



## Allegato A1 (ITALIA)

### 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:**  
SOCIETA' CONNESSA

**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

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**OBIETTIVO GENERALE**

Il progetto si propone di rispondere al forte bisogno di alcuni strati della popolazione di ridurre gli effetti negativi del “digital divide” e di favorire il riavvicinamento e il dialogo fra le generazioni. Ciò è possibile attraverso attività di sensibilizzazione e di formazione dedicate alle competenze informatiche di base, alla navigazione su internet e all'uso degli strumenti telematici per la ricerca del lavoro. In questo modo viene perseguito l'obiettivo indiretto di incrementare le competenze, favorire la socializzazione e l'inserimento in reti di relazioni. Il proposito è di attuare un progetto che sia uno strumento utile al miglioramento delle condizioni di vita dei cittadini, all'integrazione civile e sociale e al contrasto di ogni forma di emarginazione e discriminazione, che sia inoltre una guida per orientare più facilmente i cittadini ma anche per facilitare la diffusione delle esperienze e delle soluzioni migliori.

In sintesi, creare una rete territoriale nazionale localizzata nelle sedi di patronato nelle quali i cittadini in particolare quelli in difficoltà, potranno accedere, debitamente assistiti, ai servizi on line.

**OBIETTIVI SPECIFICI:**

*a) Attività di informazione, consulenza e sostegno per facilitare l'accesso ai servizi digitali*

- Rendere “amica” la tecnologia informatica
- vincere la diffidenza che il PC suscita in un utente principiante;
- smentire la sensazione di inutilità che l'utente ha inizialmente verso il computer;
- semplificare l'approccio alle tecnologie in modo da mostrare che le capacità basilari di qualunque -persona sono sufficienti all'utilizzo del computer;
- stimolare curiosità interessi e apertura a nuove conoscenze e modalità di comunicazione.

*b) Alfabetizzazione informatica*

- fornire all'utente privo di cognizioni gli strumenti base per l'uso del computer;
- mettere l'utente in condizione di elaborare e stampare testi semplici di videoscrittura.

*c) Inclusione digitale ed accesso ad Internet*

- evidenziare le potenzialità di internet non solo nell'uso immediato di una pratica in corso, ma anche come strumento legato alla soddisfazione di bisogni legati alla vita quotidiana.
- fornire gli elementi base per la gestione della posta elettronica

- dare risalto ai pericoli di un uso non idoneo della rete, prevenire gli errori, violazioni delle procedure di sicurezza e possibili truffe informatiche.

### **INDICATORE DI RISULTATO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE**

#### *a) Attività di informazione*

Le attività informative sono volte a fornire a tutti i cittadini che entreranno in contatto con il personale delle sedi Ital, indicazioni sull'opportunità di ricevere supporto informatico per la soddisfazione delle proprie esigenze.

In particolare, ogni persona che entrerà in contatto con gli sportelli ITAL sarà messa al corrente dell'esistenza del servizio di supporto in materia di digital divide attraverso la distribuzione di una scheda informativa, contenente informazioni sulla tipologia di sostegno che l'ITAL potrà loro fornire: consulenza, formazione o semplice informazione. Sulla base del flusso di utenza riscontrato durante le precedenti esperienze si stima di poter raggiungere un 25% in più rispetto alle precedenti edizioni (vedi tab. indicatori)

Ovviamente, obiettivo ultimo, non potendo prevedere con esattezza il flusso della diversa tipologia di utenza che entrerà in contatto con le sedi Ital si stima comunque di poter informare mediante la consegna della scheda informativa il 100% delle persone che entreranno nelle sedi, predisponendo materiale in quantità sufficiente.

#### *b) Attività di consulenza e supporto*

Le attività di consulenza e supporto organizzate dopo aver preso un primo contatto con l'utenza mediante la scheda informativa, saranno programmate mediante la calendarizzazione degli appuntamenti precedentemente stabiliti con l'utenza. Il giovane operatore volontario del servizio civile sarà un valido supporto per la soddisfazione dei "bisogni" telematici espressi di volta in volta dall'utenza: ricerca on-line delle informazioni necessarie, aiuto per lo svolgimento di pratiche burocratiche, aiuto per la ricerca e l'accesso a servizi on-line disponibili, ecc. Tale azione costituirà l'inizio del percorso di supporto e accompagnamento dell'utenza verso la risoluzione del problema evidenziato e la riduzione del Digital divide. Per ogni utente sarà compilata una scheda di supporto in cui saranno evidenziati i bisogni espressi e le azioni svolte per la loro soddisfazione. Indicatore di risultato di questa attività di consulenza e supporto sarà il numero di schede compilate.

