

## ATTIVITA' E RUOLO DEGLI OPERATORI VOLONTARI

### PROGETTO MOSAICI IN RETE

Azioni/Attività progettuali	Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari
<b><i>Azione 1: Implementazione dell'efficacia dei servizi sotto il profilo digitale del Segretariato sociale e del Portierato Sociale.</i></b>	
Attività 1.1 - Gestione dei servizi del Segretariato Sociale: cura relazioni interne alle strutture ITIS, cura delle attività in essere, organizzazione e gestione delle richieste degli utenti e dei familiari.	Gli Op. Vol. affiancheranno gli assistenti sociali e gli educatori nella gestione e coordinamento delle attività interne supportando gli utenti e i loro familiari, raccogliendo le loro richieste, e contribuendo a venire incontro alle loro esigenze
Attività 1.2 - Gestione dei servizi del Portierato Sociale: cura relazioni esterne alle strutture ITIS, ricerca dei servizi sul territorio della città di Trieste e zone limitrofe, aggiornamento delle attività, organizzazione e gestione richieste esterne della comunità anziana cittadina.	Gli Op. Vol. supporteranno l'ente nella ricerca e nella raccolta delle opportunità e dei servizi offerti sul territorio della città e zone limitrofe rivolti all'utenza, della coordinazione delle attività e la loro gestione
<b><i>Azione 2. Creazione di eventi socializzanti e culturali organizzati dall'Itis aperti a tutta la cittadinanza e promossi dal portierato sociale di prossimità.</i></b>	
Attività 2.1 Programmazione, definizione degli obiettivi particolari, predisposizione di un piano annuale di eventi ed attività.	Partecipazione attiva dei volontari del SCU con modalità "brain storming" portando in primis le loro idee innovative per uno scambio di esperienze intergenerazionali alle riunioni organizzative con gli operatori; i volontari fungeranno da snodo tra il "dentro" e il "fuori" e "il nuovo" e "l'antico" oltre ad essere catalizzatori fra le attività con le persone anziane e la cittadinanza e i bisogni emersi nel portierato sociale di prossimità
Attività 2.2 Organizzazione e realizzazione di eventi culturali:	Partecipazione attiva alle fasi organizzative con gli operatori e realizzazione delle azioni in affiancamento agli operatori; scelte condivise degli eventi da proporre; individuazione del calendario di svolgimento delle attività; co-progettazione per la pubblicizzazione delle attività e degli eventi e disseminazione dei relativi comunicati sui social. In questa attività i Volontari del SCU potranno far emergere le loro competenze trasversali e le loro conoscenze.
<b><i>Azione 3: analisi dello status quo dei servizi digitali offerti da ITIS (anche dopo collaborazione con op. vol. di Servizio Civile Digitale degli anni passati)</i></b>	
Attività 3.1 - Ascolto, raccolta e lettura di bisogni e desideri in ambito digitale delle persone che accedono ai servizi sia di	Gli Op. Vol. si occuperanno di ascoltare le richieste dell'utenza, raccogliendo sistematicamente le loro necessità e formulando strategie di intervento per il supporto digitale

Segretariato che di Portierato.	
Attività 3.2 - Attivazione di sondaggi e raccolta dati, da organizzare attraverso monitoraggio e valutazione.	Gli Op. Vol. creeranno dei sondaggi di investigazione e li distribuiranno all'utenza, gestendo e aggiornando una banca dati
Attività 3.3 - Reporting bimestrale delle criticità e dei punti di forza riscontrati e ideazione di soluzioni possibili e strategie condivise per migliorare i servizi.	Gli Op. Vol. ogni due mesi stileranno un report destinato alla risoluzione delle criticità evidenziate dall'investigazione
<b><i>Azione 4: Costruzione di percorsi di supporto digitale con metodologie innovative rivolti sia all'utenza del Segretariato che del Portierato.</i></b>	
Attività 4.1 - Tutoraggio e formazione digitale "face to Face" con la persona anziana: un modo per fornire supporto tecnico ma anche costruire relazione e scambio tra generazioni.	Gli op. vol. saranno supportati nell'ideazione e costruzione di percorsi formativi sul digitale in base alle esigenze riscontrate, con un approccio ad personam, di relazione e di solidarietà.
Attività 4.2 - Organizzazione corsi formativi informali dedicati all'espletamento di funzioni di base con lo Smartphone e il mondo delle APP: uso home banking, comunicazione e collegamento con Pubblica Amministrazione, comunicazione con Azienda Sanitaria, uso identità e firme digitali, uso del PC, comunicazione social, videochiamate, informazione.	Gli op. vol. gestiranno i corsi di formazione dedicati, e divulgheranno l'iniziativa presso gli sportelli a servizio dell'utenza di ITIS.
Attività 4.3 - Formazione sui rischi e benefici dell'online e del navigare in rete: formazione dedicata in particolare alla consapevolezza dell'uso dei dispositivi in ambito virtuale, opportunità e elementi su cui prestare attenzione, come le truffe online, il phishing, apertura a virus, sicurezza dati, ecc.	Gli op. vol gestiranno i corsi di formazione dopo un'attenta ricerca riguardo ai rischi connessi nella navigazione online
<b><i>Azione 5: Cura dei social e delle pagine di comunicazione interne ed esterne in ottica di facilitazione e accessibilità integrate e diffuse.</i></b>	
Attività. 5.1- Gestione e aggiornamento delle pagine di comunicazione e promozione social/ siti internet/ecc.	Gli op. vol. si occuperanno (assieme al supporto dell'ente) di gestire e aggiornare settimanalmente i canali social.
Attività 5.2 - Ricerca ed innovazione delle modalità di comunicazione del linguaggio usato per comunicare internamente ed esternamente del progetto ITIS.	Gli op. vol. si occuperanno di approfondire la ricerca di nuovi linguaggi per la comunicazione social intergenerazionale.