

## Allegato B – Servizio Civile Digitale

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

**TITOLO DEL PROGETTO:**

Generazione Digitale

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore E – Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area d'intervento 16 : educazione e promozione dei diritti del cittadino

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il progetto "GENERAZIONE DIGITALE" ha come punto riferimento nella definizione dei suoi obiettivi quanto previsto dal Programma quadro per la sperimentazione del Servizio Civile Digitale in relazione alla promozione della cultura digitale e alla diffusione dell'innovazione tecnologica nella società italiana, alla facilitazione rispetto all'accesso e alla fruizione dei servizi pubblici digitali da parte dei cittadini, al sostegno nella crescita delle competenze digitali dei giovani, anche grazie all'acquisizione di conoscenze tecniche specifiche, alla promozione dell'inclusione digitale delle fasce più vulnerabili, in particolare anziani, persone con disabilità e persone in situazione di disagio, allo sviluppo di collaborazioni tra istituzioni, imprese, organizzazioni non profit e giovani per la realizzazione di progetti concreti nel campo della digitalizzazione.

L'obiettivo specifico del progetto è : "Accrescere la conoscenza, le competenze, la consapevolezza e l'utilizzo delle opportunità che il web e gli strumenti online offrono rispetto all'esigibilità dei propri diritti di cittadino", declinandolo a seconda delle specificità per ogni singolo territorio (cfr. Tabella n.2), attraverso l'attivazione di Sportelli di "Facilitazione digitale" con la presenza di giovani volontari per azione di capacity building dei beneficiari volta a formarli all'uso degli strumenti digitali per una maggiore diffusione di una "cultura digitale" nei territori.

Il progetto si colloca nell'ambito f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni indicato nel programma. Le azioni previste, infatti, hanno l'obiettivo di diminuire gli effetti negativi del digital divide, andando a mitigare gli elementi di ineguaglianza grazie ad un'azione che si concentra, attraverso una modalità "learning by doing" che quindi non si sostituisce al beneficiario, ma lo accompagna, sull'aumento delle competenze digitali. Questo fattore vuole quindi incidere su dinamiche sociali, economiche e culturali legate alla presenza di un'utenza fragile nei territori per supportare l'aumento della coesione sociale nelle comunità coinvolte dal progetto. Parallelamente contribuisce all'OB. 10 (Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni) Il progetto partecipa alla realizzazione dell'obiettivo generale di programma "Ridurre l'ineguaglianza all'interno e fra le Nazioni" in quanto raggiunge quelle categorie di persone, maggiormente colpite dal divario digitale e che sono o rischiano di essere escluse da molti diritti accessibili esclusivamente via web ("havenots"), andando a diminuire il grado di disuguaglianza con chi ha la possibilità e le competenze per l'accesso ("information haves").

Il progetto fa riferimento alla Tipologia 2 in quanto potenzia attività di educazione digitale per la fruizione di servizi non direttamente collegati all'ente titolare del progetto a favore della diffusione capillare di una "cultura digitale".

Il progetto "GENERAZIONE DIGITALE" inoltre si pone in stretta continuità con esperienze progettuali positive sperimentate negli ultimi anni dalle ACLI nazionali e dalle ACLI territoriali, proprio sul tema dell'educazione digitale, della promozione delle tecnologie informatiche e della facilitazione / volontariato digitale. In particolare si citano i progetti: "Welfare Lab LAB - Soluzioni innovative di contrasto alla povertà" (ARTICOLO 72 DEL DECRETO LEGISLATIVO 3 LUGLIO 2017, N. 117 - ANNO 2017), "PASS - Punti di Accesso al Sociale e alla Solidarietà)- Obiettivo 10 e 11 dell'Agenda 2030" (ARTICOLO 72 DEL DECRETO LEGISLATIVO 3 LUGLIO 2017, N. 117 E S.M.I.- ANNO 2020), "PIAZZE DEL POPOLO - Piazze del popolo. Diritti, luoghi, opportunità,

percorsi per una comunità resiliente.” (DELL’ARTICOLO 72 DEL DECRETO LEGISLATIVO 3 LUGLIO 2017, N. 117 E S.M.I.- ANNO 2018).

