

**Allegato B1 – Servizio Civile Digitale**

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI  
SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2024**

**Ente Titolare: LEGA NAZIONALE DELLE COOPERATIVE E MUTUE – Cod. Ente SU00042**

**TITOLO DEL PROGETTO: InDigit@le**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport  
23. Educazione informatica

**DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:** L'obiettivo del progetto "InDigit@le" è quello di favorire una maggiore diffusione delle competenze digitali tra i cittadini e le cittadine nell'area metropolitana di Bari, con una particolare attenzione all'alfabetizzazione digitale, in modo da supportare i cittadini nell'utilizzo di Internet, sensibilizzandoli relativamente ai rischi e pericoli e avvicinandoli ai servizi digitali pubblici e privati

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

<b>Titolo Attività (riportate al punto 5.1)</b>	<b>RUOLO DEL VOLONTARIO c/o Sede di attuazione progetto</b>	<b>SEDI DI ATTUAZIONE PROGETTO (inserire cod. helios e coop.va/indirizzo della sede di attuazione)</b>
<b>Living lab - Superare il digital divide creando connessioni</b>	Il volontario/a supporta l'ideazione, la progettazione di dettaglio dei singoli incontri, la predisposizione e l'attivazione dei contatti, gli inviti, le relazioni esterne. Predisporre i materiali e contribuisce all'organizzazione logistica dell'iniziativa (creazione del setting, organizzazione degli spazi e dei materiali, ecc.). Insieme allo staff di Legacoop Puglia e dei partners, agisce da facilitatore negli incontri del Living Lab nelle varie fasi di esplorazione dei problemi, proposte di soluzioni e sperimentazione delle stesse, creazione e consolidamento delle reti locali.	LEGACOOP PUGLIA, via Giuseppe Capruzzi, 228 - Bari Cod. SU ente di accoglienza 147709

<p><b>Cittadini in digitale - un percorso per accompagnare i cittadini nell'utilizzo dei servizi pubblici digitali</b></p>	<p>Il volontario/a collabora alla progettazione di dettaglio dei singoli moduli del percorso, all'ideazione delle attività pratiche, alla preparazione dei materiali. Contribuisce all'allestimento degli spazi e all'organizzazione logistica. Insieme agli esperti di Informa e dei partners agisce da facilitatore digitale durante le attività, interagendo con gli utenti, supportandoli nelle attività pratiche e nell'utilizzo del digitale, al fine di renderli gradualmente autonomi nello svolgimento delle operazioni, condividendo un approccio positivo alle tecnologie e alla risoluzione di eventuali difficoltà e problemi.</p>	<p>INFORMA SCARL, via Gaetano Devitofrancesco 49 - Bari - Cod. SU ente di accoglienza 146152</p>
<p><b>Job club - Il digitale a supporto della ricerca del lavoro</b></p>	<p>Il volontario/a contribuisce alla preparazione dei materiali e dell'allestimento complessivo degli spazi. Ricerca, raccoglie e condivide esperienze positive, tools e strumenti da condividere con gli utenti nelle sessioni del Job club.</p> <p>Insieme agli esperti di Informa agisce da facilitatore digitale durante le attività, interagendo con gli utenti, supportandoli nelle attività pratiche e nell'utilizzo del digitale, al fine di renderli gradualmente autonomi nello svolgimento delle operazioni, condividendo un approccio positivo alle tecnologie e alla risoluzione di eventuali difficoltà e problemi.</p>	<p>INFORMA SCARL, via Gaetano Devitofrancesco 49 - Bari - Cod. SU ente di accoglienza 146152</p>
<p><b>Percorsi di Facilitazione individuale - un approccio one-to-one per accompagnare i cittadini nel mondo digitale</b></p>	<p>Il volontario/a sulla base delle esigenze rilevate Insieme ai facilitatori digitali presenti nei punti di facilitazione gestiti da Informa costruisce il percorso, identifica il numero di moduli da proporre all'utente, predispone il materiale. Interagisce con l'utenza fissando un calendario di incontri e organizza la logistica.</p>	<p>INFORMA SCARL, via Gaetano Devitofrancesco 49 - Bari - Cod. SU ente di accoglienza 146152</p>
<p><b>Le trappole della rete</b></p>	<p>Il volontario/a collabora alla progettazione di dettaglio dell'attività educativa, all'ideazione delle attività pratiche, alla preparazione dei materiali. Contribuisce all'allestimento degli spazi e all'organizzazione logistica. Insieme agli esperti di Sinergia e dei partners agisce da facilitatore digitale durante le attività, interagendo con gli utenti, supportandoli nelle attività pratiche e nell'utilizzo del digitale, al fine di renderli gradualmente autonomi nello svolgimento delle operazioni, condividendo un approccio positivo alle tecnologie e alla risoluzione di eventuali difficoltà e problemi.</p>	<p>SINERGIA s.c.s., Piazzale Ferdinando II di Borbone 18 - Bitonto Cod. SU ente di accoglienza 203743</p>
<p><b>Digital Media Literacy - un ponte per lo scambio intergenerazionale</b></p>	<p>Il volontario/a collabora alla progettazione di dettaglio dell'attività educativa, all'ideazione delle attività pratiche, alla preparazione dei materiali. Contribuisce all'allestimento degli spazi e all'organizzazione logistica. Insieme agli esperti di Sinergia e dei partners agisce da</p>	<p>SINERGIA s.c.s., Piazzale Ferdinando II di Borbone 18 - Bitonto Cod. SU ente di accoglienza 203743</p>

