

Allegato B – Servizio Civile Digitale

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

TITOLO DEL PROGETTO:

Digitale in comune

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Assistenza –

Area d'intervento 2 Adulti e terza età in condizioni di disagio;

Area secondaria: Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto “DIGITALE IN COMUNE” intende contribuire all'Obiettivo 10 dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite (ridurre l'ineguaglianza all'interno e fra le Nazioni) in primo luogo perché garantisce ai cittadini con scarsa cultura digitale e/o alfabetizzazione informatica l'accesso ai servizi digitali contribuendo a ridurre la disuguaglianza derivante dalla mancata conoscenza delle opportunità offerte dalla società dell'informazione. In secondo luogo, creando uno sportello di facilitazione digitale, il progetto offre un servizio gratuito che supporta l'accesso e l'utilizzo dei servizi digitali a tutte le persone, soprattutto a favore dei più fragili (over 65, inoccupati, disoccupati, ecc) e di chi verte in situazioni socio-economiche più difficili.

Infine il progetto sarà attuato in alcune aree rurali e periferiche contribuendo a ridurre l'ineguaglianza derivante dalla posizione territoriale, i cittadini provenienti da tali aree saranno sostenuti (anche mediante un servizio di sportello itinerante) nell'utilizzo della tecnologia e nella connessione ai servizi ed alle opportunità offerte dalla tecnologia digitale.

Il progetto si inserisce nell'ambito di azione f) contribuire al rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni offrendo un'opportunità per l'incontro tra le diverse generazioni grazie ai giovani operatori volontari che hanno un'esperienza più avanzata nell'uso delle tecnologie digitali (nativi digitali) e possono quindi collaborare con le persone anziane e con coloro che hanno scarsa cultura digitale, creando un ponte tra le diverse generazioni (over 65 sono i beneficiari maggiori del progetto). Questo tipo di interazione può favorire l'integrazione tra le diverse fasce di età della popolazione e promuovere la comprensione reciproca, migliorando così la coesione sociale. In secondo luogo, il progetto può contribuire all'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni grazie al fatto che lo sportello di facilitazione digitale può diventare un punto di riferimento per la comunità locale, creando un luogo di incontro tra i cittadini e la PA. L'offerta di un servizio di assistenza nella gestione delle pratiche online e nella comprensione delle procedure amministrative può infatti contribuire a migliorare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni e a creare un rapporto più stretto e collaborativo tra i cittadini stessi e le autorità locali. Il progetto promuove l'inclusione sociale mediante l'attivazione del servizio gratuito di facilitazione che contribuisce a ridurre la distanza digitale tra coloro che hanno meno esperienza e coloro che sono più a loro agio con le tecnologie, promuovendo un senso di uguaglianza e di inclusione nella società. Infine, il coinvolgimento degli operatori volontari nel progetto promuove la partecipazione attiva dei giovani nella comunità locale, offrendo loro l'opportunità di mettere a disposizione le proprie competenze e di contribuire al benessere della comunità stessa.

Si può quindi affermare che il progetto contribuisce al raggiungimento di questo obiettivo promuovendo l'accesso alle tecnologie digitali, migliorando l'inclusione sociale e creando ponti tra le diverse generazioni e territori.

Il progetto DIGITALE IN COMUNE risponde alle finalità presentate dal Programma quadro nato dal Protocollo d'intesa sottoscritto tra il Dipartimento per la trasformazione digitale e il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale in quanto l'obiettivo specifico del progetto è “Migliorare la fruibilità e l'accessibilità dei servizi online offerti dalla Pubblica Amministrazione” attraverso l'attivazione di sportelli di facilitazione digitale dei propri servizi (TIPOLOGIA 1). In particolare l'obiettivo a breve termine del progetto prevede l'attivazione di sportelli di “facilitazione digitale” presso le strutture site nei comuni di Aosta (Valle d'Aosta), Torchiarolo (Puglia), Loreto (Marche) e nel territorio della Comunità di Montagna della Carnia (FVG) affinché possano promuovere una maggior

fruizione dei servizi digitali abilitando i cittadini attraverso un accompagnamento “learning by doing” che punta alla fruizione autonoma di servizi, portali, applicativi della Pubblica Amministrazione e servizi digitali offerti da privati.