Dall’esperienza maturata attraverso questi tre progetti, sono state definite le azioni del progetto “GENERAZIONE DIGITALE” che grazie a questa esperienza valorizzano un percorso più ampio di programmazione delle ACLI come impegno nell’aumento delle competenze digitali finalizzato a :

1. Favorire l’accessibilità dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione e dei privati da parte dei cittadini e delle cittadine più penalizzati dal digital divide
2. Favorire la prossimità dei servizi pubblici e privati come elemento per contenere lo spopolamento, l’impoverimento e la marginalizzazione delle aree interne e rurali, delle periferie cittadine
3. Favorire l’inclusione sociale di minoranze, stranieri, persone con disabilità attraverso una maggiore consapevolezza dei propri diritti e doveri, anche grazie alle opportunità offerte dal digitale
4. Favorire l’inserimento lavorativo delle categorie più fragili puntando, in particolare NEET e donne
5. Valorizzare e rafforzare le competenze dei giovani “nativi digitali”
6. Favorire la diffusione di una “cultura del digitale” e dell’alfabetizzazione informatica, con particolare attenzione ad elementi legati alla gestione della privacy e della sicurezza informatica
7. Supportare la digitalizzazione del Paese favorendo la diffusione e l’accessibilità dei servizi digitali pubblici e privati, specie attraverso la raccolta dei bisogni specifici di cui sono portatrici le categorie più fragili
8. Avvicinare la Pubblica Amministrazione ai cittadini e alle cittadine, rendendo i servizi accessibili soprattutto là dove mancano infrastrutture digitali e fisiche (es. periferie cittadine, zone di valle e di montagna...)
9. Mitigare il digital divide generazionale rispetto alla digitalizzazione grazie all’azione dei giovani operatori volontari che operano come Facilitatori Digitali
10. Favorire il coinvolgimento dei Circoli ACLI come hub tecnologici e digitali che grazie a capillarità e prossimità possono offrire nuove forme di socialità, di animazione di comunità, di volontariato e di solidarietà sociale
11. Integrare la varietà dei servizi offerti sui territori dagli sportelli ACLI con le opportunità offerte dal servizio di facilitazione digitale e, come valore aggiunto, fornire un orientamento mirato e competente ai servizi a catalogo già mappati, ma per i quali è necessaria una competenza digitale di base offerta dal progetto “GENERAZIONE DIGITALE”

## **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:

**1ª 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 2ª alla 24ª SETTIMANA – formazione generale dei volontari

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

dalla 2ª alla 12ª 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 ed attività degli operatori volontari in Servizio Civile:

