

ENTE

1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto (\*)

ENAIP PALERMO

## CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) Titolo del progetto (\*):





10.3 Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze di risultato, anche attraverso l'eliminazione di leggi, di politiche e di pratiche discriminatorie, e la promozione di adeguate leggi, politiche e azioni in questo senso



4.6 garantire entro il 2030 che tutti i giovani e gran parte degli adulti, sia uomini che donne, abbiano un livello di alfabetizzazione ed una capacità di calcolo

Territorio: **Regione Sicilia** - Province: **1** - N. Sedi: **6**

SETTORE E: **EDUCAZIONE**  
SOTTO-SETTORE E23: *educazione informatica*  
SOTTO-SETTORE E24: *sportelli informazione*

TIPOLOGIE DI SERVIZIO DIGITALE:  
TIPOLOGIA 1: *Facilitatori digitali*  
TIPOLOGIA 2: *Educatori digitali*

**TITOLO PROGETTO**  
**EDUCATORI DIGITALI**  
**ALLO SPORTELLO**

**ENTI E SEDI**

- ERRIPA - ALIA
- ERRIPA - BISAQUINO
- ERRIPA - VIA F.FERRARA (PA)
- ERRIPA - VIA G. DE SPUCHES (PA)
- ERRIPA - VILLABATE
- ERRIPA - CASTELBUONO





**TITOLO PROGRAMMA**  
**FACILITA PALERMO**

**TERRITORIO**  
*Regionale- più province o città metropolitane della stessa Regione*

**AMBITO D'AZIONE: F**  
Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

**N. PROGETTI: 2**  
**1.FACILITATORI DIGITALI NEL TERRITORIO**  
Settore: Assistenza - A2 - N. SEDI PROGETTO: 5

**2.EDUCATORI DIGITALI ALLO SPORTELLO**  
Settore: Educazione E23 - E24 - N. SEDI PROGETTO: 7



### 3) Contesto specifico del progetto (\*)

Il progetto **EDUCATORI DIGITALI “ALLO SPORTELLLO”** rappresenta uno degli assi fondamentali del programma **“FACILITA” PALERMO**. I due progetti che compongono il programma sono concepiti all'interno di una cornice unitaria il cui obiettivo principale è quello di **promuovere l'inclusione e l'empowerment digitale della popolazione over 50**, rafforzandone l'autonomia, la consapevolezza e la capacità di interazione sicura con le tecnologie digitali e con i servizi online. Particolare attenzione è rivolta alle **fasce di popolazione più vulnerabili**, tra cui persone con fragilità psico-sociali o che per condizioni sociali, economiche o culturali, incontrano maggiori difficoltà nell'accesso ai servizi digitali.

Il progetto **EDUCATORI DIGITALI “ALLO SPORTELLLO”** si colloca nel **settore Educazione (E)** e si sviluppa nei sottosettori **Educazione informatica (E23)** e **Sportelli informativi (E24)**, integrando in modo coerente le due linee di intervento previste dal Programma quadro del Servizio Civile Digitale: **facilitazione digitale ed educazione digitale**.

Attraverso attività educative e servizi di accompagnamento personalizzato, il progetto mira, da un lato a rafforzare le competenze digitali di base degli over 50, favorendo un utilizzo consapevole, sicuro e autonomo degli strumenti digitali, dall'altro, a garantire supporto concreto nell'accesso e nell'utilizzo dei **servizi digitali pubblici**, con particolare riferimento agli strumenti di identità digitale, tra cui la **Carta d'Identità Elettronica (CIE)** e il **Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)**.

#### FOCUS ENTE E SEDI

| NOME                               | AMBITO                                  | PROVINCIA        | N. VOLONTARI SCU PER SEDE   |   |
|------------------------------------|-----------------------------------------|------------------|-----------------------------|---|
| ERRIPA CENTRO STUDI ACHILLE GRANDI | Settore socioassistenziale ed educativo | Palermo (PA)     | Via F. Ferrara              | 4 |
|                                    |                                         | Alia (PA)        | Via Santa Croce             | 3 |
|                                    |                                         | Bisacquino (PA)  | Via Roma                    | 3 |
|                                    |                                         | Villabate (PA)   | Corso Vittorio Emanuele 615 | 3 |
|                                    |                                         | Castelbuono (PA) | Via Sant’Anna               | 3 |
|                                    |                                         | Palermo (PA)     | Via De Spuches              | 4 |
|                                    | Totale sedi: 6                          |                  | Totale Volontari: 20        |   |
| Totale Enti: 1                     |                                         |                  |                             |   |

 Il progetto **EDUCATORI DIGITALI “ALLO SPORTELLLO”** viene realizzato interamente all'interno dell'**Associazione ERRIPA CENTRO STUDI ACHILLE GRANDI**, unico ente proponente e sede di attuazione del Servizio Civile Digitale. **ERRIPA** è un'associazione storica di promozione sociale, nata nel 1974 a Palermo e ispirata ai principi della dottrina sociale cristiana. Opera prevalentemente nella città e in alcuni comuni della provincia, offrendo servizi e iniziative rivolte a **minori, donne, famiglie, giovani e anziani** in condizioni di disagio socio-economico. Si distingue per una forte attenzione ai temi *dell'inclusione e della coesione sociale*, offrendo *servizi educativi, supporto psico-sociale, orientamento e assistenza quotidiana alle persone fragili*. Negli ultimi anni ha consolidato la propria esperienza nel **Servizio Civile Universale**, implementando attività di **supporto informativo, accompagnamento amministrativo e facilitazione digitale rivolte ai cittadini più vulnerabili**.

Il progetto verrà realizzato nelle sue **6 sedi operative**, localizzate in aree caratterizzate da alto rischio di **esclusione sociale e forte presenza di popolazione anziana**: *due nella città di Palermo, le altre in provincia (Alia, Bisacquino, Castelbuono e Villabate)*. Questi contesti, sia urbani che rurali, condividono criticità simili: **basso livello di competenze digitali nella popolazione adulta e over 50, difficoltà di accesso ai servizi pubblici online, scarsa familiarità con CIE, FSE, PEC e piattaforme digitali essenziali**. ERRIPA, grazie alla sua capillarità e alla relazione quotidiana con i cittadini fragili, rappresenta il luogo ideale per attivare ***sportelli di facilitazione e percorsi di educazione digitale che rispondono a bisogni concreti e diffusi***. Il progetto valorizza la ***lunga esperienza dell'associazione nel lavoro di prossimità e supporto comunitario***, integrandola con un focus strutturato sulla inclusione digitale, per favorire empowerment, autonomia e partecipazione civica degli over 50 nei territori serviti.

### INCISO SULLO STATO DEI SERVIZI

L'Associazione ERRIPA ha già maturato un'esperienza diretta nell'ambito della facilitazione ed educazione digitale grazie a 2 annualità di **Servizio Civile Digitale 2022/2023 2023/2024**. Durante questi 2 anni l'associazione ha registrato **risultati molto significativi**: gli utenti over 50 coinvolti hanno mostrato un evidente *miglioramento nell'uso dei dispositivi digitali, nella gestione autonoma delle pratiche online e nell'accesso ai principali servizi della Pubblica Amministrazione*. Tale progresso ha avuto ricadute non solo individuali, ad esempio nella riduzione della dipendenza da intermediari, nella maggiore fiducia e autonomia personale) ma anche sociali, favorendo inclusione, partecipazione e una gestione più serena della propria quotidianità in relazione al digitale.

Proprio alla luce di questi risultati e dell'elevata domanda territoriale, **ERRIPA** ha scelto di rinnovare il proprio impegno nella nuova annualità del Servizio Civile Digitale, ampliando il modello d'intervento alle **sei sedi distribuite tra Palermo e provincia** (Alia, Bisacquino, Villabate, Castelbuono). Questi territori presentano caratteristiche differenti ma bisogni analoghi: una significativa presenza di over 50 con limitate competenze digitali, difficoltà nell'accesso ai servizi pubblici online, barriere culturali e spesso condizioni socio-economiche svantaggiate.

L'esperienza 2022–2024 ha inoltre permesso a ERRIPA di sviluppare importanti **lessons learned**, che costituiranno la base metodologica del nuovo progetto:

- *centralità di un approccio personalizzato e graduale nell'accompagnamento digitale;*
- *attenzione ai bisogni pratici e quotidiani degli utenti (CIE, prenotazioni, pagamenti, comunicazioni digitali);*
- *necessità di lavorare anche sulle barriere culturali e sulla sfiducia verso il digitale, particolarmente diffusa tra gli over 50 siciliani;*
- *importanza della relazione educativa e del contatto umano come leva per superare timori, resistenze e sensazione di inadeguatezza.*

Questa nuova edizione del progetto rappresenta quindi un'opportunità per **consolidare e ampliare il modello operativo**, adattandolo ai diversi contesti territoriali in cui ERRIPA opera, e per renderlo una vera **leva di trasformazione sociale** capace di rafforzare l'autonomia digitale degli over 50, ridurre le disuguaglianze territoriali e migliorare la qualità della vita delle comunità più fragili della provincia di Palermo.

### 3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (\*)

#### GAP DIGITALE a PALERMO e PROVINCIA



La provincia di Palermo presenta un quadro complesso dal punto di vista **dell'inclusione digitale**: nonostante alcuni progressi infrastrutturali e un miglioramento dei servizi digitali locali, permane un significativo **divario digitale** che incide soprattutto sulle fasce adulte e fragili della popolazione.

Secondo l'**ICity Rank 2025**, Palermo si colloca tra le **30 città italiane 'altamente digitali'**, con un punteggio medio di **73/100** negli indici di *digitalizzazione urbana*, segnando un miglioramento significativo nel trend nazionale della digitalizzazione infrastrutturale e amministrativa. Risultato che riflette l'impatto positivo del **PNRR**, un'amministrazione che ha investito tanto nell'ampliamento dei servizi digitali e delle piattaforme nazionali digitali, quanto nella comunicazione social e nella trasparenza online. Tuttavia, questo progresso infrastrutturale non si riflette pienamente nelle **competenze digitali della popolazione adulta e fragile**, confermando la necessità di interventi mirati di facilitazione ed educazione digitale per l'accesso ai servizi pubblici online. Sono quattro i fattori principali:

**1-Disparità territoriali**: accanto alla città di Palermo, che presenta livelli discreti di digitalizzazione grazie agli investimenti degli ultimi anni, le aree periferiche e rurali della provincia coinvolte nel progetto (**Alia, Bisacquino, Castelbuono e Villabate**) **mostrano un divario ancora più marcato nell'accesso al digitale**. Secondo il rapporto *Periferie più giuste* di **Legambiente (2024)**, le zone periferiche e i piccoli centri interni della Sicilia soffrono di:

- **scarsa disponibilità di infrastrutture digitali,**
- **limitato accesso a servizi e opportunità formative,**
- **bassa qualità delle connessioni,**
- **uso ridotto dei sistemi digitali** a causa delle difficoltà di accesso, della mancanza di dispositivi adeguati e dell'assenza di supporto.

Queste criticità si riflettono direttamente sulle competenze della popolazione adulta, in particolare degli **over 50**, che nelle aree periferiche della provincia risultano ancora più vulnerabili rispetto al centro urbano. La minore presenza di servizi pubblici digitalizzati, la scarsa copertura infrastrutturale e le difficoltà di mobilità rendono queste zone tra le **più esposte all'esclusione digitale** dell'intero territorio provinciale (**BES, 2025**).

**2-Vulnerabilità sociale ed economica**: il **Rapporto BES (Benessere equo e Sostenibile) di Istat (2025)** indica che il **38% dei siciliani è a rischio di povertà**, un dato nettamente superiore alla media nazionale (10,9%), e il **53%** delle famiglie sono impossibilitate ad affrontare spese impreviste, rendendo difficile l'acquisto di dispositivi e connessioni digitali. Il **28,5% delle famiglie palermitane** non dispone di un accesso a Internet adeguato, il **40% degli studenti siciliani non ha accesso a strumenti adeguati** finalizzati ad un apprendimento digitale (*Save the Children, 2024*). A queste criticità si correla una diffusa **povertà educativa digitale**: la provincia di Palermo registra infatti un **tasso di abbandono scolastico del 21,2%**, nettamente superiore alla media nazionale, elemento che influisce negativamente sulla capacità di sviluppare competenze digitali (*Save the Children, 2024*).

**3-Livello di Istruzione**: i dati **ISTAT (2024)** inoltre evidenziano una forte correlazione tra **livello di istruzione e competenze digitali**: il **77,6%** delle persone con *istruzione terziaria* possiede competenze digitali di almeno di base, contro solo il **26,4%** di chi ha un titolo di studio basso (**licenza media o meno**). Il **97,8%** delle famiglie con almeno un componente laureato accede a Internet da casa, rispetto al **59,8%** di quelle in cui il titolo di studio più elevato è al massimo la licenza media. **A Palermo e provincia, solo il 13%** della popolazione adulta possiede un *titolo di studio terziario* (laurea o

equivalente), un valore **inferiore alla media italiana** che si aggira attorno al 32% (Istat, 2024). Questo conferma come la crescita tecnologica non sia accompagnata da un adeguato progresso socio-culturale, penalizzando le fasce più fragili e ampliando il rischio di esclusione digitale e sociale.

**4-Diffidenza verso il digitale:** a Palermo persistono significative **resistenze culturali all'adozione del digitale**, soprattutto tra gli over 50. La **scarsa familiarità con la tecnologia**, unita a modelli di socializzazione prevalentemente **tradizionali** (vis à vis), alimenta diffidenza verso gli strumenti digitali, percepiti come complessi o potenzialmente rischiosi (Eurostat, 2025).

Un altro elemento che acuisce la diffidenza è il **senso di insicurezza e la paura di frodi online**: in effetti i dati (Ricerca FABI – Federazione Autonoma Bancari Italiani, 2025) dimostrano che negli ultimi tre anni il fenomeno delle truffe online è aumentato in maniera significativa (58%) in tutta Italia, e nello specifico **la Sicilia risulta tra le regioni più colpite**, con il 12,8% delle truffe online rilevate a livello nazionale, un dato che la colloca al secondo posto dopo la Lombardia.

Ulteriori indagini, come quella condotta dall'istituto di ricerca Nextplora per l'Osservatorio Sara Assicurazioni (2025), evidenziano come la preoccupazione verso i rischi digitali sia molto diffusa in regione. **Otto siciliani su dieci (80%)** dichiarano forti timori legati a furti di dati, violazioni degli account o attacchi hacker; **l'80%** afferma di *non sentirsi adeguatamente informato* sulle misure di protezione. Il **78%** degli intervistati riferisce inoltre di essere diventato più *attento ai rischi* negli ultimi anni, mentre oltre la metà ha *subito o sospettato una forma di violazione digitale*, principalmente attraverso social network, email, conti bancari o piattaforme di acquisto online. Le conseguenze più temute riguardano il *danno economico* (41%) e l'*utilizzo illecito dei dati personali* (39%), insieme a un *forte senso di vulnerabilità* (24%).

*Questo insieme di fattori, insieme alla percezione che la tecnologia non sia realmente utile nella vita quotidiana, contribuisce a generare un clima di **insufficiente fiducia nel digitale**, soprattutto nelle fasce adulte e fragili, acuendo la resistenza all'uso delle tecnologie e dei servizi online. Proprio per questo diventa fondamentale implementare interventi di educazione e sensibilizzazione dedicati alla sicurezza digitale, per aiutare i cittadini a riconoscere i rischi, proteggersi e utilizzare il digitale in modo più consapevole e autonomo.*



***I quattro fattori analizzati: 1.disuguaglianze territoriali, 2.vulnerabilità socioeconomiche, 3.livello di istruzione, 4.resistenze culturali, rendono la città e la provincia di Palermo particolarmente esposta al divario digitale, con effetti più marcati per gli over 50, spesso definiti tardivi digitali.***

**I tardivi digitali:** il concetto di **nativi digitali** e **tardivi digitali** (o *immigrati digitali*) è stato introdotto da **Marc Prensky** nel 2001 per descrivere il *divario tra chi è nato e cresciuto in un mondo digitale e chi invece ha dovuto adattarsi all'uso delle nuove tecnologie in età adulta*. Questa fascia della popolazione, cresciuta senza una familiarità nativa con le tecnologie, incontra maggiori difficoltà nell'utilizzo autonomo degli strumenti digitali e dei servizi online. Il contesto siciliano accentua tale fragilità: secondo i dati ISTAT, l'età media nella provincia di Palermo è di **44 anni** e circa il **40% della popolazione** appartiene alle fasce d'età **50–64** e **65+**, evidenziando una presenza significativa di adulti che necessitano di supporto specifico per sviluppare competenze digitali di base.

*Focus demografico: popolazione range d'età 50-75 nei comuni coinvolti (demo.Istat, 2026)*

| ENTE                                     | SEDI COINVOLTE        | POPOLAZIONE 50-75 ANNI |
|------------------------------------------|-----------------------|------------------------|
| ERRIPA CENTRO<br>STUDI ACHILLE<br>GRANDI | Palermo (PA)          | 226.457                |
|                                          | Alia (PA)             | 1.197                  |
|                                          | Bisacquino (PA)       | 1.497                  |
|                                          | Villabate (PA)        | 6.286                  |
|                                          | Castelbuono (PA)      | 3.112                  |
|                                          | Palermo (PA)          | 226.457                |
|                                          | <b>Totale sedi: 6</b> |                        |

Nel 2025 la Sicilia presenta un quadro digitale ancora molto fragile, caratterizzato da competenze digitali basse e un utilizzo di Internet spesso limitato alle funzioni basilari. I dati Eurostat (2024) confermano questa fragilità: meno del **20%** degli over 50 possiede **competenze almeno di base**, mentre oltre un terzo non ha mai partecipato a attività di alfabetizzazione digitale. Un valore molto inferiore sia alla media italiana (**45,7%**) sia a quella delle regioni più avanzate come Lazio (53%) ed Emilia-Romagna. In prospettiva europea, la Sicilia è molto lontana dagli obiettivi UE, che prevedono l'80% della popolazione con competenze digitali di base. In particolare, l'esame delle cinque dimensioni che compongono l'indicatore sulle competenze digitali ("Cittadini e competenze digitali, Istat 2024) dimostra un divario significativo per la dimensione legata alla ricerca di informazioni, di dati e alla capacità di giudicare la rilevanza della fonte (-9,8 punti rispetto alla media), seguito dall'area legata alla *protezione dei dispositivi e dei dati personali* (-7,6 punti rispetto alla media).

L'analisi **sull'accesso alla rete Internet** mostra inoltre un quadro qualitativo molto povero: secondo le indagini più recenti (*Sicilia e alfabetizzazione digitale, 2025*), esiste una forte disomogeneità tra le fasce d'età. Nelle famiglie composte esclusivamente da anziani (60 anni e più) si osserva una minore diffusione di Internet: solo sei su 10 (60,6%) dispongono di un accesso a Internet da casa. Mentre il **78% dei giovani tra i 18 e i 34 anni** dichiara di saper utilizzare strumenti digitali in autonomia, la situazione cambia radicalmente tra gli adulti, solo il **68% degli over 50** utilizza Internet con regolarità, e la percentuale crolla al **31,4%** tra gli over 75 (Report ISTAT "Cittadini e ICT 2024").

Oltre alla minore disponibilità di connessione, anche **le modalità d'uso risultano limitate**: le attività prevalenti restano la *messaggistica istantanea* (73,4%), le *chiamate* e *videochiamate* (66%) e l'uso *dell'e-mail* (62%), mentre risultano meno diffusi quegli utilizzi più strategici e utili alla vita quotidiana, come la *ricerca di informazioni pratiche* (48,2%), l'accesso a *contenuti sanitari* (46%) o i *servizi bancari online* (44,3%). In breve, solo il **40%** degli over 50 utilizza regolarmente Internet per scopi personali o professionali. Questi dati testimoniano che **l'utilizzo del digitale da parte delle fasce adulte e anziane rimane superficiale e orientato a funzioni "di base"**, come quelle telefoniche, con *scarsa consapevolezza delle possibilità offerte dagli strumenti digitali* (Istat, 2024).

**Servizi digitali di Pubblica Amministrazione**: il quadro diventa ancora più critico quando si considera l'interazione con la **Pubblica Amministrazione digitale**, ambito in cui il Mezzogiorno registra i livelli più bassi d'Italia. Secondo il report ISTAT (2024), tutte le tipologie di servizi PA online mostrano una forte penalizzazione nel Sud: la prenotazione di appuntamenti online viene utilizzata dal **14,5%** dei cittadini meridionali (contro il 28,3% del Centro-Nord), la richiesta di certificati dal **8,4%** (contro il 15,3%), e la consultazione di banche dati personali dall'**8,8%** (contro il 15,2%).

Solo il **35% degli over 50** utilizza regolarmente Internet per accedere ai servizi pubblici, con difficoltà maggiori per quelli che richiedono autenticazione tramite strumenti di identità digitale come CIE. I dati regionali mostrano inoltre che **3,8 milioni non dispongono di una PEC** (*Osservatorio Digital Identity, 2025*), evidenziando una difficoltà strutturale nell'accesso ai servizi digitali.

**Il fenomeno della CIE:** in Sicilia l'adozione della Carta d'Identità Elettronica (CIE) mostra un ritardo significativo rispetto alla media nazionale. secondo i dati Istat (2024), meno del **32%** della popolazione adulta possiede la **Carta d'Identità Elettronica (CIE)**; nel corso del 2024 sono state rilasciate **13.913 Carte d'Identità Elettroniche** (*anagrafe del comune di Palermo, 2025*), dato incoraggiante rispetto agli anni precedenti, ma comunque corrispondente soltanto al **2,2%** della popolazione residente. L'**85,5%**



**dei comuni** continua a fare ampio uso di documentazione cartacea, segnalando una resistenza strutturale ai processi di digitalizzazione. Inoltre, solo il **52,9% dei servizi online previsti** risulta effettivamente accessibile o completo, con una conseguente scarsa percezione dell'utilità della CIE da parte dei cittadini. La diffusione dello SPID risulta più elevata rispetto all'uso della CIE, poiché molti utenti lo percepiscono come più semplice da utilizzare rispetto all'autenticazione tramite tecnologia NFC richiesta dalla CIE. Persistono anche **barriere tecniche**, soprattutto nei portali comunali (come quello di Palermo), dove gli utenti riscontrano frequenti errori di accesso o necessità di strumenti aggiuntivi come il lettore NFC per l'uso da PC. Questi elementi contribuiscono a **rallentare l'adozione della CIE** nell'isola e **rafforzano la necessità di interventi di facilitazione digitale, formazione e accompagnamento personalizzato per favorire l'utilizzo della CIE quale principale strumento di identità digitale**.

**La situazione dei Servizi sanitari digitali:** la progressiva digitalizzazione della Pubblica Amministrazione riguarda sempre più ambiti essenziali per la vita dei cittadini, tra cui il settore sanitario. Il **Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)** rappresenta il principale archivio digitale della storia clinica del cittadino e, attraverso *autenticazione con CIE*, consente l'accesso a referti, prescrizioni, documenti e servizi amministrativi. Nonostante il potenziale di questo strumento, in Sicilia la digitalizzazione sanitaria è ancora fragile e la **fruizione** da parte dei cittadini è estremamente bassa: tra luglio e settembre 2025 **solo il 3%** degli utenti siciliani ha effettuato un accesso al proprio fascicolo, contro una media nazionale del 27% e il 66% registrato nel Veneto (*Ministero della salute e Dipartimento per la trasformazione digitale, 2025*). La scarsa digitalizzazione incide direttamente sulla qualità dell'accesso alle cure: il **68,4%** dei siciliani attende oltre 20 minuti per operazioni burocratiche, con un peggioramento del rischio di rinuncia alle prestazioni sanitarie (Istat, 2024).



