

## *Allegato A1 – Servizio Civile Digitale*

### SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

#### **TITOLO DEL PROGETTO:**

**UGUAGLIANZA SOCIALE NELL'ERA DEL DIGITALE**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:** Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti; Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

#### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:** La mission del progetto, che si pone in esecuzione del Programma Servizio Civile Digitale redatto dall'ente, mira in primis all'acquisizione da parte del giovane volontario della dimestichezza nell'utilizzo degli applicativi e degli strumenti digitali attraverso lo svolgimento di uno specifico percorso formativo tramite webinar interattivi sulle attività di "facilitazione digitale" e la predisposizione di moduli di autoapprendimento digitale.

Obiettivo del progetto è, dunque, quello, in primo luogo, di garantire un'adeguata alfabetizzazione digitale attraverso il percorso di formazione specifica.

Conclusa questa fase, sarà possibile attuare quanto acquisito attraverso la realizzazione dell'attività di Sportello a supporto dell'utenza fragile, accompagnando il nostro Paese verso la trasformazione digitale.

Gli obiettivi finali che il progetto si pone sono:

1. Consolidare le competenze digitali: L'obiettivo mira: ad attuare un processo di incoraggiamento dell'utenza verso il mondo digitale attraverso la figura del giovane volontario come guida.
2. Accrescere l'efficienza digitale dei servizi: L'obiettivo mira a: a) creare una linea comunicativa tra giovani e adulti mediante la condivisione e risoluzione dei disagi di tali soggetti derivanti dall'approccio al mondo digitale b) accrescere il senso di benessere della società, attraverso un inserimento attivo dei soggetti dell'utenza debole, a rischio emarginazione sociale/digitale.
3. Acquisire il concetto di cittadinanza attiva digitale: L'obiettivo mira a rafforzare il senso di responsabilità e partecipazione civica nel contempo maturando una maggiore consapevolezza dei rischi derivanti dall'uso del digitale.

In una realtà in continua evoluzione, occorre maturare la capacità di affrontare il cambiamento e accoglierlo, cercando di coglierne i frutti sia in termini di efficienza che di inclusione sociale.

Nel territorio di attuazione del progetto, quello siciliano, emerge l'esigenza di un supporto allo sveltimento del digitale, ancorato a pochi.

E' importante agire su due linee, la prima è quella dell'educazione digitale sul piano dei servizi pubblici nonché per un corretto uso personale, maturando così il concetto di cittadinanza attiva digitale e dei rischi legati all'uso del digitale per se stessi e per la comunità.

La seconda linea riguarda la possibilità che verrà offerta attraverso tale progetto al giovane volontario di costituirsi portavoce per la collettività del proprio bagaglio digitale supportando il processo di inclusione digitale e fornendo nel contempo supporto all'efficienza dei servizi.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:** Il ruolo dei giovani volontari sarà quello di supportare lo svolgimento dei servizi indicati nel progetto, dedicando il tempo e le competenze necessarie per raggiungere un buon livello di efficienza e inclusione digitale. Si elencano, a seguire, i specifici ruoli e le attività che impegneranno i volontari nell'esecuzione degli obiettivi del progetto:

- Supporto nell'organizzazione e gestione delle Attività di Sportello per l'inclusione digitale;
- Predisposizione del materiale informativo/formativo;
- Supporto nelle modalità di individuazione e contatto degli utenti e nelle strategie di pubblicizzazione delle attività;
- Affiancamento nelle attività di accoglienza e ascolto dei bisogni dell'utenza;
- Supporto digitale al singolo utente nell'erogazione dei servizi e di quanto richiesto dallo stesso in un'ottica di customer care, service and satisfaction.

Al fine di promuovere nei volontari un forte senso di appartenenza al sistema digitale, gli stessi saranno coinvolti a pieno titolo nell'equipe dei lavoratori dell'associazione. Questo coinvolgimento attivo consentirà al giovane di sperimentare l'appartenenza ad un sistema efficiente in una logica di corresponsabilità.

