Allegato B3 – Servizio Civile Digitale

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

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

TITOLO DEL PROGETTO:
DIGILAB 2026

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
SETTORE:
-Assistenza
AREA DI INTERVENTO:
-14: Altri soggetti in condizioni di disagio o di esclusione
-02: Adulti e terza età in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
Finalità generale è Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10 dell'Agenda 2030) e all'***ambito di azione f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.*** *Sviluppare un approccio consapevole alla realtà digitale genera le giuste opportunità per la ricerca delle informazioni necessarie ad esercitare i propri diritti e a promuovere forme di dialogo tra le fasce sociali e le diverse generazioni.*
La diffusione delle competenze digitali in ogni fascia di popolazione, con particolare attenzione alle fasce più fragili, stimolando una crescita sociale generalizzata attraverso la diffusione di una vera cultura digitale, che può fare da traino e da stimolo per l'incremento dei processi di digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni.
In questa direzione gli operatori volontari e gli utenti che fruiranno del servizio, dell'assistenza o del percorso formativo, ma anche – indirettamente – gli operatori dell'Ente di servizio civile o altri attori rilevanti, potranno costituire anche un "osservatorio" privilegiato del fenomeno del digital divide a livello di cittadino.
Si vuole sostenere le persone adulte di tutte le età con insufficienti competenze digitali, realizzando uno Sportello Polifunzionale di Facilitazione Digitale con ampia diffusione territoriale, con accessibilità fisica e on line, con capacità di andare incontro alla utenza e che raccolga informazioni e dati.
Le azioni propongono un "dialogo digitale" con le pubbliche amministrazioni e con l'utente: il bisogno di certezze, si sente a livello locale, essendo le nostre delle realtà medio-piccole, che spesso favoriscono l'incontro diretto.
Sono Obiettivi condivisi anche quelli del programma e delle linee guida per la progettazione digitale del 2025/2026 e pertanto include:
a) rafforzare le competenze digitali e il capitale culturale degli operatori volontari partecipanti, in particolare le competenze relative alla figura del "facilitatore digitale", figura chiave per l'efficace dispiegamento di interventi di inclusione digitale, ivi compresi quelli legati alla diffusione e all'utilizzo attivo della Carta di Identità Elettronica (CIE) come strumento di identità digitale ai sensi del Regolamento UE 910/2014;
b) promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini, il rafforzamento del capitale umano del Paese, attraverso la proposta di servizi di "facilitazione digitale" e di percorsi educativi, con particolare attenzione alla diffusione dell'uso della CIE;
c)sostenere l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza.

ULTERIORI OBIETTIVI STRATEGICI
Consistono nei risultati nelle aree (vedi tabella):
1)Utilizzo Servizi

Accrescere fiducia e sicurezza nelle tecnologie.
Migliorare e sostenere la vita sociale e le relazioni in situazioni di disagio socioculturale date dall'impossibilità di usufruire di tali servizi informatici
Sviluppare un nuovo servizio sulla tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT) per gli over 60;

2)Supporto Diretto
Assistere ed Educare all'uso di strumenti digitali, con l'intento di curare la diffusione della "buona" cultura digitale.
Innovazione sociale comunitaria per ottenere un empowerment collettivo
3) Gap Generazionale
Incremento attitudinale, valorizzando il percorso di apprendimento sull'uso di dispositivi al fine di ridurre il fenomeno del Digital Divide
Sostenere l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità o a particolari categorie di persone
Ridurre il gap culturale nell'uso del digitale tra adulti/anziani e giovani, utilizzando il digitale come strumento per l'invecchiamento attivo

4) Accessibilità
Responsabilizzare l'utenza, stimolando l'empowerment e l'uso di strategie di coping, funzionali all'utilizzo del mondo di internet e della Rete in maniera consapevole e critica
Promuovere l'inclusione sociale, la cittadinanza attiva, lo sviluppo personale, per un miglioramento della qualità di vita delle categorie fragili;
Supportare i cittadini nell'accesso ai servizi relativi ai bisogni specifici, garantendo pari opportunità;

5) Aggiornamento Dati
Accrescere le conoscenze sui fenomeni e sulle tendenze per ottimizzare i servizi e progettare i futuri servizi digitali.