*Questi dati assumono un peso ancora maggiore per i cittadini in condizioni di fragilità socio-economica ed esclusione sociale, per i quali l'accesso ai servizi digitali risulta ancora più complesso e rischia di tradursi in ulteriori barriere nell'ottenimento di autonomia e cure.*

*In questo contesto, il rafforzamento dell'educazione e della facilitazione digitale diventa essenziale per accompagnare i cittadini all'uso di strumenti digitali e servizi online, favorendo autonomia, riduzione dei tempi di attesa e un accesso più equo alle prestazioni pubbliche e sanitarie.*

#### **ANALISI QUALITATIVA DEI BISOGNI:** *rilevazione degli interessi e delle problematiche*

L'analisi di contesto del presente progetto è stata svolta nell'ottica strategica di una **progettazione partecipativa** con gli stakeholder di progetto; in funzione di questo, al fine di rilevare criticità e problematiche reali nel modo più specifico e settoriale possibile, sono stati somministrati all'ente di riferimento e alle rispettive sedi locali (Palermo, Villabate, Alia, Bisacquino, Castelbuono) dei questionari di "**Rilevazione degli interessi e delle problematiche**", appositamente elaborati per far emergere bisogni specifici e criticità reali dei rispettivi bacini di utenza. Questa metodologia si è rivelata particolarmente efficace poiché ERRIPA, presente da anni sul territorio e operando quotidianamente **nel settore sociale con famiglie fragili, over 50, cittadini in condizione di esclusione sociale**, soprattutto in **sedi minori e interne**, possiedono una conoscenza diretta e approfondita delle difficoltà che la popolazione incontra **nell'accesso ai servizi digitali e nella gestione delle pratiche online**. Lo scambio

di conoscenze e bisogni, basato sulla loro esperienza concreta, ha consentito di ottenere un quadro dettagliato e realistico dei bisogni territoriali *-urbani, periurbani e rurali-* utile a definire in modo accurato gli obiettivi di progetto e le strategie operative più efficaci.

➤ **Tutte le sedi coinvolte (6/6) segnalano come criticità prioritaria la scarsa alfabetizzazione digitale degli over 50**, in particolare quelli con difficoltà socio-economiche, basso livello di istruzione presso le aree interne, rilevando *barriere culturali, diffidenza, difficoltà trasversali nell'utilizzo dei servizi digitali pubblici*, in particolare la **CIE e servizi sanitari digitali**, con conseguenza quali:

- incapacità di gestire pratiche amministrative di base,
- ricorso frequente a intermediari,
- dipendenza completa da familiari,
- esclusione da servizi essenziali.
- Code, rallentamenti, accessi impropri agli sportelli e, nei casi più gravi, alla rinuncia alle cure da parte degli utenti meno digitalizzati.

Nelle sedi più interne a rischio marginalizzazione (Alia, Bisacquino, Castelbuono), si evidenzia un bisogno ancora più forte, a causa della quasi totale assenza, sul territorio, di sportelli dedicati alla facilitazione digitale. ERRIPA in tal senso risulta uno dei pochi presidi sociali stabili in grado di intercettare e accompagnare gli over 50 nella gestione delle pratiche.

• 6/6 delle sedi coinvolte richiedono dunque *azioni di formazione e facilitazione digitale per la popolazione adulta over50, per accrescere competenze e conoscenze relative all'utilizzo di autonomo e sicuro di internet, e consentire un maggiore accesso ai servizi pubblici.*

### *Analisi Quantitativa: criticità, bisogni e aspetti da innovare*

Alla luce delle precedenti riflessioni, al fine di comprendere sinteticamente la **situazione di partenza (situazione EX ANTE)**, si identificano di seguito le principali *criticità, i bisogni da colmare, i principali indicatori statistici* cui fare riferimento:

| CRITICITA'                                                                                                                                                                                 | INDICATORE                                                                                                   | VALORE EX ANTE                                                                                                                                                                              | BISOGNO                                                                                                                           | MISSION                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>CRITICITA' GENERALE:</b><br><i>Scarso utilizzo del digitale da parte degli over 50 se non esclusivamente per uso prevalentemente ricreativo e limitata autonomia nei servizi online</i> | Percentuale di over 50 che utilizzano Internet per scopi utili (personali, professionali o servizi PA)       | <i>Solo il 40%</i> degli over 50 utilizza regolarmente Internet per scopi personali o professionali                                                                                         | <i>Promuovere un uso consapevole e critico del digitale</i>                                                                       | Punti di facilitazione ed educazione digitale |
| <b>CRITICITA' 1</b><br><i>Utilizzo limitato dei servizi di Pubblica Amministrazione digitale da parte degli over 50</i>                                                                    | <b>1</b><br>Grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici, in particolare CIE e FSE da parte degli over 50 | <b>1.1</b><br><i>Solo il 35%</i> degli over 50 accede a servizi di <b>pubblica amministrazione digitale</b><br><br><b>1.2</b><br>Solo il <i>32%</i> dei cittadini ha attivato la <b>CIE</b> | <i>Promuovere l'inclusione e l'accesso ai servizi digitali pubblici (PA), con particolare riferimento all'uso della CIE e del</i> | Infopoint, punti di facilitazione digitale    |

|                                                                              |                                                                            |                                                                                                               |                                                                                           |                                              |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                                              |                                                                            | <b>1.3</b><br><i>Solo il 3%</i> degli utenti siciliani ha effettuato un accesso al proprio FSE nel 2025       | FSE                                                                                       |                                              |
| <b>CRITICITA' 2</b><br>Elevato <i>analfabetismo digitale</i> tra gli over 50 | <b>2</b><br>Possesso di competenze digitali di base <i>tra gli over 50</i> | <b>2.</b><br><i>Meno del 20%</i> degli over 50 possiede competenze digitali di base                           | <i>Sviluppo di autonomia e competenze digitali</i>                                        | Momenti formativi, tutoraggio personalizzato |
| <b>CRITICITA' 3</b><br><i>Resistenze</i> all'uso delle tecnologie            | <b>3</b><br>Livello di diffidenza e sfiducia nell'utilizzo di internet     | <b>3.</b><br><i>L'80% degli over 50</i> manifesta elevata diffidenza e sfiducia, paura di truffe e furto dati | <i>Promuovere fiducia, consapevolezza e sicurezza nell'uso delle tecnologie digitali.</i> | Campagne di sensibilizzazione e divulgazione |

### 3.2) Destinatari del progetto (\*)



Il progetto si rivolge a un unico target principale: **persone over 50**, residenti nella città metropolitana di Palermo e nei comuni della provincia serviti da ERRIPA CENTRO STUDI ACHILLE GRANDI (*Palermo, Alia, Bisacquino, Castelbuono, Villabate*), che **necessitano di supporto digitale** e si rivolgono abitualmente agli sportelli informativi e ai servizi socio-assistenziali dell'associazione. Si tratta in larga parte di adulti che presentano:

- **Scarsa familiarità con dispositivi digitali** (smartphone, tablet, computer).
- **Ridotte competenze digitali di base**, che ostacolano l'uso dei servizi pubblici digitali (CIE, FSE, piattaforme comunali, certificazioni online).
- **Barriere cognitive, culturali o fisiche** che rendono ancora più difficile l'apprendimento di nuove tecnologie.
- **Percezione negativa del digitale**, condizionata da diffidenza, paura di truffe online e senso di inadeguatezza.
- **Presentano basso livello di istruzione**, spesso correlato a **limitate competenze digitali** e a una minore capacità di orientarsi nei servizi digitali della PA;
- **Vivono in contesti periferici o rurali**, dove l'accesso a opportunità formative e infrastrutture digitali è più limitato.

Pur mantenendo un target ampio, il progetto pone un'**attenzione particolare** agli **over 50 in condizioni di fragilità socio-economica**, che rappresentano una quota significativa dell'utenza ERRIPA. Questi utenti infatti hanno *meno accesso a dispositivi digitali e connessioni adeguate; rischiano maggiormente l'esclusione dai servizi pubblici digitali; si trovano spesso soli nella gestione delle pratiche online; incontrano ostacoli culturali, tecnici e amministrativi che impediscono l'uso autonomo del digitale*. Questa fascia di popolazione è una delle più colpite dal divario digitale in Sicilia. Basso livello di istruzione, redditi limitati, fragilità economiche, scarsa alfabetizzazione digitale e diffidenza verso la tecnologia costituiscono un insieme di fattori che aumentano il rischio di esclusione dai servizi pubblici, sanitari e amministrativi che oggi avvengono principalmente online.

Il progetto interviene quindi per **rafforzare l'autonomia digitale**, migliorare l'accesso ai servizi essenziali e ridurre la dipendenza da intermediari, contribuendo alla coesione sociale nei territori coinvolti.

Di seguito un prospetto dell'azione sui destinatari e l'impatto atteso:

| ENTE                                           | PROVINCIA                                            | N. VOLONTARI                | POPOLAZIONE 50-75 ANNI | DESTINATARI                                                                              | STIMA DELL'IMPATTO ATTESO (annuo)         |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| ERRIPA<br>CENTRO<br>STUDI<br>ACHILLE<br>GRANDI | Palermo (PA)<br><b>Via F. Ferrara</b>                | <b>4</b>                    | 226.457                | <b>OVER 50</b><br><i>Bacino di utenza dell'associazione all'interno delle varie sedi</i> | <b>300–420 utenti</b>                     |
|                                                | Alia (PA)<br><b>Via Santa Croce</b>                  | <b>3</b>                    | 1.197                  |                                                                                          | <b>100–140 utenti</b>                     |
|                                                | Bisacquino (PA)<br><b>Via Roma</b>                   | <b>3</b>                    | 1.497                  |                                                                                          | <b>120–160 utenti</b>                     |
|                                                | Villabate (PA)<br><b>Corso Vittorio Emanuele 615</b> | <b>3</b>                    | 6.286                  |                                                                                          | <b>220–260 utenti</b>                     |
|                                                | Castelbuono (PA)<br><b>Via Sant'Anna</b>             | <b>3</b>                    | 3.112                  |                                                                                          | <b>160–200 utenti</b>                     |
|                                                | Palermo (PA)<br><b>Via De Spuches</b>                | <b>4</b>                    | 226.457                |                                                                                          | <b>300–420 utenti</b>                     |
|                                                | <b>Totale sedi: 6</b>                                | <b>Totale Volontari: 20</b> |                        |                                                                                          | <b>Stima attesa: 1.200 – 1.600 utenti</b> |
| <b>Totale Enti:</b><br>1                       |                                                      |                             |                        |                                                                                          |                                           |

#### IMPATTO ATTESO



Complessivamente, considerando le sovrapposizioni e la rotazione dell'utenza, il progetto potrà raggiungere **tra 1.200 e 1.600 destinatari unici over 50** nell'arco dei 12 mesi, con un impatto concreto sull'autonomia digitale e sulla capacità di accedere ai servizi essenziali.

Questa stima non rappresenta un numero vincolante, ma un range realistico basato sul numero di volontari, sulla capacità operativa degli enti e sul volume del loro bacino d'utenza.



**Nota metodologica:** l'impatto sui destinatari è calcolato sulla base di una serie di elementi che permettono di farne una stima approssimativa; si tratta di un valore "**minimo**" che potrebbe aumentare nel momento stesso in cui il progetto viene implementato ed è in corso d'opera.

Elementi che influiscono sulla stima: numero di volontari; numero di sedi previste; bacino di utenza; accessibilità, partecipazione e propensione dei destinatari; modalità di erogazione dei servizi; risorse disponibili; durata del progetto.

**Sedi di PALERMO:** nelle sedi della città di Palermo si concentra il bacino d'utenza più ampio: nel capoluogo risiedono oltre 226.000 over 50 e la sede ERRIPA accoglie quotidianamente persone che necessitano di *supporto amministrativo, sociale e digitale*. L'afflusso è costante e diversificato, con un elevato numero di cittadini che chiedono aiuto per pratiche CIE, certificazioni, prenotazioni online e compilazione modulistica. Considerando la presenza di 4 volontari, l'accessibilità della sede e l'alta domanda già osservata negli anni precedenti, si stima di raggiungere **circa 300–420 destinatari** nel corso dell'anno.

**Sede di VILLABATE:** Villabate è un comune periurbano molto popoloso, con oltre 6.000 residenti nella fascia 50–75 anni e con un contesto socio-economico che presenta fragilità significative. ERRIPA rappresenta uno dei pochi presidi a cui i cittadini possono rivolgersi per supporto digitale e la domanda, seppur meno intensa rispetto a Palermo, risulta comunque molto elevata. Grazie alla presenza di 3 volontari e alla facile raggiungibilità della sede, la stima realistica è di **220–260 destinatari**, includendo sia utenti ricorrenti sia cittadini che si rivolgono occasionalmente agli sportelli per difficoltà digitali specifiche.

**Sede di CASTELBUONO:** Castelbuono è un comune montano con oltre 3.000 over 50, caratterizzato da **un'età media più alta e da un digital divide più marcato**, tipico delle aree interne. Qui ERRIPA svolge un ruolo di vero *presidio sociale*: molte persone non hanno familiari giovani che possano aiutarle con le tecnologie e si rivolgono allo sportello per ogni incombenza digitale o amministrativa. Con 3 volontari attivi e un'affluenza tipica delle aree interne, la stima dei destinatari è di **160–200 utenti**, un numero elevato in rapporto alla popolazione locale proprio perché il servizio colma un vuoto significativo.

**Sede di BISACQUINO:** Bisacquino è uno dei comuni più piccoli coinvolti in progetto, ma la popolazione adulta è proporzionalmente molto elevata: quasi 1.500 over 50 su un totale di poco più di

4.000 abitanti. L'assenza di servizi digitali alternativi rende ERRIPA uno dei **punti di riferimento più importanti esistenti presso il territorio**. Considerando la presenza di 3 volontari e il forte radicamento sociale dell'ente, si prevede il coinvolgimento di **120–160 destinatari**.

**Sede di ALIA:** Alia, con circa 1.200 residenti over 50, rappresenta un contesto rurale caratterizzato da isolamento geografico e scarsissima offerta di servizi digitali. ERRIPA è uno dei pochi punti di supporto presenti sul territorio e intercetta sia bisogni legati alla PA sia richieste legate ai nuovi servizi digitali (CIE, FSE, pagamenti online). In questo contesto, i volontari possono raggiungere **100–140 destinatari** nell'arco dell'anno, un valore proporzionato al bacino locale e all'elevato digital divide che interessa il comune.

**Impatto atteso: 1.200-1.600 utenti**

#### ULTERIORI BENEFICIARI



Un ulteriore valore del progetto risiede nella formazione e nello sviluppo delle competenze, che non riguarda solo i destinatari in senso stretto, ossia gli **over 50**, ma anche tutti gli attori coinvolti nel programma.

-I **giovani volontari**, ad esempio, attraverso un esteso *percorso di formazione digitale* erogato direttamente dal Dipartimento delle politiche Giovanili e del Servizio Civile – con il supporto dei professionisti del Dipartimento per la Trasformazione Digitale – acquisiranno delle competenze essenziali che non solo li preparerà a supportare i cittadini, ma accrescerà anche le loro competenze personali e, grazie al rilascio di una **certificazione disegnata su DigComp** (il *framework* europeo per le competenze digitali), aumenterà le opportunità professionali future.

-Parallelamente, gli **enti del territorio**, attraverso i percorsi di *capacity building* offerti dal dipartimento, acquisiranno nuove skill e strumenti operativi che possono essere applicati anche in altri ambiti, creando un effetto **moltiplicatore di know-how e risorse**.

#### 4) Obiettivo del progetto (\*): Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma (\*)

Il progetto si colloca nel settore **E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport**, in particolare nell'area di intervento **E.23** che riguarda **l'educazione informatica** ed **E.24** che riguarda la creazione di **sportelli informativi**. Questa scelta rispecchia pienamente l'intenzione di combinare entrambe le tipologie di servizio digitale, ovvero **facilitazione digitale ed educazione digitale**. Da un lato, il progetto mira a rafforzare le **competenze digitali di base** dei cittadini over 50 — *soprattutto quelli che vivono nelle aree periferiche e rurali a maggior rischio esclusione sociale* — aiutandoli a utilizzare in modo autonomo e consapevole gli strumenti digitali necessari per la vita quotidiana.

Dall'altro lato, la creazione di **sportelli informativi digitali** rappresenta un presidio stabile di facilitazione, dove gli utenti possono ricevere assistenza personalizzata per accedere ai principali servizi online (CIE, FSE, prenotazioni, certificati, pagamenti, comunicazioni digitali).

L'azione combinata di **educazione informatica** (E.23) e **supporto diretto negli sportelli digitali** (E.24) costituisce un modello di accompagnamento digitale particolarmente efficace nei contesti territoriali di riferimento: aree caratterizzate da **forte vulnerabilità socioeconomica, basso livello di istruzione e diffuso analfabetismo digitale**. La strategia progettuale integra inoltre una componente trasversale di **sensibilizzazione e divulgazione**, fondamentale per contrastare la diffidenza e le paure legate all'uso della tecnologia, molto radicate tra gli over 50. Le giornate informative, gli incontri intergenerazionali e la distribuzione di materiali divulgativi contribuiscono a creare un clima di fiducia, a sfatare miti e a promuovere una cultura digitale più inclusiva.

Il progetto si articola attorno a **un Obiettivo Generale (O.G)** e a **tre Obiettivi Specifici (O.S)**, in piena coerenza con gli indirizzi del Servizio Civile Digitale e con i **Goal 4 e 10 dell'Agenda 2030**, in particolare con i target **4.6** (competenze digitali di base per tutti) e **10.3** (riduzione delle disuguaglianze e pari accesso ai servizi). L'**Obiettivo Specifico 3**, dedicato alla *riduzione della diffidenza digitale*, si configura come intervento trasversale alle diverse tipologie di servizio e funge da leva culturale per il successo complessivo della strategia progettuale.

#### Panoramica obiettivi:

| CRITICITÀ GENERALE                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | INDICATORE EX ANTE                                                                                                                                                |                                               | OBIETTIVO GENERALE (O.G.)                                                                                                                                                                                                          |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Scarso utilizzo del digitale da parte degli over 50 se non esclusivamente per uso prevalentemente ricreativo e limitata autonomia nei servizi online</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Solo il <b>40%</b> degli over 50 utilizza regolarmente Internet per scopi personali o professionali                                                               |                                               | <i>Promuovere l'<b>autonomia digitale</b> degli over 50, con particolare attenzione ai residenti delle aree periferiche e rurali della provincia di Palermo, favorendo un uso <b>consapevole, utile e sicuro del digitale</b>.</i> |                                                                                       |
| CRITICITA'                                                                                                                                                  | INDICATORI DI RISULTATO EX ANTE                                                                                                                                                                                                                                                              | OBIETTIVI SPECIFICI DI PROGETTO                                                                                                                                   | TIPOLOGIA SERVIZIO DIGITALE                   | SETTORE E: EDUCAZIONE                                                                                                                                                                                                              | OBIETTIVO AGENDA 2030                                                                 |
| <i>Utilizzo limitato dei servizi di Pubblica Amministrazione digitale da parte gli over 50</i>                                                              | <b>1.1</b><br>Solo il <b>35%</b> degli over 50 accede a servizi di pubblica amministrazione digitale<br><br><b>1.2</b><br>Solo il <b>32%</b> dei cittadini ha attivato la CIE<br><br><b>1.3</b><br>Solo il <b>3%</b> degli utenti siciliani ha effettuato un accesso al proprio FSE nel 2025 | <b>O.S.1</b><br><i>Facilitare agli utenti over 50 l'accesso e l'uso dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione (CIE e FSE)</i>                           | <b>Tipologia 1:</b><br>facilitatori digitali  | <b>Sotto-Settore E24:</b> Sportelli Informativi                                                                                                                                                                                    | <b>OBIETTIVO 10:</b><br>Uguaglianza<br><br>Target 10.3                                |
| <b>Analfabetismo digitale</b> diffuso tra gli over 50, aggravato da <b>basso livello di istruzione</b> e scarso accesso a <b>percorsi formativi</b>         | <b>2</b><br>Meno del <b>20%</b> degli over 50 possiede competenze digitali di base.                                                                                                                                                                                                          | <b>O.S. 2</b><br><i>Rafforzare le competenze digitali di base degli over 50 attraverso percorsi educativi accessibili e contestualizzati alle esigenze locali</i> | <b>Tipologia 2:</b><br>educazione digitale    | <b>Sotto-Settore E23:</b><br>Educazione Digitale                                                                                                                                                                                   | <b>OBIETTIVO 4:</b><br>Istruzione di qualità<br><br>Target 4.6                        |
| Elevata <b>diffidenza</b> verso la tecnologia, paura di <b>truffe</b> e <b>sfiducia</b> nell'uso dei servizi digitali                                       | <b>3</b><br><b>L'80%</b> degli over 50 manifesta elevata diffidenza e sfiducia, paura di truffe e furto dati                                                                                                                                                                                 | <b>O.S. 3</b><br><i>Ridurre diffidenza e insicurezza digitale negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire rischi online</i>                         | <b>Trasversale</b> alle tipologie di servizio | <b>Settore E</b><br>Educazione                                                                                                                                                                                                     | <b>OBIETTIVO 10</b><br>Uguaglianza<br><br><b>OBIETTIVO 4</b><br>Istruzione di qualità |

Il progetto **EDUCATORI DIGITALI “ALLO SPORTELLLO”** non si limita dunque a promuovere l'uso della tecnologia, ma affronta il digital divide in tutte le dimensioni che per il contesto di riferimento rappresentano elementi di forte criticità: **tecnica, sociale e culturale**.

- O.S.1 mira all'autonomia digitale nell'ambito fondamentale dei servizi pubblici.
- O.S.2 sviluppa le competenze di base per la vita quotidiana e l'inclusione.
- O.S.3 agisce come obiettivo trasversale per superare la resistenza culturale e la diffidenza.

Insieme, questi tre assi strategici contribuiscono alla **costruzione di una cittadinanza digitale attiva e inclusiva**, in linea con la strategia del programma **“FACILITA” PALERMO** e delle linee guida strategiche nazionali e regionali, rafforzando gli sforzi della **Strategia Nazionale per le Competenze Digitali**, dell'**Agenda Digitale Siciliana** e della **Strategia Regionale dell'Innovazione per la Specializzazione Intelligente (S3) Sicilia 2021-2027**

### Analisi degli Obiettivi di Progetto MATRICE DEL QUADRO LOGICO (MQL) - LOGICAL FRAMEWORK



Il quadro logico, noto anche come *Matrice del Quadro Logico (MQL)*, è uno strumento di pianificazione, monitoraggio e valutazione dei risultati utilizzato nella *Project Cycle Management (PCM)*; consiste in una rappresentazione sintetica delle relazioni causali tra *attività, risultati, obiettivi e impatti*, assicurando massima coerenza e chiarezza al progetto. In breve il QL rappresenta la tappa chiave nel processo di *analisi partecipativa del contesto*, della definizione degli obiettivi e della sintesi del loro collegamento attraverso *indicatori di risultato ex post*.

