



Allegato A3 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO:
PILLOLE DI CULTURA DIGITALE

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
Settore E – Educazione e promozione culturale, paesaggistica ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport –
Area di intervento: **Educazione informatica cod. 23o**

DURATA DEL PROGETTO:
12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

OBIETTIVO GENERALE

In rete con la UILP, il progetto dell'ITAL in adesione **all'obiettivo 4 estratto dall'Agenda 2030**, si propone di rispondere al forte bisogno da parte della popolazione anziana di ridurre gli effetti negativi del "digital divide" e di favorire il riavvicinamento e il dialogo fra le generazioni. Legandosi a questa prospettiva, il progetto pone come obiettivo quello di diffondere una cultura del mondo digitale, offrendo a una categoria sociale meno competente in materia la possibilità di ricevere un servizio assistenziale e fiscale di base su come muoversi attraverso tecnologie su cui, ancora, non esiste una conoscenza trasversale ed uniforme.

In questo modo viene perseguito l'obiettivo di incrementare indirettamente le competenze dei volontari stessi, attuando così un progetto che si propone di creare una rete territoriale nazionale localizzata negli sportelli delle sedi del patronato nelle quali gli anziani in difficoltà, debitamente supportati dai facilitatori digitali, potranno accedere ai servizi online, ma permettendo, allo stesso tempo, anche a chi ha difficoltà di spostamento di usufruire dello stesso servizio di assistenza da remoto.

OBIETTIVI SPECIFICI

Obiettivo 1 Fornire all'utente non competente l'accesso a informazioni e servizi utili e specifici dell'ITAL presso gli sportelli delle sedi designate	Indicatore di risultato Attivazione di sportelli a cadenza settimanale presso le sedi ITAL, con registrazione delle ore lavorative ad essi dedicate da parte dei volontari
Obiettivo 2 Stimolare curiosità, interesse e apertura verso nuove conoscenze e modalità di comunicazione, promuovendo un uso consapevole delle nuove tecnologie	Indicatore di risultato Attività di divulgazione compiuta mediante la consegna di schede informative, stimando, previa preparazione di sufficiente materiale, di poter informare il 100% degli utenti che si rivolgono allo sportello
Obiettivo 3 Monitorare l'andamento del fenomeno del divario digitale in Italia rispetto all'utenza di riferimento, al fine di raccogliere informazioni utili in secondo luogo a delineare ulteriori	Indicatore di risultato Osservazione sul campo, raccolta e analisi dei dati (sia quantitativi che qualitativi) mediante la compilazione di un questionario da parte

strategie per contrastarne la diffusione	dell'utente, consegnato dai facilitatori digitali al termine di ogni sessione dello sportello; l'indicatore di risultato sarà il numero di questionari compilati
Obiettivo 4 Contrastare gli effetti del divario digitale e favorire la solidarietà intergenerazionale	Indicatore di risultato Scambio reciproco di conoscenze durante l'attività di assistenza a favore degli anziani e resoconto delle esperienze dei volontari nei propri bilanci a cadenza mensile
Obiettivo 5	Indicatore di risultato
Introdurre il volontario nelle dinamiche del mondo lavorativo e assicurargli una formazione adeguata rispetto alle mansioni che andrà a svolgere	Oltre al bilancio mensile dei volontari, sarà indicatore di risultato del conseguimento dell'obiettivo l'organizzazione, a cura dell'ITAL, del corso di formazione, con conseguente rilascio dell'attestato di partecipazione.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

In particolare le attività previste per gli operatori volontari saranno:

- Collaborazione nella gestione dello sportello e delle attività informative:

in questa prima fase gli operatori volontari si dedicheranno ad una mappatura del territorio riguardante i servizi informatizzati offerti ai cittadini sia da amministrazioni pubbliche che dai privati. Questa mappatura renderà più agevole e proficua la consultazione delle informazioni da erogare nella successiva attività di sportello.

- Studio della propria banca dati e di settore per produrre strumenti informativi come schede, dépliant;

- Redazione e produzione di documenti volti a tenere conto delle caratteristiche del target di utenza;

- Turnazione nella gestione delle richieste di assistenza da remoto sulle varie piattaforme previste per l'attività;

Al fine del raggiungimento degli obiettivi 1 e 4, l'operatore volontario metterà in campo le sue conoscenze e l'attività pratica sarà volta a

- Socializzazione, conoscenza del PC, uso del mouse, della tastiera;
- Accensione e spegnimento del PC;
- Hardware e software;
- Files e cartelle e relativa gestione (salvataggio e copia);
- Unità di archiviazione (chiavette USB, schede SD, CD/DVD);
- Esposizione all'utente dei passaggi eseguiti per la risoluzione della sua richiesta di assistenza;

Al fine del raggiungimento degli obiettivi 2 e 3, superata la fase di assistenza diretta all'utente in difficoltà, si proseguirà con:

- Analisi del tipo di informazioni e di domande adeguate ai fini della realizzazione della scheda informativa e del questionario da sottoporre agli anziani in difficoltà;
- Consegna all'utente della scheda informativa riguardante il mondo digitale e le nuove tecnologie e, secondo le necessità, supporto nella comprensione delle informazioni e nella compilazione del questionario;
- Catalogazione e numerazione delle schede informative e dei questionari compilati ai fini dell'ottenimento di indicatori di risultato ottimali;

Al fine del raggiungimento dell'obiettivo 5, l'operatore volontario riceverà elementi di formazione su:

- Files e cartelle e relativa gestione (salvataggio e copia);
- Sperimentazione di videoscrittura su programmi di base;
- Posta elettronica, gestione mailbox e invio allegati;
- Introduzione ad Internet: cos'è, a cosa serve;
- Connessione e navigazione di base;
- Internet per la ricerca di informazioni, servizi on-line;
- Internet per la ricerca di lavoro, registrazioni e invio moduli per candidature;
- Servizi pubblici on-line, pagamenti tramite banche;
- Servizi INPS;
- Servizi sanitari.

Inoltre, per l'attività di consulenza, le attività degli operatori volontari verteranno verso gli *anziani*, che riceveranno un'assistenza informatica di base e sui quali verrà condotta una raccolta di informazioni, al fine di comprenderne i bisogni riguardo a sanità e socialità, oltre a rendere disponibile la possibilità di avere consulenze economico-fiscali allo scopo di realizzare servizi mirati in merito.

Per gli operatori volontari saranno previste, all'interno delle strutture della rete UILP, attività di formazione e incontri informativi tesi al superamento del divario digitale.

In tutte le fasi del progetto gli operatori volontari saranno chiamati, mensilmente, a fare un bilancio della loro esperienza. Insieme agli operatori locali di progetto saranno discussi l'andamento delle attività e le relative difficoltà incontrate.

Gli OLP e gli operatori volontari redigeranno poi un report mensile che servirà al giovane per fare un bilancio delle esperienze fatte e verrà utilizzato come strumento per il monitoraggio del processo e del progetto.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Sede di Trieste – Via Polonio 5

Sede di Torino – Via Bologna 11

Sede di Milano Sesto S. Giovanni – Viale Marelli 497

Sede di Venezia – Via P. Bembo 2b

Sede di Genova – Piazza Colombo 4/9

Sede di Bologna – Via Serena 2/2

Sede di Firenze – Via V. Corcos 15

Sede di Ancona – Via XXV Aprile 37a

Sede di Perugia – Via R. D'Andreotto 5a

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Sede di Trieste – **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**

Sede di Torino – **2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)**

Sede di Milano Sesto S. Giovanni – **2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)**

Sede di Venezia – **2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)**

Sede di Genova – **2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)**

Sede di Bologna – **2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)**

Sede di Firenze – **2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)**

Sede di Ancona – **2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)**

Sede di Perugia – **2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)**

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Disponibilità a muoversi sul territorio regionale o nazionale (presso la sede di Roma) in occasione della formazione generale obbligatoria. Flessibilità oraria, disponibilità alla partecipazione di eventi di promozione del Servizio Civile Digitale, nonché a campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è indispensabile l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza, sussidi, ecc.).

Escluse le festività riconosciute, ove si rendesse necessario in caso di chiusura della sede di progetto per più dei 6 giorni previsti, l'Ente garantirà lo svolgimento da remoto dell'attività progettuale del volontario, sempre con il coordinamento dell'Operatore locale di progetto.

Giorni di servizio settimanali 5 (lunedì-venerdì)

Oorario: 25 ore settimanali – (Orario continuato o con pausa pranzo)

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Nessun credito formativo riconosciuto

Nessun tirocinio riconosciuto

Gli operatori volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto potranno acquisire un “**Attestato Specifico**” rilasciata dall'Ente **ENFAP Italia**

Inoltre, in aggiunta a quanto sopra, sarà attivato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, in via sperimentale, un percorso di certificazione delle competenze digitali riferito a ciascun operatore volontario.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica verrà realizzata presso ciascuna sede di realizzazione del progetto e nello specifico:

Sede di Trieste – Via Polonio 5

Sede di Torino – Via Bologna 11

Sede di Milano Sesto S. Giovanni – Viale Marelli 497

Sede di Venezia – Via P. Bembo 2b

Sede di Genova – Piazza Colombo 4/9

Sede di Bologna – Via Serena 2/2
Sede di Firenze – Via V. Corcos 15
Sede di Ancona – Via XXV Aprile 37a
Sede di Perugia – Via R. D'Andreotto 5a

La durata complessiva della Formazione specifica sarà di 80 ore, così suddivise:
38 ore di formazione erogate dal Dipartimento (tempi e modalità da comunicare)
42 ore di formazione erogate dall'ITAL

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
SOCIETA' DIGITALE

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:
NAZIONALE - INTERREGIONALE