Elementi di coerenza col programma e con l'Obiettivo
E'finalizzato alla crescita digitale globale della popolazione target, che consiste in tutta quella fetta di persone che, a corto di formazione in ambito digitale, trovano complesso utilizzare le risorse digitali ecc.
E'possibilità di incontro intergenerazionale e interistituzionale e tra istituzioni e cittadino: quest'ultimo riceverà sempre più velocemente le informazioni utili alla propria partecipazione attiva alla vita della comunità. Ciò comporta il rafforzamento della coesione sociale attraverso la riduzione progressiva del digital divide o gap digitale. Durante la pandemia, nell'ambito della Didattica a Distanza (DAD) gli insegnanti hanno segnalato che i ragazzi avevano buone linee ma un numero insufficiente di strumenti per connettersi in modo autonomo ed efficace.
La attività dello sportello diverrà sostenibile come Sportello Digitale permanente del Servizio Civile, dal momento che la Cooperativa Societate incamererà le competenze digitali dal progetto e le trasferirà anche sulle proprie risorse stabili.

RUOLO ED ATTIVITÁ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

L'operatore Volontario è protagonista in tutte le fasi del progetto.
Trascorsa la fase iniziale, di auto ed etero formazione, si inizierà con una riunione di coordinamento per la distribuzione degli incarichi, la determinazione degli orari di lavoro e degli eventuali turni, in modo da garantire una partecipazione democratica e paritaria nel progetto.
Le attività di progetto sono comuni alle sedi di progetto. Solo nella sede di coordinamento (Societate, Carini) si svolgerà una attività specifica in più, che è la elaborazione delle informazioni e dei dati raccolti in ogni sede. Gli orari di servizio saranno divisi tra mattine (8:30-13:30) e pomeriggi (14:00-19:00) su 5 giorni a settimana. Le turnazioni saranno concordate con ogni singolo ente per le disponibilità effettiva delle singole sedi.
Nelle sedi di progetto, pertanto, gli operatori Volontari realizzano le seguenti attività:

AZIONE 1: Preparazione
1.1 Contatto enti pubblici
Contatto con gli uffici di maggiore richiesta. Con ogni ufficio ad inizio progetto gli OV stabiliranno le modalità ed i tempi di interfaccia in caso di richieste da dove gestire insieme e saranno utilizzati quali diffusori delle attività, poiché la nostra presenza ridurrà le problematiche inerenti la gestione degli uffici stessi. (in passato il nostro sportello ha drasticamente ridotto gli accessi inadeguati alla ASP 6 di Palermo – Distretto di Carini, proprio in un momento di ridefinizione delle modalità di relazione con il Pubblico sanitario). L'OV partecipa in collaborazione

con i propri responsabili e in un secondo tempo si rende autonomo per la gestione di eventuali comunicazioni da mantenere o dare.

1.2 Comunicazione.
Attività di Pubblicizzazione e Divulgazione dei procedimenti di accesso ai servizi pubblici più frequentemente utilizzati. Inizialmente si struttureranno gli strumenti (pagina face book, clip da caricare su youtube, volantini o formati biglietti da visita ecc.) e successivamente si realizzeranno campagne di comunicazione sulle attività e la contattabilità del progetto e di diffusione delle pratiche più frequenti per potersi affrancare e rendere indipendenti nell'utilizzo dei mezzi digitali. L'OV partecipa in gruppo alla predisposizione e revisione degli strumenti di comunicazione.

AZIONE 2: Sviluppo Servizio Facilitazione Digitale

2.1 Azione di sportello

a) Sportello remoto con duplice collegamento: telefonico e via internet, in modo da poter assistere si chi ha tutti i mezzi, sia chi non li possiede. Giornalmente sarà aperto lo sportello Digitale Polifunzionale che assisterà ogni richiedente del territorio siciliano, con precedenza a quello degli enti coprogettanti, e attraverso risposte dirette al telefono, risposte via email, risposte mediante social network ed eventuali ulteriori strumenti, fornirà informazioni e formazione breve per una gestione operativa della interfaccia digitale.
b)Sportello in presenza per lo svolgimento delle pratiche più comuni e la collaborazione nello svolgimento di quelle difficoltose o particolari. Lo sportello sarà di front e back-office in presenza nei luoghi che saranno pubblicizzati sui social network e con gli altri strumenti previsti. 5 giorni a settimana, mattina e pomeriggio, ci sarà un operatore volontario pronto ad accogliere le richieste ed evaderle laddove possibile. L'OLP e/o il Coordinatore monitoreranno le risposte date fornendo all'OV un supporto diretto.

