

Allegato B3 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO SPECIFICO PER IL “SERVIZIO CIVILE DIGITALE”

TITOLO DEL PROGETTO:

Costruire linguaggi digitali comuni_2027

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

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

Rea di intervento: 16 - Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto “Costruire linguaggi digitali comuni_2027” contribuisce alla piena realizzazione della Linea 1 del Programma Quadro del Servizio Civile Digitale, intervenendo sui bisogni emersi nei territori e descritti nel Box 3.1: difficoltà nell’uso dei servizi digitali essenziali, scarsa auto-efficacia, digital divide generazionale e culturale, e limitata diffusione della CIE come identità digitale. In questo contesto, l’obiettivo del progetto è favorire l’accesso autonomo ai servizi digitali essenziali da parte dei cittadini, attraverso il potenziamento di servizi di facilitazione digitale che offrano supporto individuale, valorizzino l’uso della CIE come identità digitale e rafforzino motivazione, auto-efficacia e fiducia nell’utilizzo del digitale.

L’obiettivo si fonda sulla necessità di rendere i cittadini realmente in grado di utilizzare i servizi digitali pubblici e privati, superando barriere legate a competenze insufficienti, scarsa familiarità con gli strumenti, timore di sbagliare o mancanza di informazioni. Il progetto mira quindi a trasformare la facilitazione digitale in un percorso di autonomia, misurabile attraverso indicatori di risultato quali: il numero di cittadini accompagnati al completamento autonomo di servizi digitali, il rafforzamento dell’autoefficacia percepita, il coinvolgimento strutturato di persone anziane e cittadini stranieri e l’incremento dell’utilizzo consapevole della CIE.

L’obiettivo contribuisce inoltre agli impegni dell’Agenda 2030, in particolare al Goal 10 (ridurre le disuguaglianze) e al Goal 4 (educazione di qualità, equa e inclusiva), promuovendo un modello di cittadinanza digitale fondato su accessibilità, partecipazione e pari opportunità. In questa prospettiva, il digitale viene interpretato come uno spazio di inclusione e di rafforzamento delle comunità, nel quale la facilitazione non è solo un servizio tecnico, ma un elemento strutturale di coesione sociale e di avvicinamento dei cittadini alle istituzioni, in piena coerenza con l’ambito di azione individuato dal Piano Triennale del DPGSCU: “rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni”.

Infine, la presenza del progetto in sette regioni e il coinvolgimento di enti pubblici e del Terzo Settore con caratteristiche, missioni e contesti operativi differenti costituiscono un elemento strutturale di forza. Questa rete ampia e diversificata consente di intercettare cittadini con bisogni digitali molto eterogenei, raggiungendo territori urbani, periurbani e aree interne, e garantendo una diffusione capillare dei servizi di facilitazione digitale. La sinergia tra enti con esperienze complementari permette di ampliare in modo significativo la platea dei beneficiari e di consolidare un modello di intervento replicabile, sostenibile e capace di generare un impatto diffuso sull’autonomia digitale dei cittadini.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il complesso delle attività che gli Operatori Volontari effettueranno per sostenere il raggiungimento dell'obiettivo *“favorire l'accesso autonomo ai servizi digitali essenziali da parte dei cittadini, attraverso il potenziamento di servizi di facilitazione digitale che offrano supporto individuale, valorizzino l'uso della CIE come identità digitale e rafforzino motivazione, auto-efficacia e fiducia nell'utilizzo del digitale”* sia direttamente, sia in sinergia con le risorse umane messe in campo dagli enti attuatori, sono:

Piemonte

Sedi di attuazione: TYC (TO), Altera (TO), Centro Auser Provinciale Alessandria (AL)

Attività progettuali (box 5.1)	Ruolo ed attività previste per gli Op.Vol
Attività realizzate in tutte le sedi di attuazione del progetto	
Attività 1.1 – Strutturazione dei contenuti operativi Predisposizione di materiali e procedure utili all'attivazione degli sportelli di facilitazione digitale. Attività 1.2 – Informazione e raccolta delle adesioni Diffusione delle informazioni presso gli enti interessati e raccolta delle adesioni. Attività 1.3 – Incontri operativi di supporto Realizzazione di brevi incontri pratici finalizzati a illustrare le modalità di funzionamento degli sportelli e le procedure digitali più richieste. Attività 1.4 – Accompagnamento all'attivazione degli sportelli e informazione ai cittadini Supporto agli enti nell'avvio degli sportelli e attività di informazione ai cittadini sulle scadenze e sui servizi digitali disponibili (CIE, iscrizioni scolastiche, servizi anagrafici, richieste di sussidi, ecc.).	Gli operatori volontari parteciperanno alle riunioni organizzative e affiancheranno i referenti nella predisposizione dei materiali informativi e delle procedure utili all'attivazione degli sportelli di facilitazione digitale. Collaboreranno alla diffusione delle informazioni presso enti e cittadini, contribuendo alla preparazione dei materiali, all'invio delle comunicazioni e alla raccolta delle adesioni. Supporteranno la segreteria organizzativa nella gestione delle iscrizioni e nella comunicazione dei calendari degli incontri. Durante gli incontri operativi, affiancheranno i referenti nella presentazione delle modalità di funzionamento degli sportelli e delle principali procedure digitali richieste. Nelle fasi di avvio degli sportelli, sosterranno le attività di informazione rivolte ai cittadini, contribuendo a orientare l'utenza sulle scadenze e sui servizi digitali disponibili.
Sede di attuazione: OffTopic, Altera APS	
Attività 2.1 – Coordinamento dei volontari associativi. Organizzazione delle attività di supporto digitale svolte dai volontari delle associazioni. Attività 2.2 – Informazione e promozione dell'iniziativa. Diffusione delle informazioni presso studenti e giovani frequentanti le strutture. Attività 2.3 – Raccolta dei bisogni e organizzazione degli appuntamenti. Analisi delle richieste, predisposizione di brevi schede operative e gestione degli appuntamenti. Attività 2.4 – Reportistica finale. Elaborazione di un report con i risultati raggiunti.	Il ruolo degli opvol sarà: Partecipare agli incontri organizzativi con i referenti delle associazioni, contribuendo alla gestione delle attività di supporto digitale svolte dai volontari associativi. Supportare la promozione dell'iniziativa attraverso la preparazione e la distribuzione dei materiali informativi rivolti a studenti e giovani frequentanti le strutture. Presenza durante gli orari dedicati al servizio per accogliere le richieste, raccogliere i bisogni degli utenti e aiutare nella gestione degli appuntamenti. Collaborazione alla raccolta dei dati finali utili alla predisposizione del report conclusivo delle attività.
Sede di attuazione: Off Topic, Altera APS	
Attività 3.1 – Strutturazione del calendario e dei materiali operativi. Predisposizione di brevi schede pratiche da utilizzare durante gli incontri. Attività 3.2 – Promozione degli appuntamenti Diffusione delle informazioni presso i giovani del territorio.	Il ruolo degli opvol nelle attività descritte sarà: Partecipare alle riunioni organizzative con i referenti delle associazioni, contribuendo alla definizione del calendario degli appuntamenti e alla preparazione delle schede operative da utilizzare durante gli incontri.

Attività 3.3 – Realizzazione degli incontri di supporto digitale. Accompagnamento pratico all'utilizzo di strumenti digitali utili per la ricerca di lavoro, la gestione della posta elettronica, l'accesso a piattaforme istituzionali.	Supportare la promozione degli appuntamenti attraverso la preparazione del materiale informativo, l'invio delle comunicazioni e la diffusione delle call sui canali digitali delle sedi di attuazione. Supportare la segreteria organizzativa nella raccolta delle iscrizioni e nella comunicazione dei calendari ai partecipanti. Collaborare alla preparazione dei materiali informativi rivolti ai giovani del territorio e ai giovani migranti, in coerenza con i contenuti degli incontri di supporto digitale. Presenziare durante gli incontri per affiancare i referenti nell'accompagnamento pratico all'utilizzo degli strumenti digitali utili per la ricerca di lavoro, la gestione della posta elettronica e l'accesso ai principali servizi e piattaforme istituzionali. Contribuire alla raccolta delle presenze e dei dati necessari alla stesura dei report finali delle attività.
Sede di attuazione: Off Topic, Altera APS, Auser Alessandria	
Attività 4.1 – Strutturazione del calendario e dei materiali operativi. Predisposizione di schede pratiche per l'utilizzo dei principali servizi digitali. Attività 4.2 – Promozione degli appuntamenti. Diffusione delle informazioni presso i giovani migranti e le reti territoriali. Attività 4.3 – Realizzazione degli incontri di supporto digitale. Accompagnamento all'utilizzo di SPID/CIE, portali pubblici e piattaforme istituzionali.	Gli Op.Vol: Parteciperanno alle riunioni organizzative in cui si definiscono il calendario degli appuntamenti e i materiali operativi da utilizzare durante gli incontri. Supporteranno la diffusione delle informazioni sugli appuntamenti: preparazione del materiale informativo insieme ai referenti delle associazioni, invio delle comunicazioni e sostegno alla pubblicazione delle call sui social e sui siti delle sedi di attuazione. Supporteranno la segreteria organizzativa nella raccolta delle iscrizioni e nelle comunicazioni agli iscritti riguardo ai calendari degli incontri. Collaboreranno alla preparazione dei materiali informativi rivolti ai giovani migranti, in coerenza con i contenuti degli incontri di supporto digitale. Saranno presenti durante gli incontri per affiancare i referenti nell'accompagnamento pratico all'utilizzo di SPID/CIE, dei portali pubblici e delle principali piattaforme istituzionali. Parteciperanno alla raccolta delle presenze e al supporto nella predisposizione dei dati utili alla stesura dei report finali.
Sede di attuazione: Off Topic, Altera APS, Auser Alessandria	
Attività 5.1 – Strutturazione del calendario e dei materiali operativi. Predisposizione di schede pratiche sull'uso sicuro dei servizi digitali. Attività 5.2 – Promozione degli appuntamenti. Diffusione delle informazioni presso i cittadini. Attività 5.3 – Realizzazione degli incontri di supporto digitale. Accompagnamento all'utilizzo dei servizi online con attenzione alla protezione dei dati e alla gestione delle credenziali.	Gli OpVol: Parteciperanno alle riunioni organizzative in cui si definiscono il calendario degli appuntamenti e i materiali operativi da utilizzare durante gli incontri. Supporteranno la diffusione delle informazioni sugli appuntamenti: preparazione del materiale informativo insieme ai referenti delle associazioni, invio delle comunicazioni e sostegno alla pubblicazione delle call sui social e sui siti delle sedi di attuazione. Supporteranno la segreteria organizzativa nella raccolta delle iscrizioni e nelle comunicazioni agli iscritti riguardo ai calendari degli incontri. Collaboreranno alla preparazione dei materiali informativi dedicati all'uso sicuro dei servizi digitali, con particolare attenzione alla protezione dei dati e alla gestione delle credenziali.