Il progetto si struttura, in accordo con gli obiettivi dell’Agenda Digitale del PNRR presentata dal governo italiano nel 2021, in particolare in relazione a:

Favorire l’inclusione digitale: il servizio di “facilitazione digitale” mira a promuovere l’inclusione digitale dei cittadini fragili, ovvero coloro che hanno difficoltà ad accedere e utilizzare i servizi digitali, in particolare attraverso la riduzione del divario digitale e l’eliminazione delle barriere che impediscono ai cittadini di accedere ai servizi digitali.

Accompagnare i cittadini nell’utilizzo dei servizi digitali: il servizio di “facilitazione digitale” prevede l’accompagnamento dei cittadini durante l’utilizzo dei servizi digitali (learning by doing), fornendo loro supporto e assistenza per superare le difficoltà che incontrano per far acquisire ai cittadini (capacity building) le competenze necessarie per utilizzare autonomamente i servizi digitali.

Migliorare l’efficacia della pubblica amministrazione: il servizio di facilitazione digitale intende aiutare a migliorare l’efficacia della pubblica amministrazione attraverso la digitalizzazione dei servizi, consentendo così di ridurre i tempi di attesa e semplificare le procedure. Inoltre, facilitare l’utilizzo dei servizi digitali da parte dei cittadini permetterà di aumentare la partecipazione attiva alla vita pubblica, favorendo la trasparenza e la democrazia.

Garantire la tutela dei diritti dei cittadini: il servizio di “facilitazione digitale” intende promuovere la tutela dei diritti dei cittadini attraverso l’accesso ai servizi digitali della pubblica amministrazione. In questo modo, i cittadini possono ottenere informazioni e servizi che riguardano la loro vita quotidiana, come ad esempio richieste di documenti, iscrizioni a scuola, accesso a servizi sanitari, e così via.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Si illustrano le attività in cui saranno impegnati gli operatori volontari nell’ambito del progetto, in particolare rispetto alle singole attività progettuali. Per realizzare le attività previste, i volontari potranno saltuariamente svolgere una parte del servizio presso strutture esterne (aule della PA coinvolta, biblioteche, centri anziani, centri ricreativi, ed altri uffici che collaborano per l’erogazione del servizio, ecc), situate nel territorio comunale laddove sarà possibile intercettare l’utenza prevista. Per gli spostamenti i volontari potranno utilizzare gli automezzi dell’associazione (se necessario).

Cronoprogramma (GANTT) delle attività in cui saranno coinvolti i volontari di Servizio Civile:

1^a SETTIMANA – accoglienza ed inserimento degli operatori volontari in Servizio Civile

Per consentire ai volontari in Servizio Civile di svolgere le attività in sinergia con gli altri operatori, verrà dedicata una settimana all’accoglienza e al loro inserimento durante la quale saranno fornite le informazioni necessarie per lo svolgimento delle attività.

In sostanza si procederà con:

- a) la presentazione dell’Operatore Locale di Progetto responsabile del volontario / della volontaria;
- b) la presentazione complessiva delle équipe dei vari servizi;
- c) il disbrigo delle formalità di inserimento previste per i volontari in Servizio Civile;
- d) l’illustrazione delle principali procedure e prassi operative.

Dopo la prima settimana di accoglienza e contestualmente all’azione formativa, i volontari saranno inseriti nelle équipe di lavoro allargato e saranno coinvolti nello svolgimento delle attività progettuali.

dalla 2^a alla 24^a SETTIMANA – formazione generale dei volontari

verrà erogata utilizzando le metodologie, le tempistiche ed i contenuti previsti in sede di accreditamento.

dalla 2^a alla 12^a SETTIMANA – formazione specifica dei volontari

da realizzarsi entro i primi 3 mesi di attività, costituisce la base necessaria e imprescindibile per lo svolgimento delle azioni progettuali. Si partirà con un’approfondita attività “preliminare” in cui si:

- condividerà la mission progettuale;
- discuteranno le modalità di attuazione;
- studieranno le strategie utili al raggiungimento degli obiettivi;
- analizzerà il ruolo di ciascun componente del progetto.