Matrice Quadro Logico (MQL)

|                                                                                                                                                                                      | INDICATORE DI<br>RISULTATO <b>EX ANTE</b>                                                                                                                                              | INDICATORE DI<br>RISULTATO <b>EX POST</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | RISULTATI ATTESI<br>(OUTCOMES)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO GENERALE DI PROGETTO (OG)</b><br><br><i>Promuovere l'autonomia digitale degli over 50, con particolare attenzione ai residenti delle aree periferiche e rurali della provincia di Palermo, favorendo un uso consapevole, utile e sicuro del digitale.</i> | <b>O.G. INDICATORE DI RISULTATO EX ANTE</b><br>Solo il <b>40%</b> degli over 50 utilizza regolarmente Internet per scopi personali o professionali                                     | <b>O.G. INDICATORE DI RISULTATO EX POST</b><br>Almeno il <b>70% di over 50 coinvolti nel progetto</b> , entro un anno, dichiara e dimostra di utilizzare Internet con una frequenza <b>quotidiana</b> e per <b>almeno una funzione utile</b> (pubblica amministrazione, comunicazioni formali, informazioni pratiche) | <b>R. OG</b><br>-Aumento dell'uso funzionale del digitale<br>-Aumento della consapevolezza dei benefici dell'uso del digitale<br>-Aumento della partecipazione attiva al mondo digitale<br>-Riduzione di un uso esclusivamente ricreazionale di internet<br>-Incremento della frequenza e autonomia nell'uso di strumenti utili, personali o professionali<br>-Aumento dell'impatto positivo della tecnologia sulla vita quotidiana, sulle relazioni e sul benessere personale |
| <b>OBIETTIVO SPECIFICO 1 (OS1)</b><br><br><i>Facilitare agli utenti over 50 l'accesso e l'uso dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione (CIE e FSE)</i>                                                                                                      | <b>1.1 INDICATORE DI RISULTATO EX ANTE</b><br>Solo il <b>35%</b> degli over 50 accede a servizi di pubblica amministrazione digitale<br><br><b>1.2 INDICATORE DI RISULTATO EX ANTE</b> | <b>1.1 INDICATORE DI RISULTATO EX POST</b><br>Almeno il <b>70%</b> di over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, utilizza almeno un servizio digitale della PA in autonomia (prenotazioni, certificati, pagamenti).<br><br><b>1.2 INDICATORE DI RISULTATO</b>                                                     | <b>R. 1.1</b><br>-Aumento dell'autonomia degli over 50 nell'uso dei servizi pubblici online<br>-Maggiore accesso e fruibilità dei servizi digitali<br>-Riduzione dei tempi di gestione della PA<br>-Riduzione della dipendenza da familiari o intermediari<br><br><b>R. 1.2</b><br>-Incremento delle attivazioni della                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Solo <b>il 32%</b> dei cittadini ha attivato la CIE</p> <p><b>1.3 INDICATORE DI RISULTATO</b><br/>Solo <b>il 3%</b> degli utenti siciliani ha effettuato un accesso al proprio FSE nel 2025</p> | <p><u>EX POST</u><br/>Almeno <b>l'80%</b> di over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, ha attivato e utilizza autonomamente la CIE</p> <p><b>1.3 INDICATORE DI RISULTATO</b><br/>Almeno <b>il 70%</b> di over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, è capace di accedere al proprio FSE e alla propria cartella clinica digitale in autonomia</p> | <p>CIE<br/>-Incremento dell'uso della CIE come strumento di identità digitale sicuro<br/>-Accesso facilitato ai servizi pubblici.</p> <p><b>R1.3</b><br/>-Crescita dell'uso del FSE per la gestione delle pratiche sanitarie<br/>-Miglioramento della capacità di monitorare referti, visite, ricette elettroniche.<br/>-Riduzione del carico burocratico percepito in ambito sanitario.<br/>-Aumento della fiducia nei servizi sanitari digitalizzati.</p> |
| <p><b>OBIETTIVO SPECIFICO 2 (OS2)</b></p> <p><i>Rafforzare le <b>competenze digitali di base</b> degli over 50 attraverso percorsi educativi accessibili e contestualizzati alle esigenze locali</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>2 INDICATORE DI RISULTATO</b><br/><u>EX ANTE</u><br/>Meno del <b>20%</b> degli over 50 possiede competenze digitali di base.</p>                                                             | <p><b>2 INDICATORE DI RISULTATO</b><br/><u>EX POST</u><br/>Almeno <b>il 70%</b> degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, raggiunge <b>competenze digitali di base</b> (email, uso smartphone, navigazione web, operazioni semplici)</p>                                                                                                        | <p><b>R2</b><br/>-Empowerment delle competenze digitali di base<br/>-Maggior autonomia nell'uso quotidiano dei dispositivi<br/>-Maggiore senso di inclusione digitale<br/>-Rafforzamento della fiducia nelle proprie capacità digitali, con riduzione della percezione di "incompetenza digitale"<br/>-Riduzione della dipendenza da terzi</p>                                                                                                              |
| <p><b>OBIETTIVO SPECIFICO 3 (OS3)</b></p> <p><i>Ridurre <b>diffidenza e insicurezza digitale</b> negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire rischi online</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>3 INDICATORE DI RISULTATO</b><br/><u>EX ANTE</u><br/><b>L'80%</b> degli over 50 manifesta elevata diffidenza e sfiducia, paura di truffe e furto dati</p>                                    | <p><b>3 INDICATORE DI RISULTATO</b><br/><u>EX POST</u><br/>Almeno <b>il 70%</b> degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, dichiara un aumento della fiducia nell'uso di internet e dei servizi digitali</p>                                                                                                                                     | <p><b>R3</b><br/>-Riduzione della diffidenza verso internet e verso i servizi digitali<br/>-Maggiore senso di sicurezza e controllo nelle attività online.<br/>-Capacità di riconoscere truffe, phishing, rischi più comuni.<br/>-Aumento della fiducia nel digitale come strumento utile e non minaccioso.<br/>-Maggiore disponibilità a utilizzare i servizi online essenziali.</p>                                                                       |
| <div>  <p><b>Nota metodologica:</b><br/>tutti i risultati attesi sono riferiti agli utenti che hanno partecipato al progetto; il monitoraggio avverrà attraverso <b>sondaggi, test e follow-up</b>. L'attività di monitoraggio sarà svolta misurando gli <u><b>indicatori di risultato</b></u> sopra descritti, e viene supervisionata dal team di monitoraggio dell'ente titolare, vedi descrizione riportata di seguito.</p> </div> |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### FOCUS: GLI INDICATORI DI RISULTATO E IL LORO MONITORAGGIO



Questo monitoraggio è di estrema importanza per l'intera progettazione perché rappresenta la misurazione del *livello di risultati ottenuti dal progetto*, cioè, misura, sulla base degli indicatori chiave scelti, quanto è cambiato il contesto di partenza, attraverso il confronto tra situazione ex ante ed ex post. Si tratta di un processo più complesso attraverso cui si potrà osservare quanto l'obiettivo del progetto sia stato raggiunto e, dunque, quanto il progetto in sé abbia avuto successo. Per la misurazione di ciò, il team di monitoraggio si avvarrà soprattutto di sondaggi, questionari e interviste elaborati ad hoc. Gli strumenti

di rilevazione saranno, quindi, direttamente somministrati all'utenza destinataria o alla comunità, nel caso in cui fosse beneficiaria indiretta delle azioni. Questa misurazione ha lo scopo di rilevare il livello di soddisfazione dei servizi svolti dagli operatori e si svolgerà quadrimestralmente. Considerata l'importanza di questa azione, nella raccolta dei dati e delle risposte di destinatari e beneficiari, si prevede un coinvolgimento di tutti gli attori che gravitano dentro il progetto: olp, volontari, partner, etc.

## ANALISI DELLA COERENZA TRA OBIETTIVI SPECIFICI (OS) E OBIETTIVO GENERALE

L'Obiettivo Generale del progetto è

***“Promuovere l'autonomia digitale degli over 50, con particolare attenzione ai residenti delle aree periferiche e rurali della provincia di Palermo, favorendo un uso consapevole, utile e sicuro del digitale”.***

Per raggiungere questo obiettivo, il progetto si articola in tre Obiettivi Specifici (O.S.1, O.S.2 e O.S.3), ciascuno dotato di propri *indicatori ex post e risultati attesi*. L'insieme degli outcome (risultati) generati dagli O.S. contribuisce in modo diretto alla trasformazione complessiva del comportamento digitale dei destinatari. Per raggiungere questi risultati, il progetto prevede una serie di **indicatori di realizzazione** che saranno di seguito discussi; questi garantiscono che le attività operative siano effettivamente svolte e costituiscono la base concreta per raggiungere l'obiettivo.



### Obiettivo Specifico 1 (O.S.1)

*Facilitare agli utenti over 50 l'accesso e l'uso dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione (CIE e FSE)  
Tipologia 1: facilitazione digitale*

**Indicatore di risultato ex post 1.1:** *almeno il 70% degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, utilizza in autonomia almeno un servizio digitale della Pubblica Amministrazione (prenotazioni, certificati, pagamenti).*

#### Risultati attesi (R1.1)

- Aumento dell'autonomia degli over 50 nell'uso dei servizi pubblici online.
- Maggiore accesso e fruibilità dei servizi digitali.
- Riduzione dei tempi di gestione delle pratiche con la PA.
- Riduzione della dipendenza da familiari o intermediari.

**Indicatore di risultato ex post 1.2:** *almeno l'80% degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, ha attivato e utilizza autonomamente la CIE per l'accesso ai servizi digitali.*

#### Risultati attesi (R1.2)

- Incremento delle attivazioni della CIE tra gli over 50.
- Aumento dell'utilizzo della CIE come strumento di identità digitale sicuro.
- Accesso più semplice e immediato ai servizi pubblici digitali.

**Indicatore di risultato ex post 1.3:** *almeno il 70% di over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, è capace di accedere al proprio FSE e alla propria cartella clinica digitale in autonomia*

#### Risultati attesi (R1.3)

- Crescita dell'uso del FSE per la gestione autonoma delle pratiche sanitarie.
- Miglioramento della capacità di monitorare referti, visite, ricette elettroniche.
- Riduzione del carico burocratico percepito in ambito sanitario.
- Aumento della fiducia nei servizi sanitari digitalizzati.

### Come O.S. 1 contribuisce all'Obiettivo Generale?

**L'Obiettivo Specifico 1** costituisce l'asse portante attraverso cui il progetto mira a realizzare l'Obiettivo Generale, ovvero *promuovere l'autonomia digitale degli over 50, con particolare attenzione ai residenti delle aree periferiche e rurali della provincia di Palermo, favorendo un uso consapevole, utile e sicuro del digitale*.

Si tratta di territori dove l'accesso ai servizi pubblici è spesso difficoltoso e il rischio di marginalità digitale è più marcato. Il potenziamento dell'accesso e dell'uso dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione rappresenta il passaggio decisivo per trasformare il digitale da semplice strumento potenzialmente utile a risorsa effettiva e quotidiana. Le tre principali credenziali e piattaforme -**CIE e Fascicolo Sanitario Elettronico**- sono oggi indispensabili per accedere a certificati, pratiche anagrafiche, prenotazioni sanitarie, consultazione di referti, pagamento di tributi e molti altri servizi essenziali. Tuttavia, come mostrano i dati regionali, la Sicilia è tra i territori più indietro nell'adozione di questi strumenti: *l'attivazione della CIE resta bassa, spesso percepita come complessa da configurare e il FSE è uno degli strumenti meno utilizzati in assoluto*, soprattutto dagli over 50. Proprio per questo, l'azione dei facilitatori digitali e l'attivazione di sportelli dedicati nelle sedi **ERRIPA** diventano elementi fondamentali per accompagnare gli utenti nell'attivazione, configurazione e uso autonomo di queste piattaforme.

In particolare, la **CIE** costituisce lo strumento più rilevante ai fini del **Programma Quadro**, perché consente un'autenticazione sicura e standardizzata e rappresenta la **principale credenziale digitale promossa dal Ministero**. Come emerso dai dati di contesto, la Sicilia è molto *indietro nell'adozione e nell'utilizzo della CIE*. Favorire l'attivazione e l'uso autonomo della CIE significa mettere gli over 50 nelle condizioni di accedere con semplicità a **numerosi servizi pubblici essenziali** (anagrafe, sanità digitale, certificati, pagamento tributi), riducendo la dipendenza da intermediari e aumentando la capacità di gestire la propria quotidianità in modo digitale e sicuro.

Nei comuni rurali, dove la *distanza dagli uffici pubblici, gli orari ridotti e la carenza di trasporti rappresentano ostacoli quotidiani*, la possibilità di operare da remoto può cambiare radicalmente la **qualità della vita** degli utenti, soprattutto anziani. Parallelamente, l'accesso al **Fascicolo Sanitario Elettronico** è particolarmente rilevante nei territori in cui *l'offerta sanitaria è meno capillare*: poter consultare referti, visite e prescrizioni senza doversi spostare fisicamente non è solo una facilitazione tecnologica, ma un fattore di equità sanitaria.

Attraverso l'azione capillare degli sportelli, OS1 non si limita dunque a offrire assistenza tecnica: *crea un ponte tra i cittadini e le istituzioni, favorisce la partecipazione digitale, riduce il divario informativo e restituisce autonomia* a persone che, spesso a causa del contesto socio-economico o territoriale, erano escluse dai benefici della digitalizzazione. In questo modo, contribuisce pienamente **all'Obiettivo Generale**, trasformando il digitale in un diritto reale, accessibile e praticabile anche per chi vive ai margini dei centri urbani.



### Obiettivo Specifico 2 (O.S.2)

*Rafforzare le competenze digitali di base degli over 50 attraverso percorsi educativi accessibili e contestualizzati alle esigenze locali*

*Tipologia 2: educazione digitale*

**Indicatore di risultato ex post 2:** *almeno il 70% degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, raggiunge competenze digitali di base (email, uso smartphone, navigazione web, operazioni semplici).*

### Risultati attesi (R.2)

- Empowerment delle competenze digitali di base.
- Maggiore autonomia nell'uso quotidiano dei dispositivi.

- Maggiore senso di inclusione digitale.
- Rafforzamento della fiducia nelle proprie capacità.
- Riduzione della dipendenza da terzi.

### Come O.S. 2 contribuisce all'Obiettivo Generale?

**L'Obiettivo Specifico 2**, dedicato *all'aumento dell'alfabetizzazione e delle competenze digitali degli over 50 attraverso percorsi formativi mirati*, rappresenta un tassello fondamentale per il raggiungimento dell'Obiettivo Generale del progetto, volto a promuovere l'autonomia digitale degli over 50 nei territori periferici e rurali della provincia di Palermo. L'OS2 è pienamente coerente con **la strategia di Programma**, che mira a *colmare il divario digitale* tra nativi digitali e tardivi digitali, contrastando forme di esclusione sociale e culturale legate all'uso della tecnologia.

Nella realtà palermitana e provinciale, la **scarsa alfabetizzazione digitale è una delle cause principali del digital divide**: molti over 50 non possiedono competenze di base come *l'uso dello smartphone, la gestione delle email, la navigazione web o l'accesso ai servizi online essenziali*. Senza queste capacità minime, gli utenti rimangono **esclusi dall'utilizzo di strumenti fondamentali come CIE e FSE** e non riescono a beneficiare delle opportunità offerte dalla digitalizzazione, dalla prenotazione di servizi pubblici ai pagamenti elettronici, fino alla gestione autonoma di attività quotidiane.

L'OS2 interviene precisamente su questo livello critico, fornendo *corsi e laboratori strutturati secondo il modello europeo DigComp 2.0*, con moduli progressivi che spaziano dalle *competenze tecniche di base (accendere un dispositivo, usare un browser, inviare email)*, alla *navigazione sicura, all'uso consapevole delle app utili per la vita quotidiana*. Attraverso questo percorso, i destinatari acquisiscono gradualmente non solo abilità tecniche, ma anche **maggiore fiducia in sé**, riducendo quella sensazione di **inadeguatezza** tecnologica che spesso limita la partecipazione digitale degli over 50. Per gli utenti che vivono in **aree rurali a particolare rischio esclusione sociale**, caratterizzati da **minori opportunità formative e da difficoltà logistiche nell'accesso ai servizi pubblici**, la possibilità di apprendere competenze digitali di base rappresenta una leva di *empowerment e autonomia*, capace di migliorare la qualità della vita, rafforzare la partecipazione alla comunità e ridurre la marginalità. Grazie ai *corsi, ai laboratori pratici e al supporto personalizzato*, OS2 non solo prepara gli over 50 all'uso dei servizi digitali, ma favorisce anche un cambiamento culturale più profondo: la tecnologia non viene più percepita come un **ostacolo**, ma come una **risorsa concreta** per affrontare in modo efficace le sfide della vita quotidiana, contribuendo pienamente alla realizzazione dell'Obiettivo Generale e agli SDGs 4 e 10 dell'Agenda 2030.



### Obiettivo Specifico 3 (O.S.3)

*Ridurre diffidenza e insicurezza digitale negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire rischi online*

**Trasversale alle due tipologie di servizio digitale**

**Indicatore di risultato ex post 3:** *almeno il 70% degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, dichiara un aumento della fiducia nell'uso di internet e dei servizi digitali*

#### Risultati attesi (R.3)

- Riduzione della diffidenza verso internet e verso i servizi digitali
- Maggiore senso di sicurezza e controllo nelle attività online.
- Capacità di riconoscere truffe, phishing, rischi più comuni.
- Aumento della fiducia nel digitale come strumento utile e non minaccioso.
- Maggiore disponibilità a utilizzare i servizi online essenziali.

### Come O.S. 3 contribuisce all'Obiettivo Generale?

**L'Obiettivo Specifico 3** è pienamente allineato con la strategia di Programma, poiché affronta uno dei nodi più profondi del divario digitale: la **dimensione culturale**. Il digital divide, infatti, non riguarda soltanto l'accesso ai dispositivi o il possesso di competenze tecniche di base, ma soprattutto la *distanza generazionale e culturale che separa i nativi digitali dai cosiddetti tardivi digitali*. Gli over 50, in

particolare quelli che vivono nei **quartieri periferici o nei piccoli comuni rurali della provincia di Palermo**, sono cresciuti in contesti privi di strumenti digitali e oggi si trovano spesso spaesati di fronte alla rapidissima evoluzione tecnologica. In queste fasce della popolazione prevalgono **timori e resistenze**: paura di sbagliare e fare danni irreparabili, senso di inadeguatezza, frustrazione davanti a procedure online percepite come complesse, diffidenza verso l'utilizzo dei dati personali. A questo si aggiunge, in Sicilia, un fattore aggravante: la forte esposizione al fenomeno delle **truffe online**, che negli ultimi anni ha colpito in modo significativo gli over 50, aumentando la paura di **furti di identità, phishing bancario e frodi digitali**. Questo clima di insicurezza alimenta ulteriormente la *riluttanza a usare CIE, servizi bancari online o piattaforme della Pubblica Amministrazione*.

Per questa ragione l'Obiettivo Specifico 3 non mira semplicemente a "informare", ma a **trasformare la percezione del digitale**. La strategia prevede *momenti di sensibilizzazione, incontri divulgativi e giornate informative* ospitate negli sportelli delle sei sedi **ERRIPA**, in cui i volontari si confrontano con i destinatari in modo *diretto, empatico e concreto*. Il tempo dedicato alla **spiegazione dei rischi reali e alla pratica guidata** su come riconoscere le truffe (messaggi sospetti, phishing, smishing, falsi SMS, password sicure, acquisti online protetti) consente agli utenti di acquisire non solo conoscenze, ma **autotutela digitale**. Attraverso questo percorso, il digitale smette di essere percepito come una **minaccia** e diventa uno strumento utile per gestire la *vita quotidiana e aumentare la qualità della propria vita*. Dalla richiesta di certificati all'accesso ai servizi sanitari, dalla consultazione dei propri diritti fino alle operazioni bancarie e agli acquisti online. L'OS3 favorisce così un **cambiamento culturale** essenziale per raggiungere l'Obiettivo Generale del progetto, che mira a promuovere l'autonomia digitale degli over 50 nelle aree periferiche e rurali, aiutandoli a utilizzare Internet non solo a scopo ricreativo, ma come *risorsa concreta per semplificare la propria quotidianità e rafforzare la propria partecipazione civica*. Grazie a un approccio esperienziale, relazionale e rassicurante, l'Obiettivo Specifico 3 contribuisce in modo decisivo a **ridurre la diffidenza, aumentare la fiducia e sostenere l'empowerment digitale degli over 50**, diventando un elemento strutturale e imprescindibile della strategia di riduzione del divario digitale prevista dal Programma di Servizio Civile Digitale.

## COERENZA DEGLI OBIETTIVI SPECIFICI CON LE LINEE GUIDA DEL PROGRAMMA QUADRO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE

Gli obiettivi specifici del progetto risultano pienamente coerenti con le due linee di intervento previste dal Programma Quadro, articolandosi in modo complementare tra **facilitazione digitale (Tipologia 1)** ed **educazione digitale (Tipologia 2)**.

**O.S.1 – Facilitare agli utenti over 50 l'accesso e l'uso dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione (CIE e FSE)** si colloca in modo diretto nella **Tipologia 1 – Facilitazione digitale**. Le attività previste nei *punti di facilitazione digitale* (attivazione credenziali, accompagnamento all'uso dei servizi online, supporto nelle procedure amministrative digitali, assistenza personalizzata) rispondono pienamente all'obiettivo del Programma quadro di servizio civile digitale, che prevede interventi di aiuto immediato e concreto ai cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali pubblici. Nel contesto del progetto, l'OS1 assume particolare rilevanza poiché gli sportelli ERRIPA operano in territori periferici o rurali dove *l'uso di CIE e FSE è ancora molto basso e costituisce una delle principali barriere di accesso ai servizi essenziali*. La Facilitazione Digitale diventa quindi un mezzo fondamentale per garantire equità, inclusione e autonomia digitale.

**O.S.2 – Rafforzare le competenze digitali di base degli over 50 attraverso percorsi educativi accessibili e contestualizzati alle esigenze locali** rientra nella **Tipologia 2 – Educazione digitale**, essendo finalizzato allo sviluppo strutturato di competenze digitali di base: uso dello smartphone, navigazione sicura, email, strumenti di produttività, ricerca di informazioni affidabili, servizi online e app di utilità quotidiana. L'approccio del Programma Quadro per la Tipologia 2 enfatizza proprio la **formazione graduale, accessibile e inclusiva, costruita sui bisogni dei destinatari**. L'OS2 è perfettamente allineato a questa logica e risponde a un bisogno fortemente presente nel territorio palermitano e nei comuni rurali coinvolti, dove i livelli di alfabetizzazione digitale sono particolarmente

bassi e i dati di contesto rivelano che la maggior parte degli over 50 *non ha mai partecipato a formazioni digitali*.

**O.S.3 – Ridurre diffidenza e insicurezza digitale negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire rischi online**, si configura come **trasversale alle due tipologie**, poiché agisce direttamente su un fattore culturale e psicologico che *condiziona sia la facilitazione* (Tipologia 1) *sia l'educazione digitale* (Tipologia 2). L'OS3 affronta **la componente culturale e anche psicologica del digital divide**, che costituisce un ostacolo trasversale al semplice apprendimento tecnico: diffidenza, paura di sbagliare, scarsa autostima digitale e timore delle truffe online sono elementi che impediscono agli over 50 di utilizzare strumenti essenziali come CIE, FSE o i portali della Pubblica Amministrazione. Senza un cambiamento nella **percezione del digitale**, anche il cittadino che possiede un minimo di competenze tecniche tenderà comunque a non utilizzarle, soprattutto nelle aree periferiche e rurali, dove la diffidenza è maggiormente radicata e il rischio percepito di frodi online è più elevato. In sintesi, l'OS3 non è un obiettivo parallelo, ma un obiettivo **“ponte”**: opera sulle condizioni interiori e motivazionali che permettono a facilitazione ed educazione di produrre un reale cambiamento sociale e di contribuire efficacemente al perseguimento dell'Obiettivo Generale del progetto e dell'intero Programma Quadro.