	<p>facilitatore digitale durante le attività, interagendo con gli utenti, supportandoli nelle attività pratiche e nell'utilizzo del digitale, al fine di renderli gradualmente autonomi nello svolgimento delle operazioni, condividendo un approccio positivo alle tecnologie e alla risoluzione di eventuali difficoltà e problemi.</p>	
<p><b>Valorizzazione culturale in digitale</b></p>	<p>Il volontario/a collabora alla progettazione di dettaglio dell'attività educativa, alla verifica dell'usabilità e aggiornamento degli strumenti digitali, alla preparazione dei materiali didattici di supporto. Contribuisce all'allestimento degli spazi e all'organizzazione logistica. Insieme agli esperti di Sinergia e dei partners agisce da facilitatore digitale durante le attività, interagendo con gli utenti, supportandoli nelle attività pratiche e nell'utilizzo della piattaforma e dei visori, al fine di renderli gradualmente autonomi nello svolgimento delle operazioni, condividendo un approccio positivo alle tecnologie e alla risoluzione di eventuali difficoltà e problemi</p>	<p>SINERGIA s.c.s., Piazzale Ferdinando II di Borbone 18 - Bitonto Cod. SU ente di accoglienza 203743</p>

<p><b>Titolo Attività</b> (riportate al punto 5.1)</p>	<p><b>RUOLO DEL VOLONTARIO c/o</b> Sede di attuazione progetto</p> <p><b>LEGACOOP PUGLIA, via Giuseppe Capruzzi, 228 - Bari - Cod. SU ente di accoglienza 147709</b></p>	<p><b>RUOLO DEL VOLONTARIO c/o</b> Sede di attuazione progetto</p> <p><b>INFORMA SCARL, via Gaetano Devitofrancesco 49 - Bari - Cod. SU ente di accoglienza 146152</b></p>	<p><b>RUOLO DEL VOLONTARIO c/o</b> Sede di attuazione progetto</p> <p><b>SINERGIA s.c.s., Piazzale Ferdinando II di Borbone 18 - Bitonto Cod. SU ente di accoglienza 203743</b></p>
<p><b>Il puzzle dei bisogni: costruire insieme la cornice da cui partire</b></p>	<p>Il volontario/a collabora all'analisi di desk e alla predisposizione degli strumenti di rilevazione, collaborando ad individuare gli item adeguati, testarli, fino alla stesura finale dei questionari e delle tracce di focus group e interviste.</p> <p>Contribuisce all'intercettazione dei destinatari tra gli utenti di Legacoop Puglia, i cittadini delle comunità, somministra insieme allo staff di Legacoop Puglia, gli strumenti di rilevazione ed elabora i risultati, predisponendo report finali che andranno a</p>	<p>Il volontario/a collabora all'analisi di desk e alla predisposizione degli strumenti di rilevazione, collaborando ad individuare gli item adeguati, testarli, fino alla stesura finale dei questionari e delle tracce di focus group e interviste.</p> <p>Contribuisce all'intercettazione dei destinatari, tra gli utenti di Informa Scarl presso i servizi gestiti nell'ambito della Città metropolitana di Bari, somministra insieme allo staff di Informa Scarl gli strumenti di rilevazione ed elabora i risultati, predisponendo report finali.</p>	<p>Il volontario/a collabora all'analisi di desk e alla predisposizione degli strumenti di rilevazione, collaborando ad individuare gli item adeguati, testarli, fino alla stesura finale dei questionari e delle tracce di focus group e interviste.</p> <p>Contribuisce all'intercettazione dei destinatari, individuati tra gli utenti della cooperativa Sinergia, somministra insieme allo staff di Sinergia s.c.s. gli strumenti di rilevazione ed elabora i risultati, predisponendo report finali.</p>