Obiettivo della formazione specifica sarà permettere ai volontari di realizzare il materiale previsto dal progetto. A tale scopo si agirà sia sulla motivazione al senso del servizio, sia sul piano delle competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Di seguito si riportano i compiti che i volontari svolgeranno, nell’ambito delle singole attività previste dal progetto, presso la specifica sede di assegnazione

Ruolo operatori volontari rispetto alle attività

AZIONE	RUOLO
<p>A1. Mappatura</p>	<p>1.1 - Il volontario collaborerà alla ricerca e mappatura dei servizi che lo Sportello di “Facilitazione Digitale” potrà offrire; contribuirà quindi alla realizzazione del “catalogo” dei servizi digitali offerti. Aggiungerà l’elenco delle prestazioni già erogate dagli operatori della sede di servizio con i nuovi (solo per la sede di Aosta)</p> <p>1.2 - Sperimenterà i servizi pubblici sul web per verificarne i requisiti di accesso, testare le difficoltà che può avere l’utente e tutto ciò che può essere necessario per prepararsi ad affiancare i cittadini nella possibilità di accesso online;</p> <p>1.3 Collaborerà alla definizione delle procedure (accoglienza, raccolta dati ...) e all’organizzazione del materiale utilizzato per lo Sportello (modulistica, questionari necessari qualitativi ...)</p>
<p>A.2 - Campagna di sensibilizzazione</p>	<p>2.1 - Parteciperà alla realizzazione dei contenuti web e cartacei utili alla realizzazione della campagna ed alla promozione dello Sportello e dei servizi erogati;</p> <p>2.2 - Collaborerà alla gestione delle pagine web/canali social che possano accogliere uno spazio dedicato alla sensibilizzazione rispetto agli strumenti digitali; Collaborerà nel contattare le associazioni/istituzioni territoriali per promuovere la campagna;</p>
<p>A.3a - Sportello per la “facilitazione digitale”*</p>	<p>3.1 - Collaborerà alla predisposizione delle attività previste dallo Sportello di “Facilitazione Digitale”, insieme al gruppo di lavoro, in particolare per adeguare il luogo alle esigenze dello Sportello, predisporre la modulistica per l’accoglienza già preparata nell’attività 1;</p> <p>3.2. - Sosterrà il Referente del servizio di facilitazione nel predisporre le schede di istruzione ad uso dei beneficiari (saranno stimolati a questo scopo la creatività e la capacità di comunicazione “smart” dei giovani volontari come valore aggiunto anche in questa fase del progetto).</p> <p>3.3.- Collaborerà alla predisposizione del calendario degli appuntamenti</p> <p>3.4 - Affiancherà i beneficiari per istruirli nella compilazione dei moduli per avviare il servizio di facilitazione</p> <p>3.5 - Spiegherà ai beneficiari la motivazione e l’importanza di rispondere al questionario in entrata</p> <p>3.6 - Sarà il protagonista di questa attività in quanto “Facilitatore digitale” cioè colui/colei che fornirà tutti i servizi a sportello previsti dal progetto e inseriti nel “catalogo aggiornato”, rispettando gli standard, raccogliendo i dati previsti, secondo gli obblighi di riservatezza.</p> <p>3.7 - Si occuperà di far compilare il questionario in uscita per la valutazione anonima a fini statistici</p> <p>3.8 - Raccoglierà i feedback dei beneficiari e li archiverà per l’elaborazione dei dati/risultati (settimanalmente)</p> <p>3.9 - Contribuirà all’analisi dei dati e li rielaborerà per una condivisione i partner di progetto per migliorare il servizio</p>
<p>A. 3b - Mini sessioni di formazione (tutorial)</p>	<p>3B.1- Predisporrà il modulo per la ricezione delle iscrizioni, processandole nel DB</p> <p>3B.2 - Collaborerà alla formazione dei gruppi in base ai bisogni intercettati</p> <p>3B.3 - Collaborerà alla realizzazione della bozza di “corso” ed alla condivisione dei contenuti con il gruppo di lavoro</p> <p>3B.4 - Sarà in prima persona coinvolto/a nell’erogazione del mini corso formativo sotto forma di tutorial</p>
<p>A.4 - Comunicazione e disseminazione dei risultati</p>	<p>4.1 - Realizzerà un’analisi dei dati raccolti e dei risultati ottenuti</p> <p>4.2 - Realizzerà alcune parti del report sintetico</p> <p>4.3 -Collaborerà alla realizzazione del materiale informativo di divulgazione</p> <p>4.4 - Condividerà le proprie idee per rafforzare la comunicazione innovativa dei risultati; Supporterà l’attività di disseminazione inviando il materiale sui risultati ed aggiornando la pagina e lo spazio web dedicato</p>