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

ENAIIP PALERMO SEDE – PALERMO 90146 - PIAZZA PAPA GIOVANNI PAOLO II, 18  
ENAIIP PALERMO 3 – PALERMO 90141 VIA FRANCESCO FERRARA, 1

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

ENAIIP PALERMO SEDE - numero posti: 0 con vitto e alloggio - 2 senza vitto e alloggio - 0 con solo vitto

ENAIIP PALERMO 3 – numero posti: 0 con vitto e alloggio - 2 senza vitto e alloggio - 0 con solo vitto

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:** Il volontario è chiamato, in esecuzione del progetto, ad operare con la massima diligenza e trasparenza richieste dalla natura dell'attività svolta, cooperando all'interno dell'ambiente selezionato e fornendo un valido contributo professionale.

Deve, altresì, tenere una condotta cordiale con l'utenza, avendo cura di tutelare la riservatezza in merito alle informazioni acquisite in ragione alla natura del servizio.

Al volontario è, inoltre, richiesta la disponibilità a lavorare in gruppo e di collaborazione nel pieno rispetto:

- ⌘ delle normative sulla privacy
- ⌘ del regolamento interno
- ⌘ alla tenuta di un oggetto identificativo( cartellino di servizio)
- ⌘ delle norme igienico-sanitarie

giorni di servizio settimanali ed orario: 5 giorni settimanali dalle 08.30 alle 13.30

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

**ATTESTATO SPECIFICO**

Riconoscimento delle seguenti competenze:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Sicurezza;
- Problem solving

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:** L'ente ha predisposto una scheda di selezione volontari del servizio civile nazionale con parametri che tiene conto della idoneità dei candidati alla realizzazione del progetto e che soprattutto può garantire la partecipazione ai giovani con minori opportunità attraverso, come detto sopra, il riferimento al titolo come elemento di valutazione (titolo di studio più basso = punteggio più alto) e inoltre in fase di colloquio i selezionatori valuteranno anche la condivisione dei valori e la predisposizione ad attività sociali, caratterizzata dalle qualità umane possedute e manifestate dagli aspiranti volontari. A tal fine, l'ente ha predisposto come elemento di valutazione il titolo di studio, considerando il titolo più basso con un maggiore punteggio rispetto al titolo più alto, garantendo in tal modo un reale e concreto vantaggio nella fase di selezione del progetto. Questa scelta trova il suo fondamento pedagogico nella consapevolezza che intercettare e contattare giovani che vivono una situazione di disagio richiede una capacità di codifica e di decodifica del linguaggio, degli usi e delle abitudini e anche degli atteggiamenti che caratterizzano le realtà maggiormente disagiate, codifica e decodifica che i giovani provenienti da quelle realtà potrebbero effettuare con una maggiore facilità.

In sede di valutazione saranno comunque prese in considerazione e valorizzate esperienze pregresse di volontariato soprattutto se in settori simili o attinenti a quello del progetto, e ancor di più se presso l'associazione proponente. In sintesi, il colloquio di selezione avverrà attraverso due momenti portanti, la valutazione dei titoli e dei requisiti

(curriculum e scheda di selezione allegata) e il colloquio di selezione teso a valutare e verificare l' idoneità e la motivazione del candidato. Per verificare i criteri autonomi proposti dall'ente si allega alla presente la scheda predisposta per la selezioni dei volontari e la scheda di valutazione del colloquio.

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:** Le attività formative verranno svolte presso la sede (accreditata) dell'ENAIP PALERMO, sita in via Ferrara n.1, Palermo.

La metodologia applicativa della formazione specifica, in capo all'ente proponente, sarà svolta in presenza e comprenderà prima un percorso teorico formativo. In questa fase, unitamente alla formazione digitale erogata dal Dipartimento, teoria e pratica s'incontrano con l'obiettivo cardine di trasmettere la giusta dimestichezza e preparazione al giovane che si appropria all'uso dei moderni sistemi.