2.2 Azione proattiva – incontro alla utenza
Assistenza presso domicilio. In situazione di particolare necessità, specie in presenza di utenti non autosufficienti singoli o in gruppo, si possono attivare servizi che raggiungano direttamente i domicili delle persone con particolari fragilità. L'operatore sarà dotato di un portatile o tablet con relativa connessione superiore ai 10MB per supportare il singolo utente in potenziale difficoltà.
Sportello on the road. Una volta a settimana lo sportello si muoverà in una piazza del Comune di appartenenza per territorio o di quelli vicini, specie i più grandi, per incontrare le persone e fare disseminazione dei servizi ma anche supporto pratico all'utilizzo del sistema stesso. Ci si riserva, qualora ciò fosse approvato, di coinvolgere anche gli enti di accoglienza svolgendo almeno una giornata "in digitale" presso le sedi di Servizio Civile attivate Sportello on demand. Attività esterne da realizzare per circa 4/8 settimane con numeri più ampi di utenti (es. presso centro diurno per disabili, presso un consultorio, presso una parrocchia, una scuola ecc.) in modo da captare un ampi numero di utenti reali o potenziali insieme.
L'OV è protagonista principale di questo servizio. con il supporto del trasporto da parte dell'ente partner o con mezzi dell'ente di accoglienza si sposta verso la utenza dopo averne verificato le generalità o verso i luoghi di aggregazione concordati.

2.3 Azione formativa
Sviluppo incontri su tematiche digitali.
Mensilmente si svilupperanno degli incontri di formazione/informazione con target di popolazione individuate con i servizi sociali e culturali dei Singoli enti di accoglienza. Gli operatori di progetto, con i Volontari, struttureranno incontri su tematiche specifiche con la unica finalità di permettere agli utenti di rendersi competenti e sicuri.

- Principali vantaggi e rischi della digitalizzazione
- Il rischio truffe e furti di identità
- Uso dei portali pubblici principali
- Uso dei portali di ciascun Comune o Ente Locale - Uso dei portali sociosanitari pubblici e privati.
- SPID, CIE ecc. ed innovazioni in ambito di Identità Digitale.
- Acquistare on line: rischi e vantaggi.

A conclusione degli incontri di formazione, si rimanderà alla azione 2.1 e 2.2 che si prendono carico di rispondere con modalità di sportello on line o in presenza o on demand.

2.4 Azione consultiva
In collaborazione con l'ente Rete Jonas Palermo si svilupperà un servizio che mette a contatto situazioni di rischio (isolamento, solitudine involontaria ecc.) con le competenze psicologiche e psicoterapiche della Associazione. In tal modo la azione di filtro e di orientamento dello sportello diviene invio attivo di situazioni limite che spesso, nel navigare e nel condividere le problematiche, emergono in modo spontaneo. L'OV è partecipante e di supporto alla funzione di filtro. Sarà addestrato a fornire le comunicazioni e gli invii nel modo più adeguato possibile, anche per non ferire eventuali sensibilità degli utenti più fragili.

AZIONE 3: Sviluppo attività di ricerca e rilevazione
3.1 Ricezione delle richieste e smistamento. Attraverso un lavoro di filtro si cercherà di ottimizzare il lavoro. Gli Operatori volontari saranno parte di questa "pre-funzione" e si divideranno eventualmente il lavoro tra filtro e risposta. Questo servizio farà anche da raccoglitore delle necessità degli utenti, analizzando le frequenze delle singole richieste e di quelle ripetute maggiormente.
3.2 Raccolta informazioni ed elaborazione statistica.
Ogni Punto di facilitazione digitale avrà il compito di raccogliere le informazioni salienti in ambito di competenza digitale del soggetto contattato/contattante, capacità di uso autonomo del device e delle risorse, presenza di "digital divide" nella propria quotidianità.