* Gli operatori volontari, nel contesto dell'attività di sportello, avranno la responsabilità, insieme al Referente del servizio di facilitazione digitale, di:

1) vigilare affinché il beneficiario compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti; Nello svolgimento delle operazioni dovrà assicurare che :

- a. i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza;
- b. le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- c. i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle normative vigenti;
- d. i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario allo scopo per cui sono stati raccolti e successivamente trattati;
- e. qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.

2) nel caso in cui sia necessaria una fase di autenticazione da parte dei beneficiari, con inserimento di credenziali private (User ID e Password), il facilitatore è tenuto ad allontanarsi dalla postazione per il tempo necessario a garantire un'adeguata riservatezza all'operazione.

Oltre ai ruoli sopraelencati, il volontario sarà coinvolto dal referente nazionale del progetto nella realizzazione dell'attività preliminare ovvero nel condurre un'analisi su competenze, utilizzo di Internet, grado di utilizzo dei servizi digitali della pubblica amministrazione tra la popolazione locale.

Le attività sopra illustrate sono finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi per i volontari del servizio civile:

- sperimentare ruoli operativi attraverso l'esperienza di volontariato;
- aumentare le proprie capacità e competenze relazionali e formative;
- incrementare e valorizzare la propria capacità di collaborare in un gruppo;
- sperimentare in attività di tipo formativo;
- acquisire una propensione alla solidarietà, alla generosità, allo scambio tra generazioni, all'accettazione della diversità;
- acquisire competenze e conoscenze che possano essere fondamento per una possibile futura professione in campo sociale;
- sviluppare senso di responsabilità e autonomia
- sviluppare hard skills (utilizzo di applicativi e dispositivi) e soft skills come la flessibilità ed il problem solving.

Il raggiungimento di tali obiettivi sarà misurato attraverso il grado di competenza e sicurezza nello svolgere i propri compiti che il volontario dimostrerà di possedere al termine del servizio. Rilevante sarà anche la motivazione a proseguire il percorso attraverso la ricerca di attività professionali o di volontariato nel medesimo settore.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Progetto: "Digitale in comune" **Codice progetto: PTCSU0006023020178NXXX**

Regione	Provincia	Comune	Ente	Codice Sede	Indirizzo Sede	Posti
Friuli Venezia Giulia	Udine	Tolmezzo	Comunità di Montagna della Carnia	215678	VIA CARNIA LIBERA 1944, 29	2
Marche	Ancona	Loreto	Comune di Loreto	183643	PIAZZA GIUSEPPE GARIBALDI 1	2
Puglia	Brindisi	Torchiarolo	Comune di Torchiarolo	215059	Via Cristoforo Colombo, 1	3
Valle d'Aosta	Aosta	Aosta	Acli	151044	PIAZZA DEL MUNICIPIO 4	2