	Saranno presenti durante gli incontri per affiancare i referenti nell'accompagnamento pratico all'utilizzo dei principali servizi online, con attenzione agli aspetti di sicurezza digitale. Parteciperanno alla raccolta delle presenze e al supporto nella predisposizione dei dati utili alla stesura dei report finali.
Sede di attuazione: Auser Alessandria	
Attività 6.1 – Strutturazione del calendario e dei materiali operativi. Predisposizione di schede pratiche per l'utilizzo dei principali servizi digitali. Attività 6.2 – Promozione degli appuntamenti. Diffusione delle informazioni presso la rete territoriale. Attività 6.3 – Realizzazione degli incontri di supporto digitale. Accompagnamento all'utilizzo di SPID/CIE, portali pubblici e servizi online.	Gli Opvol: Parteciperanno alle riunioni organizzative in cui si definiscono il calendario degli appuntamenti e i materiali operativi da utilizzare durante gli incontri. Saranno di supporto alla diffusione delle informazioni sugli appuntamenti: preparazione del materiale informativo insieme ai referenti delle associazioni, invio delle comunicazioni e sostegno alla pubblicazione delle call sui social e sui siti delle sedi di attuazione. Supporteranno la segreteria organizzativa nella raccolta delle iscrizioni e nelle comunicazioni agli iscritti riguardo ai calendari degli incontri. Collaboreranno alla preparazione dei materiali informativi dedicati all'utilizzo dei principali servizi digitali, in coerenza con i contenuti degli incontri. Saranno presenti durante gli incontri per affiancare i referenti nell'accompagnamento pratico all'utilizzo di SPID/CIE, dei portali pubblici e dei principali servizi online. Parteciperanno alla raccolta delle presenze e al supporto nella predisposizione dei dati utili alla stesura dei report finali.

Lombardia

Sede di attuazione: **Auser Pavia (Vigevano-PV), Auser Leucum (LC), Auser Regionale Lombardia Aps (MI), , Auser Ticino Olona Sede Operativa di Legnano (MI), Auser Cremona 1 (CR)**

Attività progettuali (box 5.1)	Ruolo ed attività previste per gli Op.Vol
Attività realizzate in tutte le sedi di attuazione del progetto	
Attività 1.1 – Definizione dei contenuti operativi. Predisposizione di brevi materiali pratici utili a introdurre gli utenti all'uso dei principali strumenti digitali necessari per accedere ai servizi online.	L'operatore volontario parteciperà alle riunioni organizzative insieme al coordinatore del comprensorio, contribuendo alla raccolta delle informazioni utili e alla stesura dei brevi report operativi. Affiancherà i volontari strutturati impegnati nel progetto nella definizione dei contenuti operativi e dei materiali pratici da utilizzare per introdurre gli utenti ai principali strumenti digitali. Si occuperà inoltre di organizzare il materiale prodotto, in modo che sia facilmente disponibile e utilizzabile nelle azioni successive previste dall'attività.
Attività 1.2 – Individuazione di modalità di accompagnamento. Progettazione di modalità semplici e progressive per ridurre timori e insicurezze nell'uso del digitale.	L'operatore volontario, dopo aver ricevuto la formazione necessaria, parteciperà alle riunioni organizzative e contribuirà alla stesura dei brevi report. Si occuperà inoltre di restituire in forma chiara e condivisibile i risultati degli incontri e le indicazioni operative emerse, così da renderle facilmente utilizzabili da tutti gli operatori coinvolti nelle attività.
Attività 1.3 – Predisposizione di materiali informativi. Realizzazione di materiali divulgativi	L'operatore volontario, con il supporto dell'Associazione Nestore, collaborerà alla predisposizione dei materiali divulgativi e informativi, sia online sia in formato cartaceo,

e informativi, anche con il supporto dell'Associazione Nestore.	utilizzando anche strumenti digitali di supporto. Si occuperà inoltre di curarne la diffusione attraverso i diversi canali informativi dell'Ente, in affiancamento al referente per la comunicazione.
Attività 1.4 – Raccolta delle adesioni. Gestione delle richieste e organizzazione degli appuntamenti.	L'operatore volontario, dopo aver ricevuto la formazione sulle procedure operative e sulle modalità di iscrizione, si occuperà della raccolta delle adesioni e della loro catalogazione, in supporto alla segreteria amministrativa. Fornirà inoltre le informazioni di base, acquisite nelle attività precedenti, sui contenuti e sullo svolgimento degli appuntamenti, così da orientare correttamente gli utenti interessati.
Attività 1.5 – Produzione di brevi schede operative. Realizzazione di mini-guide e istruzioni semplificate a supporto degli utenti.	L'operatore volontario, su indicazione dell'ente e del coordinatore, metterà a disposizione la propria creatività e le conoscenze acquisite per realizzare e proporre brevi schede operative o tutorial semplificati utili a facilitare l'apprendimento degli utenti. Collaborerà inoltre alla predisposizione delle dispense, contribuendo sia agli aspetti grafici sia a quelli contenutistici, in coerenza con le attività informative previste.
Attività 1.6 – Incontri di supporto digitale. Svolgimento di brevi incontri pratici, individuali o in piccoli gruppi, finalizzati a favorire l'utilizzo dei servizi digitali essenziali.	L'operatore volontario affianca il coordinatore nella gestione amministrativa degli incontri: registra le presenze degli utenti, dei volontari e dei docenti, verifica la disponibilità del materiale di consumo necessario e raccoglie eventuali richieste provenienti dagli utenti, dai volontari e dai docenti. Collabora inoltre alla raccolta dei dati e del gradimento, contribuendo all'inserimento delle informazioni sulla piattaforma GASNET.
Attività 2.1 – Organizzazione degli sportelli di facilitazione digitale. Apertura di sportelli in presenza e, ove necessario, supporto telefonico.	L'operatore volontario, dopo aver ricevuto la formazione necessaria sui contenuti delle attività, parteciperà alle riunioni organizzative e contribuirà alla stesura dei report, in raccordo con il coordinatore del comprensorio. In questa fase acquisirà le informazioni utili per svolgere il proprio ruolo nelle azioni successive. Affiancherà operativamente i volontari strutturati impegnati nel progetto nell'organizzazione degli sportelli sui territori, collaborando all'individuazione delle sedi, degli orari e della strumentazione necessaria. Si occuperà inoltre di organizzare il materiale prodotto, così da renderlo disponibile e utilizzabile per le attività successive.
Attività 2.2 – Predisposizione della strumentazione. Allestimento delle postazioni per l'utilizzo di CIE, SPID, Fascicolo Sanitario Elettronico, App IO e altri servizi digitali.	L'operatore volontario, opportunamente formato sui contenuti delle attività da svolgere, affiancherà il coordinatore del comprensorio e il responsabile informatico nella predisposizione della strumentazione necessaria per il funzionamento dello sportello, predisponendo delle check list e controllandone la completezza. Si accerterà in collaborazione con l'ente della definizione delle procedure e della corretta predisposizione della strumentazione necessaria.
Attività 2.3 – Informazione ai cittadini. Realizzazione di campagne informative sugli sportelli e sui servizi disponibili, anche con il supporto dell'Associazione Nestore.	L'operatore volontario, con il supporto dell'Associazione Nestore, collaborerà alla predisposizione dei materiali divulgativi e informativi sia on line che cartacei, utilizzando anche l'IA. Curerà la diffusione degli stessi materiali attraverso i diversi canali informativi a disposizione dell'Ente in affiancamento al referente per la comunicazione. Inoltre, sarà di supporto alla costruzione e gestione di una casella e-mail dedicata sia per le richieste di consulenza sia per la gestione degli appuntamenti.
Attività 2.4 – Conduzione degli sportelli. Accompagnamento individuale all'uso dei servizi digitali della PA.	di funzionamento dello sportello, affiancherà i volontari strutturati e il coordinatore di comprensorio nella gestione del punto di facilitazione digitale. Fornirà informazioni ai cittadini e li accompagnerà nelle pratiche digitali in base al loro livello di autonomia, indirizzandoli o supportandoli quando necessario. Mostrerà inoltre come utilizzare l'identità digitale tramite CIE e come orientarsi sui principali portali pubblici, tra

	cui il Fascicolo Sanitario Lombardo, il portale INPS, il portale di Regione Lombardia e gli altri servizi online utili alla gestione delle pratiche amministrative e sociosanitarie, compresi quelli di Auser Lombardia.
Attività 2.5 – Informazioni sull'uso sicuro dei servizi online. Orientamento pratico alla gestione delle credenziali e alla protezione dei dati personali.	L'operatore volontario, dopo aver ricevuto la formazione sui contenuti delle attività, supporterà il coordinatore del comprensorio e il volontariato strutturato nella realizzazione di momenti informativi rivolti ai cittadini sulle modalità di accesso sicuro ai diversi portali e ai principali social network, illustrando i basilari accorgimenti di sicurezza utili a proteggere i propri dati personali. Potrà inoltre offrire un supporto diretto ai cittadini che ne facciano richiesta, durante e dopo gli incontri, per aiutarli a orientarsi nella gestione delle credenziali e nelle pratiche digitali più comuni.
Attività 2.6 – Informazioni per prevenire errori e difficoltà online. Supporto agli over 65 per evitare errori nell'accesso ai servizi digitali e nella gestione delle procedure online.	L'operatore volontario affianca il coordinatore e il volontario strutturato (*) nell'organizzazione dei momenti formativi rivolti agli anziani, predisponendo materiali divulgativo e informativo e supportando la gestione organizzativa degli eventi.