AZIONE 4: supporto alla efficacia del progetto
4.3) Trasporto nelle situazioni "on the road", domiciliari ecc. Anche il trasporto potrà essere oggetto di lavoro degli operatori volontari. Spostarsi e diventare punti di riferimento per altre realtà permette di incrementare la messa in rete delle attività progettuali (Ente Rete Coop. Nuovi Orizzonti).
SEDE COORDINAMENTO SOCIETATE, Carini(PA)
In aggiunta a quanto descritto precedentemente, nella sede principale si svolgeranno anche le seguenti funzioni.
4.1) Coordinamento. Un operatore di ciascuno degli enti co-progettanti si occuperà di coordinare le attività proprie del progetto. Per il Capofila ciò passa dal Responsabile Informatico, già identificato per la sua competenza, e si occuperà, a sua volta di, stabilire un contatto constante con gli altri e con gli operatori volontari per avere una copertura costante della attività e fungere da riferimento di secondo livello per le richieste che non possono essere immediatamente evase.
Infine una sede, quella dell'ente capofila, farà da coordinamento delle attività e della raccolta dei dati in modo da poterne poi sviluppare le informazioni utili che già in prima istanza ne verranno fuori.
Due OV dedicheranno parte del proprio tempo a questa funzione, contattando gli altri OV in modo cadenzato per conoscere le informazioni raccolte.
4.2) Approfondimento delle tematiche digitali. Nei momenti di "pausa" dalle attività di risposta, gli operatori saranno coinvolti nella ricerca rispetto alle tematiche trattate, in modo da essere aggiornati anche su quegli argomenti che possono tornare di aiuto alla utenza (phishing, truffe via internet e altri temi caldi).
La sede centrale di Carini si occuperà di organizzare le relative attività auto formative per tutti i Singoli enti di accoglienza, realizzando momenti di confronto on line per rilevare quali elementi siano stati di maggior utilità per singola sede e singola attività, nonché per proporre, con un processo bottomup, le proprie idee da sviluppare in aggiunta a quelle già presenti nel presente progetto.
Raccolta informazioni ed elaborazione statistica.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

-Societate Italia CORSO ITALIA CARINI CAP:90044
N. VOLONTARI: 2 (GMO: 1)

-Societate - Consultorio La Casa , VIA FRANCESCO PAOLO DI BLASI (PA) CAP: 90144
N. VOLONTARI: 2

-LIFE - Servizi Sociosanitari ,Via Madre T.Cortimiglia, CORLEONE CAP:90034
N. VOLONTARI: 2 (GMO: 1)

- Nuovo Cammino - Messina 2,VIA T. CANNIZZARO MESSINA CAP:98122
N. VOLONTARI: 2 (GMO: 1)

- Comune di Joppolo Giancaxio,Via dei Fiori JOPPOLO GIANCAXIO CAP: 92020
N. VOLONTARI: 2

- GLI ANGELI ODV - Sede Operativa, Largo Mercato Ittico TERMINI IMERESE CAP:90018
N. VOLONTARI:2

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:
numero posti: 12 totali senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:
Disponibilità a lavoro per turni.
giorni di servizio settimanali ed orario: 25 ore settimanali, 5 giorni settimanali

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

-Eventuali **crediti formativi** riconosciuti: Università degli Studi di Palermo – Delibera Senato Accademico del 18.04.2005."Sono riconosciuti, su insindacabile parere del Consiglio di Corso di Laurea, da 2 a 9 crediti formativi".

- La cooperativa Societate, ente Titolare, è accreditata presso la Università di Palermo, Pisa, Padova, Kore di Enna e LUMSSA, nonché a quelle on line (Pegaso, E-campus e UNICUSANO) per lo svolgimento di tirocini curriculari. **Il riconoscimento dei tirocini è subordinato alla accettazione da parte del Consiglio di ciascun Corso di Laurea** ed in funzione alla presenza di tutor nell'ente. La seconda condizione sarà garantita dalla cooperativa mediante i propri operatori, OLP, tutor, e/o formatori. L'ente proponente mette a disposizione il proprio accreditamento per eventuali tirocini riconoscibili nel progetto.
Vedi anche: DELIBERA SENATO ACCADEMICO - UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO DEL 26/10/2006

- **Certificazione Delle Competenze ai sensi del DLGS 13/2013**

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:
Criteri di selezione:
I criteri di selezione sono legati a due "esami":
Esame del CURRICULUM del candidato: 0-40 Punti

Area 1: TITOLI POSSEDUTI. 0-16 punti
1) Qualità/coerenza del percorso formativo: Titolo di studio principale:
a) Laurea Magistrale /V.O. (o Specializzazione o Master) attinente progetto = punti 10 ;
b) Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 9;
c)Laurea Magistrale /V.O. non attinente a progetto = punti 8;
d)Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = punti 7;
e) Diploma attinente progetto = punti 6;
f) Diploma non attinente progetto = punti 5;
g) Frequenza scuola media Superiore = fino a punti 4 (per ogni anno concluso punti 1,00)
2)Altri titoli posseduti (da 0 a 6 punti: Corsi Attinenti al progetto e Qualificanti o riconosciuti = fino a punti 6; Corsi Solo Attinenti al progetto o solo Qualificanti = fino a punti 4; Corsi Non attinenti al progetto = fino a punti 2)