	comporre il report complessivo.		
<b>Cittadini 2.0 - Orientarsi tra i servizi digitali</b>		<p>Il volontario/a collabora alla progettazione di dettaglio dei laboratori, all'ideazione delle attività pratiche, alla preparazione dei materiali. Contribuisce all'allestimento degli spazi e all'organizzazione logistica.</p> <p>Individua e predispone esercizi e simulazioni nell'accesso ai principali servizi digitali per il cittadino, con particolare attenzione per i servizi della PA, favorendo la condivisione tra gli utenti.</p> <p>Insieme agli esperti di Informa e dei partner agisce da facilitatore digitale durante le attività, interagendo con gli utenti, supportandoli nelle attività pratiche, condividendo un approccio positivo alle tecnologie e alla risoluzione di eventuali difficoltà e problemi.</p>	<p>Il volontario/a collabora alla progettazione di dettaglio dei laboratori, all'ideazione delle attività pratiche, alla preparazione dei materiali. Contribuisce all'allestimento degli spazi e all'organizzazione logistica.</p> <p>Individua e predispone esercizi e simulazioni nell'accesso ai principali servizi digitali per il cittadino, favorendo la condivisione tra gli utenti.</p> <p>Insieme agli esperti di Sinergia e dei partners agisce da facilitatore digitale durante le attività, interagendo con gli utenti, supportandoli nelle attività pratiche, condividendo un approccio positivo alle tecnologie e alla risoluzione di eventuali difficoltà e problemi.</p>

<b>Titolo Attività</b> (riportate al punto 5.1)	<b>RUOLO DEL VOLONTARIO c/o Sede di attuazione progetto</b>	<b>RUOLO DEL VOLONTARIO c/o Sede di attuazione progetto</b>	<b>RUOLO DEL VOLONTARIO c/o Sede di attuazione progetto</b>
<b>Workshop laboratori alfabetizzazione digitale</b>	<p>LEGACOOP PUGLIA, via Giuseppe Capruzzi, 228 - Bari - Cod. SU ente di accoglienza 147709</p>	<p>INFORMA SCARL, via Gaetano Devitofrancesco 49 - Bari - Cod. SU ente di accoglienza 146152</p>	<p>SINERGIA s.c.s., Piazzale Ferdinando II di Borbone 18 - Bitonto Cod. SU ente di accoglienza 203743</p>
<b>e di</b>	<p>Il volontario/a collabora alla progettazione di dettaglio dei workshop, all'ideazione delle attività pratiche, alla preparazione dei materiali, su indicazione dei formatori ed esperti. Contribuisce all'allestimento degli spazi e all'organizzazione logistica, anche contribuendo a scegliere gli spazi dedicati alle attività itineranti, partecipare ai sopralluoghi, relazionarsi con referenti di associazioni e cooperative locali.</p> <p>Insieme agli esperti di Legacoop Puglia, Informa, Sinergia e dei partners agisce da facilitatore digitale durante le attività, interagendo con gli utenti, supportandoli nelle attività pratiche, condividendo un approccio positivo alle tecnologie e alla risoluzione di eventuali difficoltà e problemi.</p>		