#### *c) Attività di formazione*

Per quanto riguarda le attività formative, saranno organizzati dei piccoli corsi di alfabetizzazione informatica per poter fornire a chi ne farà richiesta gli elementi di base necessari all'utilizzo del computer e della rete.

*Indicatore di risultato di questa attività di consulenza e supporto sarà il numero di ore di formazione erogate  
Indicatore di risultato di questa attività di consulenza e supporto sarà il numero di schede compilate (vedi tabella indicatori).*

I giovani operatori volontari che opereranno in questo progetto, opportunamente formati, affiancheranno un gruppo di collaboratori di comprovata esperienza professionale anche in grado di supportare temi inerenti l'e-government con particolare esperienza nell'ambito della Pubblica Amministrazione locale.

Il progetto, in conformità all'Agenda digitale Italiana, promuoverà lo sviluppo dell'economia e della cultura digitale, favorirà, tramite azioni concrete, l'alfabetizzazione e lo sviluppo delle competenze digitali con particolare riguardo alle categorie a rischio di esclusione".

### **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. In particolare le loro attività saranno volte a:

- Studio della propria banca dati e di settore per produrre strumenti informativi come schede, depliant;
- Redazione e produzione di schede informative volte ad analizzare le caratteristiche dei diversi target di utenza.

Al fine del raggiungimento dell'obiettivo "Rendere amica la tecnologia informatica" l'operatore volontario metterà in campo le sue qualità persuasive 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).

Al fine del raggiungimento dell'obiettivo "Alfabetizzazione informatica" superata la prima fase sopra elencata, proseguirà con

- Sperimentazione di videoscrittura su programmi di base;
- Introduzione ad Internet: cos'è, a cosa serve;
- Connessione e navigazione di base;
- Posta elettronica, gestione mail box e invio allegati;
- Predisposizione del curriculum vitae.

Al fine del raggiungimento dell'obiettivo "Inclusione digitale ed accesso ad Internet" l'operatore volontario darà elementi per:

- 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 principalmente verso:

#### *Gli anziani*

- Formazione informatica di base per gli anziani;
- Raccolta di informazioni sui bisogni degli anziani riguardo sanità socialità e consulenze economico-fiscali allo scopo di realizzare servizi mirati in merito.

#### *Gli immigrati*

- Assistenza agli immigrati per accedere ai servizi ed informazioni di loro interesse;
- Informazioni per partecipazione a campagne promozionali multilingue rivolte agli immigrati;
- Attività mirate all'inclusione, socializzazione e integrazione sociale specifiche per immigrati;
- Informazioni inerenti la possibilità di richiesta di cittadinanza e conseguenti modalità;
- Promozioni di corsi di alfabetizzazione linguistica.

#### *I Giovani*

- Sarà data particolare attenzione all'attività di tutela dei minori: saranno programmati interventi di promozione e informazione di strumenti e organismi che agiscono per la tutela dei diritti dei minori all'interno delle problematiche del mondo digitale;

- Consulenza per acquisto on-line di biglietti per eventi musicali e di spettacolo;
- Attività di scambio progetti e interventi di animazione territoriale con scuole e altre strutture territoriali.

Con il venire a conoscenza di tali servizi di sostegno gratuito, forniti presso le sedi ITAL, si prevede che gli stessi potrebbero essere ampliati e quindi i cittadini potrebbero beneficiare anche di altre opportunità come:

- Assistenza alla navigazione per ricerche varie, tipo procedure di ospedalizzazione, strutture sanitarie particolari;
- Supporto pagamenti elettronici: guida e supporto nell'effettuare pagamenti elettronici da parte di singoli utenti con difficoltà di approccio;
- Consultazione banche dati: supporto nella consultazione di orari mobilità pubblica, Trenitalia, viaggi aerei, tariffe;
- Richieste di certificati anagrafici;