**Inoltre:**



#### **AMBITO D'AZIONE F**

Il programma d'intervento si inquadra all'interno dell'ambito d'azione **F "Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni"**, come previsto dal Programma Quadro.

#### **CONTRIBUTO DEL PROGETTO AGLI OBIETTIVI AGENDA 2030**



Il progetto non solo contribuisce a colmare il divario digitale tra le generazioni, ma promuove un cambiamento strutturale verso una società più equa, accessibile e digitalmente consapevole, contribuisce attivamente alla **riduzione delle disuguaglianze digitali e sociali**, in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'**Agenda 2030**, attraverso interventi mirati che favoriscono **l'inclusione, l'alfabetizzazione e la partecipazione digitale** degli over 50.

**O.S.1: Facilitare agli utenti over 50 l'accesso e l'uso dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione (CIE e FSE)**



**Contributo all'Agenda 2030:**

**Obiettivo 10 – Ridurre le disuguaglianze**

**Target 10.3:** *promuovere la parità di opportunità riducendo le disuguaglianze legate all'età, al luogo di residenza e alle condizioni socio-economiche*

-I punti di facilitazione digitale attivi nelle sedi **ERRIPA**, inclusi i comuni periferici e rurali, migliorano concretamente l'accesso ai servizi pubblici online, riducendo gli ostacoli legati alla scarsa familiarità con gli strumenti digitali e alla mancanza di supporto nel territorio.

-Facilitare l'attivazione e l'uso autonomo di **CIE**, accompagnare gli utenti nella consultazione e gestione del **FSE**, promuove pari opportunità nell'accesso ai diritti essenziali (sanità, anagrafe, welfare), soprattutto per chi vive in **contesti isolati o fragili** dal punto di vista sociale.

-L'aumento **dell'autonomia digitale** riduce la dipendenza da intermediari e migliora la capacità degli over 50 di gestire pratiche personali e familiari, contrastando forme di esclusione sociale e amministrativa.

-Riduzione delle **disuguaglianze legate all'età**, alla residenza e alle **condizioni socio-economiche** nell'accesso ai servizi digitali; il progetto infatti agisce su categorie over 50 (tardivi digitali) ed in particolare coloro che sono *residenti in piccoli comuni rurali della provincia*, in cui la combinazione tra

povertà educativa, scarsa connettività e limitata offerta formativa amplifica il rischio di marginalità tecnologica.

**O.S.2: Rafforzare le competenze digitali di base degli over 50 attraverso percorsi educativi accessibili e contestualizzati alle esigenze locali**



**Contributo all'Agenda 2030:**

**Obiettivo 4 – Istruzione di qualità**

**Target 4.6:** *garantire entro il 2030 che tutti i giovani e gran parte degli adulti, sia uomini che donne, abbiano un livello di alfabetizzazione ed una capacità di calcolo*

-I **percorsi formativi**, modulati sui bisogni reali raccolti negli sportelli ERRIPA, permettono agli over 50 di acquisire competenze essenziali come l'uso dello *smartphone*, la *navigazione sicura*, la *gestione delle comunicazioni digitali* e l'*accesso ai principali servizi online*, con un approccio semplice e inclusivo.

-Il progetto favorisce **l'inserimento digitale e sociale**, migliorando l'autosufficienza e contrastando il rischio di isolamento tecnologico, soprattutto nei quartieri periferici e nei piccoli comuni della provincia, dove le opportunità educative sono più scarse e il rischio di isolamento digitale è maggiore.

-Contribuisce all'obiettivo di garantire che tutti gli adulti abbiano un livello adeguato di **alfabetizzazione** e **competenze** digitali entro il 2030.

**O.S.3: Ridurre diffidenza e insicurezza digitale negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire rischi online**



**Contributo all'Agenda 2030:**

**Obiettivo 4 – Istruzione di qualità**

**Obiettivo 10 – Riduzione delle disuguaglianze**

-Le campagne di sensibilizzazione contribuiscono a ridurre la **diffidenza verso il digitale**, rafforzando la fiducia nelle proprie capacità e nella sicurezza degli strumenti online.

-Il progetto contribuisce alla trasformazione della **percezione** del digitale, da ostacolo a **opportunità**, favorendo una partecipazione più **inclusiva** alla società digitale tramite l'acquisizione di autonomia e indipendenza.

-Favorendo un uso più sicuro e consapevole della tecnologia, l'OS3 contribuisce direttamente alla **riduzione delle disuguaglianze digitali e territoriali**, particolarmente rilevanti nei comuni periferici e rurali della provincia di Palermo, dove l'assenza di opportunità formative amplifica percezioni di insicurezza e sfiducia.

**SINTESI DELLA CONNESSIONE TRA OBIETTIVI DI PROGETTO E PROGRAMMA QUADRO SCUD**

|              | Azioni progettuali previste                  | Risultati attesi                                    | <b>Impatto Sociale a lungo termine</b><br><br><i>Strategia nazionale del programma quadro di servizio civile digitale</i> | Impatto Globale Agenda 2030 |
|--------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>O.S.1</b> | Punti di facilitazione digitale              | Aumento dell'uso e dell'accesso ai servizi digitali |                                                                                                                           | <b>Obiettivo 10.3</b>       |
| <b>O.S.2</b> | Formazione sulle competenze digitali         | Riduzione di analfabetismo digitale                 |                                                                                                                           | <b>Obiettivo 4.6</b>        |
| <b>O.S.3</b> | Campagne di sensibilizzazione e divulgazione | Cambio della percezione della tecnologia            |                                                                                                                           | <b>Obiettivo 4 e 10</b>     |

## IMPATTO COMPLESSIVO DI PROGETTO

- **Integrazione tra tipologia di servizio digitale 1 e 2**
- **Riduzione del divario digitale:** culturale, sociale e generazionale
- **Maggiore coesione sociale:** ambito d'azione F di Programma
- **Obiettivi 4 e 10 Agenda 2030**
- **Network sul territorio:** connessione tra alfabetizzazione digitale e servizi socio-assistenziali locali (Palermo e centri rurali)
- **Destinatari raggiunti: tra i 1.200 e i 1.600 utenti**, con focus su utenti in condizioni di maggiore rischio esclusione sociale
- **Moltiplicazione di risorse:** formazione dei volontari in quanto “**facilitatori ed educatori digitali**”; potenzia inoltre le competenze digitali degli Enti che aderiranno all'iniziativa, attraverso percorsi di capacity building
- **Sostenibilità a lungo termine:** il progetto si basa sulle **lessons learned** degli anni passati, e le attività formano un impatto durevole, con benefici che si riflettono su lungo termine, in quanto riguarda anche cambiamenti culturali.
- **Riferimenti teorici e statistici:** gli indicatori proposti sono basati su principi teorici consolidati derivanti dal **Quadro europeo delle competenze digitali per i cittadini (DigComp)**: creato dalla Commissione Europea, il DigComp identifica cinque aree principali di competenza digitale: alfabetizzazione informativa e sui dati, comunicazione e collaborazione, creazione di contenuti digitali, sicurezza e problem solving. In coerenza con le priorità di **Italia Digitale 2026**, che enfatizza l'importanza di un uso consapevole e inclusivo delle tecnologie.



## INCISO SU LAVORO INTEGRATO TRA LE SEDI

All'interno del progetto viene coinvolto l'ente di accoglienza **ERRIPA** con **sei sedi operative** localizzate sia nel capoluogo (Palermo città) sia nei comuni periferici e rurali di **Alia, Bisacquino, Castelbuono e Villabate**. Sebbene il progetto coinvolga un unico ente, il *lavoro integrato tra le diverse sedi territoriali di ERRIPA* consente infatti di sviluppare un modello condiviso e replicabile di supporto digitale, garantendo uniformità metodologica e adattamento ai diversi contesti locali.

Nonostante l'eterogeneità territoriale, le sedi ERRIPA presentano caratteristiche comuni che giustificano e consolidano l'intervento:

- **Forte presenza di over 50 con fragilità socio-economiche:** la maggior parte degli utenti si rivolge a ERRIPA per supporto amministrativo, accompagnamento ai servizi pubblici, difficoltà nella gestione di pratiche digitali.
- **Scarso accesso a servizi digitali alternativi:** nelle aree interne non esistono sportelli dedicati alla facilitazione digitale. ERRIPA diventa dunque uno dei principali riferimenti per la cittadinanza.
- **Ambiente di fiducia consolidato:** gli utenti si sentono accolti e non giudicati, condizione essenziale per lavorare sul digital divide culturale.
- **Rilevanza del presidio territoriale:** ogni sede opera come “antenna sociale” del territorio: conosce i bisogni reali e intercetta quotidianamente cittadini in difficoltà.
- **Ruolo complementare dei volontari SCUD:** i volontari diventano mediatori digitali, facilitatori nel rapporto cittadino-PA e punti di riferimento costante nel territorio.

Il contatto continuativo tra le sedi coinvolte si fonda su alcuni principi cardine del Servizio Civile Universale:

- **Condivisione delle risorse**, delle competenze educative e dei materiali informativi prodotti.
- **Uniformità degli approcci operativi**, nel rispetto delle specificità di ogni contesto territoriale.
- **Coordinamento continuo**, finalizzato a garantire che i servizi di facilitazione ed educazione digitale rispondano ai bisogni reali della popolazione locale.
- **Complementarità dei ruoli**, poiché ogni sede contribuisce con conoscenze e prassi sviluppate nel proprio bacino di utenza.

### Valore aggiunto degli enti coinvolti

ERRIPA apporta al progetto un valore aggiunto determinante grazie alla sua lunga storia di impegno sociale, alla presenza capillare nel territorio e alla profonda conoscenza dei bisogni delle comunità locali. L'associazione contribuisce inoltre con le sue competenze consolidate in attività di supporto amministrativo e assistenza ai cittadini, maturate anche attraverso precedenti esperienze nel Servizio Civile Universale. Questa esperienza operativa rappresenta un terreno fertile per integrare la dimensione del servizio civile digitale all'interno dei servizi già erogati, rendendo il progetto maggiormente sostenibile e radicato nella quotidianità degli utenti.

La presenza diffusa nelle **aree interne della provincia** costituisce un ulteriore valore aggiunto: le sue sei sedi, situate tra Palermo e i comuni di Alia, Bisacquino, Castelbuono e Villabate, operano come veri e propri **presidi territoriali**, in grado di intercettare quotidianamente cittadini over 50 in difficoltà nella gestione delle pratiche amministrative e digitali. In particolare le sedi periferiche e rurali suppliscono alla **carenza di servizi digitali pubblici**, diventando di fatto l'unico punto di facilitazione accessibile alla cittadinanza, un attore chiave per contrastare le disuguaglianze territoriali nell'accesso al digitale.

ERRIPA rappresenta dunque un ponte tra comunità differenti e una struttura solida in grado di **sostenere un progetto di inclusione digitale** che, pur uniformato negli obiettivi, deve essere adattato ai differenti profili di fragilità e bisogni locali.

### 5) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (\*)

#### (5.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (\*)

In considerazione dell'analisi del territorio e delle criticità (BOX 3), degli specifici bisogni e obiettivi (BOX 4), il progetto *Educatori Digitali "Allo Sportello"* struttura la propria azione in un'area di attività preliminari e tre aree di intervento integrate e complementari. Ciascuna area corrisponde a una linea operativa del Servizio Civile Digitale e a un obiettivo specifico del progetto:

| AREA ATTIVITA'                                                            | COMPLESSO ATTIVITA' PREVISTE<br>ATTIVITA' IDENTICHE<br><i>Cioè si svolgono in modo identico in tutte le sedi</i> | OBIETTIVO SPECIFICO<br>DI PROGETTO           |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>P: Attività preliminari</b>                                            | <b>P1 Analisi e Mappatura</b><br><b>P2 Comunicazione e sponsorizzazione</b>                                      | Alla base di tutti gli obiettivi di progetto |
| <b>AREA ATTIVITA' 1:<br/>FACILITAZIONE AI SERVIZI DELLA<br/>P.A.</b>      | <b>1.1 Sportello digitale diffuso</b><br><b>1.2 Sportello-CIE</b><br><b>1.3 Sportello-FSE</b>                    | <b>OBIETTIVO SPECIFICO 1</b>                 |
| <b>AREA ATTIVITA' 2:<br/>ALFABETIZZAZIONE ED<br/>EMPOWERMENT DIGITALE</b> | <b>2.1 "Digit-Start": percorsi formativi di competenze digitali di base</b>                                      | <b>OBIETTIVO SPECIFICO 2</b>                 |
| <b>AREA ATTIVITA' 3<br/>SICUREZZA E FIDUCIA DEL DIGITALE</b>              | <b>3.1 Digitale "in chiaro"</b>                                                                                  | <b>OBIETTIVO SPECIFICO 3</b>                 |

 **Nota metodologica 1:** le attività previste e le strategie all'interno cui si situano hanno valore e incidenza **"non strutturale"**, nei termini in cui sono interventi per lo più "indiretti" che non hanno in alcun modo la pretesa di sostituirsi a piani e/o valori già presenti sul territorio. Si tratta di attività di comunicazione, gestione degli spazi, organizzazione di idee, soprattutto supporto ai servizi, condivisione di una stessa visione come valore aggiunto; attività che sono necessarie per il funzionamento di una comunità orientata al benessere, della relazione tra gli stakeholder presenti sul territorio, pianificate nell'idea di realizzazione del progetto, ma che **non coinvolgono interventi radicali o modifiche permanenti sulle strutture fisiche/politiche già esistenti**.

| AREA ATTIVITA'                                                                | COMPLESSO ATTIVITA' PREVISTE<br>ATTIVITA' IDENTICHE<br><i>Cioè si svolgono in modo identico in tutte le sedi</i> | INDICATORI DI REALIZZAZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>P: Attività preliminari</b>                                                | <b><i>P1 Analisi e Mappatura</i></b>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Produzione di report di mappatura territoriale: almeno 2 documenti di analisi per sede</li> <li>•Somministrazione di sondaggi sulla popolazione target: minimo 250 questionari compilati per sede</li> <li>•Mappatura delle risorse digitali/stakeholder locali: identificazione di almeno 10 servizi/strutture rilevanti per ogni territorio.</li> <li>•1 incontro online a settimana tra tutte le sedi coinvolte</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |
|                                                                               | <b><i>P2 Comunicazione e sponsorizzazione</i></b>                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Attivazione e gestione di almeno 2 canali social per sede, dedicati alla promozione delle attività; attive per tutto il periodo di svolgimento del progetto.</li> <li>•Pubblicazione di almeno 1 contenuto informativo a settimana per sede (post, reel, video tutorial, testimonianze).</li> <li>•Realizzazione e distribuzione di almeno 300 volantini e brochure per sede nel primo mese.</li> <li>•Raggiungimento di almeno 500 utenti informati tramite social nel corso dell'anno (stima minima).</li> <li>•Monitoraggio mensile delle interazioni e dei risultati comunicativi tramite report sintetico</li> </ul> |
| <b>AREA ATTIVITA' 1:<br/>FACILITAZIONE AI<br/>SERVIZI DELLA P.A.</b>          | <b><i>1.1 Sportello digitale diffuso</i></b>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>•6 Punti Digitali attivi, uno per ogni sede.</li> <li>•Continuativi per tutto l'anno, sia in sede che da remoto.</li> <li>•Almeno 700 utenti over 50 raggiunti complessivamente nell'anno.</li> <li>•Registro accessi alla PA aggiornato settimanalmente, tramite report trimestrale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                               | <b><i>1.2 Sportello-CIE</i></b>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•300 sessioni per attivazione CIE, gestione PIN/PUK e primo utilizzo.</li> <li>•150 sessioni individuali o in piccoli gruppi dedicate all'accesso con CIE ai portali digitali.</li> <li>•300 momenti informativi sulle potenzialità, i vantaggi e le misure di sicurezza della CIE.</li> <li>•1 guida pratica con istruzioni semplici e visualizzate.</li> <li>•1 registro settimanale + 1 report trimestrale per monitoraggio accessi e richieste</li> </ul>                                                                                                                                                              |
|                                                                               | <b><i>1.3 Sportello-FSE</i></b>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•300 sessioni per attivazione FSE, gestione account e primo utilizzo.</li> <li>•150 sessioni individuali o in piccoli gruppi dedicate all'accesso con account CIE, alla lettura e gestione di referti, ricette e prenotazioni online</li> <li>•300 momenti informativi sulle potenzialità, i vantaggi e le misure di sicurezza dell'FSE.</li> <li>•1 guida pratica con istruzioni semplici e visualizzate.</li> <li>•1 registro settimanale + 1 report trimestrale per monitoraggio accessi e richieste</li> </ul>                                                                                                         |
| <b>AREA ATTIVITA' 2:<br/>ALFABETIZZAZIONE<br/>ED EMPOWERMENT<br/>DIGITALE</b> | <b><i>2.1 "Digit-Start":<br/>percorsi formativi di<br/>competenze digitali di<br/>base</i></b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>•8 moduli formativi DigiComp (2 moduli per ciascuna competenza di base)</li> <li>•2 corsi a settimana della durata di 2 ore (min. 5–6 partecipanti ciascuno).</li> <li>•300 schede di assessment iniziale sui bisogni digitali compilate</li> <li>•200 sessioni pratiche guidate sull'uso quotidiano degli strumenti digitali</li> <li>•2 laboratori digitali al mese (5–6 partecipanti minimi per laboratorio)</li> <li>•1 scheda operativa per ciascun modulo prodotta e distribuita agli utenti</li> <li>•250 valutazioni pre/post del livello di competenze registrate in un report trimestrale</li> </ul>             |
| <b>AREA ATTIVITA' 3<br/>SICUREZZA E<br/>FIDUCIA DEL<br/>DIGITALE</b>          | <b><i>3.1 Digitale "in chiaro"</i></b>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Giornate di informazione e sensibilizzazione: almeno 1 evento a settimana, per un totale minimo di 40 incontri annuali per sede.</li> <li>•Esercitazioni pratiche su sicurezza e prevenzione delle frodi (phishing, smishing, password, riconoscimento falsi messaggi, acquisti online sicuri): almeno 5 esercitazioni a giornata.</li> <li>•Materiali informativi: produzione di depliant e brochure dedicati ai vari contenuti (truffe, privacy, sicurezza dispositivi, CIE/FSE, i vantaggi del</li> </ul>                                                                                                              |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | digitale): almeno 1 brochure per ciascun contenuto trattato.<br>•Distribuzione dei materiali: almeno 100 copie (cartacee/digitali) diffuse per sede in un mese.<br>•Monitoraggio della percezione digitale: raccolta di almeno 250 sondaggi pre/post tramite moduli Google, con un report trimestrale sui cambiamenti osservati nella fiducia, sicurezza percepita e atteggiamento verso il digitale |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



**Nota metodologica 1:** Attività di monitoraggio e valutazione svolte dai team di monitoraggio accreditato dell'ente titolare.

## FOCUS: GLI **INDICATORI DI REALIZZAZIONE** E IL LORO MONITORAGGIO

### **Monitoraggio e Valutazione**



Il monitoraggio delle attività attiene alla misurazione quantitativa delle attività realizzate, e prevede la raccolta dei dati durante tutto l'anno. Gli operatori volontari dovranno compilare quotidianamente il registro delle attività – elaborato ad hoc dal team di monitoraggio e distribuito loro prima dell'effettiva presa in servizio – in cui

dovranno segnare scrupolosamente ogni azione che svolgeranno con relative prove fotografiche e/o breve relazione contenenti dati indicativi come: luogo di svolgimento, posizione della micro-azione rispetto al suo macro-pacchetto, descrizione dell'azione, numero di azioni, ulteriori attori coinvolti etc. Il modulo di registrazione delle attività sarà elettronico, si utilizzerà google moduli, e verrà elaborato in maniera più chiara e distinta possibile per facilitare i volontari nella compilazione. I volontari dovranno inoltrare i relativi moduli compilati con cadenza mensile al team di monitoraggio del proprio ente titolare.

## **ATTIVITA' e RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI**

### **ATTIVITA' P: PRELIMINARI E DI CONTESTO**

Le azioni presenti in quest'area permettono l'avvio e lo svolgimento delle azioni effettive.

**ATTIVITA' P1:** *Mappatura e analisi sistemica del territorio*

**ATTIVITA' P2:** *Comunicazione e sponsorizzazione*

### **ATTIVITÀ P1 – MAPPATURA E ANALISI SISTEMICA DEL TERRITORIO**

Azioni di mappatura e analisi del territorio, mirata ad avere contezza delle risorse e delle criticità presenti sul territorio al momento dell'avvio, al fine di poter ri-orientare e ri-indirizzare, se necessario, la strategia di progetto e le successive azioni.

Queste azioni saranno svolte in maniera identica in tutte le sedi di progetto coinvolte.

In particolare prevederanno la mappatura di:

- ✓ **Principali bisogni digitali locali:** sondaggi creati appositamente per l'occasione, semplici, intuitivi e del tutto anonimi; somministrati alla popolazione di riferimento, durante gli eventi promozionali, nei punti informativi, nei principali luoghi di fruizione dei servizi pubblici (anagrafe, biblioteca, poste, municipio, uffici comunali etc.). Questa raccolta di informazioni produrrà dati utili per l'organizzazione e la progettazione delle attività successive (attive dal 2° mese) e per lo **scambio di knowledge tra le sedi di progetto**. Principali aree indagate:
- ✓ **Area A1:** principali difficoltà nell'accesso ai servizi digitali; autenticazione CIE, FSE e servizi sanitari digitali. Percezione dei problemi relativi alla pubblica amministrazione, agli ospedali, alle file per accedere agli sportelli ecc
- ✓ **Area A2:** principali difficoltà nell'uso dei dispositivi e dei principali canali digitali; analisi di cosa gli utenti vorrebbero apprendere in relazione ai loro bisogni quotidiani.
- ✓ **Area A3:** quali sono i principali nuclei di pensiero e le resistenze culturali relative all'uso del digitale; quali sono le principali paure e stigmatizzazioni legate all'utilizzo di internet
- ✓ **Risorse disponibili:** **identificazione di servizi digitali esistenti** (servizi scolastici ed educativi per minori, sportelli digitali, centri di formazione, biblioteche, università della terza età, centri sociali), **di enti e associazioni locali** che potrebbero collaborare al progetto (cooperative sociali, associazioni di volontariato, fondazioni), **mappatura delle infrastrutture digitali** (aree con Wi-Fi pubblico, accesso a dispositivi digitali, centri con aule informatiche).

- ✓ **Stakeholder chiave:** incontri con enti locali e aziende ospedaliere per allineare gli obiettivi del progetto con le loro strategie di digitalizzazione.
- ✓ **Barriere e opportunità:** valutazione dell'**accessibilità fisica e digitale** delle sedi previste per le attività; individuazione di **best practices** adottate in altri territori per l'inclusione digitale.

L'attività è trasversale e fondamentale per tutte le aree (A1, A2, A3) e per il raggiungimento di tutti gli obiettivi di progetto.