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 9 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- Realizzazione delle attività previste dal progetto, ove necessario e in coerenza con le necessità progettuali, anche in giorni festivi e prefestivi;
- Disponibilità alla mobilità sul territorio del Comune sede di attuazione del progetto per l'espletamento di attività previste dallo stesso che richiedono di realizzare il servizio fuori sede;
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari;
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio;
- Frequenza di corsi, seminari e ad ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni prefestivi e festivi e al di fuori del territorio provinciale;
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il termine massimo dei 60 giorni previsti;
- Osservanza della riservatezza rispetto a dati sensibili dell'ente e dei beneficiari nonché rispetto della privacy di e da parte di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto;
- Disponibilità alla guida di automezzi e motoveicoli dell'ente e disponibilità all'accompagnamento dei beneficiari.
- È prevista una chiusura delle sedi durante la pausa estiva, le festività natalizie ed eventuali ponti per la presenza di festività ravvicinate durante le quali i volontari potranno richiedere la possibilità di usufruire di alcuni giorni di permesso.

Giorni di servizio settimanali: 5

Orario: 5 ore al giorno

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Nessun credito formativo riconosciuto

Nessun tirocinio riconosciuto

Ai volontari verrà rilasciato un ATTESTATO SPECIFICO da ente proponente il progetto.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Sistema accreditato e verificato dall'UNSC dell'ente titolare dell'accreditamento ACLI (sistema di selezione consultabile sul sito www.serviziocivile.acli.it)

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

42 ore, entro la prima metà del progetto, presso questi indirizzi

Puglia: Torchiarolo (Via Cristoforo Colombo, 1); Brindisi (C.so Umberto I, 122)

Valle d'Aosta: Aosta (PIAZZA DEL MUNICIPIO 4)

Marche: Loreto (PIAZZA GIUSEPPE GARIBALDI 1); Ancona, sede Regionale Acli Marche (Via Di Vittorio, 16)

Friuli Venezia Giulia: Tolmezzo: Comunità di Montagna della Carnia (Via Carnia Libera 1944, 29); Trieste (Via San Francesco, 4/D)

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

L'apprendimento diretto di conoscenze e competenze, finalizzato ad una forte sensibilizzazione al lavoro individuale e in gruppo, basato sull'integrazione dei ruoli e sullo scambio di esperienze;

L'integrazione di diverse metodologie di intervento. Il percorso formativo proposto facilita la visione dell'organizzazione, dei servizi e dei sistemi nei quali i volontari sono inseriti. Tale percorso si configura pertanto come una "consulenza formativa" tramite la formazione tout-court utilizzando le classiche lezioni d'aula integrate con lavori individuali e di gruppo, esercitazioni pratiche, discussioni in plenaria e analisi dei casi.

Le scelte metodologiche sottese all'attività formativa specifica intendono superare le tradizionali metodologie d'apprendimento, privilegiando forme apprendimento attivo che fanno capo anche ai principi della ricerca-azione per la quale tutti i soggetti sono coinvolti in quanto attori della formazione. Inoltre, attraverso il ricorso a forme di cooperative learning, gli attori si impegnano a porre domande, a sperimentarsi attivamente, a risolvere problemi, ad assumersi responsabilità ad essere creativi per costruire significati per sé stessi e per il gruppo di riferimento.

Verrà favorita anche la riflessione sulle relazioni tra le persone, da sviluppare attraverso la valorizzazione delle differenze. Questo tipo di approccio contribuisce ad accrescere nei soggetti coinvolti la consapevolezza del modo in cui i valori personali e i significati attribuiti a ciò che accade, influenzano la percezione e le scelte di agire di ciascuno. Il cooperative learning, infatti oltre che a consentire il conseguimento degli obiettivi di contenuto,

favorisce lo sviluppo di competenze cognitive ed anche sociali quali la capacità di leadership, le abilità comunicative, la gestione dei conflitti o il problem solving. Sarà possibile inoltre erogare parte della formazione specifica tramite l'utilizzo della FAD attraverso una piattaforma informatica.