Emilia-Romagna

Sedi di attuazione: **Municipio (Scandiano - RE), Comune Maranello (Maranello – RE), Comune Campegine (Campegine – RE), Sede Municipale (Casalgrande RE), Multiplo Centro Cultura Cavriago (Cavriago – RE), Comune Di Bibbiano Sede Municipale (RE)**

Attività progettuali (box 5.1)	Ruolo ed attività previste per gli Op.Vol
Attività realizzate in tutte le sedi di attuazione del progetto	
Attività 1.1 – Accompagnamento nell'utilizzo dei servizi digitali della PA Supporto individuale ai cittadini nell'iter digitale necessario per accedere ai servizi comunali e ai principali servizi online della Pubblica Amministrazione.	L'operatore volontario, dopo aver ricevuto una formazione di base sui temi del digitale, affiancherà i volontari strutturati e il personale dell'URP nella gestione del punto di facilitazione digitale. Fornirà informazioni ai cittadini sulle modalità di funzionamento dei principali portali della Pubblica Amministrazione e sulle procedure per accedervi in sicurezza, accompagnandoli nelle pratiche digitali in base al loro livello di autonomia e indirizzandoli quando necessario.
Attività 1.2 – Informazioni sull'uso sicuro dei servizi online Orientamento pratico alla gestione delle credenziali, alla protezione dei dati personali e alle modalità corrette di accesso ai portali istituzionali	La consulenza sarà svolta all'interno dell'URP sia attraverso il punto informatico sia tramite il servizio telefonico, attraverso cui l'operatore volontario gestirà anche le richieste di appuntamento per le pratiche in presenza. Supporterà inoltre i cittadini nel processo di ottenimento delle credenziali SPID e nella gestione della casella e-mail dedicata alle richieste di consulenza e alla prenotazione degli appuntamenti.
Attività 1.3 – Consulenza telefonica ai cittadini Risposte a richieste informative e orientamento sulle opportunità di accesso ai servizi comunali tramite i portali digitali, con particolare attenzione agli utenti che non possono recarsi fisicamente agli sportelli.	L'operatore volontario collaborerà infine alla promozione del servizio di facilitazione digitale e dell'utilizzo della CIE, contribuendo alla diffusione delle informazioni tramite i canali social del Comune e attraverso i materiali informativi predisposti per il servizio.

Toscana

Sedi di attuazione: **Ufficio Asc Pisa (PI), Comune di San Giuliano Terme 4 (PI), Arci Empolese Valdelsa (Empoli – FI), Arci Pontedera (PI), Sede Legale (Pontedera – PI), Associazione La Ruzzola Onlus (Montopoli in Valdarno – PS)**

Attività progettuali (box 5.1)	Ruolo ed attività previste per gli Op.Vol
Attività realizzate in tutte le sedi di attuazione del progetto	
Attività 1.1 – Pianificazione delle aperture degli sportelli e dei turni, inclusi eventuali sportelli itineranti. Coordinamento delle sedi per definire orari, modalità di accesso e organizzazione dei servizi.	Nel progetto, gli operatori volontari affiancheranno gli OLP nella gestione degli sportelli di facilitazione digitale, contribuendo alla programmazione delle aperture, all'organizzazione dei turni e alla predisposizione degli spazi. Durante le attività di sportello accoglieranno i cittadini, ascolteranno il loro bisogno digitale e li orienteranno verso il servizio online più adeguato, accompagnandoli passo passo nell'utilizzo dei principali servizi digitali della Pubblica Amministrazione, nella compilazione di moduli e nell'attivazione e uso della CIE. Oltre al supporto individuale, i volontari potranno partecipare alla realizzazione di brevi micro-sessioni rivolte a piccoli gruppi, finalizzate a fornire le competenze minime necessarie per accedere ai servizi digitali, sempre in forma pratica e non strutturata. Collaboreranno inoltre alla produzione di semplici materiali informativi (schede, mini-guide, brevi contenuti divulgativi) e alla diffusione degli orari e delle attività degli sportelli attraverso i canali locali e le reti associative. Infine, gli operatori volontari contribuiranno alla raccolta dei bisogni digitali degli utenti, alla registrazione delle richieste più frequenti e alla redazione dei report periodici, partecipando ai momenti di confronto con gli OLP per migliorare l'organizzazione e l'efficacia dei servizi offerti.
Attività 1.2 – Accoglienza e orientamento dei cittadini. Prima valutazione del bisogno digitale, identificazione del servizio da attivare, orientamento verso la procedura corretta.	
Attività 1.3 – Accompagnamento individuale all'uso dei servizi digitali essenziali. Supporto passo passo per l'accesso ai portali, la compilazione di moduli online, la gestione di pratiche digitali.	
Attività 1.4 – Supporto all'attivazione e all'uso della CIE come identità digitale. Informazione, assistenza tecnica, accompagnamento all'uso autonomo.	
Attività 1.5 – Micro sessioni di alfabetizzazione digitale di base. Brevi incontri individuali o in piccoli gruppi (max 5 persone) finalizzati a sviluppare competenze minime necessarie per utilizzare i servizi digitali (uso del browser, posta elettronica, SPID/CIE, navigazione sicura).	
Attività 1.6 – Produzione di brevi materiali informativi. Schede operative, mini guide, istruzioni semplificate da distribuire agli utenti.	
Attività 1.7 – Informazione ai cittadini sulle attività degli sportelli. Diffusione degli orari e delle modalità di accesso tramite canali locali, social e reti associative.	
Attività 2.1 – Coordinamento tra sedi e partner territoriali. Riunioni periodiche con Unione Valdera, Società della Salute Empolese Valdelsa Valdarno e altri partner per armonizzare le procedure.	Nell'ambito delle attività legate l'Azione 2, gli operatori volontari affiancheranno gli OLP nelle attività di coordinamento e monitoraggio dei servizi di facilitazione digitale. Parteciperanno agli incontri periodici con le sedi e i partner territoriali, contribuendo alla condivisione delle informazioni e all'armonizzazione delle procedure adottate nei diversi sportelli. Durante lo svolgimento delle attività, gli op.vol collaboreranno alla raccolta dei dati relativi agli accessi, alle tipologie di richieste e ai servizi effettivamente erogati, registrando in modo accurato le informazioni necessarie al monitoraggio. Saranno inoltre coinvolti nella somministrazione di brevi questionari e nella rilevazione dei bisogni digitali degli utenti, fornendo un supporto essenziale per la valutazione qualitativa e quantitativa dei risultati raggiunti.
Attività 2.2 – Raccolta dati e monitoraggio dei servizi erogati. Registrazione degli accessi, tipologie di richieste, servizi completati, uso della CIE, livello di autonomia raggiunto.	
Attività 2.3 – Valutazione qualitativa e quantitativa dei risultati. Somministrazione di brevi questionari, rilevazioni a campione, analisi dei progressi rispetto agli indicatori del Box 3.1.	

Campania

Sedi di attuazione: **Arci Uisp Antonello Simeon (Nocera Inferiore – SA), Associazione Promozione Sociale Lavoro Terra e Libertà (Cava dei Tirreni – SA), -, Forma Mentis Aps Fisciano (SA), In Campus Agorà (Fisciano – SA), Rafiki Salerno (SA), V.O.S.S. (SA)**

Attività progettuali (box 5.1)	Ruolo ed attività previste per gli Op.Vol
Attività realizzate in tutte le sedi di attuazione del progetto	
Attività 1.1 – Gestione degli sportelli informativi digitali. Attivazione di una rete di sportelli digitali distribuiti sul territorio, che offriranno supporto individuale per l’accesso ai principali servizi pubblici e privati online, in collaborazione con il partner Associazione Agorà, che metterà a disposizione consulenti informatici.	Nelle sedi campane gli operatori volontari affiancheranno gli operatori degli enti nella gestione degli sportelli informativi digitali. Dopo una prima fase di affiancamento, parteciperanno all’accoglienza dei cittadini, fornendo informazioni di primo livello sui servizi disponibili e supportando la prenotazione degli appuntamenti. Il loro ruolo sarà centrato sull’accompagnamento pratico all’utilizzo dei principali servizi digitali della Pubblica Amministrazione. Gli Op.Vol offriranno un supporto guidato nelle procedure, sempre in coordinamento con il personale degli enti e con i consulenti messi a disposizione dal partner Agorà.
Attività 1.2 - Supporto all’uso delle tecnologie e dei servizi digitali. Accompagnamento personalizzato all’utilizzo dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione (CIE, Fascicolo Sanitario Elettronico, INPS, servizi comunali, app dedicate), fornendo spiegazioni chiare e guidando gli utenti nelle procedure per favorire l’autonomia. L’attività sarà svolta partner in collaborazione con il partner Associazione Agorà che provvederà a fornire gratuitamente propri consulenti informatici.	Nell’ambito del supporto all’uso delle tecnologie e dei servizi digitali, gli operatori volontari affiancheranno gli utenti nell’utilizzo dei dispositivi digitali e delle principali funzionalità di base, come la navigazione online, la gestione della posta elettronica e l’uso delle applicazioni più comuni. In coordinamento con il personale degli enti e con i consulenti informatici messi a disposizione dal partner Agorà, accompagneranno i cittadini nelle procedure necessarie per accedere ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione, fornendo spiegazioni semplici e guidate per favorire l’autonomia nell’uso di SPID, CIE, Fascicolo Sanitario Elettronico, INPS, servizi comunali e app dedicate.
Le attività si realizzeranno nelle sedi di attuazione di Forma Mentis Aps Fisciano, Incampus	
Attività 2.1 Orientamento ai servizi universitari digitali. Spazi dedicati all’informazione e all’accompagnamento degli studenti nell’utilizzo dei servizi digitali del Campus (piattaforme didattiche, servizi amministrativi online, app universitarie), in collaborazione con l’Associazione studentesca Libera Mente Odv.	Gli operatori volontari affiancheranno studenti e cittadini nell’utilizzo dei servizi digitali universitari, aiutandoli a orientarsi tra portali studenti, segreterie online, piattaforme didattiche e app del Campus. In collaborazione con l’associazione Libera Mente Odv, accompagneranno gli utenti nelle procedure più comuni (iscrizioni, prenotazioni esami, consultazione dei servizi amministrativi), offrendo un supporto pratico e guidato per favorire un uso autonomo degli strumenti digitali universitari.
Le attività si realizzeranno nelle sedi di attuazione di Arci Uisp Antonello Simeon, Lavoro Terra e Liberta', Rafiki Salerno e V.O.S.S	
Attività 2.2 – Micro-supporto digitale funzionale ai servizi. Brevi interventi individuali o in piccoli gruppi finalizzati a sviluppare competenze di base necessarie per utilizzare i servizi digitali essenziali, in collaborazione con il <u>partner Sodalis ETS – CSV Salerno</u>, che metterà a disposizione spazi attrezzati e un consulente esperto.	Gli operatori volontari affiancheranno gli utenti nell’utilizzo dei dispositivi digitali e nelle operazioni di base, come la navigazione online, la gestione della posta elettronica e l’uso delle applicazioni essenziali. In coordinamento con il personale degli enti e con il consulente messo a disposizione da Sodalis ETS – CSV Salerno, offriranno brevi interventi di micro-supporto funzionali all’accesso ai servizi digitali, favorendo l’autonomia degli utenti.
Attività realizzate in tutte le sedi di attuazione del progetto	
Attività 2.3 Supporto digitale inclusivo rivolto a persone fragili Accompagnamento personalizzato per persone con fragilità, cittadini con basse competenze digitali e utenti segnalati dalla rete territoriale, promuovendo l’inclusione digitale e riducendo il divario tecnologico. Il partner Centro Servizi per il Volontariato per la Provincia di Salerno "Sodalis ETS – CSV Salerno" metterà a disposizione gratuitamente	Gli operatori volontari affiancheranno gli operatori nella presa in carico degli utenti più fragili, offrendo un accompagnamento digitale personalizzato a persone anziane, cittadini con basse competenze digitali, migranti e altri soggetti con bisogni specifici. In coordinamento con il personale degli enti e con la rete messa a disposizione da Sodalis ETS – CSV Salerno, supporteranno gli utenti nelle procedure digitali essenziali, favorendo l’inclusione e riducendo il divario tecnologico.

la propria rete di enti ed operatori del Terzo Settore specializzati in accoglienza e gestione delle fragilità.