	<p>Il volontario/a collabora alla progettazione di dettaglio dei laboratori, all'ideazione delle attività pratiche, alla preparazione dei materiali. Contribuisce all'allestimento degli spazi e all'organizzazione logistica.</p> <p>Individua e predispone esercizi e simulazioni semplici relativamente alle competenze di base, favorendo la condivisione tra gli utenti.</p> <p>Insieme agli esperti di Legacoop Puglia, Informa, Sinergia e dei partner agisce da facilitatore digitale durante le attività, interagendo con gli utenti, supportandoli nelle attività pratiche, condividendo un approccio positivo alle tecnologie e alla risoluzione di eventuali difficoltà e problemi.</p>
<b>Digital soft skills - competenze trasversali per approcciarsi al digitale</b>	<p>Il volontario/a contribuisce a predisporre informative e comunicazioni per la condivisione degli strumenti di rilevazione, supporta la somministrazione e la successiva la condivisione dei report con gli utenti.</p> <p>Contribuisce all'organizzazione delle sessioni di condivisione dei risultati in piccoli gruppi, organizzando la partecipazione, il setting, gli spazi e i materiali. Affianca gli operatori e le operatrici di Legacoop Puglia e Informa nell'analisi dei risultati.</p>
<b>Attività di promozione e sensibilizzazione</b>	<p>Il volontario/a, con il supporto dello staff della Fondazione Pico, e tramite gli strumenti, kit e materiali forniti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- struttura e predispone un piano di comunicazione per la promozione e sensibilizzazione del progetto, definendo obiettivi misurabili (predisposti su un orizzonte temporale e distinti per i diversi pubblici di riferimento, sia per livello di maturità digitale che per fasce di età, genere e altre informazioni utili) e relativi strumenti, azioni e attività svolte;</li> <li>- predispone un piano di monitoraggio dei risultati raggiunti, e definisce, oltre alla misurazione oggettiva degli obiettivi come definiti, anche strumenti offline e online per la raccolta di valutazioni sulle attività e servizi resi attraverso la consultazione diretta degli utenti del progetto;</li> <li>- struttura un piano editoriale dei contenuti e materiali sia offline che online;</li> <li>- realizza i contenuti come definiti (video, audio, grafica, infografica, news, interviste, altro) e li distribuisce su canali distinti e precedentemente individuati sulla base dei pubblici di riferimento;</li> <li>- attiva canali social dedicati al progetto, come definiti nel piano di comunicazione, e ne gestisce contenuti e attività di contatto.</li> </ul>

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

**SEDE di Servizio:** LEGACOOOP PUGLIA, via Giuseppe Capruzzi, 228 - Bari - Cod. SU ente di accoglienza 147709

**SEDE di Servizio:** SINERGIA s.c.s., Piazzale Ferdinando II di Borbone 18 - Bitonto Cod. SU ente di accoglienza 203743

**SEDE di Servizio:** INFORMA SCARL, via Gaetano Devitofrancesco 49 - Bari - Cod. SU ente di accoglienza 146152

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

**numero complessivo posti previsti dal progetto: 5**

**- di cui n. 5 senza vitto e alloggio**

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

- Durante il periodo obbligatorio di formazione (generale e specifica) non potranno essere usufruiti giorni di permesso.
- Saranno possibili trasferimenti presso sedi temporanee per un massimo di 60 giorni come previsto dalla Circolare di riferimento.
- Disponibilità a forme di flessibilità legate ad eventuali variazioni apportate all'orario di attività, motivate da esigenze progettuali
- Rispetto dei regolamenti delle cooperative e attinenza alle carte dei servizi e alle procedure e protocolli di ciascun servizio.
- Rispetto del segreto professionale e delle norme relative alla privacy; in particolare, l'operatore volontario avrà l'obbligo di non divulgare i dati e le informazioni relative agli utenti/destinatari del progetto e sarà invitato a mantenere un comportamento rispettoso delle persone e dei contesti lavorativi (D.Lgs. 196/03).