#### INDICATORI DI REALIZZAZIONE

- Produzione di report di mappatura territoriale: almeno **2 documenti di analisi** per sede
- Somministrazione di sondaggi sulla popolazione target: minimo **250 questionari** compilati per sede
- Mappatura delle risorse digitali/stakeholder locali: identificazione di **almeno 10 servizi/strutture** rilevanti per ogni territorio.
- 1 incontro online a settimana** tra tutte le sedi coinvolte

#### ATTIVITÀ P2 – COMUNICAZIONE E SPONSORIZZAZIONE



Prima dell'avvio operativo dei servizi digitali, i volontari cureranno una **campagna di comunicazione** mirata per informare la popolazione e *massimizzare la partecipazione degli over 50*.

L'attività prevede la **realizzazione di materiali promozionali** (volantini, brochure, manifesti) da distribuire nei principali punti di aggregazione comunitaria (scuole, biblioteche, centri sociali, uffici comunali). Parallelamente, verranno attivati e gestiti **almeno due canali digitali per sede** (pagina Facebook, profilo Instagram, mini-sito o sezione web dedicata), attraverso la pubblicazione settimanale di contenuti informativi, video brevi, pillole digitali e aggiornamenti sulle attività. La comunicazione **sarà svolta nel primo mese, ma proseguirà durante tutto l'anno**, così da mantenere costante l'ingaggio della comunità e raggiungere anche nuovi utenti nel corso del progetto. L'attività è trasversale e fondamentale per tutte le aree (A1, A2, A3), perché garantisce un flusso costante di utenti verso gli infopoint, i corsi e gli eventi di sensibilizzazione.

#### INDICATORI DI REALIZZAZIONE

- Attivazione e gestione di **almeno 2 canali social** per sede, dedicati alla promozione delle attività; attive per tutto il periodo di svolgimento del progetto.
- Pubblicazione di **almeno 1 contenuto informativo a settimana** per sede (post, reel, video tutorial, testimonianze).
- Realizzazione e distribuzione di **almeno 300 volantini e brochure** per sede nel primo mese.
- Raggiungimento di **almeno 500 utenti informati tramite social** nel corso dell'anno (stima minima).
- Monitoraggio mensile** delle interazioni e dei risultati comunicativi tramite **report sintetico**

#### AREA ATTIVITA' 1: FACILITAZIONE AI SERVIZI DELLA P.A.

L'area di intervento A1 comprende tutte quelle attività finalizzate al raggiungimento dell'Obiettivo specifico di progetto **OS1 "Facilitare agli utenti over 50 l'accesso e l'uso dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione (CIE e FSE)"**.

In particolare queste attività saranno mirate all'implementazione dell'autonomia personale, della fruibilità, dell'accesso e delle capacità di utilizzo dei servizi digitali della pubblica amministrazione. Il complesso di attività è pertinente al SETTORE DI PROGETTO E "*Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport*", in particolare SOTTO-SETTORE E24 "*Sportelli Informativi*" e alla corrispondente "**tipologia di servizio digitale 1: facilitatori digitali**". Complesso di attività previste:

### Attività 1.1 “Sportello digitale diffuso”

L'attività consiste nell'attivazione di **Sportelli Digitali di Facilitazione** presso le sedi degli enti coinvolti, come riferimento stabile per gli over 50 che necessitano supporto nell'uso dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione. I punti offriranno accompagnamento personalizzato, assistenza pratica su prenotazioni online, certificati, pagamenti digitali, accesso a servizi sanitari, e saranno progettati per rispondere alle difficoltà tipiche dei tardivi digitali attraverso incontri individuali e mini-sessioni guidate.

#### Indicatori di realizzazione

- **6 Punti Digitali attivi**, uno per ogni sede.
- **Continuativi per tutto l'anno, sia in sede che da remoto.**
- **Almeno 700 utenti over 50 raggiunti** complessivamente nell'anno.
- **Registro accessi alla PA** aggiornato settimanalmente, tramite **report trimestrale**



Digital.p@int

#### Attività Identica

**Sede di attuazione:** tutte le sedi previste in progetto

#### Raggiungimento dell'obiettivo OS1:

L'attività A1.1 contribuisce direttamente ai risultati dell'OS1, in particolare al **R1.1**, perché:

- **Favorisce l'aumento dell'autonomia** degli over 50 grazie a un supporto guidato e ripetuto nei punti digitali.
- **Incrementa l'accesso e la fruibilità dei servizi digitali**, offrendo un luogo dove gli utenti anche più fragili possono svolgere in autonomia, con supervisione, le operazioni digitali.
- **Riduce i tempi di gestione delle pratiche:** gli utenti vengono accompagnati passo dopo passo nella prenotazione di visite, nella richiesta certificati e nella gestione degli adempimenti PA, evitando lunghe file o procedure non comprese.
- **Riduce la dipendenza da familiari o intermediari**, poiché permette agli over 50 di imparare facendo, acquisendo fiducia e autonomia gradualmente. Questo aspetto è fondamentale soprattutto per gli utenti con bisogni speciali o soggetti in condizioni socio-economiche svantaggiate che vivono in solitudine.
- **INDICATORE DI RISULTATO EX POST 1.1 (vedi box 4):** almeno il 70% di over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, utilizza almeno un servizio digitale della PA in autonomia (prenotazioni, certificati, pagamenti).

L'attività A1.1 genera un impatto significativo perché non si limita a fornire un aiuto episodico, ma trasferisce **competenze reali**: attraverso un supporto pratico, personalizzato e privo di giudizio, gli over 50 imparano progressivamente a gestire in autonomia le proprie pratiche digitali, riducendo dipendenza da familiari e intermediari. Nel contesto specifico delle sedi **ERRIPA**, distribuite tra Palermo e piccoli comuni della provincia, questo processo assume un valore ancora maggiore. In molte aree periferiche e rurali, infatti, l'accesso a sportelli pubblici digitali è **scarso o inesistente**; il livello medio di competenze digitali è particolarmente basso e la disponibilità di formazione o supporto digitale è minima. I cittadini sono spesso costretti a rivolgersi a CAF, patronati o privati, sostenendo costi e attese che potrebbero essere evitate se fossero in grado di accedere da soli ai servizi online. I **punti digitali** consentono agli utenti di familiarizzare con strumenti come CIE, servizi anagrafici, prenotazioni e certificati online, pagamenti digitali e piattaforme pubbliche essenziali.

L'impatto dell'attività non riguarda solo il singolo individuo, ma ha anche **effetti sistemici** sul territorio: favorisce l'accesso ai servizi pubblici *senza spostamenti*, riduce il *ricorso agli sportelli* fisici e ai servizi a pagamento, supporta cittadini che altrimenti *rischierebbero esclusione* o rinuncia ai propri diritti, e contribuisce a rendere più efficiente la *relazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione*. Nel complesso, A1.1 risponde direttamente alle criticità emerse nella mappatura iniziale, contribuisce alla **riduzione del divario digitale** e affronta le **disuguaglianze territoriali** che caratterizzano Palermo e la sua provincia. Rafforza inoltre il diritto di cittadinanza digitale degli over 50, facilitando un accesso più equo, autonomo e consapevole ai servizi pubblici essenziali.

### Attività 1.2 “Sportello-CIE”

L'attività A1.2 consiste in un **percorso strutturato di facilitazione digitale**, realizzato all'interno degli **Sportelli Digitali attivati dall'Azione A1.1**, mirato ad un accompagnamento personalizzato per l'attivazione, la configurazione e l'utilizzo della **Carta d'Identità Elettronica (CIE)** come credenziale digitale. Nei punti digitali gli utenti over 50 saranno supportati nella gestione del PIN/PUK, nell'utilizzo della CIE tramite smartphone e nell'accesso ai principali servizi online (sanità, anagrafe, servizi comunali, INPS, bonus e certificati). Il focus sarà non solo tecnico, ma anche educativo: chiarire l'utilità della CIE, mostrare i vantaggi rispetto ai documenti cartacei, ridurre la diffidenza e stimolare l'autonomia digitale dei partecipanti.

#### Indicatori di realizzazione

- **300 sessioni** per attivazione CIE, gestione PIN/PUK e primo utilizzo.
- **150 sessioni individuali o in piccoli gruppi** dedicate all'accesso con CIE ai portali digitali.
- **300 momenti informativi** sulle potenzialità, i vantaggi e le misure di sicurezza della CIE.
- **1 guida pratica** con istruzioni semplici e visualizzate.
- **1 registro settimanale + 1 report trimestrale** per monitoraggio accessi e richieste

#### Attività Identica

**Sede di attuazione:** tutte le sedi previste in progetto

#### Raggiungimento dell'obiettivo OS1:

L'attività A1.2 contribuisce direttamente ai risultati **R1.2**, i quali prevedono:

- aumento delle **attivazioni della CIE**;
- incremento **dell'uso della CIE** come credenziale digitale sicura;
- maggiore **accesso ai servizi pubblici digitali**.
- **INDICATORE DI RISULTATO EX POST 1.2 (vedi box 4):** almeno l'80% di over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, ha attivato e utilizza autonomamente la CIE

In Sicilia, come evidenziato dai dati di contesto, l'adozione della CIE è particolarmente critica: **l'85,5% dei comuni utilizza ancora documentazione cartacea**, frenando la digitalizzazione; **solo il 32% dei cittadini siciliani ha attivato la CIE**; molti utenti preferiscono lo SPID non per scelta consapevole, ma per **scarsa conoscenza del funzionamento della CIE**, difficoltà tecniche nell'uso dell'NFC e problemi ricorrenti nei portali locali. Questa situazione genera un **circolo vizioso**, particolarmente incisivo nelle piccole *realità rurali dell'entroterra*: poca informazione → poca attivazione → scarso uso → servizi digitali percepiti come inutili → aumento della dipendenza dagli sportelli fisici e allungamento delle code burocratiche.

L'attività A1.2 interviene in modo strategico proprio su questa fragilità, trasformando la CIE in strumento chiave per accedere ai servizi essenziali, ridurre tempi e costi delle pratiche, aumentare autonomia e sicurezza degli utenti e in generale supportare la digitalizzazione ospedaliera, sanitaria e amministrativa. All'interno degli Sportelli Digitali (A1.1), questa azione diventa un **motore di cambiamento**: ogni utente accompagnato ad attivare e utilizzare la CIE acquisisce una competenza stabile e trasferibile, che gli permette di gestire la propria identità digitale senza dipendere da terzi. Nel contesto di ERRIPA, con sedi che operano soprattutto in contesti vulnerabili come Alia, Bisacchino o Castelbuono, questa azione assume un valore ancora maggiore. In molti di questi territori la disponibilità di sportelli digitali è limitata, i cittadini hanno meno occasioni di informazione e, spesso, **maggiori timori nell'utilizzo di documenti digitali**. Un accompagnamento dedicato alla CIE consente quindi di colmare una lacuna concreta, riducendo tempi, costi e barriere amministrative che incidono fortemente sulla vita quotidiana.

La CIE è inoltre un pilastro centrale del Programma Quadro del Servizio Civile Digitale, che richiede agli enti un impegno concreto nella sua diffusione: questa attività risponde quindi in

modo pieno, diretto e misurabile agli obiettivi nazionali e territoriali della **strategia di inclusione digitale del paese**.

### Attività 1.3 “Sportello-FSE”

L’attività A1.3 è dedicata all’accompagnamento personalizzato degli over 50 nell’accesso e utilizzo del **Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)**, delle ricette elettroniche e delle principali piattaforme sanitarie digitali regionali. All’interno degli Sportelli Digitali attivati con A1.1, gli utenti saranno supportati e accompagnati *nell’accesso al proprio fascicolo, nella consultazione di referti e diagnosi, nella visualizzazione delle ricette, nella gestione delle prenotazioni e nella verifica delle liste d’attesa*. Particolare attenzione sarà riservata alla comprensione del funzionamento del FSE, alle procedure di **accesso tramite CIE**, e alla lettura guidata dei documenti sanitari, affinché il fascicolo diventi uno strumento realmente utilizzabile nella vita quotidiana.

#### Indicatori di realizzazione

- **300 sessioni** per attivazione FSE, gestione account e primo utilizzo.
- **150 sessioni individuali o in piccoli gruppi** dedicate all’accesso con account CIE, alla lettura e gestione di referti, ricette e prenotazioni online
- **300 momenti informativi** sulle potenzialità, i vantaggi e le misure di sicurezza dell’FSE.
- **1 guida pratica** con istruzioni semplici e visualizzate.
- **1 registro settimanale + 1 report trimestrale** per monitoraggio accessi e richieste

#### Attività Identica

**Sede di attuazione:** tutte le sedi previste in progetto

#### Raggiungimento dell’obiettivo OS1:

L’attività A1.3 contribuisce direttamente ai risultati **R1.3**, i quali prevedono:

- crescita **dell’uso del FSE** per la gestione delle pratiche sanitarie
- miglioramento della capacità di **monitorare referti, visite, ricette elettroniche**.
- **riduzione del carico burocratico** percepito in ambito sanitario.
- aumento della **fiducia nei servizi sanitari digitalizzati**.
- **INDICATORE DI RISULTATO EX POST 1.3 (vedi box 4):** almeno il 70% di over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, è capace di accedere al proprio FSE e alla propria cartella clinica digitale in autonomia

L’attività A1.3 ha un impatto particolarmente profondo perché interviene esattamente nel settore più fragile della digitalizzazione siciliana: **l’uso dei servizi sanitari digitali**. Secondo i dati regionali più recenti, solo il **3%** degli utenti siciliani accede al proprio FSE: un valore drammaticamente basso che indica non solo scarsa familiarità tecnologica, ma anche una *sfiducia generalizzata verso i sistemi informatici sanitari*.

Questa attività risulta quindi strategica soprattutto **nelle tre sedi dell’Azienda Ospedaliera Villa Sofia–Cervello**, dove il divario digitale si intreccia con condizioni di **vulnerabilità sanitaria, burocratica e socioeconomica**. Proprio qui gli utenti incontrano le maggiori difficoltà: non sanno come ritirare un referto elettronico, come verificare una prenotazione, come recuperare una ricetta dematerializzata o come consultare la propria storia clinica. Il supporto offerto tramite il progetto permette di trasformare il FSE da strumento quasi sconosciuto a risorsa concreta, utile per *ridurre le attese, semplificare procedure complesse e migliorare la continuità assistenziale*. La capillarità dell’attività all’interno delle cooperative e nei reparti ospedalieri facilita l’approccio di **pazienti fragili o con ridotta autonomia**, che spesso rinunciano a utilizzare strumenti digitali sanitari proprio per mancanza di accompagnamento. Nel lungo periodo l’attività contribuisce ad un **aumento della capacità degli over 50 di gestire in autonomia le proprie pratiche sanitarie**, con un *miglioramento della percezione dei servizi erogati e una riduzione del carico burocratico percepito*. L’empowerment digitale dei cittadini impatta positivamente anche sull’ospedale stesso,

diminuendo *accessi impropri agli sportelli, telefonate di richiesta supporto, code e disservizi*. In questo modo A1.3 concorre in modo diretto al raggiungimento dell'OS1 e del relativo risultato R1.3, aumentando l'accessibilità, la fruizione e la fiducia verso i servizi sanitari digitalizzati, con un effetto particolarmente significativo in un contesto critico come la città di Palermo.

## AREA ATTIVITA' 2: ALFABETIZZAZIONE ED EMPOWERMENT DIGITALE

L'area di intervento A2 comprende tutte quelle attività finalizzate al raggiungimento dell'Obiettivo specifico di progetto OS2 *“Rafforzare le competenze digitali di base degli over 50 attraverso percorsi educativi accessibili e contestualizzati alle esigenze locali”*.

In particolare queste attività saranno mirate all'implementazione delle competenze cognitive digitali di base e di riflesso ad un maggiore utilizzo dei principali strumenti digitali integrati nella quotidianità. Il complesso di attività è pertinente al SETTORE DI PROGETTO E *“Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport”*, in particolare al SOTTO-SETTORE E23 *“Educazione digitale”* e alla corrispondente **“tipologia di servizio digitale 2: educatori digitali”**. Complesso di attività previste:

### Attività 2.1 “Digit-Start”: percorsi formativi di competenze digitali di base”

L'attività **“Digit-start”** è un percorso strutturato di alfabetizzazione digitale rivolto agli over 50 che si rivolgono alle sedi ERRIPA per supporto amministrativo e sociale, con particolare attenzione ai *residenti delle aree periferiche e rurali dove il divario digitale è più marcato*. L'obiettivo è fornire competenze essenziali, semplici e realmente utili per gestire in autonomia la vita quotidiana tramite smartphone e servizi online. Il programma, basato sui **moduli del DigComp 2.0**, adotta un approccio **pratico e graduale**, pensato per utenti con basse competenze digitali o scarsa familiarità con la tecnologia. L'implementazione dei corsi seguirà i moduli previsti dal **DigComp 2.0: alfabetizzazione Digitale di Base (DigComp 1.1 e 1.2), comunicazione e collaborazione Digitale (DigComp 2.1 e 2.2); gestione delle Informazioni e Dati Online (DigComp 3.1 e 3.2); problem Solving e Servizi Online (DigComp 5.1 e 5.2)**. Il corso si sviluppa in modalità **laboratoriale e interattiva**, prevalentemente con *materiale digitale/interattivo*, con un approccio **learning by doing**, che permette ai partecipanti di apprendere attraverso la pratica diretta e simulazioni guidate. Ogni modulo prevede infatti delle **dimostrazioni pratiche**, esempi reali, **esercitazioni** individuali supportate da tutoraggio; sessioni specifiche con **problem solving** basate su **problemi reali** e concreti, così come un **test finale** con **supporto post corso** per consolidare le competenze.

**“Digit-start”** diventa così uno strumento fondamentale per ridurre il digital divide, perché rafforza autonomia, fiducia e partecipazione attiva degli over 50 più vulnerabili, offrendo un'occasione concreta di inclusione digitale in territori dove le opportunità formative sono scarse o assenti.

#### Indicatori di realizzazione

- **8 moduli formativi DigiComp** (2 moduli per ciascuna competenza di base)
- **2 corsi a settimana della durata di 2 ore** (min. 5–6 partecipanti ciascuno).
- **300 schede di assessment iniziale sui bisogni digitali** compilate
- **200 sessioni pratiche guidate** sull'uso quotidiano degli strumenti digitali
- **2 laboratori digitali al mese** (5–6 partecipanti minimi per laboratorio)
- **1 scheda operativa** per ciascun modulo prodotta e distribuita agli utenti
- **250 valutazioni pre/post del livello di competenze** registrate in un **report trimestrale**

#### Attività Identica

**Sede di attuazione:** tutte le sedi previste in progetto

#### Raggiungimento dell'obiettivo OS2:

L'attività A2.1 contribuisce direttamente ai risultati **R2**, i quali prevedono:

- Empowerment delle **competenze digitali di base**.
- Maggiore autonomia **nell'uso quotidiano dei dispositivi**.
- Maggiore senso di **inclusione digitale**.
- Rafforzamento della **fiducia nelle proprie capacità**.
- **Riduzione della dipendenza** da terzi.



- **INDICATORE DI RISULTATO EX POST 2 (vedi box 4):** almeno il 70% degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, raggiunge competenze digitali di base (email, uso smartphone, navigazione web, operazioni semplici).

Questa attività riveste un ruolo centrale nella strategia del progetto, poiché affronta una delle criticità più evidenti emerse dagli indicatori ex ante: il **basso livello di alfabetizzazione digitale tra gli over 50**, in particolare tra coloro che vivono in condizioni di **vulnerabilità socio-economica** e nei comuni **periferici** della provincia di Palermo. La mancanza di competenze digitali di base rappresenta un ostacolo diretto all'accesso ai servizi pubblici essenziali e aumenta significativamente il rischio di esclusione sociale, soprattutto in territori dove l'offerta formativa è limitata e il digital divide è più profondo. **Digit-start** costituisce quindi un intervento chiave per il raggiungimento **dell'Obiettivo Specifico OS2**, perché non fornisce solo un supporto occasionale, ma costruisce competenze durature, trasferibili e immediatamente spendibili nella vita quotidiana. L'approccio ispirato al framework **DigComp** garantisce che le competenze acquisite siano **chiare, gradualmente e applicabili** a una vasta gamma di situazioni: dalla comunicazione digitale alla gestione dei servizi online, dalle operazioni quotidiane alla risoluzione autonoma dei problemi più comuni con smartphone e piattaforme digitali.

Per molti utenti delle sedi ERRIPA, spesso caratterizzati da bassa scolarizzazione, disoccupazione, pensione minima o condizioni familiari fragili, questa formazione rappresenta un vero strumento di empowerment. Permette loro di passare da un **uso passivo o esclusivamente ludico della tecnologia a un utilizzo più consapevole, sicuro e funzionale**. Inoltre riduce la dipendenza da terzi, in particolare dai familiari o dagli sportelli a pagamento, favorendo una maggiore autonomia personale e una partecipazione più piena alla vita comunitaria. Nel contesto dei piccoli comuni e dei quartieri periferici coinvolti, l'attività assume un valore ancora più strategico. L'assenza di **servizi digitali diffusi**, la scarsa qualità della rete e un minore accesso a percorsi formativi rendono gli over 50 particolarmente esposti al rischio di marginalità digitale. I corsi Digit-start, strutturati in modo **accessibile e adattati ai diversi livelli di competenza**, rispondono a questo bisogno con un approccio inclusivo, pratico e personalizzato, capace di coinvolgere anche utenti con difficoltà cognitive, motorie o linguistiche.

**A livello di strategia di Programma**, l'attività contribuisce direttamente alla riduzione delle **disuguaglianze digitali e in particolare quelle territoriali tra centri e periferie**, ampliando le opportunità di accesso ai servizi online per gli over 50 più vulnerabili. Rafforza l'autonomia, migliora la qualità della vita e favorisce una cittadinanza digitale attiva, in linea con le priorità nazionali del Servizio Civile Digitale. **Infine, Digit-start si collega in modo diretto al Target 4.6 dell'Agenda 2030**, che mira a garantire entro il 2030 che una quota significativa di adulti acquisisca competenze fondamentali, incluse quelle digitali. Investire nell'alfabetizzazione digitale degli over 50 significa promuovere una società più equa, resiliente e capace di includere anche chi vive ai margini economici, geografici o culturali. Attraverso la formazione e l'accompagnamento, l'attività contribuisce a prevenire l'**isolamento tecnologico**, a rafforzare le abilità pratiche e a ridurre il rischio di **esclusione nei territori più fragili** della provincia di Palermo.