Puglia

Sede di attuazione: **Comune di Martina Franca (TA), Comune di Cisternino (BR), Comune di Locorotondo (BA)**

Attività progettuali (box 5.1)	Ruolo ed attività previste per gli Op.Vol
Attività realizzate in tutte le sedi di attuazione del progetto	
Attività 1.1 – Avvio del progetto e conoscenza dei servizi digitali comunali	Gli operatori volontari affiancheranno gli OLP nelle prime fasi di avvio del progetto, contribuendo alla preparazione degli spazi e alla raccolta delle informazioni sui servizi digitali comunali. Parteciperanno alle attività di accoglienza e orientamento iniziale degli utenti, supportando la diffusione delle informazioni sui servizi disponibili e familiarizzando con le procedure digitali adottate dalle sedi.
Attività 1.2 – Attività di front office e back office	Gli operatori volontari affiancheranno gli uffici nelle attività di front office e back office leggero, supportando l'accoglienza degli utenti, la gestione delle prenotazioni e la diffusione delle informazioni sui servizi comunali. Collaboreranno all'aggiornamento delle schede informative relative ai servizi digitali e alla raccolta delle richieste più frequenti, contribuendo a rendere più accessibili i servizi telematici offerti dal Comune.
Attività 1.3 – Assistenza all'utilizzo dei servizi telematici comunali	Gli operatori volontari affiancheranno i cittadini nell'utilizzo delle piattaforme digitali comunali, aiutandoli a orientarsi tra i servizi disponibili e accompagnandoli nelle principali procedure online, sempre sotto la supervisione del personale della sede.
Attività 1.4 – Incontri informativi e materiali di orientamento	Gli operatori volontari contribuiranno alla raccolta dei bisogni informativi della comunità e affiancheranno gli utenti che necessitano di un supporto mirato nell'utilizzo delle tecnologie digitali. Collaboreranno alla diffusione dei materiali di orientamento e agli incontri informativi, facilitando l'accesso ai servizi e alle risorse digitali comunali.
Attività 1.5 – Partecipazione alla progettazione di nuovi servizi digitali	Gli operatori volontari collaboreranno con la struttura ospitante contribuendo alla raccolta di suggerimenti e bisogni degli utenti e supportando le attività utili allo sviluppo e al miglioramento dei servizi digitali comunali, sempre sotto la guida del personale della sede.

Calabria

Sede di attuazione: **Arci Lamezia Terme Vibo Valentia Aps (Lamezia Terme – CZ)**

Attività progettuali (box 5.1)	Ruolo ed attività previste per gli Op.Vol
Attività 1.1 – Apertura e presidio settimanale degli sportelli. Gestione continuativa degli sportelli digitali presso il Comune e l'Ospedale di Lamezia Terme, con calendario stabile e accessibile.	Gli operatori volontari accoglieranno i cittadini presso gli sportelli digitali, illustrando le finalità del servizio e orientando gli utenti verso il supporto più adeguato al loro livello di autonomia digitale. Collaboreranno

Attività 1.2 – Attivazione di postazioni mobili Allestimento di punti di facilitazione digitale mobili presso sedi associative, mercati, centri anziani e altri luoghi di prossimità, per raggiungere cittadini fragili o residenti in aree marginali.	inoltre all’organizzazione e al funzionamento delle postazioni mobili attivate nei luoghi di prossimità, affiancando i cittadini nell’accesso ai servizi digitali e contribuendo a intercettare nuovi bisogni sul territorio. Infine, compileranno le schede di contatto digitale e i registri delle presenze, supportando la raccolta dei dati necessari al monitoraggio e al miglioramento dei servizi.
Attività 1.3 – Monitoraggio del flusso e tracciamento dei bisogni. Raccolta dei dati di accesso, registrazione dei bisogni ricorrenti e compilazione di schede di contatto digitale.	
Attività 2.1 – Accoglienza presso i punti di facilitazione. Gestione dell’accoglienza dei cittadini presso gli sportelli del Comune, dell’Ospedale e nelle sedi diffuse.	Gli operatori volontari accoglieranno i cittadini presso i punti di facilitazione, illustrando il funzionamento degli sportelli e orientando gli utenti verso i servizi digitali più adeguati alle loro esigenze. Forniranno supporto pratico nell’utilizzo dei principali servizi online, accompagnando gli utenti nella compilazione e nell’invio delle istanze digitali. Collaboreranno alla rilevazione dei bisogni digitali, registrando difficoltà ed esigenze ricorrenti, e somministreranno brevi questionari per individuare il livello di autonomia digitale, contribuendo alla raccolta dei dati necessari al monitoraggio del progetto.
Attività 2.2 – Supporto personalizzato ai servizi digitali. Accompagnamento individuale all’uso di SPID, CIE, Fascicolo Sanitario Elettronico, ANPR, servizi comunali e piattaforme online; supporto nella compilazione di domande digitali (ISEE, bonus, iscrizioni scolastiche, prenotazioni sanitarie).	
Attività 2.3 – Raccolta dei bisogni digitali individuali Registrazione delle difficoltà e delle esigenze degli utenti in relazione all’uso dei servizi digitali.	
Attività 2.4 – Rilevazione delle competenze digitali Somministrazione di brevi questionari per individuare il livello di autonomia digitale e le principali barriere.	
Attività 3.1 – Micro-sessioni di supporto digitale individuale o in piccoli gruppi Realizzazione di brevi interventi (1–3 incontri) su temi utili all’accesso ai servizi digitali, come uso della posta elettronica, navigazione di base, gestione delle credenziali e uso sicuro dei servizi online.	
Attività 3.2 – Produzione di materiali divulgativi Creazione di mini-guide, locandine e brevi video informativi rivolti a target fragili, con supporto tecnico del partner Desme Digital.	Gli operatori volontari affiancheranno l’OLP nella realizzazione di brevi micro-sessioni di supporto digitale individuali o in piccoli gruppi, dedicate alle competenze di base utili all’accesso ai servizi online. Collaboreranno alla produzione di guide visuali, locandine e brevi materiali informativi rivolti a utenti fragili, con il supporto tecnico del partner Desme Digital. Parteciperanno inoltre agli incontri di confronto e co-progettazione con OLP e stakeholder, contribuendo con osservazioni e proposte basate sull’esperienza maturata nei punti di facilitazione.
Attività 3.3 – Partecipazione alla co-progettazione Contributo agli incontri con OLP e stakeholder per migliorare l’accessibilità e l’efficacia dei servizi digitali offerti.	

Azione comune - Diffusione della cultura digitale

Attività progettuali (box 5.1)	Ruolo ed attività previste per gli Op.Vol
Attività realizzate in tutte le sedi di attuazione del progetto	
Attività 1.1 – Raccolta e archiviazione dei materiali Tutti i materiali promozionali, divulgativi e informativi prodotti nelle singole sedi di attuazione del progetto vengono raccolti e conservati in una cartella drive condivisa.	Gli operatori volontari collaborano, in tutte le sedi di attuazione, alla raccolta, organizzazione e diffusione dei materiali prodotti nell'ambito del progetto. In particolare, provvedono a caricare nella cartella condivisa i materiali informativi e divulgativi realizzati nelle attività locali,

Attività 1.2 – Sistematizzazione dei materiali raccolti. Dopo i primi sei mesi di attuazione, i materiali messi a disposizione dalle sedi vengono organizzati e sintetizzati per una pubblicazione unica. Attività 1.3 – Diffusione del report nazionale Il report, redatto in collaborazione tra tutte le sedi di attuazione, viene pubblicato sul sito di Arci Servizio Civile Nazionale (www.arciserviziocivile.it), sui 10 siti delle sedi locali di ASC Aps e sui siti degli enti di attuazione del progetto.	contribuendo alla loro sistematizzazione e alla preparazione della pubblicazione nazionale. Una volta completato il report, supportano la sua diffusione attraverso i canali informativi dell'ente e delle sedi coinvolte, sempre sotto la supervisione del referente.
---	---

In linea con il testo della *Circolare del 12 marzo 2025 recante “Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione”* e considerata la natura del progetto, si prevede che parte delle attività possa essere realizzata non nelle sedi di attuazione del progetto, ma “da remoto”. Questa non supererà comunque il 30% dell'attività totale che gli operatori volontari svolgeranno. Tale modalità operativa sarà attivata solo nel caso in cui l'operatore volontario sia nelle condizioni di operare a distanza e l'ente sia in grado di fornire la necessaria strumentazione tecnologica e digitale.

Il progetto prevede dei posti riservati a giovani con minori opportunità, i quali parteciperanno al progetto con il medesimo ruolo previsto per tutti gli operatori volontari.

Inoltre, gli operatori volontari del SC selezionati per questo progetto, attraverso le attività che realizzeranno, parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiscono nei campi di cittadinanza attiva e di lavoro di gruppo, finalizzate ad una loro crescita umana e sociale, in linea con la formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCU e al Manifesto ASC 2019;

- apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato all'acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro, a cominciare dai soggetti no profit;
- fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socioculturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- crescita individuale dei partecipanti con lo sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.