- n. giorni di servizio settimanali: 5

orario: monte ore annuo 1.145

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

attestazione da parte di ente terzo

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:** inserire il sistema di selezione che si intende adottare per la

**Valutazione dei titoli e delle esperienze lavorative e/o di volontariato** in aree attinenti e non attinenti al progetto prescelto, per un **massimo di 35 punti complessivi**, così suddivisi:

Per i **titoli di studio** (si valuta solo il titolo più elevato) vengono assegnati:

- 10 punti per la Laurea specialistica (magistrale) attinente al progetto
- 9 punti per la Laurea specialistica (magistrale) non attinente al progetto
- 8 punti per la Laurea triennale (di primo livello) attinente al progetto
- 7 punti per la Laurea triennale (di primo livello) non attinente al progetto
- 6 punti per il Diploma di scuola secondaria di II grado attinente al progetto
- 5 punti per il Diploma di scuola secondaria di II grado non attinente al progetto
- 4 punti per Qualifiche/Diplomi professionali attinenti al progetto (triennali/quadriennali)
- 3 punti per Qualifiche/Diplomi professionali non attinenti al progetto (triennali/quadriennali)
- 1 o 2 punti per assolvimento dell'obbligo di istruzione (biennio con certificati frequenza scolastica = 1 punto per ogni anno concluso. Max 2 punti assegnabili)
- 0.50 punti per Esame di Stato del primo ciclo di studio

Per **altra formazione** (il punteggio può essere cumulato per un **massimo di 6 punti**):

*Tirocini/stage svolti* (relativi a percorsi di studio NON ancora terminati. Max 2 punti assegnabili):

- 2 punti se attinenti al progetto
- 1 punto se non attinenti al progetto

*Svolgimento del Servizio Civile (garanzia giovani e/o bandi sperimentali...)*

- 3 punti. L'esperienza deve intendersi conclusa al momento della selezione e deve essere stata espletata nella sua interezza. In caso contrario il punteggio non sarà assegnato)

Per la valutazione delle **esperienze lavorative e/o di volontariato** (massimo punteggio **15 punti**):

- nelle aree di intervento previste dal progetto viene assegnato 0.75 punti per ogni mese o frazione superiore a 15 giorni (fino ad **massimo di 9 punti** con un periodo massimo valutabile di 12 mesi).
- nelle aree di intervento differenti da quelle indicate dal progetto vengono assegnati 0,5 punti per ogni mese o frazione superiore a 15 giorni (fino ad un **massimo di 6 punti** con un periodo massimo valutabile di 12 mesi).

**N.B.** *le esperienze lavorative e/o di volontariato devono essere dichiarate con autocertificazione oppure documentate dal datore di lavoro e/o che ne attesti, in particolare, la tipologia e la durata. In assenza di documentazione/dichiarazione e/o di durata/tipologia (quest'ultima anche non chiaramente rilevabile) il punteggio non sarà assegnato.*

Per il **colloquio** viene assegnato un punteggio complessivo di massimo **65 punti**. Qualora il candidato non raggiunga la soglia minima di 36/65 sarà considerato non idoneo al Servizio Civile Universale, indipendentemente dal punteggio titoli e/o esperienze lavorative, altra formazione raggiunti.

Nello specifico, in relazione al colloquio, saranno valutate:

- le conoscenze riguardanti il Servizio Civile, la conoscenza dei principi della cooperazione e dell'ente Legacoop, la rilevanza del percorso formativo e lavorativo sotto il profilo qualitativo e agli interessi generali del candidato, la conoscenza del mondo dell'associazionismo con conseguente bagaglio esperienziale nel campo del sociale, nonché in interventi rivolti alla comunità locale.

In questa prima parte del colloquio vengono assegnati fino ad un **massimo di 20 punti**;

- la conoscenza del progetto scelto, le motivazioni generali che hanno spinto il candidato alla scelta del progetto, la disponibilità verso le modalità di attuazione riguardanti il progetto, nonché le caratteristiche comunicative e relazionali del candidato e capacità di autovalutazione.

Nella seconda parte del colloquio vengono assegnati fino ad un **massimo di 45 punti**

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**Sede di realizzazione della formazione generale LEGACOOP PUGLIA, via Giuseppe Capruzzi, 228 - Bari - Cod. SU ente di accoglienza 147709**

**Durata della formazione: 34 ore**

## FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

**Sede di realizzazione della formazione specifica:** LEGACOOP PUGLIA, via Giuseppe Capruzzi, 228 - Bari - Cod. SU ente di accoglienza 147709

### Tecniche e metodologie

La metodologia della formazione alternerà momenti informativi ad approfondimenti in gruppo su base esperienziale favorendo il confronto interpersonale e l'analisi individuale delle motivazioni dei volontari. Sarà privilegiata una metodologia circolare ed interattiva più consona a valorizzare scambi e confronti ed a favorire un arricchimento reciproco.

