà le giornate, raccoglierà le adesioni e si occuperà di tenere traccia delle presenze mediante l'utilizzo di registri. Si occuperà di contattare i mediatori linguistici per una traduzione simultanea là dove se ne sarà riscontrata la necessità.
1.5 Ideazione, realizzazione e divulgazione	L'operatore volontario realizzerà brevi video, materiale audio, opuscoli informativi di presentazione di strumenti e funzionalità digitali. Si occuperà di tradurre il materiale prodotto nelle lingue più diffuse grazie alla collaborazione di traduttori messi a disposizione da Arci Solidarietà Viterbo.

Sede di attuazione: **Movimento Consumatori**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
2.1 Individuazione del target cui rivolgere l'indagine.	L'op. vol. collaborerà con l'ufficio stampa e l'ufficio tesseramento nazionale per l'individuazione dell'elenco dei soggetti cui indirizzare il questionario
2.2 Ideazione e redazione di un questionario per la rilevazione dei bisogni di fruizione e criticità riscontrate nell'approccio ai servizi digitali	Collaborerà alla redazione del questionario sotto guida ed indirizzo di esperti della associazione
2.3 Somministrazione del questionario a tutti i contatti targettizzati	Si occuperà del monitoraggio dell'andamento della rilevazione
2.4 Analisi dei dati raccolti ai fini della rilevazione dei bisogni	Si occuperà della elaborazione dei dati e verifica degli stessi in collaborazione con gli esperti dell'associazione
3.1 Divulgazione	L'op. vol. svolgerà le seguenti mansioni: <ul style="list-style-type: none"> • Ricerca su siti istituzionali, forum e riviste di dati, notizie e documenti • Studio e approfondimento normativa e regolazione vigente tramite banche dati e ricerche sul web. • Aggiornamento archivio informatico associativo del materiale di studio e approfondimento in server condiviso • Supporto nei contatti esterni con istituzioni e partner propedeutici alla promozione delle attività • Raccolta e analisi dati e reportistica
3.2 Informazione e comunicazione	L'op. vol. svolgerà le seguenti mansioni: <ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla comunicazione e diffusione contenuti online e offline: aggiornamento dei contenuti dei siti web MC e delle pagine social (Twitter, facebook) • Monitoraggio della rassegna stampa. • Supporto elaborazione contenuti dei materiali informativi e divulgativi per la newsletter, i canali social MC, il sito e il magazine dell'associazione

<p>4.1 Informazione e assistenza/orientamento alla conoscenza degli strumenti e dei servizi digitali mediante lo sportello di assistenza online e telefonica</p>	<p>L'op. vol. svolgerà attività di back office:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla stesura delle schede di rilevazione e di valutazione del gradimento del servizio reso • Attività di studio e ricerca per l'aggiornamento dei contenuti informativi e propedeutici al corretto svolgimento dell'attività di assistenza • Monitoraggio risultati raggiunti ed elaborazione dei dati raccolti attraverso le schede di rilevazione e dei questionari di gradimento <p>E di front office</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza, rilevazione dell'esigenza e prima informazione • Presidio canale telefonico, mail, chat live, form online e whatsapp • Supporto organizzativo: calendarizzazione degli incontri, contatti con gli ospiti, redazione scheda rilevazione bisogno, logistica delle attività. • Ausilio alla stesura in bozza di segnalazioni
<p>4.2 Informazione e assistenza/orientamento alla conoscenza degli strumenti e dei servizi digitali mediante lo sportello territoriale</p>	<p>L'op. vol. svolgerà attività di back office:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla stesura delle schede di rilevazione e di valutazione del gradimento del servizio reso • Attività di studio e ricerca per l'aggiornamento dei contenuti informativi e propedeutici al corretto svolgimento dell'attività di assistenza • Monitoraggio risultati raggiunti ed elaborazione dei dati raccolti attraverso le schede di rilevazione e dei questionari di gradimento <p>E attività di front office</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza, rilevazione dell'esigenza e prima informazione • Redazione scheda rilevazione bisogno ed eventuale calendarizzazione di incontri specifici con i consulenti MC • Ausilio alla stesura in bozza di segnalazioni
<p>5.1 pubblicizzazione tramite social network, siti web dell'Ente</p>	<p>Si occuperà dell'aggiornamento dei social network. Scrittura di testi informativi</p>
<p>5.2 realizzazione video pillole promozionali e loro divulgazione tramite i canali social associativi</p>	<p>Collaborerà alla redazione dei contenuti per l'elaborazione delle video pillole</p>

Calabria

Sede di attuazione: **Arci Lamezia Terme/Vibo Valentia Aps**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
1.1 Analisi demografica	L'op. vol. si occuperà dello studio e approfondimento dei servizi, ausilio alla redazione del questionario sotto guida ed indirizzo di esperti della associazione
1.2 Progettazione e sviluppo di un questionario	
1.3 Validazione del questionario attraverso test pilota o focus group.	
1.4 Redazione del questionario finale in base ai feedback ricevuti.	