Infine, in relazione a questa specifica sperimentazione, i giovani operatori volontari, che saranno selezionati per svolgere il “*Servizio civile digitale*”, andando a ricoprire il ruolo di “*facilitatori digitali*”, potranno contribuire con il loro operato all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, nonché promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Alterra - Torino - Via Bernardino Lanino, 3/A – 10152 - **1 posto**

AUSER Leucum - Lecco - Corso Monte Santo, 12 - 23900 - **1 posto**

AUSER Ticino Olona Sede Operativa di Legnano - Legnano - Via Ciro Menotti, 76 - 20025 - **2 posti**

AUSER Cremona 1 - Cremona - Via Brescisa, 207 - 26100 - **1 posto**

AUSER Pavia - Vigevano - Corso Genova, 204 - 27029 - **1 posto**

Comune di Locorotondo Sede 2 - Locorotondo - Piazza Amodio, 29 - 70010 - **2 posti**

ARCI Empolese Valdelsa - Empoli - Via Magolo, 29 - 50053 - **3 posti**

Comune di Cisternino - Cisternino - Via Principe Amedeo, SNC - 72014 - **2 posti**

Sede Legale - Pontedera - Via Giosuè Carducci, 8 - 56025 - **1 posto**

ARCI Pontedera - Pontedera - Via Giosuè Carducci, 8 - 56025 - **1 posto**

ARCI UISP Antonello Simeon - Nocera Inferiore - Viale San Francesco, SNC - 84014 - **1 posto**

Associazione Promozione Sociale Lavoro Terra e Libertà - Cava de' Tirreni - Via Alfonso Balzico, 76 - 84013 - **2 posti**

Ufficio ASC Pisa - Pisa - Via Vincenzo Gioberti, 39 - 56124 - **2 posti**

V.O.S.S - Salerno - Via Luigi Guercio, 420 - 84134 - **3 posti**

Comune di Martina Franca - Martina Franca - Piazza Roma, 32 - 74015 - **2 posti**
 TYC - Torino - Via Fratelli Emilio e Francesco Faa' di Bruno, 2 - 10153 - **1 posto**
 Comune di Maranello - Maranello - Piazza Libertà, 33 - 41053 - **1 posto**
 Multiplo Centro Cultura Cavriago - Cavriago - Via della Repubblica, 23 - 42025 - **1 posto**
 Comune di Bibbiano Sede Municipale - Bibbiano - Piazza Damiano Chiesa, 2 - 42021 - **1 posto**
 Municipio - Scandiano - Via Vallisneri, 6 - 42019 - **1 posto**
 In Campus-Agorà - Fisciano - Corso San Vincenzo Ferreri, 31 - 84084 - **5 posti**
 Sede Municipale - Casalgrande - Piazza Martiri della Libertà, 1 - 42013 - **1 posto**
 AUSER Regionale Lombardia APS - Milano - Via dei Transiti, 21 - 20127 - **1 posto**
 ARCI Lamezia Terme Vibo Valentia APS - Lamezia Terme - Via Giovanni Giolitti, 8 - 88046 - **1 posto**
 Comune di Campegine - Campegine - Piazza Caduti del Macinato, 1 - 42040 - **1 posto**
 Comune di San Giuliano Terme 4 - San Giuliano Terme - Via G.B. Niccolini, 29 - 56017 - **1 posto**
 Associazione La Ruzzola ONLUS - Montopoli in Val d'Arno - Via 25 Aprile - San Romano, 3 - 56020 - **1 posto**
 Centro AUSER Provinciale Alessandria - Alessandria - Via Cavour, 29 - 15121 - **1 posto**
 Rafiki Salerno - Salerno - Via Michele Conforti, 1 - 84124 - **4 posti**
 Forma Mentis APS Fisciano - Fisciano - Via Giovanni Paolo II, 132 - 84084 - **2 posti**

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 48 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Agli Operatori Volontari in servizio si chiede:

- Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nelle giornate del sabato.
- Flessibilità oraria, disponibilità ad operare durante le ore serali non oltre le ore 23.
- Disponibilità di impegnarsi in giorni festivi in occasione delle attività pubbliche.
- Partecipazione ad eventi di promozione del servizio civile e delle attività pubbliche delle organizzazioni: presentazione Rapporto ASC, conferenze stampa, iniziative pubbliche, seminari, partecipazione ad attività di formazione aggiuntive all'interno della rete ASC, etc.)
- Disponibilità ad effettuare servizio civile al di fuori della sede indicata, per un massimo di 60 giorni nell'anno di servizio civile nell'ambito delle Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale", DPCM n. 1641/2024 e successiva modifica.
- Disponibilità alla fruizione di giorni di permesso in occasione di chiusura delle sedi (festività natalizie, estive, ponti, etc.) e relativo stop del progetto, per un massimo di 7 permessi su 20 a disposizione.

Giorni di servizio settimanali ed orario:

Giorni servizio: 5 Monte Ore Annuale: 1145

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestato specifico rilasciato da Emit Feltrinelli

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al Servizio Civile Universale è di 36 punti su 60 totali.

Servizio Civile Universale (Conoscenza del servizio civile, finalità attribuita al servizio civile, promozione della pace, cittadinanza attiva, terzo settore) Fino a 30 punti

Progetto prescelto (Conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). Fino a 30 punti

Punteggio soglia per idoneità 36 punti

Titoli di studio

Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. In caso di titolo di studio conseguito all'estero, il punteggio sarà assegnato esclusivamente in caso di titolo riconosciuto in Italia. Il candidato ha l'onere di indicare gli estremi del riconoscimento, oppure di dichiararlo in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, indicando il corrispondente titolo italiano.

Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è 10 punti.

Laurea specialistica 10 punti

Laurea di primo livello (triennale) 9 punti

Diploma 8 punti

Licenza Media 7 punti

Esperienze aggiuntive

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni. Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate. I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro. Il punteggio massimo ottenibile è 30 punti.

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 10 punti

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 9 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 6 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 5 punti

Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile universale è di 36 punti su 60 totali.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Le sedi scelte per la realizzazione della formazione generale garantiranno la massima raggiungibilità da parte di tutti gli operatori volontari.

Ore complessive: 42 (percorso in aula + FAD)

Per conseguire gli obiettivi formativi previsti dalla normativa e dalle scelte di ASC Naz.le Aps, anche per questi progetti legati al "Servizio Civile Digitale", verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza, alimentato dall'interesse e dalla motivazione dei partecipanti.

Le metodologie utilizzate saranno:

- metodo induttivo: si basa su un procedimento logico che dall'osservazione di un certo numero finito di fatti, eventi o esperienze particolari risale a principi o leggi generali;

- metodo espositivo partecipativo: si basa sulla trasmissione delle informazioni da parte del docente alla classe; durante la lezione i discenti possono porre domande e intervenire secondo modalità negoziate. La partecipazione si completa con attività comuni o esercizi applicativi. Questi metodi si realizzano attraverso attività procedurali che coinvolgono attivamente gli Op.Vol. nel processo di apprendimento.

Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:

- partecipazione “vissuta” degli Op.Vol.;
- controllo costante e ricorsivo (feedback) sull’apprendimento e l’autovalutazione;
- formazione in situazione;
- formazione in gruppo.

Le tecniche utilizzate per la realizzazione della formazione generale potranno prevedere:

- lezione frontale: il formatore espone in maniera unidirezionale gli argomenti; in questo caso la trasmissione dei concetti è legata all’abilità comunicativa del formatore stesso;
- discussione: consiste in un confronto di idee tra formatore e classe. Questo metodo trae le sue origini dalla maieutica di Socrate, che avvicina la realtà attraverso un processo dialettico, appunto il dialogo. Durante la discussione il ruolo del formatore diviene essenzialmente quello di facilitatore, aiutando il gruppo nelle fasi di apprendimento e confronto;
- lavoro di gruppo: permette di suddividere i partecipanti in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l’autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, favorendo così la collaborazione e il sostegno reciproco;
- flipped classroom: ai partecipanti, divisi in sottogruppi viene assegnato un tema da preparare in modo autonomo e con il supporto delle tecnologie, in un arco di tempo definito. Tornati in plenaria ciascun gruppo restituirà la sua parte di “lezione”. Questa modalità, producendo un ribaltamento dei ruoli, stimola il processo di apprendimento rendendo i giovani protagonisti;
- tecniche simulate quali il role playing (gioco dei ruoli) per l’interpretazione e l’analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali;
- tecniche di analisi della situazione che si avvalgono di casi reali quali lo studio di caso e l’incident. Con lo studio di caso si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio a una situazione o a un problema, nell’incident si aggiungono le abilità decisionali e quelle predittive;
- tecniche di produzione cooperativa tra cui possiamo annoverare la tecnica del brainstorming per l’elaborazione di idee creative in gruppo e la tecnica del webbing (o mind mapping), strategia grafica che permette di visualizzare come parole o frasi si connettano a un argomento.
- formazione a distanza: gli argomenti sono fruiti in maniera sincrona o asincrona attraverso accesso personalizzato per ogni singolo partecipante a una piattaforma web. Sono registrati i progressi attraverso test e verifiche. Si potrà fare ricorso a tale modalità anche per le azioni di recupero della formazione generale in caso di assenze giustificate considerando causale ammissibile: i permessi straordinari, le assenze per malattia o l’astensione obbligatoria e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede, o per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione generale.

La percentuale della formazione erogata on line in modalità sincrona e in modalità asincrona non supererà complessivamente il 50% del totale delle ore previste, tenendo presente che la modalità asincrona non supererà il 30% del totale delle ore previste. L’aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica per gli Op.Vol. impegnati nei progetti di “*Servizio Civile Digitale*” che prevede tre modalità di fruizione: 1° trance somministrata dal Dipartimento per la trasformazione e dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale, 2° trance somministrata da ASC Naz.le Aps; 3° somministrata dagli enti attuatori, sarà organizzata al fine di garantire un apprendimento efficace di conoscenze teorico-pratiche relative al settore e all’area di intervento del progetto. Il percorso formativo adotterà metodologie di apprendimento attivo e partecipativo, favorendo il coinvolgimento diretto degli operatori volontari (Op.Vol.) attraverso:

- analisi di problemi reali e individuazione di soluzioni concrete;
- elaborazione di ipotesi progettuali e simulazione di contesti di azione specifici;
- attività pratiche sul campo, tra cui raccolta dati e osservazione;
- redazione di piani di azione applicabili alle attività del SC successive alla formazione.

La metodologia principale adottata sarà quella della formazione-intervento, mirata a rendere l’Op.Vol. protagonista attivo del proprio apprendimento attraverso esercizi pratici, simulazioni, prove, test, applicazioni sul campo, approfondimenti e strategie di problem-solving.

Il percorso formativo si baserà su:

- un trasferimento diretto di conoscenze e competenze, promuovendo la sensibilizzazione al lavoro individuale e di rete, con un focus sull'integrazione dei ruoli e sullo scambio di competenze;

- l'integrazione di diverse metodologie di intervento, inserite nella macro-metodologia della formazione-intervento.