La formazione specifica si realizzerà attraverso lezioni frontali, dispense formative, azioni di intervento, confronti di gruppo, proiezioni video, giochi di simulazione, incontri di verifica, studio dei casi, formazione on the job.

### Moduli della formazione, contenuti dei moduli

#### Modulo 1 - Accoglienza

##### Contenuto del modulo:

Accoglienza, descrizione del progetto di Servizio Civile Digitale (mission, attività, destinatari, personale).

Le modalità di organizzazione dei servizi e delle attività;

Le modalità specifiche di erogazione e le attività svolte dagli operatori volontari;

Il ruolo del volontario all'interno del progetto di Servizio Civile Digitale, Il "gruppo" di Servizio Civile (compiti, ruoli e responsabilità).

Gli strumenti specifici dell'ente in dotazione agli operatori volontari.

Conoscenza degli OLP ed eventuale ulteriore referente.

Visita degli spazi e delle strutture degli enti di accoglienza.

#### Modulo 2 - Rischi connessi all'impiego dei volontari (modulo trasversale a tutte le sedi)

**Contenuto del modulo:** Formazione/informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile:

Concetti di rischio – Danno – Prevenzione – Protezione – Organizzazione della prevenzione aziendale – Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo e assistenza

L'obiettivo di questo modulo è quello di fornire ai volontari in scn tutti gli elementi fondamentali e necessari per realizzare le attività previste nel progetto di servizio civile nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nello specifico l'obiettivo principale è la conoscenza di base della sicurezza nei luoghi di lavoro, dei principali rischi legati all'attività svolta dai volontari, della modalità di valutazione dei rischi, della figura dell'addetto alla sicurezza in azienda, nonché dell'addetto alla lotta antincendio e al primo soccorso.

Più nel dettaglio saranno trattati i seguenti contenuti:

Contenuti di sistema: formazione/informazione su principi generali d.lgs. 81/08 - concetti di rischio – danno – prevenzione – protezione – organizzazione della prevenzione aziendale – diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo e assistenza.



Contenuti specifici: si procederà quindi a trattare i temi relativi ai rischi connessi all'impiego di volontari di servizio civile nelle sedi di attuazione progetto riguardo al settore e all'area di intervento del progetto.

**D. Lgs. 81/08 "sicurezza nei luoghi di lavoro" (sedi di attuazione progetto):**

- Le figure preposte all'emergenza
- Il sistema di prevenzione e protezione
- La segnaletica di sicurezza
- La gestione delle emergenze
- Previsione dei pericoli evidenti e di quelli probabili
- Agenti estinguenti e loro utilizzo
- Piano prevenzione incendi e presa visione degli estintori portatili e modalità di utilizzo
- Procedure di evacuazione (in base al piano di evacuazione)
  
- **Settore educazione e promozione culturale:**
- Normativa di riferimento
- Documento di valutazione dei rischi redatto dall'azienda
- Fattori di rischio connessi all'attività svolta ed al target di riferimento del progetto (es. informazione territoriale, attività di animazione culturale e territoriale, ecc...)
- Riconoscere un'emergenza sanitaria
- Previsione dei pericoli evidenti e di quelli probabili
- Tecniche di auto protezione specifiche ed esercitazione
- Movimentazione manuale dei carichi (se previsto), contatti con l'utenza
- Tecniche di comunicazione con il sistema emergenza
- Riconoscimento e limiti d'intervento di primo soccorso: crisi asmatica, reazioni allergiche, crisi convulsive, emorragie esterne post-traumatiche, shock, ecc..
- Tecniche di primo soccorso in casi di esposizione accidentale ad agenti chimici biologici (vapori - polveri - rischi chimici)
- Uso di apparecchiature munite di videoterminali
- Macchine, Attrezzature
- Lavoro all'aperto

**Modulo 3 - Servizi digitali locali e quelli specifici nazionali (modulo trasversale a tutte le sedi)**

**Contenuto del modulo:** Il modulo intende offrire ai volontari del servizio civile conoscenza adeguata degli scenari e definizioni teoriche e degli strumenti per diffondere le competenze digitali di base e una serie di servizi digitali correlati per realizzare le seguenti azioni:

realizzare la cittadinanza digitale: accesso e partecipazione alla società della conoscenza, con una piena consapevolezza digitale;

realizzare l'inclusione digitale: uguaglianza delle opportunità nell'utilizzo della rete.