### AREA ATTIVITA' 3: SICUREZZA E FIDUCIA DEL DIGITALE

L'area di intervento A3 comprende tutte quelle attività finalizzate al raggiungimento dell'Obiettivo specifico di progetto **OS3 "Ridurre diffidenza e insicurezza digitale negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire rischi online"**. In particolare queste attività saranno mirate alla riduzione dello stigma culturale connesso alla tecnologia, nei termini di diffidenza, timore, percezione del mondo

digitale come distante e a tratti superfluo. Il complesso di attività è pertinente al SETTORE DI PROGETTO E “*Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport*”, ed è *trasversale alle due tipologie di servizio digitale previste dal programma quadro*. Complesso di attività previste:

| Attività 3.1 “Digitale “in chiaro”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>L’attività <b>Digitale “in chiaro”</b> comprende un insieme integrato di incontri di sensibilizzazione e divulgazione finalizzate a <b><i>ridurre la diffidenza verso il digitale, rafforzare la sicurezza online e promuovere un uso consapevole e protetto delle tecnologie</i></b> da parte degli over 50. Le giornate includeranno <b>momenti divulgativi, esempi concreti, testimonianze reali e brevi esercitazioni pratiche</b> su temi cruciali della sicurezza digitale: <i>riconoscimento delle truffe online, protezione dei dati personali, gestione delle password, phishing, smishing, sicurezza negli acquisti online e corretto uso delle credenziali digitali (CIE)</i>. Le attività affronteranno i principali contenuti previsti dal modello <b>DigiComp 2.0 (Area 4 – Sicurezza digitale)</b>, adattati a un pubblico vulnerabile e spesso timoroso della tecnologia. Ogni percorso sarà orientato a mostrare ai cittadini come proteggersi attivamente, come riconoscere segnali di pericolo e come utilizzare <b><i>servizi online in modo più consapevole e sicuro</i></b> (ad esempio gli acquisti online). Gli incontri di sensibilizzazione mirano inoltre a <b>modificare il piano culturale ed emotivo</b>, affrontando paure diffuse, scetticismo e senso di inadeguatezza che spesso rappresentano la principale barriera all’uso delle tecnologie.</p> |
| Indicatori di realizzazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Giornate di informazione e sensibilizzazione:</b> almeno <b>1 evento a settimana</b>, per un totale minimo di <b>40 incontri annuali</b> per sede.</li> <li>• <b>Esercitazioni pratiche</b> su sicurezza e prevenzione delle frodi (phishing, smishing, password, riconoscimento falsi messaggi, acquisti online sicuri): <b>almeno 5 esercitazioni a giornata</b>.</li> <li>• <b>Materiali informativi:</b> produzione di <b>depliant e brochure</b> dedicati ai vari contenuti (truffe, privacy, sicurezza dispositivi, i vantaggi del digitale): <b>almeno 1 brochure per ciascun contenuto</b> trattato.</li> <li>• <b>Distribuzione dei materiali:</b> almeno <b>100 copie (cartacee/digitali)</b> diffuse per sede in un mese.</li> <li>• <b>Monitoraggio della percezione digitale:</b> raccolta di <b>almeno 250 sondaggi pre/post</b> tramite moduli Google, con un <b>report trimestrale</b> sui cambiamenti osservati nella fiducia, sicurezza percepita e atteggiamento verso il digitale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Attività Identica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>Sede di attuazione:</b> tutte le sedi previste in progetto</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Raggiungimento dell’obiettivo OS3:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>L’attività A3.1 contribuisce direttamente ai risultati <b>R3</b>, i quali prevedono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riduzione della diffidenza</b> verso internet e verso i servizi digitali</li> <li>• Maggiore <b>senso di sicurezza e controllo</b> nelle attività online.</li> <li>• Capacità di riconoscere <b>truffe, phishing, rischi</b> più comuni.</li> <li>• <b>Aumento della fiducia nel digitale</b> come strumento utile e non minaccioso.</li> <li>• Maggiore <b>disponibilità a utilizzare i servizi online</b> essenziali.</li> <li>• <b>INDICATORE DI RISULTATO EX POST 3 (vedi box 4):</b> almeno il <b>70%</b> degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, dichiara un aumento della fiducia nell’uso di internet e dei servizi digitali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>L’attività <b>“Digitale in Chiaro”</b> riveste un ruolo strategico nel progetto perché interviene sulla barriera più radicata che ostacola l’uso del digitale tra gli over 50 dei territori coinvolti: la <b>resistenza culturale</b>, alimentata da paura dell’errore, scarsa fiducia negli strumenti online e forte preoccupazione per i rischi legati alla sicurezza informatica. Nei <b>comuni periferici e nelle aree interne</b> della provincia di Palermo questa diffidenza è ancora più marcata, sia per il minor accesso</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

In questo contesto, l'attività **Digitale “in Chiaro** svolge una funzione di informazione, prevenzione e progressivo avvicinamento al digitale. Le giornate di *sensibilizzazione* previste, organizzate regolarmente nelle sei sedi di ERRIPA, combinano *spiegazioni semplici e accessibili* sui vantaggi del digitale con esercitazioni pratiche su **phishing, smishing, falsi messaggi, password sicure, uso responsabile dei social e acquisti online in sicurezza**. Attraverso esempi *concreti e simulazioni guidate*, gli over 50 imparano a riconoscere i **rischi reali, a proteggersi e a utilizzare il digitale senza timore**. La distribuzione di **brochure** e mini-guide, scritte in linguaggio chiaro, accessibile a tutti, con esempi e immagini, consente inoltre ai partecipanti di conservare strumenti utili per *consultazioni future, consolidando l'apprendimento nel tempo*. Inoltre è importante sottolineare che tali brochure sono inoltre fornite **digitalmente**, al fine di avvicinare ancor di più gli utenti ad un uso sicuro degli strumenti online.

L'impatto dell'attività A3 è **trasversale alle due tipologie di servizio digitale** del Programma Quadro: da un lato ***potenzia l'efficacia della facilitazione digitale*** (A1), perché un utente meno impaurito è più disposto ad attivare CIE o servizi online; dall'altro lato ***rafforza l'apprendimento nei percorsi formativi*** (A2), perché la fiducia è una condizione essenziale per apprendere nuove competenze. *Ridurre il timore delle truffe, aumentare la percezione di sicurezza, comprendere i benefici concreti del digitale* sono prerequisiti fondamentali per rendere stabile e duratura l'autonomia digitale.

L'attività A3 contribuisce inoltre al raggiungimento degli Obiettivi dell'Agenda 2030: migliora il livello di **alfabetizzazione digitale degli adulti (GOAL 4 – Target 4.6)** e riduce le **disuguaglianze territoriali, sociali e generazionali nell'accesso alle opportunità digitali (GOAL 10)**. In territori caratterizzati da marginalità, spopolamento e scarse risorse formative, “Digitale in Chiaro” rappresenta una **leva culturale** indispensabile per avviare un cambiamento profondo, rendendo il digitale comprensibile, vicino e alla portata di tutti.

[illegible]

|                                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Attività P1: <i>mappatura e analisi</i>                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Attività P2: <i>comunicazione e sponsorizzazione</i>                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Attività 1.1: <i>Sportello digitale diffuso</i>                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Attività 1.2: <i>Sportello-CIE</i>                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Attività 1.3: <i>Sportello-FSE</i>                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Attività 2: <i>Digit-start: percorsi formativi di competenze digitali</i> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Attività 3: <i>Digitale "in chiaro"</i>                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A.6 <i>Monitoraggio</i>                                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A.7 <i>Tutoraggio</i><br>(vedi scheda progetto)                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A.8 <i>Giornata finale SCU</i> (vedi scheda programma)                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A.9 <i>Certificazione Competenze</i>                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## FOCUS G.M.O.



Nel progetto, inoltre, è stata prevista una percentuale del 25% di **giovani volontari con minori opportunità**, in particolare con difficoltà economica ( $ISEE \leq 15.000,00$

euro). Per loro non è necessario prevedere un ruolo specifico nelle attività previste nel progetto, dal momento che il trovarsi in tale condizione non comporta necessariamente il possesso di attitudini, competenze e capacità differenti.

Inoltre, la categoria di giovani con minori opportunità individuata, basso reddito, non rappresenta, in quanto tale, neppure una categoria che necessita di supporto specifico alle attività. Pertanto, il supporto del personale che ruota attorno al progetto, sarà diretto a tutti i volontari, ed in questo modo potranno evidenziarsi situazioni di difficoltà dovute a scarsa acquisizione di competenze, scarsi stimoli da parte del gruppo di lavoro, scarsa motivazione, etc.

Nel momento in cui dovessero evidenziarsi situazioni di questo tipo, il personale referente del progetto e il personale referente dell'ente, si attiveranno per tarare, in itinere, e riassegnare ad hoc, compiti e mansioni.

Solo in queste situazioni specifiche, saranno costruite attività alternative, in coerenza alle attività progettuali, da tarare in itinere, facilmente realizzabili, e solo per brevi periodi, per non rinforzare eventuali vissuti di disagio nei giovani e consentire loro, comunque, di raggiungere gli obiettivi di base descritti al box 4.

In relazione alla categoria di "giovani con minori opportunità" prescelta, inoltre, si intende offrire un contributo economico per ciò che riguarda gli spostamenti del volontario per raggiungere la sede di realizzazione progetto. L'Ente ospitante, infatti, a tal proposito, metterà a disposizione il proprio automezzo.

### 5.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (\*)

#### A.1 ACCOGLIENZA DEI VOLONTARI

Questa attività sarà immediatamente successiva all'avvio del progetto e rappresenta per i volontari il primo approccio all'esperienza del servizio civile. Durante questa attività i giovani verranno accolti all'interno della struttura dell'ente dal personale dello stesso che li seguirà lungo i 12 mesi di progetto.

L'obiettivo che si intende raggiungere, con la realizzazione della suddetta azione, è volto alla conoscenza reciproca di tutti gli attori coinvolti nella realizzazione dell'intervento e la creazione di un

gruppo di lavoro in cui si affermi, fin dai primi momenti, quel clima di armonia necessario per la costruzione di un rapporto di collaborazione.

## A.2 OCCASIONE DI INCONTRO-CONFRONTO

Si prevede di organizzare due incontri/confronto a conclusione del primo mese e all'ottavo mese del periodo di attuazione del servizio civile universale. Il primo incontro sarà effettuato in presenza, il secondo da remoto, online. Entrambi gli incontri avranno la durata di 4 ore (vedi programma).

## A.3 FORMAZIONE GENERALE

L'attività relativa alla formazione generale risulta fondamentale per il volontario in quanto avrà modo di conoscere gli obiettivi e le finalità della Legge 64/2001, e del decreto Lgs del 6 marzo 2017, n. 40 tra cui:

- Concorrere alla difesa non armata della Patria;
- Favorire la realizzazione di una cultura della solidarietà sociale;
- Promuovere la cittadinanza attiva e la cooperazione;
- Contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale.

## A.4 FORMAZIONE SPECIFICA

Tale tipologia di formazione risulta estremamente importante in quanto verranno fornite ai volontari le informazioni necessarie ed utili per un corretto approccio al progetto. Tale formazione riguarderà, nello specifico, le azioni proposte nell'intervento progettuale. L'obiettivo che si intende raggiungere è quello di fornire ai volontari le adeguate indicazioni e metodologie per un corretto approccio alle attività. La formazione specifica sarà erogata in parte dal Ministero SCU n. 38 ore, e l'associazione DASEIN erogherà la restante parte di 34 ore per un totale di 72 ore.

## A.6 MONITORAGGIO

L'azione del monitoraggio assume una particolare rilevanza al fine di valutare concretamente le attività progettuali, per questo motivo, di seguito, descriveremo, in maniera specifica, un piano di azione che il nostro staff ha implementato per misurare il più realisticamente possibile i risultati che le azioni progettuali riusciranno a raggiungere. Il monitoraggio avrà un approccio quali-quantitativo per verificare, quindi, se i fattori messi in campo sono coerenti per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Avremo in questo modo diverse prospettive per misurare il raggiungimento degli obiettivi, così come di seguito descritto:

1. Il **monitoraggio accreditato** sul sistema Helios dal nostro ente monitora, a livello macro, le azioni progettuali, ad esempio: svolgi le attività descritte nel progetto?... l'olp ti guida nello svolgere i tuoi compiti?..., etc.

I risultati, del monitoraggio soprariportato, verranno analizzati ed elaborati sottoforma di report quadrimestrali, così come descritto nel sistema monitoraggio accreditato, ed inclusi nelle valutazioni e nel rapporto annuale. Questo monitoraggio non entra nello specifico delle azioni dei singoli progetti ma si limita a valutare a livello macro le azioni di servizio civile.

2. Il **monitoraggio del progetto** che il nostro ente intende implementare, relativamente alle specifiche azioni progettuali, invece, riguarda più da vicino gli obiettivi e le azioni progettuali.

Possiamo distinguere questo monitoraggio in 2 aree:

1. La **prima area** si riferisce agli **indicatori di risultato** individuati e correlati all'obiettivo/i del progetto ed evidenziati al box 3.1 e al box 4. Si tratta di un monitoraggio, quantitativo e qualitativo, dei risultati che verrà svolto sulla base di obiettivi e indicatori chiave scelti nel progetto.

Questo monitoraggio è di estrema importanza per l'intera progettazione perché rappresenta la misurazione del livello di risultati ottenuti dalle attività; cioè, misura, sulla base degli indicatori chiave scelti, quanto è cambiato il contesto di partenza, attraverso il confronto tra situazione ex ante ed ex post. Si tratta di un processo più complesso attraverso cui si potrà osservare quanto l'obiettivo del progetto sia stato raggiunto e, dunque, quanto il progetto in sé abbia avuto successo.

Per la misurazione di ciò, il team di monitoraggio si avvarrà soprattutto di sondaggi, questionari e interviste elaborati ad hoc. Gli strumenti di rilevazione saranno, quindi, direttamente somministrati all'utenza destinataria o alla comunità, nel caso in cui fosse beneficiaria indiretta delle azioni. Questa misurazione ha lo scopo di rilevare il livello di soddisfazione dei servizi svolti dagli operatori e si svolgerà quadrimestralmente. Considerata l'importanza di questa azione, nella raccolta dei dati e delle

risposte di destinatari e beneficiari, si prevede un coinvolgimento di tutti gli attori che gravitano dentro il progetto: olp, volontari, partner, etc.

2. La **seconda area** si riferisce alle attività e agli **indicatori di realizzazione** individuati e correlati alle attività progettuali ed evidenziati al box 5. In questo caso il monitoraggio attiene alla misurazione quantitativa delle attività realizzate.

Il monitoraggio delle attività prevede la raccolta dei dati avverrà tutto l'anno: gli operatori volontari dovranno compilare quotidianamente il registro delle attività – elaborato ad hoc dai team di monitoraggio e distribuito loro prima dell'effettiva presa in servizio – in cui dovranno segnare scrupolosamente ogni azione che svolgeranno con relative prove fotografiche e/o breve relazione contenenti dati indicativi come: luogo di svolgimento, posizione della micro-azione rispetto al suo macro-pacchetto, descrizione dell'azione, ulteriori attori coinvolti etc. Il modulo di registrazione delle attività sarà elettronico, si utilizzerà Google moduli, e verrà elaborato in maniera più chiara e distinta possibile per facilitare i volontari nella compilazione. I volontari dovranno inoltrare i relativi moduli compilati con cadenza mensile al team di monitoraggio del proprio ente titolare.

#### **VALUTAZIONE DELLO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO**

Alla fine di ogni mese, il team dell'ente titolare di progetto, analizzerà i dati raccolti esaminando anche il feedback dei beneficiari per identificare eventuali aree di miglioramento del servizio. Sulla base di ciò verranno elaborati report mensili sull'avanzamento del progetto, includendo i risultati del monitoraggio, sia relativi all'area degli *indicatori di risultato* che degli *indicatori di realizzazione*.

I report verranno condivisi con gli stakeholder del progetto, partner e volontari per mantenere un alto livello di trasparenza e responsabilità.

Al 6° e al 12° mese il team di monitoraggio si occuperà di elaborare un rapporto di valutazione più preciso ed esaustivo, in seguito al quale potrà mettere in atto eventuali correzioni all'avanzamento delle attività progettuali.

Inoltre, il team si occuperà di elaborare i risultati e implementarli al monitoraggio accreditato, in modo da riportare una dettagliata valutazione nel rapporto annuale.

#### **A.7 TUTORAGGIO**

Il tutoraggio rappresenta un momento fondamentale per consentire al volontario di fare una autovalutazione delle competenze acquisite nella vita, e nel corso dell'esperienza SCU. Il bilancio di competenze, insieme alle indicazioni per costruire un curriculum e le indicazioni metodologiche per la ricerca del lavoro, saranno gli obiettivi principali dell'azione. (**vedi scheda progetto sul sistema Helios**)

#### **A.8 GIORNATA FINALE SCD**

Alla fine del progetto, nell'ultimo mese, sarà organizzata una “*giornata finale SCD*” presso le varie sedi di attuazione del progetto, con i referenti, i volontari di servizio civile coinvolti, la comunità locale, i destinatari diretti e beneficiari indiretti dei progetti scd. Saranno ospiti speciali i *partner* progettuali e le *reti* del programma che racconteranno la loro esperienza e inviteranno la comunità a partecipare e sostenere le azioni progettuali del SCD. Durante l'incontro sarà proiettato il video/spot descritto nel programma.

#### **A.9 CERTIFICAZIONE COMPETENZE**

Al termine del percorso di servizio civile ai volontari sarà consegnata una certificazione di competenze elaborata da un ente di formazione competente: Ente di Formazione *riconosciuto ai sensi della L.13/2013: “CENTRO SICILIANO ENFAGA”*

### **A.5 - ATTIVITÀ SPECIFICHE DI PROGETTO**

I volontari di servizio civile opereranno in affiancamento alle risorse umane delle sedi di attuazione, all'interno di un lavoro di rete. I comuni coinvolti presentano caratteristiche, bisogni e criticità comuni; dunque, quasi tutte le attività svolte saranno identiche.

- La durata delle attività è prevista all'interno di un arco di 12 mesi.

- Nei limiti della possibilità, i volontari decideranno in modo autonomo e creativo le modalità di svolgimento di tali attività, sempre supervisionati e affiancati dall'OLP e dalle figure di riferimento. I volontari con la loro personalità e la loro esperienza si configurano infatti come risorse per un potenziale rinnovamento.
- I volontari nel corso di tutte le fasi di attività saranno affiancati dalla guida di un OLP.
- Propedeutica alle attività sarà la **formazione specifica** fornita nella prima parte del progetto (dall'ente capofila e dal Dipartimento).



**Nota metodologica:** i volontari impiegheranno la maggior parte del primo mese nella pianificazione delle attività, in concomitanza con l'inizio della formazione specifica

## ATTIVITA' PRELIMINARI E DI CONTESTO (P)

I volontari saranno coinvolti in tutte le attività propedeutiche e necessarie alla realizzazione dei servizi. Prima della loro effettiva entrata in servizio verrà organizzata una riunione per concordare l'orario e il calendario del servizio.

### ATTIVITA' P1 – MAPPATURA E ANALISI SISTEMICA DEL TERRITORIO



Tutte le categorie di attività prevederanno una fase iniziale di analisi e mappatura del territorio, dei bisogni e delle criticità, al fine di dotarsi delle informazioni essenziali e accurate e, se necessario, ri-orientare e re-indirizzare la strategia di progetto e le successive azioni sul territorio. Gli operatori volontari affiancati e supportati dal personale impiegato nel progetto realizzeranno una mappatura del territorio in sinergia e collaborazione,

attenzione in particolare:

- ✓ **Principali bisogni digitali locali:** sondaggi creati appositamente per l'occasione, semplici, intuitivi e del tutto anonimi; somministrati alla popolazione di riferimento, durante gli eventi promozionali, nei punti informativi, nei principali luoghi di fruizione dei servizi pubblici (anagrafe, biblioteca, poste, municipio, uffici comunali etc.). Questa raccolta di informazioni produrrà dati utili per l'organizzazione e la progettazione delle attività successive (attive dal 2° mese). Principali aree indagate:
- ✓ **Area A1:** principali difficoltà nell'accesso ai servizi digitali; autenticazione CIE, FSE e servizi sanitari digitali. Percezione dei problemi relativi alla pubblica amministrazione, agli ospedali, alle file per accedere agli sportelli ecc
- ✓ **Area A2:** principali difficoltà nell'uso dei dispositivi e dei principali canali digitali; analisi di cosa gli utenti vorrebbero apprendere in relazione ai loro bisogni quotidiani.
- ✓ **Area A3:** quali sono i principali nuclei di pensiero e le resistenze culturali relative all'uso del digitale; quali sono le principali paure e stigmatizzazioni legate all'utilizzo di internet
- ✓ **Risorse disponibili:** **identificazione di servizi digitali esistenti** (servizi scolastici ed educativi per minori, sportelli digitali, centri di formazione, biblioteche, università della terza età, centri sociali), **di enti e associazioni locali** che potrebbero collaborare al progetto (cooperative sociali, associazioni di volontariato, fondazioni), **mappatura delle infrastrutture digitali** (aree con Wi-Fi pubblico, accesso a dispositivi digitali, centri con aule informatiche).
- ✓ **Stakeholder chiave:** incontri con enti locali e aziende ospedaliere per allineare gli obiettivi del progetto con le loro strategie di digitalizzazione.
- ✓ **Barriere e opportunità:** valutazione **dell'accessibilità fisica e digitale** delle sedi previste per le attività; individuazione **di best practices** adottate in altri territori per l'inclusione digitale.

Una volta terminate, queste ricerche fungeranno da supporto logistico per la programmazione degli interventi che partiranno a partire dal secondo mese. La programmazione verrà poi condivisa in remoto tra tutte le sedi: i volontari si incontreranno, virtualmente, attraverso la piattaforma di **Zoom** per uno scambio della knowledge di base e condivisione di spunti o riflessioni su come orientare le azioni. I workshop verranno organizzati e moderati dall'ente presentante progetto.

| RUOLO DEI VOLONTARI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Raccogliere dati sul campo attraverso questionari, colloqui e osservazioni</li> <li>•Identificare i bisogni digitali della popolazione target e le difficoltà più ricorrenti (CIE, FSE, smartphone, pratiche online).</li> <li>•Mappare servizi, risorse territoriali, enti partner potenziali e infrastrutture digitali disponibili.</li> <li>•Rilevare barriere culturali, tecniche e organizzative che ostacolano l'accesso al digitale.</li> <li>•Documentare tutte le informazioni raccolte tramite schede di analisi, registri e contributi utili alla mappatura finale.</li> <li>•Supportare gli incontri con stakeholder territoriali per allineare obiettivi, strategie e fabbisogni.</li> </ul> |                                                                                                                            |
| TIMELINE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | PARTNERSHIP                                                                                                                |
| Durata: <b>1 mese.</b><br>Inizio-Fine: <b>1° mese.</b><br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7):<br>► <b>LEGA CONSUMATORI PALERMO</b> |
| Questa azione sarà identica in tutte le sedi di progetto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                            |

## ATTIVITÀ P2 – COMUNICAZIONE E SPONSORIZZAZIONE



I volontari svolgeranno l'attività seguendo principalmente queste fasi:

### 1.Progettazione e produzione dei materiali informativi

I volontari collaboreranno alla creazione di **volantini, brochure e manifesti**, lavorando alla scelta dei contenuti, alla redazione dei testi e alla realizzazione grafica (*la stampa delle brochure è offerta dall'ente Rete CS Shop*). Il materiale prodotto verrà **distribuito nei principali luoghi di aggregazione** del territorio.

### 2.Gestione dei canali digitali di comunicazione

Per ogni sede verranno attivati **almeno due canali digitali** (es. *pagina Facebook e profilo Instagram*), che i volontari aggiorneranno settimanalmente con **contenuti informativi**:

- *post divulgativi sui servizi digitali,*
- *video brevi e pillole digitali,*
- *aggiornamenti sulle attività del progetto,*
- *testimonianze e momenti dagli sportelli digitali e dai laboratori.*

### 3.Comunicazione continuativa durante tutto l'anno

*Pur concentrandosi principalmente nel primo mese,* i volontari garantiranno una **comunicazione costante per tutta la durata del progetto**, così da mantenere vivo l'interesse, aggiornare gli utenti sulle novità e raggiungere progressivamente nuovi beneficiari.

| RUOLO DEI VOLONTARI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Creare i materiali informativi (volantini, brochure, grafiche digitali) in formato chiaro e accessibile.</li> <li>•Gestire i canali social delle sedi, programmando post e contenuti settimanali.</li> <li>•Promuovere attivamente le iniziative del progetto presso scuole, associazioni, punti pubblici e stakeholder territoriali.</li> <li>•Informare gli over 50, le famiglie e i caregiver sulle attività disponibili e sulle opportunità di partecipazione.</li> <li>•Raccogliere dati sul coinvolgimento del target tramite analisi delle interazioni social, presenze agli eventi e richieste ricevute.</li> <li>•Sostenere il coordinamento tra gli enti coinvolti per garantire coerenza nelle comunicazioni.</li> </ul> |                                                                                                                            |
| TIMELINE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | PARTNERSHIP                                                                                                                |
| Durata: <b>12 mesi.</b><br>Inizio-Fine: <b>1-12° mese.</b><br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7):<br>► <b>LEGA CONSUMATORI PALERMO</b> |
| Questa attività sarà identica in tutte le sedi di progetto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                            |

## A1: FACILITAZIONE AI SERVIZI DELLA P.A.

### ATTIVITA' 1.1: "Sportello digitale diffuso"

I volontari svolgeranno l'attività seguendo principalmente queste fasi:

#### **1.Accoglienza e identificazione dei bisogni**

I volontari accolgono gli utenti presso gli **sportelli digitali**, collocati in aree strategiche delle sedi coinvolte in progetto. Individuano i loro *bisogni digitali attraverso brevi colloqui e schede iniziali* di autovalutazione e orientano ciascuno verso il supporto più adeguato (assistenza immediata, sessioni dedicate, percorsi formativi). Contestualmente costruiscono un semplice schedario degli utenti e un calendario degli appuntamenti.