Il personale incaricato della formazione possiede le competenze professionali e didattiche necessarie per garantire un'applicazione efficace delle tecniche e metodologie previste.

La formazione specifica sarà erogata prevalentemente in presenza. Tuttavia, in caso di misure restrittive, disposizioni particolari o difficoltà oggettive (ad esempio, assenze giustificate per permessi straordinari, malattia o astensione obbligatoria), verrà attivata la modalità online in sincrono attraverso la piattaforma Zoom o strumenti simili. Il numero massimo di Op.Vol. ammessi alla formazione online per ogni sede sarà di tre, salvo specifiche esigenze di recupero per subentranti che non abbiano potuto partecipare alla formazione iniziale.

Inoltre, il modulo di formazione e informazione sui rischi legati all'impiego degli Op.Vol. nei progetti di Servizio Civile Universale sarà erogato in modalità di formazione a distanza (FAD). L'ente garantirà le condizioni necessarie affinché tutti i partecipanti possano seguire la formazione anche da remoto, assicurando un'esperienza didattica efficace e inclusiva.

La modalità sincrona o asincrona verrà comunque erogata per non più, del 30% del totale delle ore previste. L'aula sia essa fisica o virtuale comunque non supererà i 30 partecipanti.

Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo

Fermo restando le 38 ore di formazione specifica erogate a distanza a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale (che si avvale anche di soggetti coinvolti nel processo di emissione e diffusione della CIE) e dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale, così articolato:

- percorso online di formazione tramite webinar interattivi su DigComp 3 e DigCompEdu (16 ore obbligatorie);
- webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale" (4 ore obbligatorie);
- moduli online di autoapprendimento (circa 18 ore obbligatorie).

Come indicato nel Programma Quadro, il progetto "Costruire linguaggi digitali comuni 2027" ha strutturato un percorso formativo che, al fine di sviluppare un percorso sinergico, prevede:

Modulo A, 10 ore online, di "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale";

Modulo B, 12 ore online l'inserimento del modulo online dedicato alle competenze digitali di base, realizzato con il contributo di Fastweb, rappresenta un elemento pienamente coerente con le finalità del Servizio Civile Digitale. Il percorso offre ai giovani un set essenziale di conoscenze e strumenti trasversali, necessari per operare con autonomia nei contesti digitali quotidiani e per supportare in modo efficace i cittadini nell'accesso ai servizi online. L'obiettivo è rafforzare le competenze di cittadinanza digitale dei volontari, rendendoli più consapevoli, capaci e pronti a svolgere il loro ruolo di facilitatori.

Modulo C, 11 ore, realizzate localmente, forniranno strumenti utili per far operare ogni Op.Vol. in relazione al proprio territorio di competenza progettuale.

Il percorso formativo verrà realizzato entro 270 giorni dall'avvio al servizio

Moduli: A – Attraverso piattaforma FAD

Contenuti:

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale

Ore

10 (complessive)

Modulo A - Sezione 1

Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, ed in esse si svolgono i progetti di SC, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.

8 ore

Contenuti:

Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza

- cos'è,

- da cosa dipende, - come può essere garantita, - come si può lavorare in sicurezza <u>Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione</u> - concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza) - fattori di rischio - sostanze pericolose - dispositivi di protezione - segnaletica di sicurezza - riferimenti comportamentali - gestione delle emergenze <i>Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza</i> - Codice penale - Codice civile - costituzione - statuto dei lavoratori - normativa costituzionale - D.L. n. 626/1994 - D.L. n. 81/2008 (e testo unico) e successive aggiunte e modifiche Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.		
<u>Modulo A - Sezione 2</u> Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 5.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema helios, per il settore e le aree di intervento indicate. <i>Contenuti:</i> Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport, con particolare riguardo all'area di intervento scelta per il progetto: - Fattori di rischio connessi ad attività di aggregazione ed animazione sociale e culturale verso minori, giovani, adulti, anziani, italiani e stranieri, con e senza disabilità - Fattori di rischio connessi ad attività di educazione, informazione, formazione, tutoraggio, valorizzazione di centri storici e culture locali - Fattori di rischio connessi ad attività sportive ludico-motorie pro-inclusione, attività artistiche ed interculturali (teatro, musica, cinema, arti visive...) modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni - Focus sui contatti con le utenze e servizi alla persona - Modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni - Gestione delle situazioni di emergenza - Sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione - Segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali - Normativa di riferimento Inoltre, come indicato del Decreto 88 del 31 gen. 2023 (Linee Guida...), "in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita", con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 5.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:	2 ore	

<i>Per il servizio in sede</i> Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. <i>Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)</i> Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto) Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno ad operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Il modulo, anticipato dal percorso FAD, prevede un incontro di verifica con l'OLP del progetto.		
Moduli: B – Attraverso piattaforma LV8	12 ore (complessive)	
Contenuti: <i>Introduzione e formazione sulle competenze digitali di base, con focus su programmi e conoscenze fondamentali per lavorare e collaborare in modo efficace nel contesto digitale attuale</i>		
Modulo B_1 – Digitale di base per il mondo del lavoro Completando l'avventura di LV8 "La nascita di GreenUs" (livello di difficoltà <i>normale</i>), attraverso un approccio "learning by playing", i volontari dovranno simulare la creazione di un bar e sviluppare tutte quelle competenze digitali di base che, al giorno d'oggi, servono per dare vita e portare avanti qualsiasi attività, anche apparentemente analogica. <u>Contenuti:</u> Nel corso di 8 livelli, composti da 26 attività, vengono affrontati i seguenti temi: - suggerimenti per svolgere ricerche più precise su Google e concetti fondamentali per individuare fake news e deepfake; - creazione di un account Gmail e realizzazione di una mail professionale; - creazione e utilizzo di Google Calendar e Google Meet, best practice di una call professionale; - creazione e introduzione all'utilizzo di Google Drive; - introduzione all'uso di Canva e realizzazione di un logo; - creazione di un <i>Profilo dell'attività</i> su Google; - introduzione ad un uso professionale dei social network: saper distinguere i canali, individuare il proprio target, impostare il proprio tone of voice, realizzare un Piano Editoriale Digitale; - fondamenti teorici e pratici dell'IA generativa (ChatGPT4) per un utilizzo efficace e consapevole; - funzionalità di base di Fogli Google (compatibile con Excel), formule e funzioni fondamentali;	6 ore	

- guida alla creazione di un sito internet in formato CMS (Wordpress); - come realizzare una survey (SurveyMonkey), somministrarla al proprio pubblico e analizzarne i risultati; - realizzare una presentazione con Google Presentazioni (analogo a Powerpoint); - elementi base per realizzare un eCommerce; - introduzione al linguaggio HTML. <u>Certificazioni:</u> In tre diversi momenti dell'esperienza (livelli 3, 5 e 7) è possibile ottenere delle certificazioni delle competenze acquisite fino a quel momento. Le certificazioni sono realizzate in riferimento al DigComp 3.0, quadro europeo delle competenze digitali.		
Modulo B_2 – Linguaggi di programmazione e database relazionali Completando l'avventura di LV8 "Il giallo di HereWeApp" (livello di difficoltà <i>difficile</i>), mantenendo l'approccio "learning by playing", i volontari saranno introdotti ad argomenti più tecnici, ovvero all'uso dei linguaggi di programmazione (Python in particolare), all'uso dei database relazionali e i Customer Relationship Manager (CRM), con un nuovo affondo sull'IA Generativa, anche in relazione agli argomenti precedentemente trattati. <u>Contenuti:</u> Nel corso di 8 livelli, composti da 18 attività, vengono affrontati i seguenti temi: - esercizi di logica matematica, introduttivi ai linguaggi di programmazione - introduzione generale ai linguaggi di programmazione: cosa sono, a cosa servono e i concetti fondamentali alla base del loro funzionamento; - basi di Python: elementi del linguaggio fino alla creazione di minigiochi (carta, forbice, sasso); - concetti fondamentali di un database relazionale e guida all'uso del linguaggio SQL per interrogare un database; - introduzione a un CRM (Customer Relationship Manager): cos'è, a cosa serve, perché è particolarmente utile; - approfondimento teorico e pratico dell'IA generativa (ChatGPT4) per un utilizzo efficace e consapevole. <u>Certificazioni:</u> In tre diversi momenti dell'esperienza (livelli 3, 5 e 7) è possibile ottenere delle certificazioni delle competenze acquisite fino a quel momento. Le certificazioni sono realizzate in riferimento al DigComp 3.0, quadro europeo delle competenze digitali.	6 ore	
Moduli C: <u>realizzati localmente</u> finalizzati a completare la formazione dell'Op.Vol.		11 ore (complessive)
<i>Piemonte</i> <i><u>Enti: Off Topic, Altera, Centro Auser provinciale Alessandria</u></i>		
Contenuti	Ore	
Modulo C1: Il progetto e la sua funzionalità Durante la lezione ci sarà una prima panoramica sulle modalità di organizzazione del servizio in base ai territori e agli utenti che verranno coinvolti, le modalità con le quali si erogheranno i servizi previsti dal progetto, le attività che nel contesto progettuale gli operatori volontari realizzeranno, gli strumenti specifici che verranno messi a loro disposizione. <u>Formatrice:</u> Chiara Castrini	3 ore	
Modulo C2: L'alfabetizzazione informatica come forma di inclusione e mediazione culturale	3 ore	