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 Trento – Via Matteotti 71  
Sede di Pordenone – Piazza Risorgimento 10  
Sede di Trieste – Via Polonio 5  
Sede di Udine – Viale Ungheria 60  
Sede di Verbania – Via Baiettini 54  
Sede di Verona – Corso Venezia 107  
Sede di Vicenza – Via S. Quasimodo 47  
Sede di Forlì – Via P. Bonoli 17  
Sede di Ravenna – Via Le Corbusier 29  
Sede di Piacenza – Viale Martiri della Resistenza 4°  
Sede di Firenze Corcos – Via V. Corcos 15  
Sede di Livorno – Via San Giovanni 19  
Sede di Ascoli Piceno – Via D. Angelini 31  
Sede di Macerata – Via D. Annibaldi 17  
Sede di Campobasso – Via F. Crispi 1d  
Sede di Avellino – Via Tagliamento 91  
Sede di Benevento – Via Marmorale 6  
Sede di Caserta – Via F. Renella 58  
Sede di Salerno – Via P. De Granita 32  
Sede di Napoli – Via Guantai Nuovi 19/21  
Sede di Potenza – Via Napoli 3  
Sede di Bari – Corso A. De Gasperi 270  
Sede di Foggia – Via Fiume 38c

Sede di Brindisi – Corso Umberto 99  
Sede di Taranto – Via Emilia 153  
Sede di Catanzaro – Via F. Acri 78  
Sede di Vibo Valentia – Via Popilia 18  
Sede di Siracusa – Via Arsenale 38

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

Sede ITAL di Trento: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Pordenone: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Trieste: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL Udine: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL Verbania: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Verona: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Vicenza: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL Forlì: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL Ravenna: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Piacenza: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Firenze Corcos: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Livorno: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Ascoli Piceno: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Macerata: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Campobasso: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Avellino: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Benevento: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Caserta: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Salerno: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Napoli: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Potenza: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Bari: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Foggia: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Brindisi: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Taranto: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Catanzaro: **2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Vibo Valentia: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Siracusa: **1 operatore volontario (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, partecipazione ad eventi di promozione del servizio civile e delle attività pubbliche delle organizzazioni, organizzati dall'ente ITAL.

In aggiunta alle festività riconosciute, i giorni di chiusura sono concomitanti con il mese di Agosto per un massimo di 6 giorni.

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)

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

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Per la tematica del progetto e per il raggiungimento degli obiettivi viene richiesto il **Diploma di scuola secondaria di secondo grado (5 anni) e una buona conoscenza dei sistemi informatici.**

Inoltre sono ritenuti necessari all'espletamento del servizio i seguenti requisiti:

- interesse esplicito per il contesto del progetto (per garantire un alto grado di motivazione ed evitare situazioni di delusione, mancanza di entusiasmo, crisi personale, spiacevoli e dannosi sia per gli utenti che per i volontari stessi);

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

**a) Metodologia:** Lo scopo generale della ricerca di volontari da assegnare ai progetti di servizio civile è quello di venire a contatto con candidati in linea con gli obiettivi individuati dal progetto.

Per far ciò è indispensabile che nella fase di ricerca vengano date più informazioni possibili sulla mission dell'Ital, sulle sue attività, sulle caratteristiche del progetto, sul tipo di impegno, di lavoro e di attività che il volontario dovrà svolgere per la realizzazione del progetto.

L'assenza di chiarezza su questi punti, anche involontaria, può portare alla mancata realizzazione degli obiettivi prefissi e può trasformarsi in un'esperienza frustrante sia per il volontario che per gli operatori locali di progetto.

Sarà molto importante verificare, al momento del colloquio, che il candidato abbia letto il progetto e abbia ben chiaro quelle che saranno le sue mansioni e i suoi compiti, in un ambito di lavoro di gruppo.

### **b) Strumenti e tecniche utilizzati**

- 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.

La selezione dei giovani da avviare al servizio civile universale, si svolgerà a seguito dell'indizione di un bando pubblico e sarà effettuata dall'ente tramite una apposita commissione i cui membri, al momento dell'insediamento, sottoscriveranno una dichiarazione ai sensi del DPR 28/12/2000 n. 445 di non essere legati da rapporti di parentela con i giovani partecipanti alla selezione e di non incorrere in alcuna causa di incompatibilità.

Al termine delle selezioni, la commissione redigerà il relativo verbale contenente il punteggio per ogni elemento di valutazione con riferimento a ciascun candidato.

### **c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:**

**1 Background:** misurato attraverso la valutazione delle esperienze lavorative e/o di volontariato sotto il profilo quantitativo, tenendo presente la durata e l'attinenza al progetto, e sotto il profilo qualitativo nell'ambito del colloquio.