#### **2.Supporto pratico e accompagnamento digitale**

I volontari forniscono assistenza personalizzata nell'uso dei principali servizi digitali: accesso a *portali pubblici, configurazione CIE, gestione delle comunicazioni digitali, prenotazioni online, pagamento digitale di servizi, utilizzo di app utili* e prime impostazioni dello smartphone. Il supporto avviene attraverso esercitazioni pratiche e spiegazioni semplificate, favorendo un apprendimento "*learning by doing*". Quando necessario, lo sportello digitale può operare anche **da remoto** tramite videochiamata o condivisione schermo per sostenere utenti impossibilitati a recarsi in sede.

#### **3.Follow-up e monitoraggio dei progressi**

Al termine del percorso di supporto, i volontari somministrano una breve *scheda finale per valutare i progressi, raccolgono feedback e verificano la soddisfazione degli utenti*. Sono previste sessioni di richiamo o ripasso per chi necessita di ulteriore aiuto. Tutte le attività vengono registrate in un diario settimanale, sintetizzato in un **report trimestrale**.

#### RUOLO DEI VOLONTARI

- Identificazione rapida dei bisogni digitali degli over 50, orientandoli verso il supporto più adeguato.
- Accompagnamento pratico e personalizzato nell'uso dei servizi digitali della PA, favorendo autonomia e autoefficacia.
- Supporto diretto nella gestione delle pratiche online, riducendo tempi di attesa e difficoltà legate alla burocrazia.
- Promozione dell'indipendenza digitale, diminuendo la dipendenza da familiari o intermediari nelle operazioni quotidiane.
- Monitoraggio, raccolta e analisi dei feedback
- Creazione di un ambiente accogliente e non giudicante, essenziale per superare timori e resistenze iniziali.

#### TIMELINE

Durata: **10 mesi**  
Inizio-Fine: **3°-12° mese.**



#### PARTNERSHIP

Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7):

- ✓ **FIPAC CONFESERCENTI**
- ✓ **ERRIPA SERVICE SRL**

***Questa attività sarà identica in tutte le sedi di progetto***

**NB:** l'attività inizia dal terzo mese in funzione dello svolgimento della *formazione specifica* da parte dei volontari, prevista nei primi 90 giorni di servizio; tale formazione permetterà ai volontari di acquisire le competenze per lo svolgimento ottimale delle attività di progetto.

### ATTIVITA' 1.2: "Sportello-CIE"

I volontari svolgeranno l'attività seguendo principalmente queste fasi:

#### **1.Accoglienza e identificazione dei bisogni legati alla CIE**

I volontari accolgono gli utenti presso gli sportelli digitali e individuano, tramite brevi colloqui e schede iniziali, il livello di familiarità con la **Carta di Identità Elettronica** e le principali difficoltà: *mancata attivazione, smarrimento del PIN/PUK, difficoltà nell'uso NFC, impossibilità di accedere ai portali tramite CIE*. Una volta definito il bisogno, il volontario orienta l'utente verso il supporto immediato

(attivazione, recupero PIN, primo accesso guidato) o verso una sessione dedicata di accompagnamento. Durante questa fase viene creato un semplice registro degli utenti supportati, utile per programmare appuntamenti e monitorare i progressi.

## **2.Supporto pratico e accompagnamento all'uso della CIE**

I volontari forniscono assistenza personalizzata per:

- attivazione e configurazione della CIE tramite l'app "CIE ID";
- recupero, gestione e memorizzazione sicura di PIN e PUK;
- primo accesso guidato ai principali portali: anagrafe, servizi comunali, PagoPA, FSE, portali sanitari regionali;
- utilizzo della CIE tramite smartphone NFC o lettore per PC;
- risoluzione dei problemi tecnici più frequenti (lettura NFC, errori di accesso, mancata autenticazione).

Il supporto avviene tramite esercitazioni pratiche, spiegazioni semplificate e ripetizione delle procedure fino a completa autonomia. Il servizio può essere erogato anche **da remoto**, tramite videochiamata o condivisione schermo, per utenti impossibilitati a recarsi in sede.

## **3.Follow-up e monitoraggio dell'autonomia digitale**

Una volta concluso il percorso, i volontari somministrano una breve scheda finale per verificare se l'utente:

- ha attivato correttamente la CIE;
- è in grado di accedere autonomamente ai servizi digitali tramite CIE;
- comprende i vantaggi e le procedure di sicurezza legate all'identità digitale.

Vengono raccolti feedback e valutata la soddisfazione dell'utente; per chi necessita di ulteriore supporto sono previste sessioni di richiamo. Tutte le attività sono registrate settimanalmente e sintetizzate in **report trimestrali**.

| <b>RUOLO DEI VOLONTARI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnare gli utenti nell'attivazione e configurazione sicura della CIE.</li> <li>• Guidare passo passo nell'uso della CIE per accedere ai servizi digitali.</li> <li>• Risolvere problemi tecnici frequenti e supervisionare le prime procedure in autonomia.</li> <li>• Favorire la comprensione dei vantaggi e della sicurezza dell'identità digitale.</li> <li>• Ridurre la diffidenza verso la CIE, spesso poco utilizzata in Sicilia per scarsa conoscenza o esperienze negative.</li> <li>• Registrare progressi e feedback, migliorando continuamente il servizio.</li> </ul> |                                                                                                                                                      |
| <b>TIMELINE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>PARTNERSHIP</b>                                                                                                                                   |
| Durata: <b>10 mesi</b><br>Inizio-Fine: <b>3°-12° mese.</b><br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7):<br>✓ <b>FIPAC CONFESERCENTI</b><br>✓ <b>ERRIPA SERVICE SRL</b> |
| <b><i>Questa attività sarà identica in tutte le sedi di progetto</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                      |
| <b>NB:</b> l'attività inizia dal terzo mese in funzione dello svolgimento della <i>formazione specifica</i> da parte dei volontari, prevista nei primi 90 giorni di servizio; tale formazione permetterà ai volontari di acquisire le competenze per lo svolgimento ottimale delle attività di progetto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                      |

## **ATTIVITA' 1.3: "Sportello-FSE"**

I volontari svolgeranno l'attività seguendo principalmente queste fasi:

### **1.Accoglienza e identificazione dei bisogni legati all'uso del FSE**

Negli sportelli digitali presenti nelle sedi, i volontari accolgono pazienti, caregiver e over 50, individuando il loro livello di conoscenza del **Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)**. Tramite brevi colloqui e una scheda iniziale, vengono rilevate le principali difficoltà:

- *impossibilità ad accedere al FSE anche se in possesso di CIE;*
- *mancata attivazione del consenso al FSE;*

- difficoltà a consultare referti, ricette, esami, verbali;
- problemi nella navigazione dei portali sanitari regionali;
- mancanza di consapevolezza del valore del FSE.

In base ai bisogni emersi, i volontari indirizzano l'utente verso un supporto immediato o verso un percorso guidato più strutturato. Viene aggiornato lo schedario utenti e il calendario degli appuntamenti.

## **2.Supporto pratico e accompagnamento all'uso del FSE**

I volontari guidano passo-passo l'utente nelle operazioni essenziali del Fascicolo Sanitario Elettronico, mediante esercitazioni pratiche e dimostrazioni dirette:

- attivazione del consenso al FSE e primo accesso;
- consultazione di referti, esami di laboratorio, verbali di pronto soccorso;
- recupero delle ricette elettroniche e dei piani terapeutici;
- download e archiviazione dei documenti sanitari;
- utilizzo delle funzioni disponibili nella Regione Siciliana (spesso limitate e frammentate);
- orientamento ai servizi sanitari digitali collegati (CUP online, cambio medico, pagamenti ticket).

Il supporto è personalizzato, con un linguaggio semplice e un approccio “*learning by doing*”, particolarmente importante in un contesto delicato come quello sanitario. Per gli utenti impossibilitati a recarsi in sede, il servizio è garantito anche **da remoto**, con assistenza tramite videochiamata o condivisione schermo.

## **3.Follow-up e monitoraggio dei progressi**

Al termine del percorso, i volontari verificano:

- se l'utente accede al FSE in autonomia;
- se sa consultare almeno un documento sanitario senza assistenza;
- se ha compreso l'utilità pratica del FSE nella gestione della propria salute;
- eventuali nuove difficoltà emergenti.

Vengono raccolti feedback qualitativi e quantitativi, compilate **schede finali di valutazione** e programmati eventuali richiami per utenti che necessitano di ulteriore supporto. Il registro settimanale e il **report trimestrale** garantiscono il monitoraggio costante del numero di accessi assistiti, degli utenti coinvolti e degli avanzamenti.

| RUOLO DEI VOLONTARI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitare l'accesso al FSE e semplificare l'interazione dell'utente con i servizi sanitari digitali.</li> <li>• Supportare pazienti e caregiver, entrambi spesso coinvolti nella gestione delle pratiche digitali sanitarie.</li> <li>• Migliorare autonomia e continuità d'uso dei servizi di salute digitale.</li> <li>• Garantire un ambiente tranquillo e non giudicante, fondamentale in momenti di fragilità sanitaria.</li> <li>• Monitorare i progressi, raccogliere feedback e contribuire a migliorare il servizio nel tempo.</li> </ul> |                                                                                                                                                      |
| TIMELINE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | PARTNERSHIP                                                                                                                                          |
| Durata: <b>10 mesi</b><br>Inizio-Fine: <b>3°-12° mese.</b><br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7):<br>✓ <b>FIPAC CONFESERCENTI</b><br>✓ <b>ERRIPA SERVICE SRL</b> |
| <b>Questa attività sarà identica in tutte le sedi di progetto</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                      |
| <b>NB:</b> l'attività inizia dal terzo mese in funzione dello svolgimento della <i>formazione specifica</i> da parte dei volontari, prevista nei primi 90 giorni di servizio; tale formazione permetterà ai volontari di acquisire le competenze per lo svolgimento ottimale delle attività di progetto.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |

## **A2: ALFABETIZZAZIONE ED EMPOWERMENT DIGITALE**

### **ATTIVITA' 2.1: “Digit-start: percorsi formativi di competenze digitali di base”**

I volontari svolgeranno l'attività seguendo principalmente queste fasi:

#### **1.Accoglienza, valutazione iniziale e definizione del percorso formativo**

I volontari accolgono gli over 50 presso le sedi delle cooperative e gli spazi comunitari e avviano una breve valutazione iniziale delle competenze digitali attraverso colloqui e semplici schede di autovalutazione. Questa fase permette di:

- *identificare il livello di partenza* (nessuna competenza, competenze minime, competenze frammentarie);
- *individuare i bisogni concreti* (gestire lo smartphone, scrivere un'email, navigare online in sicurezza, accedere ai servizi pubblici);
- *definire un percorso di apprendimento personalizzato*.

Viene inoltre predisposto un registro degli utenti con calendario degli incontri e moduli assegnati.

## **2. Percorsi formativi su competenze digitali di base (DigComp 2.0)**

I volontari realizzano cicli formativi strutturati sulle quattro aree del DigComp 2.0, suddivisi in moduli semplici, pratici e progressivi.

### **Moduli formativi previsti:**

- **Digicomp 1: Navigazione web di base:** come navigare, cercare informazioni, evitare siti fraudolenti.
- **Digicomp 2: Utilizzo dello smartphone:** gestione contatti, impostazioni, app utili, WhatsApp, email.
- **Digicomp 3: Comunicazione digitale:** scrivere email, allegare documenti, partecipare a videochiamate.
- **Digicomp 5: Gestione di file e informazioni:** salvare, recuperare, trasferire immagini e documenti.

Saranno previsti almeno *2 corsi a settimana della durata di circa 2 ore; minimo 6 partecipanti*. Le attività includono:

- *esercitazioni pratiche individuali e di gruppo;*
- *simulazioni guidate ("fai da te ma con supervisione");*
- *micro-laboratori mensili per rafforzare quanto appreso;*

Laboratorio pratico sull'uso dell'email: creazione di un indirizzo, accesso alla casella, organizzazione della posta, invio di messaggi, gestione degli allegati (documenti, foto, pdf). I volontari guidano gli over 50 con esercizi semplici e concreti, come inviare un documento richiesto dalla scuola dei nipoti, dal medico o da un ufficio pubblico.

Laboratorio introduttivo "navigare su Internet": i volontari guidano gli utenti nei passaggi fondamentali quali aprire il browser (Chrome, Safari, Firefox); digitare un indirizzo web o una parola chiave; usare Google in modo efficace (ricerche semplici e mirate); riconoscere i risultati affidabili (siti istituzionali, fonti attendibili); evitare link sospetti, pubblicità ingannevoli e pop-up; salvare una pagina tra i preferiti. Durante la parte pratica, ogni partecipante svolge esercizi reali come cercare orari di autobus, farmacie di turno, informazioni sul proprio Comune o ricette di cucina, così da rendere l'apprendimento immediatamente utile e applicabile.

- *attività di rinforzo personalizzate per utenti con particolari necessità e fragilità socio-economiche.*

Questo approccio consente ai destinatari di imparare utilizzando direttamente i loro dispositivi, aumentando l'efficacia dell'apprendimento.

## **3. Follow-up e monitoraggio dell'apprendimento**

Al termine di ogni ciclo formativo, i volontari somministrano una breve scheda finale che verifica:

- *il livello di autonomia raggiunto;*
- *le nuove competenze acquisite;*
- *il livello di fiducia nell'uso del digitale;*
- *eventuali difficoltà residue.*

I volontari raccolgono feedback e registrano i progressi nei registri settimanali, sintetizzati poi in **report trimestrali**. Sono previste sessioni di ripasso per utenti con maggiore fragilità o bisogni particolari.

| RUOLO DEI VOLONTARI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Semplificare contenuti complessi rendendoli accessibili a utenti con bassa scolarizzazione o fragilità.</li> <li>• Guidare l'apprendimento tramite pratica diretta e supporto continuo.</li> <li>• Adattare i moduli formativi ai diversi livelli cognitivi o fisici degli utenti.</li> <li>• Rafforzare fiducia e motivazione degli over 50, contrastando il senso di inadeguatezza digitale.</li> <li>• Monitorare progressi e difficoltà attraverso strumenti semplici e costanti.</li> <li>• Creare un ambiente sicuro, inclusivo e non giudicante.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                           |
| TIMELINE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | PARTNERSHIP                                                                                                                                                                                               |
| Durata: <b>9 mesi</b><br>Inizio-Fine: <b>4°-12° mese.</b><br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7): <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>FIPAC CONFESERCENTI</b></li> <li>✓ <b>ERRIPA SERVICE SRL</b></li> </ul> |
| <i><b>Questa attività sarà identica in tutte le sedi di progetto</b></i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>NB:</b> l'attività inizia dal quarto mese, al termine dello svolgimento della <i>formazione specifica</i> da parte dei volontari, prevista nei primi 90 giorni di servizio; tale formazione permetterà ai volontari di acquisire le competenze per lo svolgimento ottimale delle attività di progetto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                           |

### A3: SICUREZZA E FIDUCIA DEL DIGITALE

#### ATTIVITA' 3.1: "Digitale "in chiaro"

I volontari svolgeranno l'attività seguendo principalmente queste fasi:

##### **1.Accoglienza e avvio della giornata**

I volontari accolgono i partecipanti nelle sedi coinvolte e introducono il **tema della giornata** con un linguaggio semplice, chiaro e non tecnico. Attraverso brevi domande iniziali e un mini-sondaggio anonimo, rilevano la *percezione dei partecipanti rispetto al digitale* (es: "*Internet è per i giovani, non fa per me.*"; "*online ci sono solo truffe e pericoli*"; "*non ho le competenze per usare questi strumenti*"). Questa fase serve a creare un clima di fiducia e a personalizzare gli argomenti della giornata in base ai bisogni effettivi del gruppo.

##### **2.Incontro di sensibilizzazione: rischi, opportunità e sfide del digitale**

I volontari conducono un incontro interattivo dedicato a temi chiave della cultura digitale, con esempi pratici e casi reali:

- **quali rischi è più probabile incontrare** (truffe telefoniche, online, ransomware, phishing);
- **come prevenire i rischi e cosa fare in caso di truffe digitali**
- **come riconoscere un contenuto falso o sospetto;**
- **come proteggere smartphone e account personali;**
- **"Il digitale semplifica la vita"**: sono mostrati esempi concreti che aiutano a comprendere come la tecnologia renda più semplice la gestione della quotidianità: prenotare visite mediche senza file, pagare bollette online, richiedere certificati da casa, comunicare con familiari lontani attraverso videochiamate e messaggistica.
- **"Sfatare i miti sul digitale"**: vengono affrontate e decostruite le convinzioni errate più diffuse tra i tardivi digitali: "Internet è troppo complicato", "Online non è sicuro", "Non mi serve". Attraverso esempi reali, testimonianze e spiegazioni intuitive, si dimostra che l'apprendimento digitale è alla portata di tutti, che la sicurezza può essere gestita facilmente e che la tecnologia porta benefici tangibili nella vita quotidiana.
- **"Tecnologia e benessere"**: si approfondisce come internet possa migliorare la qualità della vita: ricerca di informazioni sanitarie affidabili, scoperta di hobby e corsi gratuiti, letture e giochi cognitivi, partecipazione a community online e attività culturali digitali.

L'incontro alterna spiegazioni brevi con elementi interattivi:

**-Incontri informativi in piccoli gruppi**, dove facilitatori digitali organizzano simulazioni pratiche, rispondono a domande e sfatano i miti più comuni sulla tecnologia.

**-Organizzazione di seminari e talk** con esperti, per affrontare le paure legate alla tecnologia e spiegare come questa possa migliorare la qualità della vita.

**-Testimonianze di pari:** racconti di persone over 50 che hanno già partecipato ai corsi gli anni precedenti e ne hanno tratto beneficio.

### **3.Esercitazioni pratiche guidate**

La seconda parte della giornata è dedicata alla pratica. I volontari propongono esercitazioni semplici, simulate e non rischiose, come:

- *identificare un'email di phishing;*
- *scegliere una password sicura;*
- *riconoscere un SMS falso;*
- *distinguere una pagina web affidabile da una fraudolenta;*
- *simulare un acquisto online sicuro;*

Ogni esercizio viene svolto passo-passo e ripetuto con chi presenta maggiori difficoltà, così da consolidare le competenze e rafforzare la fiducia personale.

### **4.Distribuzione di materiali informativi**

Al termine della giornata, i volontari distribuiscono brochure e schede semplificate relative ai temi trattati; le brochure saranno sia in **formato cartaceo che digitali**, e restano ai partecipanti come guida da consultare a casa, favorendo ulteriore autonomia e apprendimento.

### **5.Follow-up e monitoraggio della percezione digitale**

Al termine dell'incontro viene somministrato un **sondaggio finale (Google Form o cartaceo)** per misurare:

- *variazione della fiducia nell'uso del digitale;*
- *percezione del rischio;*
- *capacità di riconoscere truffe o contenuti sospetti;*
- *aumento della motivazione all'uso dei servizi digitali.*

I volontari registrano i dati in un **report trimestrale** che permette di misurare i cambiamenti culturali e psicologici nel tempo.

| <b>RUOLO DEI VOLONTARI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creare un clima di fiducia e accoglienza, superando timori e vergogna iniziale.</li> <li>• Spiegare concetti complessi in un linguaggio semplice, concreto e adatto al target.</li> <li>• Guidare esercitazioni pratiche sicure, simulando situazioni reali ad alto rischio per gli over 50.</li> <li>• Riconoscere segnali di vulnerabilità digitale e intervenire con supporto personalizzato.</li> <li>• Monitorare i cambiamenti di percezione e atteggiamento verso il digitale nel tempo.</li> <li>• Diffondere materiale informativo semplice, accessibile e utile nella vita quotidiana.</li> </ul> |                                                                                                                                                      |
| <b>TIMELINE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>PARTNERSHIP</b>                                                                                                                                   |
| Durata: <b>11 mesi</b><br>Inizio-Fine: <b>2°-12° mese</b><br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7):<br>✓ <b>FIPAC CONFESERCENTI</b><br>✓ <b>ERRIPA SERVICE SRL</b> |
| <b><i>Questa attività sarà identica in tutte le sedi di progetto</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      |

### **5.4)Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (\*)**

| <b>ENTE</b> | <b>Sedi</b>            | <b>RISORSE UMANE</b>                                            |
|-------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|             | Palermo<br>Via Ferrara | - N. 1 Referente amministrativo<br>- N. 1 Referente Informatico |
|             | Alia (PA)              | - N. 1 Referente amministrativo<br>- N. 1 Referente Informatico |
|             | Bisacquino (PA)        | - N. 1 Referente amministrativo<br>- N. 1 Referente Informatico |

|                                                                                                                                                               |                           |                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>ERRIPA</b>                                                                                                                                                 | Villabate (PA)            | - N. 1 Referente amministrativo<br>- N. 1 Referente Informatico |
|                                                                                                                                                               | Castelbuono (PA)          | - N. 1 Referente amministrativo<br>- N. 1 Referente Informatico |
|                                                                                                                                                               | Palermo<br>Via de Spuches | - N. 1 Referente amministrativo<br>- N. 1 Referente Informatico |
| <b>OLTRE ALLE RISORSE UMANE SOPRADESCRITTE POSSIAMO CONSIDERARE ANCHE TUTTE LE RISORSE UMANE MESSE A DISPOSIZIONE DAGLI ENTI PARTNER E DESCRITTE AL BOX 7</b> |                           |                                                                 |

#### 5.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (\*)

| ENTE                                                                                                                                          | SEDI                      | RISORSE STRUMENTALI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ERRIPA</b>                                                                                                                                 | Palermo<br>Via Ferrara    | In ognuna delle sedi degli enti di accoglienza saranno disponibili i seguenti strumenti:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                               | Alia (PA)                 | - Badge di identificazione che riporta: ente, titolo progetto, periodo di riferimento del progetto, logo servizio civile digitale, e della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento delle Politiche Giovanili e del Servizio Civile Universale, nome e cognome del volontario.                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                               | Bisacquino (PA)           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                               | Villabate (PA)            | - postazione adeguata a svolgere la propria attività dotata di videocamera, microfono, stampante, scanner, telefono fisso, distruggi documenti, cuffie e soprattutto PC con connessione ad Internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                               | Castelbuono (PA)          | - computer che possiedono caratteristiche differenti rientranti all'interno dei seguenti parametri:<br>Velocità di connessione: dai 72 ai 114 Mbps<br>Processore: Intel® Core™ i5\i7 CPU @ 1.90GHz – 2.90GHz<br>Tipo di sistema: Sistema operativo a 64 bit, processore basato su x64; Unità di archiviazione: dai 256 ai 512 GB; Memoria RAM: dai 6 agli 8 GB; Scheda video: ad alta risoluzione<br>Software operativo: Windows 11 e applicativi open source compatibili come OpenOffice, VCL, etc. |
|                                                                                                                                               | Palermo<br>Via de Spuches | - “postazione mobile” (PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono).<br>- aule adibite alla formazione attrezzate anche di proiettore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Alle risorse di cui sopra bisogna aggiungere le risorse strumentali che gli enti partner mettono a disposizione così come descritto al box 7. |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### 6) Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

I volontari dovranno dare la propria disponibilità a svolgere alcune attività, in via eccezionale, nei giorni festivi o prefestivi in occasione di manifestazioni o eventi che coinvolgeranno in itinere la sede di attuazione, in coerenza con gli obiettivi progettuali.