Contenuti: durante la lezione il volontario apprende come impostare un percorso di alfabetizzazione informatica in modo inclusivo ed efficace per i diversi target individuati dal progetto, con un focus specifico sul tema dell'accessibilità. <u>Formatrice:</u> Chiara Castrini	
Modulo C3 : Progettazione e conduzione di moduli formativi Contenuti: durante la lezione il volontario apprende come progettare e condurre moduli formativi attraverso metodologie di formazione interattive e non formali, che sappiano coinvolgere attivamente i partecipanti in un processo di apprendimento condiviso e partecipato <u>Formatrice:</u> Chiara Castrini	3 ore
Modulo C4: Funzionamento delle principali piattaforme istituzionali e locali e di altri strumenti di cittadinanza digitale Contenuti: durante la lezione il volontario apprende il funzionamento di alcune piattaforme istituzionali e delle procedure per eseguire alcune pratiche (prenotazione di visite mediche e ritiro referti, SPID, richiesta RdC, ecc...) e di altri strumenti per rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale <u>Formatrice:</u> Chiara Castrini	2 ore
Lombardia <u>Enti: Auser comprensoriale di Pavia, Auser Leucum, Auser Regionale Lombardia APS, Auser Milano Auser Volontariato territoriale del Ticino, Auser Cremona.</u>	
Contenuti	Ore
Modulo C1: Presentazione degli enti attuatori e finalità del progetto Approfondimento sull'identità e la storia degli enti promotori. In particolare, la narrazione si propone di illustrare vision e mission di ciascun ente anche in relazione alla riforma del terzo settore; inoltre, si collocheranno in maniera coerente le finalità del progetto all'interno della mission dell'Ente stesso e verranno individuati i punti di forza del progetto in relazione ai nuovi bisogni di inclusione sociale legata alla trasformazione digitale (rischio di marginalità e compromissione del benessere). Brevi cenni sulle tecniche di gestione di uno sportello di facilitazione in relazione all'utenza <u>Formatrice:</u> Rosa Romano	3 ore
Modulo C2: Panoramica sui servizi digitali da offrire e conoscenze necessarie Vengono brevemente presentati gli strumenti maggiormente utilizzati abitualmente nello svolgimento delle attività (pacchetto Office in primis). Condivisione delle conoscenze informatiche utili alla realizzazione del progetto, con particolare attenzione all'utilizzo dell'IA, delle App specifiche in uso all'ente attuatore, dei programmi grafici Canva e Power point. Vengono inoltre fornite spiegazioni specifiche sul funzionamento di alcune piattaforme istituzionali, sull'utilizzo della CIE, dello Spid, accesso al Fascicolo sanitario elettronico, al portale INPS, ecc..). <u>Formatore:</u> Davide Cosmai	4 ore
Modulo C3: Protezione dei dati e sicurezza informatica Vengono illustrate le diverse forme di truffe online (phishing, SMS fraudolenti) che spesso prendono di mira proprio questa fascia demografica, aumentando il senso di paura e inadeguatezza degli anziani e delle persone con scarsi strumenti nei confronti delle nuove tecnologie. Utilizzo dei social, della rete, delle operazioni on line (es. acquisti) in maniera oculata e a protezione dei propri dati personali e della privacy. <u>Formatore:</u> Antonio Corbari	4 ore
Emilia-Romagna	

<u>Enti: Comune di Scandiano, Comune di Maranello, Comune di Campegine, Comune di Casalgrande, Comune di Cavriago, Comune di Bibbiano</u>	
Contenuti	Ore
Modulo C: Servizi digitali Locali Presentazione dell'ente e del progetto: modalità di organizzazione e di erogazione del servizio, gli strumenti dell'ente. Tecniche di coinvolgimento territoriale e tecniche di facilitazione digitale, gestione di uno sportello informativo e telefonico online. Il modulo prevede anche una panoramica sui servizi digitali locali e nazionali e prove pratiche di utilizzo di strumenti e strutturazione di moduli formativi <u>Formatore:</u> Massimo Becchi	11 ore
Toscana <u>Enti: Asc Pisa APS, Comune di San Giuliano Terme, Arci Empolese Valdelsa, Arci Valdarno Inferiore APS, Circolo Cinematografico Agorà, Arci comitato della Valdera</u>	
Contenuti	Ore
Modulo C1: Conoscenza del progetto Introduzione alle modalità di organizzazione del servizio in base alle singole sedi, le modalità con le quali si erogheranno i servizi previsti, le specifiche attività progettuali che saranno realizzate dagli Op. Vol. e gli strumenti specifici a loro disposizione. Questo modulo formativo intende fornire agli operatori volontari un quadro esaustivo degli obiettivi del progetto e delle attività previste, informare i volontari circa le risorse umane coinvolte, l'organizzazione tecnica, gli adempimenti amministrativi e la modulistica di riferimento <u>Formatori:</u> Martina Marchetti <u>per gli enti:</u> Arci Valdarno inferiore APS, Circolo cinematografico Agorà, Arci comitato della Valdera Enrica Saladini <u>per gli enti:</u> ASC Pisa APS, Comune di San Giuliano Terme Valentina Giulia Papale <u>per l'ente:</u> Arci empolese valdelsa	3 ore
Modulo C2: Gap Conciousness Informazione sugli strumenti necessari alla comprensione del reale gap digitale degli utenti con cui si opererà, esempi ed approfondimenti legati alle diverse età di riferimento del progetto (per garantire un intervento consono al livello dei destinatari) <u>Formatori:</u> Saosen Echi <u>per gli enti:</u> Arci Valdarno inferiore APS, Circolo cinematografico Agorà, Arci comitato della Valdera Daniele Medda <u>per gli enti:</u> ASC Pisa APS, Comune di San Giuliano Terme Sara Naldi <u>per l'ente:</u> Arci empolese valdelsa	4 ore
Modulo C.3: Basic Instruments Panoramica degli strumenti e dei programmi disponibili, in grado di soddisfare le esigenze quotidiane degli utilizzatori. Formazione alla formazione per gestire i rapporti in aula con gli utenti finali del progetto. Consolidamento delle basi per l'uso dei vari server di posta e del loro settaggio, uso dei programmi di videoscrittura specialmente quelli open source o free, approfondimento specifico sull'uso degli strumenti google suite per tutti gli usi quotidiani. <u>Formatori:</u> Saosen Echi <u>per gli enti:</u> Arci Valdarno inferiore APS, Circolo cinematografico Agorà, Arci comitato della Valdera Daniele Medda <u>per gli enti:</u> ASC Pisa APS, Comune di San Giuliano Terme Sara Naldi <u>per l'ente:</u> Arci empolese valdelsa	4 ore

Campania <i>Enti: Lavoro Terrà e libertà APS, Forma Mentis APS, In Campus,, Rafiki ODV, V.O.S.S</i>	
Contenuti	Ore
Modulo C1: Gestione sportelli informativi digitali Metodologie front-office e gestione di uno sportello informativo, tecniche di organizzazione per gli spazi e gli orari, comunicazione e informazioni su un centro informativo digitale <u>Formatrice:</u> Giovanna Celenta	4 ore
Modulo C2: Sicurezza Digitale Il modulo è volto a fornire strumenti e tecnologie volte a proteggere l'identità online. Fornire una panoramica sull'utilizzo di software aggiornati e utilizzo di fattori di protezione e ad educare ad un uso consapevole del web e dei social network. <u>Formatore:</u> Loris Marino	4 ore
Modulo C3: Gestione Laboratori Il modulo fornisce una panoramica sull'ideazione, organizzazione e supervisione delle attività laboratoriali e sulle metodologie didattiche da attuare <u>Formatore:</u> Francesco Lopardo	3 ore
Calabria <i>Ente: Arci Territoriale Lamezia Terme</i>	
Contenuti	Ore
Modulo C1: Il progetto e l'organizzazione del servizio di facilitazione digitale Il modulo prevede la presentazione del progetto, obiettivi e destinatari. Sarà presentato il ruolo del Servizio Civile Digitale nel programma quadro. L'organizzazione degli sportelli di facilitazione e il ruolo, responsabilità e limiti operativi dell'operatore Volontario. <u>Formatore:</u> Antonella Di Spena	2 ore
Modulo C2: Servizi digitali pubblici e locali Il modulo è finalizzato a fornire agli operatori volontari una conoscenza operativa dei principali servizi digitali pubblici, nazionali e locali, oggetto delle attività di facilitazione previste dal progetto. In particolare verranno approfonditi: - i sistemi di identità digitale SPID e CIE, con riferimento alle modalità di attivazione, utilizzo per l'accesso ai servizi online, gestione delle credenziali e principi di sicurezza e tutela dell'identità digitale; - il Fascicolo Sanitario Elettronico, l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) e la piattaforma PagoPA, analizzandone funzioni, modalità di accesso e principali servizi disponibili per il cittadino; - i servizi digitali comunali e sanitari del territorio (prenotazioni, certificazioni, richieste online, servizi socio-assistenziali), con particolare attenzione alle procedure effettivamente utilizzate presso gli sportelli di progetto; - le modalità di supporto alla compilazione e all'invio di istanze online (ISEE, bonus sociali, richieste di prestazioni e prenotazioni), nel rispetto dei limiti del ruolo dell'operatore volontario, della normativa sulla privacy e dell'accompagnamento all'autonomia dell'utente. Il modulo integra spiegazioni teoriche, dimostrazioni pratiche e simulazioni di casi reali, al fine di rendere gli operatori volontari in grado di accompagnare i cittadini nell'uso consapevole e autonomo dei servizi digitali. <u>Formatore:</u> Antonio Scaramuzzino	5 ore

Modulo C3: Competenze del facilitatore digitale e relazione con l'utenza fragile Il modulo è finalizzato allo sviluppo delle competenze relazionali, comunicative e operative necessarie per svolgere in modo efficace il ruolo di facilitatore digitale in contesti di fragilità sociale e digitale. In particolare, il modulo approfondisce: - le tecniche di facilitazione ed educazione digitale, orientate all'accompagnamento graduale dell'utente verso l'autonomia, con attenzione alla motivazione, all'auto-efficacia e all'apprendimento informale.; - le modalità di comunicazione efficace con utenti fragili, caratterizzate da ascolto attivo, linguaggio semplice e non tecnico, gestione delle difficoltà emotive e culturali, inclusa la relazione con anziani, cittadini stranieri e persone con bassa scolarizzazione; - la gestione della relazione di aiuto, con riferimento ai confini del ruolo dell'operatore volontario, al rispetto della dignità della persona alla tutela della riservatezza e alla corretta applicazione delle norme in materia di privacy e protezione dei dati personali; <u>Formatore:</u> Antonella Di Spena	4 ore	
Puglia <u>Enti: Comune di Martina Franca, Comune di Cisternino, Comune di Locorotondo</u>		
Contenuti	Ore	
Modulo C1: Presentazione dell'ente e del progetto Il modulo vuole fornire una panoramica generale sull'ente d'attuazione e sul progetto con riferimento al programma quadro del servizio civile digitale <u>Formatori:</u> Valeria Semeraro <u>per il</u> Comune di Martina Franca Pietro Urso <u>per il</u> Comune di Cisternino Giorgio Lisi <u>per il</u> Comune di Locorotondo	1 ora	
Modulo C2: Tecniche di coinvolgimento territoriale Il modulo si propone di fornire strumenti teorici e pratici per attivare, coinvolgere e valorizzare le risorse di un territorio, promuovendo la partecipazione attività della comunità e la costruzione di reti collaborative. <u>Formatori:</u> Valeria Semeraro <u>per il</u> Comune di Martina Franca Pietro Urso <u>per il</u> Comune di Cisternino Giorgio Lisi <u>per il</u> Comune di Locorotondo	1 ora	
Modulo C3: Gestione di uno sportello informativo telefonico e on-line Il modulo è volto a fornire strumenti teorici e pratici per la gestione di uno sportello informativo sui servizi digitali presenti territorialmente <u>Formatori:</u> Valeria Semeraro <u>per il</u> Comune di Martina Franca Pietro Urso <u>per il</u> Comune di Cisternino Giorgio Lisi <u>per il</u> Comune di Locorotondo	1 ora	
Modulo C4: Panoramica sui servizi digitali Il modulo analizza i Servizi Digitali nazionali e territoriali fornendo agli operatori volontari una panoramica sul loro utilizzo, illustrandone funzionalità, modalità di accesso e opportunità. <u>Formatori:</u> Valeria Semeraro <u>per il</u> Comune di Martina Franca Pietro Urso <u>per il</u> Comune di Cisternino Giorgio Lisi <u>per il</u> Comune di Locorotondo	4 ore	