I servizi digitali della PA, strumenti, funzioni, procedure

1. SPID

2. Uso della PEC

3. Servizi digitali dei comuni: certificazioni on line, prenotazione dei servizi e degli appuntamenti

4. PagoPA

- Strumenti e buone pratiche per la navigazione in internet

- Browser: funzionalità e punti di forza dei principali browser

- Navigazione sicura: come proteggersi da virus e malware

- Saper selezionare informazioni e contenuti: google page rank e altri strumenti

- Navigazione anonima e protezione dei dati personali
- Acquisto on line e gestione dei servizi: E-commerce e home banking

#### **Modulo 4 - Relazione interpersonale, comunicazione e ascolto (modulo trasversale a tutte le sedi)**

##### **Contenuto del modulo:**

La gestione della comunicazione nella relazione con gli utenti (cittadini e cittadine, giovani adulti, anziani) non si può affidare ad una competenza "spontanea" da parte dell'operatore, ma deve essere guidata da una consapevolezza e competenza in grado di facilitare l'accoglienza, l'ascolto e la risposta al problema.

In questo modulo verranno approfondite conoscenze, competenze e attitudini legate ai diversi canali e strumenti di comunicazione, con un approfondimento sulla comunicazione interpersonale nella relazione con gli utenti.

Principali temi trattati saranno:

La comunicazione interpersonale (emittente, ricevente, messaggio, codici)

Le "regole" alla base dei processi comunicativi

La comunicazione nella relazione con utenti

Il feedback, l'ascolto e la comprensione

Stili di risposta

Gli ostacoli alla comprensione

L'assertività

L'empatia

Il ruolo e la gestione delle emozioni.

Stabilire la fiducia

Come risolvere le criticità

Gli strumenti e le metodologie di indagine: dalle customer cartacee alle indagini on line.

#### **Modulo 5 - La relazione con l'utente (modulo trasversale a tutte le sedi)**

##### **Contenuto del modulo:**

La relazione con l'utente nei servizi al cittadino

La relazione con l'utente giovani adulti con disagio e anziani

Come condurre la comunicazione nella relazione con l'utente (cittadini e cittadine adulti) nei diversi tipi di attività

#### **Modulo 6 - Mindset digitale e digital soft skills (modulo trasversale a tutte le sedi)**

##### **Contenuto del modulo:**

Che cos'è il mindset digitale

Favorire nell'utente l'esplorazione e l'utilizzo delle proprie soft skills

Strumenti e metodi per lavorare sulle digital soft skills

Le competenze trasversali utili a favorire un approccio positivo al digitale:

Problem solving

Propensione all'apprendimento

Approccio positivo al cambiamento

Tolleranza dell'incertezza

Curiosità tecnologica

#### **Modulo 7 - E-safety: I pericoli della rete per navigatori giovani e adulti (modulo trasversale a tutte le sedi)**

##### **Contenuto del modulo:**

Metodi e strumenti per educare alla sicurezza in rete

Sicurezza e password

Software per la sicurezza e loro funzioni

Phishing

Malware

Frodi in rete

Data protection

Communities

Esempi e casi studio

**Modulo a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale e Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale** (modulo trasversale a tutte le sedi): **Il servizio di “facilitazione digitale”**

**Contenuto del modulo:**

1. L'amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica;
2. La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze;
3. Il modello del servizio di “facilitazione digitale” (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze);
4. La figura del “facilitatore digitale”: attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di *privacy*, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento;
5. I servizi digitali pubblici.