#### 7) Eventuali partner a sostegno del progetto

##### 1. FIPAC CONFESERCENTI C.F. 00493410583

La Confesercenti è una delle principali associazioni imprenditoriali del Paese e metterà a

disposizione n. 1 risorsa umana e i propri locali con attrezzature informatiche per la realizzazione dei laboratori digitali descritti al box 5.3, in particolare l'attività 1.1;1.2;1.3;2;3, nel territorio di Palermo e provincia.

**2. ERRIPA SERVICE SRL C.F. 05866780827**

Centro di elaborazione dati e di assistenza fiscale che metterà a disposizione i propri locali e n. 1 risorsa umana per supportare le azioni progettuali di sponsorizzazione e accesso facilitato ai servizi digitali per gli utenti coinvolti nel progetto, per le pratiche assistenziali che riguardano: assegni e indennità INPS, pensioni, pensioni di invalidità, contributi per specifiche categorie: anziani, disabili, etc., per la realizzazione dei laboratori digitali descritti al box 5.3, in particolare l'attività 1.1;1.2;1.3;2;3, nel territorio di Palermo.

**3. LEGA CONSUMATORI PALERMO C.F. 97193180821**

La Lega ha come obiettivo la sostenibilità e coltivare il rapporto con la rappresentanza dei consumatori e dei lavoratori intesi quali stake holder: portatori di interessi. La lega metterà a disposizione i propri locali e n. 1 risorsa umana per supportare le azioni progettuali descritte al box 5.3, in particolare l'attività P1 e P2, sponsorizzazione e accesso facilitato ai servizi per la popolazione target del territorio di Palermo.

#### **8) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione (\*)**

La metodologia utilizzata, sia per la formazione generale che per la formazione specifica, sarà prevalentemente basata sui metodi attivi. In coerenza, infatti, con i principi che stanno alla base di questo momento di formazione, si prediligerà un lavoro interattivo e basato sulle dinamiche del gruppo di lavoro.

Le tecniche attive si basano sul presupposto che l'esperienza è fonte di apprendimento; quindi, è proprio la riflessione che i partecipanti potranno fare sulla propria esperienza all'interno del contesto formativo, il catalizzatore del processo di apprendimento. Esse consistono in tecniche di apprendimento coerenti con la teoria delle dinamiche di gruppo, come la sinottica e il metodo dei casi, il T-group e l'esercitazione, i giochi di ruolo, brain storming, problem solving, circle time, etc. Il gruppo, quindi, diventa elemento fondamentale per poter lavorare bene e seguire un percorso di formazione.

Per questo accanto alla **lezione frontale**, utile strumento per il passaggio delle informazioni teoriche, si affiancheranno **tecniche non formali**.

La lezione frontale, infatti, rappresenta solo un input iniziale rispetto al contenuto del modulo da affrontare, al quale successivamente, formatore e volontari, faranno riferimento nell'utilizzo delle tecniche non formali, quali ad esempio esercitazioni, discussioni di gruppo, confronti, simulazioni e quanto possa essere utile per approfondire l'argomento.

**Strumenti che si utilizzeranno per l'erogazione della formazione generale e specifica:**

- Questionari di valutazione coerenti con il sistema accreditato dall'ente titolare
- Uso di strumenti multimediali.
- Notebook e videoproiettore per presentazioni in power point.
- Cancelleria e materiale cartaceo/dispense inerente agli argomenti della formazione
- Piattaforme di formazione a distanza (FAD) sincrone (come, ad esempio, ZOOM) e asincrone (come ad esempio Moodle)

I calendari degli incontri, di formazione generale e specifica, che riportano: date, orario, luogo, argomenti e nominativo formatore, saranno forniti a tutti i volontari, oip e operatori delle sedi di attivazione del progetto, tramite e-mail, nei tempi necessari per favorire la completa partecipazione dei volontari stessi.

*Per l'eventuale erogazione della formazione online sincrona, descritta sopra, l'ente verificherà che tutti i volontari abbiano gli strumenti informatici per seguire la formazione, da remoto, in caso contrario, si farà carico di mettere a disposizione gli strumenti in suo possesso a tutti coloro che lo richiederanno.*

### **8.a) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione generale**

La formazione generale sarà erogata prevalentemente in presenza al 100% in quanto si privilegia la relazione diretta con il volontario. Solo nelle specifiche situazioni, nelle quali si riscontrano particolari difficoltà negli spostamenti, da parte del volontario (*ad esempio nei territori dei piccoli comuni, aree interne, non ci sono frequenti mezzi pubblici, i volontari sono in numero elevato, più di 10, e quindi non è possibile usufruire per lo spostamento dell'automezzo dell'ente, etc.*) sarà programmato un calendario che prevede l'erogazione online del 50% delle ore di formazione, così come previsto dalla Circolare del 12 marzo 2025.

L'ente prevede l'utilizzo della lezione frontale e delle dinamiche non formali, nel rispetto delle percentuali riportate nelle *"Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori"*, pubblicate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio civile Universale, con decreto n. 88/2023 del 31 gennaio 2023.

- ➡ **Metodologia non formale:** almeno il 40% del monte ore totale, per il restante monte ore si utilizzerà la **Metodologia formale**

Gli argomenti della formazione generale saranno coerenti con il sistema di formazione accreditato dall'ente capofila.

La formazione viene erogata in itinere, rispettando i tempi previsti nelle suddette *Linee guida*, quindi entro i 180 giorni dall'inizio del progetto.

**Gli obiettivi principali dell'attività di formazione generale saranno:**

- Accrescere nell'operatore volontario, le conoscenze specifiche in merito al Servizio Civile Universale e al progetto di S.C.U.
- Costruire un sistema di condivisione dei valori del S.C.U.
- Diffondere e promuovere, attraverso l'operatore volontario, la cultura del servizio civile, sia all'interno dell'Ente che nella comunità locale.
- Assicurare il carattere unitario e nazionale del servizio civile.

### **8.b) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica**

La formazione specifica non vuole essere intesa come momento formale e accademico di trasferimento di sapere, ma come setting ideale di crescita, apprendimento e cambiamento.

Gli argomenti strutturati e proposti saranno inerenti alle attività e agli obiettivi del progetto, ma l'obiettivo di ogni singolo modulo non sarà quello di indottrinare e valutare successivamente i volontari, ma bensì proporre stimoli di pensiero e quindi nuovi metodi, tecniche e strumenti per affrontare situazioni professionali specifiche.

La formazione specifica sarà erogata prevalentemente in presenza al 100% in quanto si privilegia la relazione diretta con il volontario. Solo nelle specifiche situazioni nelle quali si riscontrano particolari difficoltà negli spostamenti, da parte del volontario (*ad esempio nei territori dei piccoli comuni, aree interne, non ci sono frequenti mezzi pubblici, i volontari sono in numero elevato, più di 10, e quindi non è possibile usufruire per lo spostamento dell'automezzo dell'ente, etc.*) sarà programmato un calendario che prevede l'erogazione online sincrona del 30% delle ore di formazione, così come previsto dalla Circolare del 12 marzo 2025.

Gli argomenti della formazione specifica sono specificati al box 9. La formazione viene erogata in itinere, cosicché si siano già creati nel gruppo di lavoro le condizioni relazionali ed un clima adeguato al confronto e alla collaborazione, rispettando i tempi previsti nelle *Linee guida*, quindi entro i primi 90 giorni dall'inizio del progetto.

Per quanto riguarda il presente Avviso, inerente il Servizio Civile digitale, si fa presente che i volontari, oltre alle ore di formazione specifica erogate dall'ente promotore del progetto di n. 34 ore, dovranno seguire un percorso online a cura del *Dipartimento per la trasformazione digitale* e del *Dipartimento per le Politiche Giovanili ed il servizio civile universale* per un n. totale di 38 ore così suddivise:

- n. 16 ore webinar interattivi su DigComp 3 e DigCompEdu;

- n. 4 ore webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale”;
- n. 18 ore moduli online di autoapprendimento

**Obiettivi principali dell’attività di formazione saranno:**

- Accrescere nel volontario, le competenze specifiche coerenti con il percorso formativo etico-sociale proposto dal progetto.
- Stimolare nel volontario il desiderio di approfondire il proprio “sapere” nel settore.
- Avviare un processo di riflessione e maturazione in relazione alle difficoltà affrontate, dallo stesso volontario, durante lo svolgimento delle attività.
- Stimolare la capacità di assunzione di responsabilità di fronte a problematiche specifiche.
- Accrescere nel volontario la capacità di confronto e scambio con l’altro.
- Acquisire specifiche metodologie e strumenti specifici del progetto scelto.

**MODALITA’ DI EROGAZIONE ONLINE TOTALMENTE ASINCRONA**

Così come riportato nella circolare del 12/03/2025, è consentito l'utilizzo facoltativo della FAD, anche nella modalità *totalmente asincrona*, per lo svolgimento dei corsi di formazione generale e specifica nei casi di seguito dettagliati:

- a) per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate ai corsi di formazione generale e specifica, 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 (oltre il terzo OV per sede, l’Ente deve rispettare le modalità di formazione normativamente applicabili);
- b) per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione generale e specifica. Tale possibilità, riservata ai subentranti che hanno avviato il loro servizio successivamente all’erogazione di talune azioni formative e dunque oggettivamente nell’impossibilità di poterne fruire, non contempla alcuna limitazione del numero di OV, segnatamente di OV subentranti (farà fede la data di ingresso rispetto a quella di erogazione della formazione);
- c) per l’erogazione del solo modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale.

**9)Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l’indicazione della durata di ciascun modulo (\*)**

| <b>MODULO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>ORE</b> | <b>ATTIVITA’ CORRELATE</b>            | <b>FORMATORE</b>           | <b>METODOLOGIA</b>                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. INTRODUZIONE AL PROGETTO E AL PROGRAMMA</b><br>✓ <b>Presentazione del progetto e del programma generale</b> e delle sue finalità.<br>✓ <b>Settori, ambito d’azione:</b> settore E, ambito F<br>✓ <b>Le criticità del contesto di riferimento:</b> il digital divide in Italia e l’impatto del progetto.<br>✓ <b>Focus sui destinatari:</b> over 50, soggetti in condizione di vulnerabilità ed esclusione sociale<br>✓ <b>Enti co-progettanti:</b> ERRIPA e le sue sedi<br>✓ <b>Gli obiettivi specifici</b><br>✓ <b>Le attività previste:</b> attività P, A1, A2 e A3<br>✓ <b>Il ruolo dei volontari</b> all'interno del progetto.<br>✓ <b>Metodologie di lavoro utilizzate:</b> | <b>5</b>   | Tutte le attività previste al box 5.3 | - GIARDI G.<br>- D’ANNA V. | ✓ Lezione frontale;<br>✓ Lezione online sincrona;<br>✓ Metodi attivi: brain storming, role playing, analisi dei casi, esercitazioni pratico-guidate, gruppi di lavoro. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                                       |                                          |                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>brainstorming, role playing, lezione frontale</b><br><b>✓ Somministrazione test di valutazione e follow-up</b><br><b>✓ Focus Agenda 2030: goal 4, 4.6, 10 e 10.3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                                       |                                          |                                                                                                                                                                                             |
| <b>2. EDUCAZIONE DIGITALE E LABORATORI DIGIT.START</b><br><b>✓</b> Principi di educazione degli adulti over 50: apprendimento esperienziale, gradualità, rinforzo positivo.<br><b>✓</b> Strutturazione dei laboratori digitali: definizione degli obiettivi, sequenza delle attività, durata, materiali e strumenti.<br><b>✓</b> Progettazione di moduli coerenti con il framework digcomp 2.0 (competenze di base, comunicazione digitale, gestione dati, problem solving).<br><b>✓</b> Metodologia “learning by doing”: esercitazioni pratiche, simulazioni guidate, casi concreti tratti dalla vita quotidiana (prenotazioni, email, pagamenti, servizi pa).<br><b>✓</b> Adattamento dei contenuti a utenti con fragilità e bisogni speciali<br><b>✓</b> Valutazione pre/post delle competenze e monitoraggio dei progressi.<br><b>✓</b> Produzione di materiali didattici semplici, inclusivi e replicabili (schede operative, mini-guide)<br><b>✓</b> Esercitazioni pratiche                                                                          | <b>5</b> | Attività 2.1                          | - <b>GIARDI G.</b><br>- <b>D'ANNA V.</b> | <b>✓</b> Lezione frontale;<br><b>✓</b> Lezione online sincrona;<br><b>✓</b> Metodi attivi: brain storming, role playing, analisi dei casi, esercitazioni pratico-guidate, gruppi di lavoro. |
| <b>3. COMPETENZE TRASVERSALI PER I VOLONTARI</b><br><b>✓</b> <b>Quadro europeo delle competenze trasversali</b><br><b>✓</b> <b>Differenza tra hard e soft skill</b><br><b>✓</b> <b>Principali soft skills richieste all'interno del progetto</b><br><b>✓</b> <b>Competenze digitali e cittadinanza digitale</b><br><b>✓</b> <b>Gestione del gruppo</b><br><b>✓</b> <b>Comunicazione efficace:</b> saper esprimere informazioni in modo chiaro e comprensibile.<br><b>✓</b> <b>Ascolto attivo ed empatia:</b> comprendere le esigenze e le emozioni degli altri.<br><b>✓</b> <b>Mediazione del conflitto</b><br><b>✓</b> <b>Problem solving e pensiero critico:</b> analizzare situazioni e trovare soluzioni efficaci.<br><b>✓</b> <b>Gestione dello stress e resilienza:</b> mantenere la calma in situazioni complesse e difficili.<br><b>✓</b> <b>Leadership e capacità decisionale</b><br><b>✓</b> <b>Gestione del tempo e pianificazione</b><br><b>✓</b> <b>Creatività e innovazione:</b> proporre nuove idee e soluzioni per migliorare il progetto. | <b>5</b> | Tutte le attività previste al box 5.3 | - <b>GIARDI G.</b><br>- <b>D'ANNA V.</b> | <b>✓</b> Lezione frontale;<br><b>✓</b> Lezione online sincrona;<br><b>✓</b> Metodi attivi: brain storming, role playing, analisi dei casi, esercitazioni pratico-guidate, gruppi di lavoro. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                       |                      |                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4. FACILITAZIONE AI SERVIZI DIGITALI DELLA PA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Il ruolo del volontario come facilitatore digitale e mediatore tra cittadino e PA.</li> <li>✓ Analisi dei bisogni digitali.</li> <li>✓ Strutturazione del Digi-Point: gestione appuntamenti, registrazione accessi, monitoraggio attività.</li> <li>✓ CIE: attivazione, recupero credenziali, utilizzo consapevole.</li> <li>✓ Focus sulle potenzialità della CIE</li> <li>✓ Accesso ai principali portali della pa (inps, agenzia delle entrate, comuni, sanità digitale regionale).</li> <li>✓ Utilizzo del fascicolo sanitario elettronico.</li> <li>✓ Prenotazioni online, certificati anagrafici, pagamento tributi tramite pagopa.</li> <li>✓ Gestione delle comunicazioni digitali ufficiali (pec, email, notifiche).</li> <li>✓ Risoluzione delle criticità tecniche più frequenti (errori di autenticazione, password, dispositivi nfc).</li> <li>✓ Normativa di base su identità digitale e accesso ai servizi pubblici.</li> </ul> | <b>6</b> | Attività 1.1, 1.2, 1.3                | <b>-MARINO S.</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lezione frontale;</li> <li>✓ Lezione online sincrona;</li> <li>✓ Metodi attivi: brain storming, role playing, analisi dei casi, esercitazioni pratico-guidate, gruppi di lavoro.</li> </ul> |
| <b>5. SICUREZZA DIGITALE E PREVENZIONE DEI RISCHI ONLINE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Phishing, smishing e truffe più diffuse in sicilia.</li> <li>✓ Come riconoscere le truffe e prevenire il rischio</li> <li>✓ Creazione e gestione password sicure.</li> <li>✓ Tutela dei dati personali e privacy.</li> <li>✓ Uso consapevole di home banking, acquisti online e social.</li> <li>✓ Educazione alla fiducia digitale</li> <li>✓ Contrasto alla diffidenza culturale.</li> <li>✓ Esercitazioni pratiche sulla gestione del rischio online</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>5</b> | Attività 3.1                          | <b>-MARINO S.</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lezione frontale;</li> <li>✓ Lezione online sincrona;</li> <li>✓ Metodi attivi: brain storming, role playing, analisi dei casi, esercitazioni pratico-guidate, gruppi di lavoro.</li> </ul> |
| <b>6.FORMAZIONE INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Legge sulla sicurezza L. 81/08 e successive modifiche e integrazioni;</li> <li>✓ Caratteristiche e tipologia dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione;</li> <li>✓ Specificità e caratteristiche del progetto di servizio civile;</li> <li>✓ Rischi connessi allo svolgimento delle attività, sia presso la sede che fuori sede, per le attività che lo prevedono;</li> <li>✓ Strumenti di lavoro e relativi rischi da lavoro correlato;</li> <li>✓ Riferimenti legislativi e protocolli relativi al contrasto covid-19.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>8</b> | Tutte le attività previste al box 5.3 | <b>-TREPPIEDI G.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lezione frontale;</li> <li>✓ Lezione online sincrona;</li> <li>✓ Metodi attivi: brain storming, role playing, analisi dei casi, esercitazioni pratico-guidate, gruppi di lavoro.</li> </ul> |

**10) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (\*)**

| <i>Dati anagrafici del formatore specifico</i>                     | <i>Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <i>Modulo formazione</i>                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>TREPPIEDI GIUSEPPE</b></p> <p>nato a Palermo il 25/07/77</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2004 LAUREA Facoltà di Architettura – Università degli studi di Palermo</li> <li>- 2005 Corso di specializzazione Post-Laurea in Bioarchitettura ecosostenibile. “Esperto in Fonti di energia rinnovabili” cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, dal Ministero del Lavoro e dalla Regione Lombardia organizzato dall'Ente Consorzio Energy</li> <li>- 2007 Corso di Formazione sulla sicurezza nei cantieri edili (D.lgs.494/96 così modificato dal D.Lgs. 528/99 e ss.mm.ii. – Cantieri temporanei o Mobili) organizzato dall'Ordine degli Architetti Pianificatori Paesaggisti Conservatori della Provincia di Palermo.</li> <li>- 2016 Corso progettato da E.N.Bi.Form. in collaborazione con O.P.N. E.N.Bi. Form e O.P.R. E.N.Bi. Form. Territorialmente competente, ai sensi dell'art.2 comma 1 lettera e del D.lgs. 81/2008. AGGIORNAMENTO AL RUOLO DI COORDINATORE DELLA SICUREZZA ai sensi dell'art. 98 comma 2 e Allegato XIV del D.lgs 81/2008 e correttivo D.lgs106/09</li> <li>- 2015 RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE Presso il Centro studi Athena</li> <li>- 2017 Master di I livello annuale di 1500 ore e 60 CFU in “Metodologie Didattiche, Psicologiche, Antropologiche e Teoria e metodi di progettazione”</li> <li>- 2008/2014 DOCENTE presso En.A.I.P. Palermo - Ente di formazione professionale regionale.</li> <li>- 2014/2019 responsabile amministrativo presso En.A.I.P. Palermo - Ente di formazione professionale regionale.</li> </ul> | <p>Modulo 6 - concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</p> |
| <p><b>GIARDI GIOVANNI</b> nato a Monreale il 15/04/1956</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2013 Laurea Magistrale Programmazione E Gestione Dei Servizi Educativi E Formativi</li> <li>- Pluriennale esperienza di formazione in aula come formatore nell'ambito del servizio civile universale presso: ERRIPA e LEGA COSUMATORI dal 2010 Ad oggi.</li> <li>- En;A.I.P.- PALERMO DAL 1978 AL 2019 Responsabile Amministrativo ed Organizzativo per le attività di formazione professionale</li> <li>- Presidente ERRIPA (Ente Regionale Ricerca Istruzione Professionale e</li> <li>- Assistenza) Centro Studi Achille Grandi; Associazione di promozione sociale di ispirazione cristiana; a tutt'oggi. Responsabile Servizi Assistenza Fiscale; a tutt'oggi</li> <li>- Vice Presidente A.I.P. (Associazione Italiana Pensionati) di Palermo; a tutt'oggi</li> <li>- Componente la Presidenza Provinciale della CONFESERCENTI di Palermo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Modulo 1-2-3</p>                                                                                                                                            |
| <p><b>MARINO S.</b></p>                                            | <p>Svariati anni di esperienza, dal 1993 ad oggi, presso diverse Associazioni di servizi per il cittadino con il ruolo di:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Moduli 4-5</p>                                                                                                                                              |

|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <p>nato a Palermo il<br/>31/05/1966</p>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tecnico informatico</i></li> <li>• <i>Responsabile dei sistemi informativi per la Sede Provinciale di Palermo;</i></li> <li>• <i>Amministratore di reti Windows basate su Server NT4, per le sedi della Sicilia su incarico della Sede Nazionale del Patronato ACLI;</i></li> <li>• <i>Assistenza tecnica per i sistemi informativi e telematici (posta elettronica, trasmissione dati) delle sedi della Sicilia su incarico della Sede Nazionale del Patronato ACLI;</i></li> <li>• <i>Configurazione di LAN e routers ADSL nelle sedi provinciali della Sicilia su incarico della Sede Nazionale del Patronato Acli;</i></li> <li>• <i>Analisi, e realizzazione di elaborati statistici con l'uso di applicativi in ambiente Windows;</i></li> <li>• <i>Realizzazione di materiale pubblicitario e informativo con l'ausilio dei principali pacchetti grafici: Corel Draw, MS Publisher, Kinetix 3D Studio Max;</i></li> <li>• <i>Organizzazione di corsi di formazione informatica per gli operatori su incarico dell'Ufficio di coordinamento regionale per la Sicilia;</i></li> <li>• <i>Docenza in corsi di formazione informatica di base per gli operatori permanenti del Patronato Acli della Sicilia.</i></li> </ul> |                     |
| <p><b>VALENTINA<br/>D'ANNA</b></p> <p>Nata a Palermo il<br/>28/06/1982</p> | <p>-2005 Laurea Magistrale in Psicologia dello sviluppo e dell'educazione</p> <p>- Dal 2012 ad oggi<br/>Attività di consulenza a sportello presso ERRIPA centro studi Achille Grandi per le seguenti attività: consulente per anziani, disabili, consulente per immigrati, orientamento al lavoro, attività di counseling, orientamento ai servizi territoriale e di assistenza domiciliare.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Moduli 1-2-3</p> |