**Tabella n. 12 - Ruolo operatori volontari rispetto alle attività**

AZIONE	RUOLO
<b>A1. Mappatura</b>	<p>1.1 - Il volontario / la volontaria visionerà il materiale già in possesso degli operatori della sede di servizio sui bisogni dei potenziali beneficiari del progetto ; Collaborerà alla realizzazione dell'analisi dei fabbisogni dei beneficiari, aggiornando le richieste; Si occuperà di effettuare una ricerca e un aggiornamento dei database locali</p> <p>1.2. - Parteciperà alle riunioni del gruppo di lavoro nelle quali saranno definite e condivise tutte le informazioni utili a garantire l'accesso ai servizi online (credenziali, visione dei portali, documenti necessari ...); Collaborerà attivamente alla gestione delle richieste di supporto</p>
<b>A.2 - Campagna di sensibilizzazione</b>	<p>2.1 - Collaborerà attraverso il proprio contributo ideativo e creativo alla realizzazione dei contenuti/materiali informativi e di promozione della cultura digitale e della cittadinanza digitale attiva</p> <p>2.2 - Si occuperà di ricercare pagine/portali che possano accogliere uno spazio dedicato alla sensibilizzazione all'utilizzo degli strumenti digitali; Supporterà la creazione, gestione e l'aggiornamento una pagina / un profilo social (es. Facebook) che promuova i servizi digitali offerti, rilanciando a livello territoriale la campagna di promozione del programma nazionale; Si occuperà di mappare e gestire i contatti con le associazioni/istituzioni locali e con i Circoli ACLI del territorio per diffondere e favorire la promozione della campagna di sensibilizzazione</p> <p>2.3 - Supporterà la realizzazione dei siti web e delle operazioni online che possono essere effettuate per favorire la cittadinanza digitale attiva, promuovendone la diffusione; Raccoglierà i feedback dei beneficiari raggiunti, elaborando i risultati della campagna di informazione e sensibilizzazione</p>
<b>A.3a - Sportello per la "facilitazione digitale"</b>	<p>3A.1. Si occuperà di predisporre, insieme al gruppo di lavoro, lo spazio adibito a sportello digitale; si occuperà di cercare sul web portali utili all'erogazione del servizio di facilitazione digitale, in particolare i canali utili per la ricerca attiva del lavoro (es. portali di annunci, agenzie interinali, Centri per l'Impiego, Informagiovani...) e per la partecipazione sociale; si occuperà di predisporre i moduli per l'accoglienza (modulo privacy e scheda di rilevazione - questionario in entrata); supporterà l'organizzazione logistica in generale; preparerà il materiale informativo e di supporto alle attività formative nelle sedi dove è prevista questa attività</p> <p>DOVE PREVISTO LO SPORTELLO ITINERANTE: supporterà la realizzazione di uno sportello nelle sedi secondarie in affiancamento ad un coordinatore/referente delle sedi secondarie; collaborerà all'erogazione dei servizi offerti dallo sportello di facilitazione digitale; parteciperà alle riunioni di coordinamento;</p> <p>3A.2. - Si occuperà di realizzare le schede di istruzione in collaborazione con i responsabili del servizio digitale</p> <p>3A.3.- Si metterà in ascolto delle esigenze dei beneficiari intercettati dallo sportello e gestirà il calendario degli appuntamenti in concertazione con il responsabile della sede;</p> <p>3A.4 - Affiancherà i responsabili del servizio digitale nella compilazione dei moduli;</p> <p>3A.5 e 3A.8 - Realizzerà i contenuti dei questionari di valutazione qualitativa e di gradimento del servizio a sportello, insieme al gruppo di lavoro, somministrandoli ai beneficiari (questionari in entrata ed in uscita e raccolta dei feedback);</p> <p>3A.6 - Si occuperà di erogare i servizi a sportello come figura di accompagnamento e capacitazione (Facilitatore Digitale);</p> <p>3A.7 - Farà ricerche sul web dei portali e dei siti più aggiornati in tema di cittadinanza attiva e fornirà spunti e informazioni utili ai beneficiari sul tema;</p> <p>3A.8 e 3A.9 - Collaborerà a processare i dati/risultati ed alla loro restituzione</p>
<b>3b - Mini sessioni di formazione (tutorial)</b>	<p>3B.1 - Predisporrà il modulo per la raccolta delle iscrizioni, processandole nel database</p> <p>3B.2 - Collaborerà alla formazione dei gruppi in base ai bisogni mappati</p> <p>3B.3 - Collaborerà alla realizzazione della bozza di "corso" e ne condividerà i contenuti con il gruppo di lavoro</p> <p>3B.4 - Sarà in prima persona coinvolto/a nell'erogazione del servizio in modalità mini corso formativo (tutorial)</p>
<b>A.4 - Comunicazione e disseminazione dei risultati</b>	<p>4.1. - Sosterrà il gruppo di lavoro nella lettura dei dati e dei risultati, condividerà le proprie idee per rafforzare la comunicazione innovativa dei risultati</p> <p>4.2. e 4.3 - Collaborerà alla realizzazione di una parte del report finale e del materiale informativo di divulgazione</p> <p>4.4 - Supporterà l'attività di disseminazione inviando il materiale sui risultati del progetto ed aggiornando la pagina / profilo social e lo spazio web dedicato al progetto</p> <p>4.5 - Parteciperà attivamente alla tavola rotonda sulle prospettive future e sulla ri-progettazione del servizio alla luce dell'analisi dei risultati, degli ostacoli e delle opportunità emerse nel corso del progetto</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 :
- i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza;
  - le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
  - i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle normative vigenti;
  - i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario allo scopo per cui sono stati raccolti e successivamente trattati;
  - 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:**