Modulo C5: Prove pratiche di utilizzo strumenti e strutturazione dei moduli formativi Il modulo è volto allo sviluppo di competenze operative attraverso esercitazioni pratiche sull'utilizzo di strumenti didattici e sulla progettazione strutturata di moduli formativi. <u>Formatori:</u> Valeria Semeraro <u>per il</u> Comune di Martina Franca Pietro Urso <u>per il</u> Comune di Cisternino Giorgio Lisi <u>per il</u> Comune di Locorotondo	4 ore
---	-------

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: Ponti digitali per reti sociali 2027

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE Goal 4: Istruzione di qualità fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti Goal 10: Ridurre le disuguaglianze ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA Ambito – F - Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni
--

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA' Misura GMO: difficoltà economiche Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione Al fine di coinvolgere i giovani con minori opportunità, gli enti coinvolti nel progetto, avvieranno una campagna di informazione e sensibilizzazione mirata. Tenendo conto che gli aspiranti operatori volontari con difficoltà economiche potrebbero non avere accesso alle informazioni online relative ai bandi di selezione e ai progetti, l'ente prevede di realizzare: attività di promozione del progetto di scu a livello locale attraverso radio locali, informazione attraverso materiale informativo cartaceo distribuito nei principali punti di ritrovo dei giovani, open day di presentazione del bando e dei progetti negli istituti superiori del territorio e nelle sedi universitarie, informazione sui social network degli enti coinvolti attraverso post specifici e brevi video esplicativi, coinvolgimento degli enti che sul territorio entrano in contatto con questa categoria di giovani: - centro per l'impiego - sportello di orientamento al lavoro - servizi sociali dei comuni del territorio interessato dal progetto. Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali Per i giovani che si trovano in situazioni particolarmente complesse, l'orario di servizio sarà studiato in modo da consentire agli op. vol. di riprendere o iniziare percorsi formativi (in caso di abbandono scolastico) o di cercare altre occupazioni ad integrazione del reddito. Inoltre, ASC Aps e gli enti di accoglienza impegnati nel progetto al fine di favorire l'inserimento del giovane con basso reddito avranno particolare attenzione alle necessità economiche del giovane: - evitando spostamenti che prevedono un dispendio economico e l'utilizzo di mezzi propri; pertanto, essi avverranno sempre con il personale dell'ente; - evitando attività che possano prevedere un rientro pomeridiano che potrebbe avere anche un costo economico (esempio pranzo). Infine per facilitare l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, nell'ultimo mese di servizio, saranno inseriti, dopo un colloquio personale con esperti di ASC Aps, in un percorso di tutoraggio, che permetta almeno una delle attività di seguito elencate: - accompagnamento all'iscrizione al centro per l'impiego di riferimento, al programma garanzia giovani e o altro servizio per il lavoro - incontro individuale di accompagnamento alla ricerca di opportunità formative di rafforzamento delle competenze

(informatiche, linguistiche,...) e lavorative (offerte di lavoro, concorsi, bandi, ...) attraverso anche piattaforme online.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Tutoraggio: Ultimi 3 mesi 21 ore di cui 17 di gruppo e 4 singole

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

Le attività di tutoraggio avranno inizio a partire dal decimo mese di servizio per un totale di 21 ore.

L'organizzazione delle stesse sarà in accordo con le necessità e le esigenze di servizio degli enti di accoglienza. Le modalità utilizzate saranno le seguenti: - lezioni frontali o on line in modalità sincrona; - role-play ed interazioni simulate; - discussione di gruppo; - incontri individuali. Il percorso sarà così strutturato: n. 5 moduli collettivi di per un totale di 17 ore su autovalutazione, emersione competenze, individuazione dell'obiettivo professionale, il mercato del lavoro, cenni di contrattualistica, ricerca attiva del lavoro, approfondimento sul colloquio di lavoro in ottica di empowerment e self empowerment. n. 2 moduli individuali per un totale di 4 ore su analisi personalizzata di cv, youth pass (o in caso di cittadini di paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia dello skills profile tool for third countries national della commissione europea), profilazione e lettera motivazionale (2 ore); orientamento individualizzato e restituzioni all'op.vol. delle evidenze del percorso di tutoraggio (2 ore). Il percorso di tutoraggio nei moduli collettivi sarà un'alternanza di approfondimenti teorici, case study, momenti pratici di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza degli apprendimenti e delle competenze (certificazione delle competenze rilasciata da soggetti titolati ai sensi e per gli effetti del dlgs n. 13/2013), i moduli collettivi saranno organizzati in gruppi di massimo 30 op.vol. per garantire una partecipazione attiva degli stessi e una conduzione efficace del tutor. Alcuni moduli potranno svolgersi online in modalità sincrona per un massimo previsto di 10 ore complessive. Per facilitare l'op.vol. alcuni appuntamenti per il tutoraggio individuale avranno luogo presso le sedi di attuazione del progetto.

Attività obbligatorie

Le attività previste sono finalizzate a valorizzare, in un'ottica di maggiore occupabilità, l'esperienza del sc. Il percorso prevede: - Modulo 1: incontro collettivo di 4 ore in cui si esplicita il patto formativo del percorso e si iniziano ad affrontare i primi strumenti di emersione di competenze: tra questi la compilazione di schede e questionari che rispondono agli item "so fare/mi piace" al fine di connettere le motivazioni alle abilità, ciò aiuterà a rilevare eventuali fabbisogni formativi, aree di sviluppo e punti di forza dell'op.vol.. Modulo 2: incontro collettivo di 4 ore per procedere con l'autovalutazione attraverso la compilazione di griglie e questionari. verranno utilizzati strumenti quali: - le 10 esperienze più significative nell'esperienza del SCU - le 10 esperienze più significative nel percorso di vita. La compilazione e la discussione guidata dal tutor servirà per prendere consapevolezza delle correlazioni tra i sogni, le esperienze, i successi e gli insuccessi. Modulo 3: incontro collettivo di 2 ore servirà per definire il proprio obiettivo professionale, cosa desidero fare (settore di interesse); dove voglio lavorare (area territoriale); tipo di azienda (ad es., pubblica, privata, terzo settore); a quali condizioni (ad es., lavoro dipendente, autonomo). un focus sarà dedicato anche a cosa mi manca per... competenze acquisite e da acquisire e comprensione circa le figure che il mercato del lavoro cerca in quel determinato settore (chi sono-domanda/cosa cercano/offerta). Modulo 4: incontro collettivo di 3 ore dedicato al mercato del lavoro e agli strumenti/tecniche di ricerca attiva del lavoro. si proporrà un focus su linkedin e altri portali simili (social job professional) per capire come costruire una rete di connessioni strategica sia online che nella propria cerchia di conoscenze. si approfondiranno le fonti di ricerca lavoro: come e dove cercare gli annunci (website, riviste specializzate, quotidiani, portali lavoro, informagiovani del territorio, garanzia giovani, eures per il lavoro in eu), l'importanza della candidatura spontanea; i centri per l'impiego e gli incentivi per l'occupazione, si forniranno infine dei cenni di contrattualistica. Modulo 5: incontro individuale di 2 ore in cui verrà analizzato il curriculum vitae e lo youthpass, verrà strutturata la lettera motivazionale e migliorata la profilazione sui social job professional in un'ottica di aderenza alle competenze e agli obiettivi formativi e professionali dell'op.vol.. Il modulo individuale servirà per aumentare la chiarezza, la sinteticità delle informazioni e l'individuazione di eventuali errori nell'esposizione e nella dislocazione delle informazioni contenuti nell'europass. Modulo 6: incontro individuale di 2 ore che sarà dedicato all'orientamento individualizzato in termini di valutazioni di ipotesi professionali e formative emerse durante i moduli collettivi. in questo incontro il tutor darà un riscontro complessivo circa le evidenze emerse dalla compilazione degli strumenti e sarà un'occasione per l'operatore di avere dei suggerimenti e indicazioni per aumentare la propria occupabilità o soddisfare al meglio ulteriori bisogni formativi per affinare la progettazione del proprio futuro. Modulo 7: incontro collettivo di 4 ore interamente dedicato al colloquio di selezione. Oltre a simulare colloqui e interviste di lavoro, si daranno consigli e strategie su come gestire al meglio lo stress e conflitti interpersonali, come dominare le proprie emozioni tenendo l'equilibrio tra l'essere consapevoli del proprio valore e l'importanza di essere integri e onesti con l'interlocutore. Si lavorerà sul concetto di empowerment, ovvero il processo di riconquista della consapevolezza di sé, delle proprie

potenzialità e sul self empowerment ovvero il processo che consiste nel focalizzarsi sulle opportunità, risorse e potenzialità piuttosto che sulle mancanze e insuccessi.

Specifica attività opzionali

In relazione alle attività opzionali si somministreranno i seguenti due moduli: 1. Le opportunità per i giovani in Europa: modulo collettivo di 3 ore in cui verranno spiegati i programmi di mobilità europea all'interno di Erasmus+ e i progetti di volontariato del corpo europeo di solidarietà. Oltre all'esperienza diretta di altri giovani che hanno o stanno partecipando ai programmi, verranno illustrate le piattaforme Salto e European Youth per l'inserimento del proprio profilo e la ricerca di opportunità. Si forniranno esempi di modalità di candidatura con CV tradotti in inglese e lettere di motivazione efficaci per i diversi ambiti. 2. Il diritto al lavoro: modulo collettivo di 3 ore in cui verrà proposto un focus sul lavoro nero, il caporalato e la storia del sindacalismo dalle società del mutuo soccorso ad oggi. Verranno affrontate le tematiche relative al contrasto al lavoro sommerso: come riconoscerlo, come difendersi, come denunciarlo e il ruolo dei Sindacati nella tutela dei lavoratori.