Le risorse tecniche utilizzate saranno adeguate alle esigenze formative dei volontari consentendo di raggiungere gli obiettivi progettuali:

- PC portatile e postazioni informatiche dotate di webcam e cuffie
- Stampanti
- Connessione internet
- Telefoni
- Videoproiettori
- Supporti di memorizzazione (es. pen drive, hard disk esterni...)
- Televisioni
- Registratori audio
- Lavagne a fogli mobili
- Piattaforme informatiche per riunioni online - formazione a distanza
- Materiale di approfondimento (cartaceo oppure online - siti / app / report / ricerche...)

MODULI DELLA FORMAZIONE SPECIFICA E LORO CONTENUTI CON L'INDICAZIONE DELLA DURATA DI CIASCUN MODULO

I modulo

Titolo: "Organizzazione ed erogazione del servizio di facilitazione digitale (Azione 3 e 4)"

Formatore: formatori inseriti nel box 10 ed esperti

Il modulo ha l'obiettivo di supportare gli operatori volontari nell'approccio alle relazioni con la persona, acquisendo conoscenze strumenti e tecniche specifiche, in grado di valorizzare il supporto che i volontari daranno all'attività del progetto. Nello specifico le tematiche affrontate saranno:

- i modelli di funzionamento e gestione delle organizzazioni e dell'organizzazione dei servizi, ponendo l'accento sull'importanza dei rapporti interpersonali e della risoluzione dei problemi in un'ottica di flessibilità e disponibilità ai cambiamenti;
- Le modalità di svolgimento delle attività in cui gli operatori volontari saranno coinvolti, quindi saranno passate in rassegna sia le procedure operative in cui saranno inseriti che gli strumenti specifici in dotazione;
- tecniche di comunicazione. Nello specifico sarà trattata la tematica della comunicazione di base e le possibilità comunicative di cui un'organizzazione dispone, della comunicazione interpersonale, dell'importanza rivestita dalla leadership all'interno di un gruppo di lavoro, e del linguaggio verbale non verbale. Infine sarà illustrata la pratica dell'accoglienza, ripartendo dagli aspetti relativi alla "comunicazione"; si cercherà di calare nel pratico cosa comporta l'accoglienza, intesa come momento in cui si raccolgono i bisogni di chi si rivolge allo sportello. Il modulo affronterà anche gli aspetti delle attività di front office e di back office: quali sono e cosa comportano. Infine verranno proposte attività di role play per far calare i volontari nella concretezza di quanto spiegato.

Focus formativo per la sede che implementeranno l'attività 3b- gli operatori volontari saranno istruiti rispetto alle modalità ed agli strumenti per la realizzazione delle mini sessioni

Durata: 14 ore

II modulo

Titolo: "Le competenze del facilitatore digitale"

Formatore: formatori inseriti nel box 10 ed esperti

Il modulo in questione si ricollega al I modulo Organizzazione ed erogazione del servizio di facilitazione digitale, perché partendo dall'illustrazione del servizio di facilitazione digitale, sarà caratterizzata la figura del facilitatore. In questo modo saranno definite più nel dettaglio le competenze relazionali e di comunicazione e quelle più tecniche che si riferiscono a questa figura.

Durata: 2 ore

III modulo

Titolo: "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile"

Formatore: formatori inseriti nel box 10 ed esperti

Il modulo illustra: le normative di riferimento rispetto alla sicurezza; i principali rischi connessi alle attività previste dal progetto di servizio civile e ai luoghi di svolgimento delle stesse; le azioni di prevenzione e di emergenza da adottare.