**Modulo a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale e Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale** (modulo trasversale a tutte le sedi): **Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.2**

**Contenuto del modulo:**

1. Alfabetizzazione su informazioni e dati;
2. Collaborazione e comunicazione;
3. Creazione di contenuti digitali;
4. Sicurezza;
5. *Problem solving*.

**Modulo a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale e Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale** (modulo trasversale a tutte le sedi): **Le attività di facilitazione digitale**

**Contenuto del modulo:**

*Webinar* interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale”, con studio di casi

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

**SCD – DIGIT@AL REPUBLIC**

Cod. programma PMCSU0004224020042NMTX

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

**Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti**

**Obiettivo 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni**

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

**Ambito F:**

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

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

GIOVANI CON DIFFICOLTA' ECOMOMICHE – DICHIARAZIONE ISEE PARI O INFERIORE A 15.000 EURO

Non è prevista eventuale assicurazione integrativa

L'ente di accoglienza raggiungerà i giovani con **DIFFICOLTA' ECONOMICHE** presenti sul territorio interessato dal progetto fin dalla pubblicazione del bando per la selezione dei giovani operatori volontari. In particolare verrà organizzata una specifica comunicazione con l'ausilio di una rete di soggetti presenti sul territorio, quali: sportelli Informagiovani e/o di orientamento, centri di aggregazione, centri per l'impiego, Università con i quali individuare il target al quale la misura aggiuntiva in questione si riferisce

La scelta della misura aggiuntiva prevedrà ulteriori strumenti utili ad accompagnare gli operatori volontari con difficoltà economiche. Saranno, infatti, messe a disposizione del giovane delle attrezzature informatiche (ad esempio: pc, postazione dedicata, stampante) per l'eventuale necessità nel presentare domanda e/o reperire/stampare eventuali certificazioni utili alla partecipazione al SCU.

Inoltre, sarà fornito un supporto nel reperire informazioni sulle opportunità presenti sul territorio (es. segretariato sociale – servizio che fornisce informazioni sul complesso dei servizi e delle prestazioni sociali, sanitarie, educative e culturali, sia pubbliche che private, presenti sul territorio).

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Durata del tutoraggio **ULTIMI TRE MESI DI SERVIZIO CIVILE** per un **totale complessivo di 22 ore**.

Il percorso prevede l'alternanza di incontri collettivi e individuali. In particolare:

le sessioni di gruppo sono finalizzate all'acquisizione di skills e conoscenze indispensabili per facilitare l'acquisizione della certificazione delle competenze, l'accesso al mercato del lavoro, all'esplorazione in gruppo dello scenario di riferimento e al confronto sociale;

i colloqui individuali sono finalizzati all'approfondimento e alla personalizzazione del percorso anche in riferimento alle competenze chiave apprese e implementate durante il progetto di SCU ed il sistema di

individuazione/validazione/certificazione delle competenze in base a tutti i dispositivi che saranno operativi nel periodo di realizzazione delle attività progettuali, se fattibili con l'attuazione delle normative regionali di riferimento. (segue)

Parte delle ore di tutoraggio potranno essere svolte anche attraverso la modalità on line nel rispetto del 50% del totale delle ore precedentemente indicate.

Le attività obbligatorie di tutoraggio avranno i seguenti obiettivi:

- Promuovere e rafforzare la conoscenza di sé stessi, del proprio bagaglio di risorse personali e professionali;

- Stimolare il self-empowerment e l'attivazione personale (autoefficacia, strategie di coping, problem solving, ecc.)

Migliorare le conoscenze degli operatori volontari sul mercato del lavoro territoriale, supportando l'acquisizione di opportune chiavi di lettura del contesto e sulle tecniche di ricerca attiva

- Migliorare la capacità degli operatori volontari in servizio civile di comunicazione con i servizi di orientamento, formazione e lavoro offerti a livello territoriale

- Potenziare negli operatori volontari le capacità di self-marketing e di utilizzo degli strumenti di autopromozione e di autoimprenditorialità;

- Supportare i volontari per agevolare l'acquisizione della certificazione delle competenze che ne aumenterà la spendibilità nel mondo del lavoro

- Facilitare l'accesso al mercato del lavoro, la ricerca attiva del lavoro nel web o con metodi tradizionali.