**2 Conoscenze e competenze** accertate mediante la valutazione dei titoli di studio e in fase di colloquio.

### **d) Criteri di selezione:**

I candidati esaminati saranno posizionati su una scala espressa in 110° in relazione ai punteggi riportati sulle seguenti scale parziali:

#### **d1) Scala valutazione esperienze lavorative e/o di volontariato (max 30 punti):**

- interne all'Ente max 12 punti (per ogni mese di attività svolta verrà attribuito il punteggio pari a 1, periodo massimo valutabile 12 mesi);
- esterne all'Ente nello stesso settore del progetto max 9 punti (per ogni mese di attività svolta verrà attribuito il punteggio pari 0,75, periodo massimo valutabile 12 mesi);
- interne all'Ente ma in settore diverso dal progetto max 6 punti (per ogni mese di attività svolta verrà attribuito il punteggio pari a 0,50, periodo massimo valutabile 12 mesi);
- esterne all'Ente in settori analoghi al progetto max 3 punti (per ogni mese di attività svolta verrà attribuito il punteggio pari a 0,25, periodo massimo valutabile 12 mesi)

#### **d2) Scala valutazione titoli di studio e/o professionali (max 20 punti):**

##### **titoli di studio (sarà valutato solo il titolo di studio più elevato):**

- laurea attinente al progetto 8 punti;
- laurea non attinente al progetto 7 punti;
- laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto 7 punti;
- laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto 6 punti;
- diploma attinente al progetto 6 punti;
- diploma non attinente al progetto 5 punti;
- frequenza scuola media Superiore fino a 4 punti (1 punto per ogni anno concluso);

##### **titoli conseguiti a seguito di corsi professionali regionali:**

- attinenti al progetto fino a 4 punti;
- non attinenti al progetto fino a 2 punti;

- non terminato fino a 1 punto;

**altre conoscenze** fino a 5 punti (1 punto per ogni conoscenza attestata).

**d3) Colloquio (max 60 punti):**

Il colloquio verterà sui seguenti argomenti:

- il servizio civile nazionale;
- conoscenza dell'area di intervento del progetto;
- conoscenza delle attività previste nel progetto;
- precedenti esperienze sotto il profilo qualitativo;
- conoscenza dell'ente proponente il progetto;

**e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema**

**Saranno ritenuti idonei i candidati che avranno raggiunto un punteggio complessivo pari o superiore a 36/60.**

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Nessun credito formativo riconosciuto

Nessun tirocinio riconosciuto

Gli operatori volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto potranno acquisire una "certificazione competenze" rilasciata dall'ente ERFAP.

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

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

Sede di Trento – Via Matteotti 71  
Sede di Pordenone – Piazza Risorgimento 10  
Sede di Trieste – Via Polonio 5  
Sede di Udine – Viale Ungheria 60  
Sede di Verbania – Via Baiettini 54  
Sede di Verona – Corso Venezia 107  
Sede di Vicenza – Via S. Quasimodo 47  
Sede di Forlì – Via P. Bonoli 17  
Sede di Ravenna – Via Le Corbusier 29  
Sede di Piacenza – Viale Martiri della Resistenza 4°  
Sede di Firenze Corcos – Via V. Corcos 15  
Sede di Livorno – Via San Giovanni 19  
Sede di Ascoli Piceno – Via D. Angelini 31  
Sede di Macerata – Via D. Annibaldi 17  
Sede di Campobasso – Via F. Crispi 1d  
Sede di Avellino – Via Tagliamento 91  
Sede di Benevento – Via Marmorale 6  
Sede di Caserta – Via F. Renella 58  
Sede di Salerno – Via P. De Granita 32  
Sede di Napoli – Via Guantai Nuovi 19/21  
Sede di Potenza – Via Napoli 3  
Sede di Bari – Corso A. De Gasperi 270  
Sede di Foggia – Via Fiume 38c  
Sede di Brindisi – Corso Umberto 99  
Sede di Taranto – Via Emilia 153  
Sede di Catanzaro – Via F. Acri 78  
Sede di Vibo Valentia – Via Popilia 18  
Sede di Siracusa – Via Arsenale 38

La durata complessiva della Formazione specifica sarà di 80 ore. La Formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata agli operatori volontari per il 100% entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto. In particolare, il primo modulo sarà quello inerente alle normative in materia di sicurezza, a seguire ad essere erogati, saranno tutti quelli necessari per fornire ai giovani gli strumenti conoscitivi (relativi alla storia ed identità dell'ente di accoglienza e al settore di impiego) e/o operativi (connessi alle azioni) per un loro adeguato inserimento nelle attività progettuali.

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
**GENERAZIONI E RETI SOCIALI**

**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