Durata: 6 ore

IV modulo

Titolo: "Elaborazione di una campagna promozionale e di sensibilizzazione e per la divulgazione di materiale informativo per la P.A. e per la disseminazione dei risultati del progetto (Azione 2 e 5)"

Formatore: Formatori inseriti nel box 10 ed esperti

Il modulo ha l'obiettivo di fornire ai volontari conoscenze di base sulle modalità e i diversi strumenti per la predisposizione e realizzazione di materiale promozionale sia delle attività del progetto che degli eventi nell'ambito della Pubblica Amministrazione. Il modulo, proprio per la specificità tecnica che lo contraddistingue, sarà svolto in maniera laboratoriale ed in questo modo i volontari potranno provare fin da subito su che cosa supporteranno il responsabile dell'attività. Nell'ambito dello stesso modulo sarà affrontato anche il tema della costruzione di una campagna di comunicazione online con l'obiettivo di conoscere come gestire siti e pagine social 2.0, interagire con una comunità virtuale e veicolare messaggi correttamente sul web.

Durata: 4 ore

V modulo

Titolo: Servizi digitali sul territorio e nazionali (Azione 1 e 3)

Formatore: Formatori inseriti nel box 10 ed esperti

Obiettivo del modulo è quello di fornire una maggiore conoscenza dei servizi digitali esistenti, sia a livello locale che nazionale, affinché l'operatore volontario sia messo nelle condizioni di supportare al meglio l'attività di front office. Inoltre, saranno fornite delle tecniche e degli strumenti per le attività di mappatura ed aggiornamento dei servizi digitali esistenti da inserire a catalogo.

Data la peculiarità del progetto, un focus particolare sarà realizzato sul processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e le nuove sfide, open data ed open government. A partire dal D.L. 76/2020 che ha modificato in profondità il Codice dell'Amministrazione Digitale e dal D.L. 77/2021 si affronterà il processo di trasformazione tecnologica e digitale della PA e dell'importanza di estendere la possibilità ai cittadini di utilizzare i servizi pubblici erogati in rete. Infine, si farà accenno all'Agenda per la semplificazione 2020-2023.

Durata: 6 ore

VI modulo

Titolo: Valutazione e qualità

Formatore: Formatori inseriti nel box 10 ed esperti

Questo modulo porrà le basi teoriche ed in termini di strumenti pratici per la valutazione della qualità delle attività e dei esercizi. Verranno elaborati mediante tecnica laboratoriale i diversi strumenti per la valutazione (questionari, traccia delle interviste, test di autovalutazione, ecc) che poi saranno adeguati di volta in volta all'attività svolta e ai destinatari,

Durata: 2 ore

MODULO AGGIUNTIVO EROGATO DA ICT ACADEMY

Grazie all'accordo con il Partner di RETE sarà erogata la formazione specifica aggiuntiva sulla sicurezza digitale da parte dell' ICT Cisco Academy, leader nel settore della formazione sulle tematiche del digitale.

VII modulo

Titolo: Introduction of Cybersecurity (Corsi NetAcad 2.0)

Formatore: Formatori inseriti nel box 10 ed esperti

Il corso prevede l'introduzione al mondo della Cyber Security, in particolare sull'importanza della sicurezza delle informazioni personali, della riservatezza dei dati, delle migliori pratiche per l'uso sicuro di Internet e dei social media e delle potenziali opportunità di carriera in questo campo in crescita. Tale corso prevede il seguente riconoscimento "Certificate of Course Completion" ed il "Badge Networking Academy". Il corso, fruibile tramite la piattaforma Cisco NetAcad, prevede accesso a materiali didattici interattivi, quiz ed esercizi di apprendimento, oltre a laboratori guidati. Al termine di ogni capitolo e modulo, sono presenti dei test di valutazione e un Final Exam, il quale rilascia un certificato ufficiale Cisco Academy, valido in circa 170 paesi del mondo (per l'erogazione del corso è stato messo a disposizione il docente David Lo Bascio del circuito ICT Cisco Academy che fornirà assistenza durante l'erogazione oltre ad un'introduzione generale prima del corso online).

Durata: 15 ore

Sede della Formazione specifica: la formazione specifica sarà erogata presso le sedi di servizio

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SCD - NEXT GENERATION

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 10 dell'Agenda 2030 (ridurre l'ineguaglianza all'interno e fra le Nazioni)

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

f) contribuire al rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni