

## Allegato B – Servizio Civile Digitale

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

**TITOLO DEL PROGETTO:** TECNOLOGIE INFORMATICHE SOLIDALI

**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. 23

**DURATA DEL PROGETTO:** 12 MESI

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**Obiettivo Generale** L'ITAL, in partenariato con la Federazione ADA Nazionale e in rete con la UIL-Pensionati, propone un progetto in adesione alla tipologia di servizio 1 (*Realizzazione o potenziamento di un servizio di “facilitazione digitale” presso l’Ente*) e alla tipologia di servizio 2 (*Realizzazione o potenziamento di attività di “educazione digitale”*) del Programma quadro a cui si riferisce.

L'Obiettivo generale è quello di; favorire il rapporto intergenerazionale tra giovani volontari e anziani non digitalizzati, intorno all'ambito di azione *“rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni”* promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini quale strumento abilitante della collaborazione sociale.

**Obiettivi specifici**

*Obiettivo 1*

*Fornire all’utente anche con difficoltà motorie 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 strategie per contrastarne la diffusione*

*Indicatore di risultato*

*Osservazione sul campo, raccolta e analisi dei dati (sia quantitativi che qualitativi) mediante la compilazione di un questionario da parte 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*

<p><b>Obiettivo 5</b>  <i>Introdurre il volontario nelle dinamiche del mondo lavorativo e assicurargli una formazione adeguata rispetto alle mansioni che andrà a svolgere</i></p>	<p><b>Indicatore di risultato</b>  <i>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.</i></p>
--	--

### **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;

Al fine del raggiungimento degli obiettivi 1 e 4, l'operatore volontario introdurrà 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.

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 **POTENZA** VIA NAPOLI, 3 TEL. 0971444221

Sede di **CATANZARO** PIAZZA MATTEOTTI, 6 TEL. 09611841380

Sede di **SOVERATO** VIA SANTA MARIA, 8 TEL. 0967620876

Sede di **AVELLINO** VIA TAGLIAMENTO, 91 TEL. 0825792012

Sede di **BENEVENTO** VIA MARMORALE, 6 TEL. 082421743

Sede di **NAPOLI** VIA GUANTAI NUOVI, 19/21 TEL. 0815800511

Sede di **CASTELLAMMARE DI STABIA** VIA L. DENZA, 23 TEL. 0818739801

Sede di **NAPOLI VOMERO** PIAZZA DEGLI ARTISTI, 27 TEL. 0815789514

Sede di **NAPOLI DUE** VIA GALILEO FERRARIS, 9 TEL. 081284829

Sede di **POMIGLIANO D'ARCO** VIA GIUSEPPE VERDI, 51 TEL. 0818840821

Sede di **POZZUOLI** VIA ANTONIO DE CURTIS, 28 TEL. 0815244700  
Sede di **S. G. VESUVIANO** VIA XX SETTEMBRE, 41 - Int. 9 TEL. 0815296909  
Sede di **TORRE DEL GRECO** VIA CIRCUMVALLAZIONE, 60 TEL. 0818824817  
Sede di **TARANTO** VIA EMILIA, 153 TEL. 0997383380  
Sede di **CAGLIARI** VIA PO angolo VIA ELMAS, 1 TEL. 070273204  
Sede di **NUORO** VIA AOSTA, 1 TEL. 078436241  
Sede di **PALERMO** VIA LEONARDO XIMENES, 11 TEL. 091324524  
Sede di **PALERMO ORETO** VIA BUONRIPOSO, 99 TEL. 0917843883  
Sede di **PALERMO CENTRO** VIA MAGGIORE TOSELLI, 91/93 TEL. 0916256686  
Sede di **PARTINICO** VIA SANT' ANNUZZA, 16 TEL. 0918904009  
Sede di **TERMINI IMERESE** VIA STESICORO, 48 TEL. 0918112971

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

Sede di <b>POTENZA</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>CATANZARO</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>SOVERATO</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>AVELLINO</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>BENEVENTO</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>NAPOLI</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>CASTELLAMMARE DI STABIA</b>	1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>NAPOLI VOMERO</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>NAPOLI DUE</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>POMIGLIANO D'ARCO</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>POZZUOLI</b>	1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>S. G. VESUVIANO</b>	1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>TORRE DEL GRECO</b>	1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>TARANTO</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>CAGLIARI</b>	1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>NUORO</b>	1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>PALERMO</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>PALERMO ORETO</b>	1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>PALERMO CENTRO</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>PARTINICO</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)
Sede di <b>TERMINI IMERESE</b>	2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)

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

Giorni di servizio settimanali 5 (lunedì-venerdì)  
Orario: 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” con l’attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l’espletamento del servizio da Ente terzo.

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

Criteri autonomi di selezione verificati e approvati in fase di accreditamento dal Dipartimento.

Nel rispetto dei principi di trasparenza, parità di trattamento e divieto di discriminazione, e in ottemperanza a quanto indicato all’art.15 comma 2, del decreto legislativo 6 marzo 2017 n. 40, le selezioni dovranno svolgersi tramite apposita Commissione composta da membri che avranno dichiarato ai sensi del DPR 28/12/2000 n.445 di non essere legati da rapporti di parentela con i candidati alla selezione.

I criteri di attribuzione dei punteggi ai titoli ed alle esperienze curriculari, nonché gli argomenti del colloquio devono far riferimento a quanto previsto dal Sistema di Selezione presentato dall’ITAL e accreditato dal Dipartimento.

Saranno utilizzati i seguenti strumenti e tecniche:

- scala di valutazione dei titoli di studio e professionali;
- scala di valutazione delle esperienze lavorative e/o di volontariato;
- colloquio;
- scala di valutazione complessiva espressa in centesimi.

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti che vanno così ripartiti:

- un massimo di 20 punti dai titoli di studio professionali debitamente certificati, esperienze aggiuntive e altre conoscenze;
- un massimo di 30 punti dalle precedenti esperienze;

- un massimo di 60 punti dalla scheda di valutazione attribuibili in base ai risultati del colloquio con il candidato.

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

La formazione generale sarà svolta a cura dell'ITAL Nazionale, per il 50% del totale delle ore presso la sede Nazionale sita in Roma – Via Castelfidardo 43 – 00185 – ove sono aule attrezzate allo scopo. I volontari saranno ospitati per quel periodo in strutture alberghiere. Eventuali variazioni di indirizzo saranno comunicate tempestivamente.

Il restante 50% verrà erogata online con modalità sincrona.

Il numero di partecipanti alle aule di formazione, siano esse in presenza o in remoto non supererà il numero di trenta.

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

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

Sede di **POTENZA** VIA NAPOLI, 3 TEL. 0971444221

Sede di **CATANZARO** PIAZZA MATTEOTTI, 6 TEL. 09611841380

Sede di **SOVERATO** VIA SANTA MARIA, 8 TEL. 0967620876

Sede di **AVELLINO** VIA TAGLIAMENTO, 91 TEL. 0825792012

Sede di **BENEVENTO** VIA MARMORALE, 6 TEL. 082421743

Sede di **NAPOLI** VIA GUANTAI NUOVI, 19/21 TEL. 0815800511

Sede di **CASTELLAMMARE DI STABIA** VIA L. DENZA, 23 TEL. 0818739801

Sede di **NAPOLI VOMERO** PIAZZA DEGLI ARTISTI, 27 TEL. 0815789514

Sede di **NAPOLI DUE** VIA GALILEO FERRARIS, 9 TEL. 081284829

Sede di **POMIGLIANO D'ARCO** VIA GIUSEPPE VERDI, 51 TEL. 0818840821

Sede di **POZZUOLI** VIA ANTONIO DE CURTIS, 28 TEL. 0815244700

Sede di **S. G. VESUVIANO** VIA XX SETTEMBRE, 41 - Int. 9 TEL. 0815296909

Sede di **TORRE DEL GRECO** VIA CIRCUMVALLAZIONE, 60 TEL. 0818824817

Sede di **TARANTO** VIA EMILIA, 153 TEL. 0997383380

Sede di **CAGLIARI** VIA PO angolo VIA ELMAS, 1 TEL. 070273204

Sede di **NUORO** VIA AOSTA, 1 TEL. 078436241

Sede di **PALERMO** VIA LEONARDO XIMENES, 11 TEL. 091324524

Sede di **PALERMO ORETO** VIA BUONRIPOSO, 99 TEL. 0917843883

Sede di **PALERMO CENTRO** VIA MAGGIORE TOSELLI, 91/93 TEL. 0916256686

Sede di **PARTINICO** VIA SANT' ANNUZZA, 16 TEL. 0918904009

Sede di **TERMINI IMERESE** VIA STESICORO, 48 TEL. 0918112971

#### *Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica*

Oltre alle Lezioni frontali per il potenziamento delle conoscenze, saranno privilegiate le dinamiche non formali per il rafforzamento degli atteggiamenti, ed incoraggiate le dinamiche di gruppo (brain storming, role play, ecc.).

La metodologia adottata sarà di tipo partecipativo in modo da rendere i volontari protagonisti attivi del percorso formativo e promuovere i contenuti di apprendimento in riferimento ad un sapere "tecnico" ed a un sapere "trasversale". L'obiettivo finale della formazione per i volontari del servizio civile sarà orientato a fornire un miglioramento delle "conoscenze", delle "capacità" e degli "atteggiamenti" individuali e di gruppo. Il potenziamento delle "conoscenze" prediligerà un tipo di apprendimento "cognitivo" che si avvarrà di metodologie didattiche quali:

- **Lezioni frontali** – è l'attività formativa tradizionale che ha un docente depositario delle conoscenze e un discente su quali trasferirle.

- **Proiezioni di video** – attraverso l'analisi ed il commento viene garantito un reale coinvolgimento dei presenti.

Il potenziamento delle "capacità" privilegerà un tipo di apprendimento "operativo" attraverso:

- **Brain storming** – è una tecnica di gestione del gruppo in formazione in cui vengono stimolati i presenti ad esporre idee ed opinioni sulla tematica in oggetto e successivamente tutti i concetti espressi dal gruppo sono raccolti ed organizzati attraverso gli strumenti a disposizione (lavagna a fogli mobili, cartelloni, post it, ecc.);

- **Role play** (simulazione) è una tecnica formativa che prevede un'alta partecipazione dei corsisti. L'apprendimento viene stimolato dalla riproduzione di problematiche reali. Serve a **rinforzare l'apprendimento dei contenuti** affrontati, sperimentare le procedure da applicare, fronteggiare le problematiche.

- **Project work** – efficace strumento formativo dove l'apprendimento viene rinforzato e personalizzato attraverso la realizzazione di progetti formativi. Il percorso formativo, in questo modo, viene "ancorato" al reale contesto operativo dei corsisti.

Il rafforzamento degli atteggiamenti potrà avvalersi di un tipo di apprendimento "emotivo" dove verranno stimulate le dinamiche di gruppo attraverso:

- **Action learning** – è una metodologia per attivare le risorse individuali e/o di gruppo per la soluzione di un tema di mutamento o innovazione. È utile per sviluppare processi di apprendimento organizzativo:

- **Utilizzo della metafora** in quanto portatrice di significati e strumento capace di favorire la lettura e la comprensione di realtà complesse e contraddittorie;

- **Il metodo dei casi** – i partecipanti sono chiamati all'analisi di una situazione problematica dagli esiti incerti e non scontati, e a fornire possibili soluzioni.

L'azione formativa sarà intesa comunque come esperienza formativa in cui si mettono in campo congiuntamente sia le risorse dei partecipanti che quelle dei docenti: questi ultimi avranno il compito di ricomporre il quadro teorico concettuale e contestualizzare i concetti trattati adattandoli ed inserendoli nell'esperienza dei partecipanti.

*Moduli della formazione specifica e loro contenuti e durata*

Modulo 1 - Formazione e informazione su rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile - ore 4

Modulo 2 - "Attività dell'ITAL". Storia dell'ITAL. Analisi della sede di servizio, organizzazione e funzioni della sede rispetto alla struttura dell'Ente. Modalità e organizzazione del servizio. - ore 4

Modulo 3 - "Il contesto sociale di riferimento del progetto "Dialogo Digitale" Ricerca attraverso lo studio del progetto del contesto sociale di riferimento per l'attuazione dello stesso. - ore 6

Modulo 4 - "Dal contesto al progetto operativo" Attuazione di modalità specifiche di erogazione del servizio e attività svolte dagli operatori volontari - ore 6

Modulo 5 - "Strategia per la rilevazione del bisogno dell'utenza" Individuare problemi, carenze, aree di miglioramento, cause di disagio o disservizio, sprechi, elementi che possono pregiudicare il genuino sviluppo della capacità umane. - ore 6

Modulo 6 - "Le procedure della comunicazione" Elementi di comunicazione interpersonale - ore 4

Modulo 7 - "La comunicazione al tempo dei social media: scrivere sul web" Parlare di scrittura sul web nonostante siamo nell'era dei social è di notevole importanza perché quasi tutto ciò che troviamo su Internet è Web writing, Blog, Titoli dei podcast e tutto con specifiche regole e strategie di pubblicazione - ore 4

Modulo 8 - "L'orientamento in base alle capacità, alle competenze e alle attitudini" Trovare informazioni utili sia sul mondo del lavoro e delle professioni e su come scoprire le proprie attitudini, capacità e interessi. Come acquisire competenze e mantenersi aggiornati rispetto alle trasformazioni del mercato, al mutare delle esigenze produttive e professionali. - ore 4

Modulo 9 - "Strumenti di presentazione" Utilizzo di uno strumento di presentazione per veicolare un messaggio. ore 4

Totale ore erogate Ente 42

Totale ore erogate dal Dipartimento 38

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

COMPETENZE DIGITALI CONDIVISE

**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