Le tecniche e le metodologie che saranno utilizzate per la formazione specifica prevedono l'alternanza di teoria e pratica al fine di fornire, in primo luogo, il quadro di riferimento e gli spunti teorici ed in un secondo momento la possibilità di mettere in pratica quanto precedentemente acquisito. Questo perché la formazione specifica mirerà sia all'incremento di conoscenze teoriche, che allo sviluppo di competenze trasversali, le quali richiedono di prestare attenzione all'aspetto esperienziale dell'apprendimento. Per tale ragione, per favorire un rapporto attivo fra il soggetto in formazione e il formatore stesso, l'esposizione teorica sarà supportata e costantemente implementata dall'utilizzo di tecniche e metodologie che saranno utilizzate per la formazione specifica prevedono l'alternanza di teoria e pratica al fine di fornire, in primo luogo, il quadro di riferimento e gli spunti teorici ed in un secondo momento la possibilità di mettere in pratica quanto precedentemente acquisito. Questo perché la formazione specifica mirerà sia all'incremento di conoscenze teoriche, che allo sviluppo di competenze trasversali, le quali richiedono di prestare attenzione all'aspetto esperienziale dell'apprendimento. Per tale ragione si è scelto di affiancare accanto alle tradizionali metodologie frontali, tecniche e metodologie attive e innovative quali: Attività di gruppo; Case study; Role Playing.

Quanto detto al fine di favorire un pieno coinvolgimento del giovane nella fase di formazione, che potrà vivere il percorso come soggetto attivo.

La formazione specifica tratterà tematiche attinenti al ruolo e alle mansioni che i volontari andranno svolgere in sede attuativa del progetto.

Al percorso di formazione specifica si andranno ad aggiungere momenti formativi quali incontri con i soggetti della rete, convegni, seminari, ecc. che contribuiranno al progresso dei volontari.

#### 1) Elementi e processi di comunicazione e di relazione (10 ore)

Contenuti

- La comunicazione interna: modelli, elementi e contenuti della comunicazione;
- La comunicazione nei gruppi di lavoro: l'ascolto attivo e la comunicazione efficace; stili di leadership ed effetti sul team;
- I giovani e i loro mezzi di comunicazione;
- Da i giovani per i giovani strumenti di comunicazione efficace
- La relazione con il soggetto giovane
- Il GAP generazionale - Punti di incontro tra generazioni
- Metodi relazionali efficaci

Metodologie Utilizzate: lezione non formale, role playing, simulazione, circle time.

#### 2) Analisi dei bisogni (5 ore)

Contenuti:

- La definizione di cliente utente;
- Il Bisogno;
- Dal bisogno al servizio.

Metodologie Utilizzate: lezione frontale, utilizzo di slide; Circle Time

#### 3) Elementi di Pari opportunità (3 ore)

Contenuti:

Le pari opportunità nell'evoluzione normativa.

Metodologie Utilizzate: lezione non formale, role playing

#### 4) Il concetto di rete territoriale (2 ore)

Contenuti:

- Fondamenti della rete;
- La rete tra spazi e nodi.

Metodologie Utilizzate: setting frontale non formale, lavori di gruppo.

#### 5) La Legge sul trattamento dei dati (D.lgs. 196/2003 e s.m.) (2 ore)

Contenuti:

- Sensibilità e operatività nel trattamento dei dati personali.

Metodologie Utilizzate: lezione frontale, dinamiche non formali

6) Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale (5 ore)

Contenuti:

- Sicurezza sui luoghi di lavoro
- Prevenzione degli infortuni
- Igiene e pulizia locali
- Atteggiamenti eticamente scorretti da non attuare in presenza degli utenti
- Norme di comportamento

Metodologie Utilizzate: lezione frontale, dinamiche non formali

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

La realtà digitale come strumento di inclusione

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

-----

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Misura non ammessa