1.5 Preparazione strumenti e risorse necessarie per la distribuzione	
2.1 Identificazione dei principali servizi sociali e enti pubblici	L'operatore volontario parteciperà alle riunioni e agli incontri di programmazione e progettazione delle attività da svolgere
2.2 Pianificazione e organizzazione degli incontri con i responsabili dei servizi sociali	
2.3 Presentazione dei risultati della ricerca	
2.4 Accordi e partenariati	
3.1 Progettazione e allestimento degli spazi degli sportelli	L'operatore Volontario sarà di supporto agli operatori dell'associazione nella attività quotidiana, nella presa in carico del servizio, nel sostegno alle persone con difficoltà digitali, nella realizzazione di proposte innovative complementari all'attività ordinaria del progetto. Affiancamento degli operatori durante le attività di pubblicizzazione del servizio. Il volontario si occuperà della pubblicizzazione attraverso preparazione di materiali informativi inerenti alle medesime attività
3.2 Creazione materiali promozionali e pubblicitari per divulgare il servizio	
3.3 Organizzazione eventi di lancio e campagne di sensibilizzazione	
4.1 Formazione del personale degli sportelli	L'op. vol. svolgerà attività di back office: <ul style="list-style-type: none"> • Stesura delle schede di rilevazione e di valutazione del gradimento del servizio reso affiancati da un operatore dello sportello. • Attività di studio e ricerca per l'aggiornamento dei contenuti informativi e propedeutici al corretto svolgimento dell'attività di assistenza • Monitoraggio risultati raggiunti ed elaborazione dei dati raccolti attraverso le schede di rilevazione e dei questionari di gradimento. E attività di front office: <ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza, rilevazione dell'esigenza e prima informazione • Redazione scheda rilevazione bisogno ed eventuale calendarizzazione di incontri specifici con gli operatori dello sportello • Ausilio alla stesura in bozza di segnalazioni
4.2 Sviluppo materiali didattici e guide per aiutare gli utenti	
4.3 Supporto continuo agli utenti attraverso canali online e offline	
5.1 Implementazione sistemi di monitoraggio	L'Operatore volontario monitorerà gli accessi agli sportelli e delle tipologie di pratiche effettuate per stilare rapporti di sportello.
5.2 Analisi regolare dei dati raccolti per valutare l'efficacia del servizio	
5.3 Periodiche valutazioni delle prestazioni del personale degli sportelli	
5.4 Raccolta e documentazione casi di successo e testimonianze degli utenti	

Puglia

Sede di attuazione: **Comune di Cisternino, Comune di Locorotondo e Comune di Martina Franca**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
1.1 Avvio del progetto e ricognizione sui servizi che offre l'ente di accoglienza	Studio e approfondimento dei servizi
1.2 Attività di back office e front office	L'operatore volontario si occuperà di elaborare informazioni, aggiornare schede relative ai servizi telematici offerti, collaborare all'aggiornamento del sito internet, gestire prenotazioni telefoniche per l'utenza con minori abilità tecnologiche; fornire informazioni in relazione ai diversi servizi comunali.

1.3 Assistenza per l'utilizzo dei servizi telematici e delle piattaforme comunali	L'operatore volontario si occuperà di supportare i cittadini nell'utilizzo delle piattaforme in uso dalla sede di attuazione per i servizi comunali con accesso da remoto.
1.4 Organizzazione di incontri e/o video tutorial formativi/informativi sui servizi telematici	Il giovane sarà impegnato nella raccolta delle necessità della comunità locale per il miglioramento dei servizi e a guidare con interventi mirati coloro che hanno bisogno di supporto nell'utilizzo delle tecnologie informatiche.
1.5 Progettazione per nuovi servizi e miglioramento di quelli esistenti	Collabora con la struttura ospitante mettendo in campo anche azioni utili allo sviluppo e al miglioramento del progetto

Sede di attuazione: **tutte**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
1.1. Produzione e raccolta materiali	Gli Operatori Volontari collaborano con l'ente di accoglienza nella produzione dei materiali promozionali, divulgativi, informativi e formativi e nella raccolta degli stessi nella cartella condivisa di progetto
1.2. Sistematizzazione dei materiali raccolti	Gli Operatori Volontari, in collaborazione fra loro e affiancati dagli oip e dal Coordinatore nazionale del progetto digitale, si occuperanno della strutturazione della pubblicazione, della definizione della linea grafica e della sistematizzazione dei contenuti.
1.3. Diffusione del report informativo e formativo	Gli operatori volontari si occuperanno della pubblicazione del report sul sito dell'ente di accoglienza e programmeranno iniziative di diffusione e disseminazione dei risultati.