<b>Progetto "Generazione digitale"</b>						
<b>Codice Progetto: PTXSU0006023020179NXXX</b>						
<b>Regione</b>	<b>Provincia</b>	<b>Comune</b>	<b>Ente</b>	<b>Codice Sede</b>	<b>Indirizzo Sede</b>	<b>Posti</b>
Calabria	Cosenza	Cosenza	Acli	151069	Via Degli Alimena, 76	<b>1</b>
Emilia Romagna	Bologna	Bologna	Acli	151048	Via delle Lame, 116	<b>1</b>
Friuli Venezia Giulia	Trieste	Trieste	Acli	151115	Via San Francesco 4/d	<b>1</b>
Lazio	Roma	Roma	Acli	151100	Via Prospero Alpino, 20	<b>2</b>
Lombardia	Milano	Locate Triulzi	Acli	147646	Piazza della Vittoria	<b>1</b>
Lombardia	Milano	Novate Milanese	Acli	147606	via Don Minzoni 17	<b>1</b>
Lombardia	Milano	Milano	Acli	151084	Via della Signora	<b>1</b>
Lombardia	Varese	Varese	Acli	151198	VIA SPERI DELLA CHIESA JEMOLI N. 9	<b>1</b>
Piemonte	Cuneo	Cuneo	Acli	151071	Piazza Virginio	<b>2</b>
Sicilia	Catania	Catania	Acli	151156	Corso Sicilia 111	<b>1</b>
Toscana	Firenze	Firenze	Acli	151170	Viale Belfiore 41	<b>1</b>
Veneto	Venezia	Venezia	Acli	151116	Via Ulloa 3/A	<b>1</b>

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: 14 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](http://www.serviziocivile.acli.it))

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

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

Friuli Venezia Giulia : Trieste (VIA SAN FRANCESCO 4/D);

Sicilia: Catania (Corso Sicilia 111)

Toscana: Firenze (Viale Belfiore 41)

Veneto: Venezia (VIA ULLOA 3/A)

Lombardia: Locate Triulzi (Piazza della Vittoria)

Lombardia: Milano (Via della Signora)

Lombardia: Novate Milanese (via Don Minzoni 17)

Piemonte: Cuneo (Piazza Virginio)

Lombardia: Varese (VIA SPERI DELLA CHIESA JEMOLI N. 9)

Emilia Romagna: Bologna (Via delle Lame, 116)

Lazio: Roma (Via Prospero Alpino 20)

Calabria: Cosenza (Via Degli Alimena, 76)

**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)"

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 gli operatori 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

### **Il modulo**

Titolo: "Le competenze del facilitatore digitale"

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 e per la disseminazione dei risultati del progetto (Azione 2 e 4)”

Il modulo ha l’obiettivo di fornire agli operatori volontari conoscenze di base sulle modalità e i diversi strumenti per la predisposizione e realizzazione di materiale. 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 le attività dove 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)

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.

Un focus sarà rivolto ai servizi di segretariato sociale gratuito per orientare i cittadini all’interno del complesso sistema di welfare italiano e come porta d’accesso ai servizi in generale anche al fine di esercitare i diritti di cittadinanza attiva. Saranno presentate le azioni prevalenti che possono essere messe in campo a sostegno dell’utenza ed in particolare saranno illustrati i servizi pubblici attualmente attivi per il sostegno alle politiche di welfare, con un focus su quelli accessibili online. Coerentemente alle attività di progetto saranno affrontate tutte le questioni inerenti la gestione dei servizi digitali mediati e presentati all’utenza.

Durata: 6 ore

#### VI modulo

Titolo: Valutazione e qualità

Questo modulo porrà le basi teoriche ed in termini di strumenti pratici per la valutazione della qualità delle attività e degli 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)

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

**La formazione specifica si svolgerà presso le sedi di attuazione**

#### **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