In linea con le "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" del 31 gennaio 2023 e considerata inoltre la natura del progetto, si prevede che parte delle attività possa essere realizzata non nelle sedi di attuazione del progetto, ma "da remoto". Questa non supererà comunque il 30% dell'attività totale che gli operatori volontari svolgeranno. Tale modalità operativa sarà attivata solo nel caso in cui l'operatore volontario sia nelle condizioni di operare a distanza e l'ente sia in grado di fornire la necessaria strumentazione tecnologica e digitale.

Il progetto prevede dei posti riservati a giovani con minori opportunità, i quali parteciperanno al progetto con il medesimo ruolo previsto per tutti gli operatori volontari.

Infine, gli operatori volontari del SC selezionati per questo progetto, attraverso le attività che realizzeranno, parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiscono nei campi di cittadinanza attiva e di lavoro di gruppo, finalizzate ad una loro crescita umana e sociale, in linea con la formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCU e al Manifesto ASC 2019;

- apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato all'acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro, a cominciare dai soggetti no profit;
- fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;

- crescita individuale dei partecipanti con lo sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.

Inoltre, in relazione a questa specifica sperimentazione, i giovani operatori volontari che saranno selezionati per svolgere il “*Servizio Civile Digitale*”, andando a ricoprire il ruolo di “*facilitatori digitali*”, potranno contribuire con il loro operato all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, nonché promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti.

SEDI DI SVOLGIMENTO:				
Sede	Indirizzo	Comune	Codice Sede	N° Volontari
ARCI GENOVA 3	VIA AL MOLO GIANO	GENOVA	140964	4 (GMO: 2)
AUSER PAVIA	Corso Genova	VIGEVANO	141034	1
AUSER CREMONA 1	VIA BRESCISA	CREMONA	141016	1
AUSER LEUCUM	CORSO MONTE SANTO	LECCO	140773	2 (GMO: 1)
AUSER MILANO	VIA DEI TRANSITI	MILANO	141032	1
AUSER TICINO OLONA SEDE OPERATIVA DI LEGNANO	VIA CIRO MENOTTI	LEGNANO	140778	1
COMUNE DI JESI (EX SEDE SOSPESA)	PIAZZA INDIPENDENZA	JESI	140135	2 (GMO: 1)
BIBLIOTECA COMUNALE FIGLINE VALDARNO	VIA LOCCHI	FIGLINE E INCISA VALDARNO	141513	1
COMUNE DI FIGLINE E INCISA VALDARNO 2	PIAZZA DEL MUNICIPIO	FIGLINE E INCISA VALDARNO	141539	1
BIBLIOTECA COMUNALE INCISA IN VALDARNO (EX SEDE SOSPESA)	PIAZZA SANTA LUCIA	FIGLINE E INCISA VALDARNO	141514	1 (GMO: 1)
ARCI SOLIDARIETA' VITERBO IMPRESA SOCIALE SRL (EX SEDE SOSPESA)	VIA VICENZA	VITERBO	222919	1 (GMO: 1)
COMUNE DI CISTERNINO	VIA PRINCIPE AMEDEO	CISTERNINO	141537	1
COMUNE DI LOCOROTONDO SEDE 2	PIAZZA AMODIO	LOCOROTONDO	141367	3 (GMO: 1)
SEDE OPERATIVA	VIA GIOVANNI GIOLITTI	LAMEZIA TERME	141890	1
MOVIMENTO CONSUMATORI	VIA PIEMONTE	ROMA	142478	3 (GMO: 1)
COMUNE DI MARTINA FRANCA	PIAZZA ROMA	MARTINA FRANCA	142425	2 (GMO: 1)
COMUNE DI MORCIANO DI ROMAGNA - BIBLIOTECA	VIA PASCOLI	MORCIANO DI ROMAGNA	143038	1
COMUNE DI CASTELPLANIO (EX SEDE SOSPESA)	PIAZZA MAZZINI	CASTELPLANIO	143030	1
SEDE COMUNALE VIA FARINI	VIA LUIGI CARLO FARINI	Reggio nell'Emilia	168049	2 (GMO: 1)
COMUNE DI SASSUOLO - PAGGERIARTE	PIAZZALE DELLA ROSA	SASSUOLO	167923	1
COMUNE DI MARANELLO	PIAZZA LIBERTA'	MARANELLO	167899	1

BIBLIOTECA GAMBALUNGA	VIA ALESSANDRO GAMBALUNGA	RIMINI	167815	1
SERVIZI EDUCATIVI (EX SEDE SOSPESA)	VIA DUCALE	RIMINI	168059	1
COMUNE DI CATTOLICA - BIBLIOTECA	PIAZZA DELLA REPUBBLICA	CATTOLICA	167891	2 (GMO: 1)
CENTRO CIVICO (EX SEDE SOSPESA)	PIAZZA EUROPA	VERUCCHIO	167858	1
MULTIPLO CENTRO CULTURA CAVRIAGO	VIA DELLA REPUBBLICA	CAVRIAGO	167977	1
COMUNE DI SANTARCANGELO DI ROMAGNA	PIAZZA GANGANELLI	SANTARCANGELO DI ROMAGNA	167911	1
COMUNE POGGIO TORRIANA	VIA ROMA	POGGIO TORRIANA	167929	1
MUNICIPIO	VIA VALLISNERI	SCANDIANO	175644	1
BIBLIOTECA COMUNALE CHIAVELLI	VIA ROMA	CASTELLARANO	175566	1
MUNICIPIO SAN POLO	PIAZZA IV NOVEMBRE	SAN POLO D'ENZA	201542	1
COMUNE DI MONTE ROBERTO (EX SEDE SOSPESA)	PIAZZA RUGGERI	MONTE ROBERTO	201509	1
AUSER SAVONA	VIA ARRIGO BOITO	SAVONA	205628	1
ARCI LA SPEZIA SEDE	VIA VENTiquATTRO MAGGIO	LA SPEZIA	209075	1
SEDE MUNICIPALE	PIAZZA MARTIRI DELLA LIBERTÀ	CASALGRANDE	209231	1
ARCI COMITATO TERRITORIALE GROSSETO APS	VIA MAURICE RAVEL	GROSSETO	211870	2 (GMO: 1)
AUSER REGIONALE LOMBARDIA APS	VIA DEI TRANSITI	MILANO	215178	1 (GMO: 1)
CASA COMUNALE	P.ZZA DELLA REPUBBLICA	BAISO	215206	1
COMUNE DI CAMPEGINE	PIAZZA CADUTI DEL MACINATO	CAMPEGINE	222092	1

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero posti: 52 - senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Particolari obblighi:

Possibilità di svolgere la formazione nella giornata del sabato.

Flessibilità oraria.

Disponibilità a missioni da svolgersi fuori la sede di servizio come previsto dal DPCM del 14/01/2019 in relazione allo svolgimento di attività di facilitazione mobile e per attività di formazione specifica.

Usufruire, almeno in parte, del periodo di riposo compatibilmente con le esigenze del progetto.

Giorni di servizio settimanali: 5

Monte ore annuo: 1.145

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestato specifico rilasciato da Emit Feltrinelli

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Colloquio

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al Servizio Civile Universale è di 36 punti su 60 totali.

Servizio Civile Universale (Conoscenza del servizio civile, finalità attribuita al servizio civile, promozione della pace, cittadinanza attiva, terzo settore) Fino a 30 punti

Progetto prescelto (Conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). Fino a 30 punti

Punteggio soglia per idoneità 36 punti

Titoli di studio

Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. In caso di titolo di studio conseguito all'estero, il punteggio sarà assegnato esclusivamente in caso di titolo riconosciuto in Italia. Il candidato ha l'onere di indicare gli estremi del riconoscimento, oppure di dichiararlo in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, indicando il corrispondente titolo italiano.

Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è 10 punti.

Laurea specialistica 10 punti

Laurea di primo livello (triennale) 9 punti

Diploma 8 punti

Licenza Media 7 punti

Esperienze aggiuntive

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni. Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate. I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro. Il punteggio massimo ottenibile è 30 punti.

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *10 punti*

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che

persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *9 punti*

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *6 punti*

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *5 punti*

Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile universale è di 36 punti su 60 totali.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Ore complessive 42

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Per conseguire gli obiettivi formativi del progetto verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza, alimentato dall'interesse e dalla motivazione dei partecipanti.

Le metodologie utilizzate saranno:

- metodo induttivo: si basa su un procedimento logico che dall'osservazione di un certo numero finito di fatti, eventi o esperienze particolari risale a principi o leggi generali;
- metodo espositivo partecipativo: si basa sulla trasmissione delle informazioni da parte del docente alla classe; durante la lezione i discenti possono porre domande e intervenire secondo modalità negoziate. La partecipazione si completa con attività comuni o esercizi applicativi.

Questi metodi si realizzano attraverso attività procedurali che coinvolgono attivamente gli operatori volontari nel processo di apprendimento. Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:

- partecipazione “vissuta” degli operatori volontari;
- controllo costante e ricorsivo (feedback) sull’apprendimento e l’autovalutazione;
- formazione in situazione;
- formazione in gruppo.

Le tecniche utilizzate quindi potranno prevedere:

- formazione a distanza: gli argomenti sono fruiti in maniera asincrona attraverso accesso personalizzato per ogni singolo partecipante a una piattaforma web. Sono registrati i progressi attraverso test e verifiche. Si farà ricorso alla modalità FAD per l’erogazione del modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale ed, eventualmente, per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate (considerando causale ammissibile i permessi straordinari, le assenze per malattia o l’astensione obbligatoria) e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede nonché per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione.
- formazione specifica: la percentuale della formazione specifica erogata on line in modalità sincrona e/o in modalità asincrona verrà effettuata nel rispetto del limite complessivo del 30% delle ore previste dal progetto. L’aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti. Il predetto limite numerico non opererà per la modalità asincrona.
- lezione frontale: il formatore espone in maniera unidirezionale gli argomenti; in questo caso la trasmissione dei concetti è legata all’abilità comunicativa del formatore stesso;
- discussione: consiste in un confronto di idee tra formatore e classe. Questo metodo trae le sue origini dalla maieutica di Socrate, che avvicina la realtà attraverso un processo dialettico, appunto il dialogo. Durante la discussione il ruolo del formatore diviene essenzialmente quello di facilitatore, aiutando il gruppo nelle fasi di apprendimento e confronto;
- lavoro di gruppo: permette di suddividere i partecipanti in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l’autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, favorendo così la collaborazione e il sostegno reciproco;
- tecniche simulate quali il role playing (gioco dei ruoli) per l’interpretazione e l’analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali;
- tecniche di analisi della situazione che si avvalgono di casi reali quali lo studio di caso e l’incident. Con lo studio di caso si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio a una situazione o a un problema, nell’incident si aggiungono le abilità decisionali e quelle predittive;
- tecniche di produzione cooperativa tra cui possiamo annoverare la tecnica del brainstorming per l’elaborazione di idee creative in gruppo e la tecnica del webbing (o mind mapping), strategia grafica che permette di visualizzare come parole o frasi si connettano a un argomento.

MODULI FORMAZIONE SPECIFICA

Contenuti:

Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale

**Ore 10
(complessive)**

Modulo A - Sezione 1

Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell’accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.

8 ore

Contenuti:

Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza

- cos’è,
- da cosa dipende,
- come può essere garantita,
- come si può lavorare in sicurezza

<p>Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione</p> <ul style="list-style-type: none"> - concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza) - fattori di rischio - sostanze pericolose - dispositivi di protezione - segnaletica di sicurezza - riferimenti comportamentali - gestione delle emergenze <p>Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Codice penale - Codice civile - costituzione - statuto dei lavoratori - normativa costituzionale - D.L. n. 626/1994 - D.L. n. 81/2008 (ed. testo unico) e successive aggiunte e modifiche <p>Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.</p>	
<p>Modulo A - Sezione 2</p> <p>Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 5.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema Helios, per i settori e le aree di intervento indicate nello stesso.</p> <p>Contenuti:</p> <p>Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport con particolare riguardo all'area di intervento indicata in helios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fattori di rischio connessi ad attività di aggregazione ed animazione sociale e culturale verso minori, giovani, adulti, anziani, italiani e stranieri, con e senza disabilità ● Fattori di rischio connessi ad attività di educazione, informazione, formazione, tutoraggio, valorizzazione di centri storici e culture locali ● Fattori di rischio connessi ad attività sportive ludico-motorie pro inclusione, attività artistiche ed interculturali (teatro, musica, cinema, arti visive...) modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni ● Focus sui contatti con le utenze e servizi alla persona ● Modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni ● Gestione delle situazioni di emergenza ● Sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione ● Segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali ● Normativa di riferimento <p>Inoltre, come indicato del Decreto 88 del 31gen. 2023 (Linee Guida...), "in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita", con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 5.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:</p> <p><i>Per il servizio in sede</i></p>	<p>2 ore</p>

<p>Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno a utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 e alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)</u></p> <p>Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)</u></p> <p>Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p>Il modulo, anticipato dal percorso FAD, prevede un incontro di verifica con l'OLP del progetto.</p>	
<p>Modulo B – ASC Naz.le Aps</p> <p>I moduli di seguito descritti saranno erogati agli Op.Vol. di ambedue i progetti connessi al programma “Ponti digitali per reti sociali 2024”. La formazione sarà anticipata da un'introduzione sugli obiettivi programmatici, le azioni e le attività progettuali; gli Op.Vol. presenteranno l'esperienza che stanno vivendo raccontando nello specifico come stanno contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo di progetto.</p> <p>Il percorso formativo sarà accompagnato da un monitoraggio per verificare la soddisfazione degli Op.Vol. e per verificare l'andamento del progetto a livello territoriale.</p> <p>15 ore (complessive)</p>	
<p>Contenuti: I pericoli della rete</p>	<p>Ore 2</p>
<p>"Il rapporto dei ragazzi con la tecnologia è sempre più controverso: da una parte risulta indispensabile per studiare e per svagarsi (lo streaming ha soppiantato TV, radio, console di gioco, ecc.), dall'altra la pandemia ha fatto emergere nuovi problemi: uso eccessivo, sicurezza, reputazione e accentuato altri problemi come il cyberbullismo. Il modulo vuole dare gli strumenti ai ragazzi del Servizio Civile Digitale per aiutare anche i genitori e i nonni, spesso causa di parte del problema (si parla di sharenting e grand-sharenting)"</p>	
<p>Contenuti Sicurezza informatica</p>	<p>Ore 2</p>
<p>La sicurezza informatica è sempre più essenziale. È sufficiente possedere un dispositivo informatico di qualunque genere per poter risultare "appetibili" agli occhi di un potenziale hacker. Nell'incontro si parlerà di strumenti utili, suggerimenti pratici e tutto quello che si deve assolutamente sapere per proteggere i propri dispositivi e i propri dati personali quando si è connessi.</p>	
<p>Contenuti Slide power</p>	<p>Ore 2</p>
<p>Il potere delle slide nella presentazione di un progetto. Il modulo è funzionale a fornire agli operatori volontari competenze specifiche per la redazione di slide di presentazione di progetti digitali e attività rivolte ai cittadini.</p>	
<p>Modulo:</p>	

Contenuti Ricerca, filtrare e valutare le informazioni online	Ore 1,5
Il modulo è funzionale a fornire agli operatori volontari specifiche competenze da condividere con i cittadini in relazione a: Cosa si intende con fake news o bufale? Perché nascono? Come facciamo a riconoscere una notizia falsa da una vera? Cosa dobbiamo saper fare per smascherare una fake news? Ci sono siti che ci possono aiutare e la rete come può esserci di aiuto?	
Contenuti Digital Netiquette	Ore 1,5
Il Digital Netiquette sono le regole di comportamento digitale che disciplinano la condotta che le persone devono avere su Internet rapportandosi agli altri, come nel caso di blog, forum, e-mail, social media e molto altro ancora. Le regole della netiquette seguono principalmente il buon senso, come nella vita normale, ma entrando nello specifico ecco quali bisogna seguire con rigore: non violare il copyright dei contenuti fruibili in rete; se si condivide una risorsa, è consigliabile esplicitare sempre la fonte da cui si è preso il materiale; richiedere il permesso di condividere foto o materiale in cui sono presenti anche altre persone; evitare di scrivere utilizzando solo le maiuscole perché può essere percepita come una comunicazione aggressiva; non utilizzare parolacce o qualsiasi tipo di termine offensivo; non discriminare né giudicare in modo offensivo altre persone; dimostrarsi aperti al dialogo e leggere accuratamente prima di commentare o fare domande di cui si può apprendere la risposta previa una lettura accurata; evitare qualsiasi forma di bullismo digitale; evitare di condividere spam; essere concisi e andare al punto; utilizzare il buon senso perché su Internet si comunica con altre persone, quindi bisogna dimostrarsi sempre educati.	
Contenuti La sfida della telecamera	Ore 3
In un mondo dove oltre l'80% dei contenuti che transitano in rete è rappresentato da Video, dove più del 60% delle riunioni avviene alla presenza di una telecamera, dove sempre più spesso si è chiamati a realizzare un video per presentare un progetto, un'idea o più "semplicemente" se stessi, saper affrontare adeguatamente l'occhio di una Telecamera assume un'importanza vitale. Questa "soft" skill rappresenta oggi un importante patrimonio per garantire a noi stessi il migliore livello di efficienza comunicativa in un periodo caratterizzato dal <i>Social Distancing</i> . Il modulo è funzionale a fornire competenze specifiche per la realizzazione di prodotti video da condividere con la cittadinanza e per la diffusione delle attività di facilitazione digitale.	
Contenuti Comunicare il Servizio Civile Digitale	Ore 3
I social network diventano ogni anno uno strumento di informazione (politica e non) sempre più utilizzato, addirittura soppiantando le tradizionali fonti di stampa online. Il corso offrirà una panoramica generale sulle modalità di comunicazione in favore dei giovani per la diffusione delle informazioni relative al Servizio Civile Digitale.	
Modulo C: <u>realizzato localmente finalizzato a completare la formazione dell'Op.Vol.</u>	
Contenuti Servizi digitali locali	Ore 8
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentazione dell'ente e del progetto: modalità di organizzazione e di erogazione del servizio, gli strumenti dell'Ente 2. Tecniche di coinvolgimento territoriale e tecniche di facilitazione digitale 3. Gestione di uno sportello informativo telefonico on-line 4. Panoramica sui servizi digitali locali e nazionali 5. Prove pratiche di utilizzo strumenti e strutturazione dei moduli formativi 	
<u>La durata complessiva della formazione specifica sarà di 71 ore e si realizzerà in due tranches entro 270 giorni</u>	

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
Ponti digitali per reti sociali 2024

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

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Categoria di Minore Opportunità: Difficoltà economiche

Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia di minore opportunità individuata:
Autocertificazione

Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione

Gli enti attuatori del progetto riserveranno particolare attenzione alle modalità di intercettazione di giovani con basso reddito, specificando al meglio, sui propri siti e canali, la misura aggiuntiva introdotta. Inoltre, le organizzazioni stabiliranno contatti diretti con gli enti che sul territorio si occupano di formazione e i Centri di aggregazione giovanile, che saranno ugualmente coinvolti in questa attività di promozione mirata. Le organizzazioni realizzeranno attività di promozione del progetto di SCD in tv locali e radio locali e informazione attraverso materiale cartaceo distribuito nei principali punti di ritrovo dei giovani. L'inserimento di questa misura aggiuntiva è motivato dalla volontà di rispondere a una criticità evidente nel contesto attuale: il boom di dichiarazioni Isee degli ultimi anni che si deve in larga parte alle richieste provenienti da persone sotto i 35 anni, a dimostrazione del fatto che i giovani sono la fascia di popolazione che sta maggiormente subendo gli effetti della crisi economica in corso.

Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali

Per i giovani che si trovano in situazioni particolarmente complesse, l'orario di servizio sarà studiato in modo da consentire agli Op. Vol. di riprendere o iniziare percorsi formativi (in caso di abbandono scolastico) o di cercare altre occupazioni a integrazione del reddito.

Le ASC Aps che partecipano al progetto e gli Enti di accoglienza impegnati nello stesso, al fine di favorire l'inserimento nel progetto del giovane con basso reddito avranno particolare attenzione alle necessità economiche dello stesso: - evitando spostamenti che prevedano un dispendio economico e l'utilizzo di mezzi propri, pertanto essi avverranno sempre con il personale dell'ente o con i mezzi dell'ente; - evitando attività che possano prevedere un rientro pomeridiano che potrebbe avere anche un costo economico (esempio pranzo).

Infine, per facilitare l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, nell'ultimo mese di servizio, saranno inseriti, dopo un colloquio personale con esperti delle ASC Aps in un percorso di tutoraggio, che permetta almeno una delle attività di seguito elencate:

- Accompagnamento all'iscrizione al Centro per l'Impiego di riferimento, al programma Garanzia Giovani e o altro Servizio per il Lavoro; - Incontro individuale di accompagnamento alla ricerca di opportunità formative di rafforzamento delle competenze (informatiche, linguistiche, ...) e lavorative (offerte di lavoro, concorsi, bandi, ...) attraverso le piattaforme online.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Mesi Previsti Tutoraggio: 3

Numero ore collettive: 17

Numero ore individuali: 4

Totale ore: 21

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione:

Le attività di tutoraggio avranno inizio a partire dal decimo mese di servizio per un totale di 21 ore. L'organizzazione delle stesse sarà in accordo con le necessità e le esigenze di servizio degli enti di accoglienza. Le modalità utilizzate saranno le seguenti:

- Lezioni frontali o on-line in modalità sincrona;
- Role-play ed interazioni simulata;
- Discussione di gruppo;
- Incontri individuali.

Il percorso sarà così strutturato:

n. 7 moduli collettivi per un totale di 17 ore su autovalutazione, emersione competenze, individuazione dell'obiettivo professionale, il mercato del lavoro, cenni di contrattualistica e la ricerca attiva del lavoro, approfondimento sul colloquio di lavoro in ottica di empowerment e self empowerment.

n. 2 moduli individuali per un totale di 4 ore su analisi personalizzata di CV, Youth Pass (o in caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia dello Skills profile tool for Third Countries National della Commissione europea), profilazione e lettera motivazionale (2 ore); orientamento individualizzato e restituzioni all'OV delle evidenze del percorso di tutoraggio (2 ore).

Il percorso di tutoraggio nei moduli collettivi sarà un'alternanza di approfondimenti teorici, case study, momenti pratici di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza degli apprendimenti e delle competenze.

I moduli collettivi saranno organizzati in gruppi di massimo 30 operatori volontari per garantire una partecipazione attiva degli OV e una conduzione efficace del tutor. Alcuni moduli potranno svolgersi online in modalità sincrona per un massimo previsto di 10 ore del totale.

Per facilitare l'op. vol., alcuni appuntamenti per il tutoraggio individuale avranno luogo presso le sedi di attuazione del progetto.

Il tutoraggio si realizza negli ultimi tre mesi di servizio o comunque oltre la metà del percorso progettuale.

Attività obbligatorie:

Modulo 1: Incontro collettivo di 4 ore in cui si esplicita il patto formativo del percorso e si iniziano ad affrontare i primi strumenti di emersione di competenze: tra questi la compilazione di schede e questionari che rispondono agli item "So Fare/ Mi piace" al fine di connettere le motivazioni alle abilità e quindi alle capacità di apprendere. Aiuta a rilevare eventuali fabbisogni formativi, aree di sviluppo e punti di forza dell'operatore volontario. Modulo 2: Incontro collettivo di 4 ore per procedere con l'autovalutazione attraverso la compilazione di griglie e questionari. Verranno utilizzati strumenti quali le 10 esperienze più significative nello SCU, le 10 esperienze più significative nel percorso di vita. La compilazione e la discussione guidata dal tutor serviranno per prendere consapevolezza delle correlazioni tra i sogni, le motivazioni, le esperienze, gli eventi, i successi e insuccessi. Modulo 3: Incontro collettivo di 2 ore, servirà per definire il proprio obiettivo professionale, cosa desidero fare (settore di interesse); dove voglio lavorare (area territoriale – ad es., Italia, estero); tipo di azienda (ad es., pubblica, privata, terzo settore); a quali condizioni (ad es., lavoro dipendente, autonomo); quali sono i profili professionali che corrispondono o si avvicinano a quelli ricercati. Un focus sarà dedicato anche alle competenze acquisite e da acquisire e comprensione circa le figure che il mercato del lavoro cerca in quel determinato settore (Chi sono-DOMANDA/ cosa Cercano/OFFERTA). Modulo 4: Incontro collettivo di 3 ore dedicato al mercato del lavoro e agli strumenti/tecniche di ricerca attiva del lavoro. Si proporrà un focus su LinkedIn e altri portali similari per capire come costruire una rete di connessioni strategica sia online che nella propria cerchia di conoscenze. Si approfondiranno le fonti di ricerca lavoro: come e dove cercare gli annunci (website, riviste specializzate, quotidiani, portali lavoro, informagiovani del territorio, garanzia giovani, Eures per il lavoro in EU), l'importanza della candidatura spontanea; i centri per l'impiego e gli incentivi per l'occupazione, si forniranno infine dei cenni di contrattualistica. Modulo 5: Incontro individuale di 2 ore in cui verrà analizzato il Curriculum Vitae e lo Youthpass, verrà strutturata la lettera motivazionale e migliorata la profilazione sui social job professional in un'ottica di aderenza alle competenze e agli obiettivi formativi e professionali dell'operatore volontario. Il modulo individuale servirà per aumentare la chiarezza, la sinteticità delle informazioni e l'individuazione di eventuali errori nell'esposizione e nella dislocazione delle informazioni contenuti nell'Europass. Modulo 6: Incontro individuale di 2 ore dedicato all'orientamento individualizzato in termini di valutazioni di idee e ipotesi professionali e formative emerse durante i moduli collettivi. In questo incontro il tutor darà un riscontro complessivo circa le evidenze emerse dalla compilazione degli strumenti e sarà un'occasione per l'operatore di avere dei suggerimenti e indicazioni per aumentare la propria occupabilità o soddisfare al meglio ulteriori bisogni formativi per affinare la progettazione del proprio futuro. Modulo 7: Incontro collettivo di 2 ore interamente dedicato al colloquio di selezione. Oltre a simulare colloqui e interviste di lavoro, si daranno consigli e strategie su come gestire al meglio lo stress, su come affrontare imprevisti e conflitti interpersonali, come dominare le proprie emozioni tenendo l'equilibrio tra l'essere consapevoli del proprio valore e l'importanza di essere integri e onesti con l'interlocutore. Si lavorerà sul concetto di EMPOWERMENT, ovvero il processo di riconquista della consapevolezza di sé, delle proprie

potenzialità e del proprio agire, e sul SELF EMPOWERMENT ovvero il processo che consiste nel focalizzarsi sulle opportunità, risorse e potenzialità piuttosto che sulle mancanze e insuccessi.

Attività Opzionali/Specifiche attività opzionali

Modulo 8: Le opportunità per i giovani in Europa - Modulo collettivo di 1 ora in cui verranno spiegati i programmi di mobilità europea all'interno di Erasmus+ e i progetti di volontariato del Corpo Europeo di Solidarietà. Oltre all'esperienza diretta di altri giovani che hanno o stanno partecipando ai programmi, verranno illustrate le piattaforme Salto e European Youth per l'inserimento del proprio profilo e la ricerca di opportunità. Si forniranno esempi di modalità di candidatura con cv tradotti in inglese e lettere di motivazione efficaci per i diversi ambiti.

Modulo 9: Diritto del lavoro - Modulo collettivo di 1 ora in cui verrà proposto un focus sul diritto del lavoro, in particolare in riferimento al lavoro nero, al caporalato e alla storia del sindacalismo dalle Società del Mutuo Soccorso ad oggi. Verranno affrontate le tematiche relative al contrasto al lavoro sommerso: come riconoscerlo, come difendersi, come denunciarlo e il ruolo dei sindacati nella tutela dei lavoratori.