Area 2: ESPERIENZE SPECIFICHE. 0-18 punti
3)Esperienze lavorative in area progettuale (Esperienze lavorative: da 0 a 6 punti: un punto per ogni trimestre di esperienza documentata in aree assimilabili a quelle del progetto per cui si è presentata la domanda in ente diverso da quello che gestisce la sede scelta).
4)Esperienze volontarie in area progettuale (Volontariato: da 0 a 6 punti: un punto per ogni trimestre di volontariato documentato in aree assimilabili a quelle del progetto per cui si è presentata la domanda in ente diverso da quello che gestisce la sede scelta).
5)Conoscenza ed esperienza nell'Ente (derivante da conoscenza pregressa dell'ente e capacità di interagire con esso, valutabile con esperienza di collaborazione, anche volontaria, con l'ente di accoglienza: 0,5 per ogni mese fino a 6 punti).

Area 3: ALTRE ESPERIENZE E CONOSCENZE GENERICHE. 0-6 punti
6)Altre esperienze varie (Esperienze varie 0-4 punti: un punto per ogni trimestre di esperienza non certificabile ma utile a valutare la capacità di adattamento. Es., esperienze all'estero non certificabili, assistenze a congiunti in progetti assistenziali ecc.).
7)Altre conoscenze o capacità utili per lo svolgimento del progetto (Conoscenze varie 0-2 punti: un punto per ogni trimestre di esperienza non documentabile o capacità inerenti le attività. Es. Apprendistati non documentabili, capacità artistiche per progetti di animazione ecc.).

Le informazioni saranno desunte dall'Allegato 3 alla domanda di Servizio Civile o dall'auspicato curriculum che sarà richiesto di allegare alla domanda (come già contenuto generalmente nell'Allegato suddetto).

Esame mediante COLLOQUIO: 0-60 Punti. Aree:
1)Conoscenza del territorio in cui si svolge il progetto e delle sue riscorse. (Range: 0/6 punti).
2)Conoscenza delle caratteristiche della utenza/oggetto dell'intervento. (Range: 0/6 punti).
3)Capacità umane e relazionali (Range: 0/6 punti).
4)Capacità di lavorare in gruppo (Range: 0/6 punti).
5)Capacità di gestire lo stress (Range: 0/6 punti).
6)Interesse per il Volontariato (Range: 0/6 punti). 7) Interesse per l'ambito scelto (Range: 0/6 punti).
8)Motivazione generale e specifica (Range: 0/6 punti).
9)Disponibilità ad adattarsi alle condizioni progettuale (Range: 0/6 punti).
10) Ulteriori elementi forniti dal candidato (Range: 0/6 punti).

Ciascun criterio avrà una valutazione da 0 a 6 punti (la scala dei giudizi sarà: assente, non significativa, scarsa, mediocre, sufficiente, buona, ottima, che si trasformerà in numero da 0 a 6). La somma dei punti darà il punteggio del colloquio. Esso non potrà essere inferiore a 36 su 60 (e che almeno la maggior parte dei giudizi sia almeno sufficiente ovvero >=4). d) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

I punteggi della graduatoria si articoleranno in questo modo:
Punteggio Curriculum ed esperienziale (A) = Da 0 a 40 (Soglia minima = 0) Punteggio valido al Colloquio selettivo (B) = Da 36 a 60 (Soglia minima = 36) Punteggio minimo valido al Colloquio (B) = 36 punti.
Punteggio totale Massimo raggiungibile (A+B) = 100 punti.
Punteggio Totale per la prova selettiva = Punteggio Curriculum + Punteggio al Colloquio (A+B) che può avere un range compreso tra 36 e 100 (di cui almeno 36 ottenuti nella voce "B).
La soglia minima per l'accesso alla graduatoria da parte del singolo candidato è di 36 punti (di cui almeno 36 ottenuti nella voce "B")

NB: Trattandosi di un progetto Assistenziale in un contesto Digitale, saranno considerati titoli attinenti quelli in ambito informatico ed in ambito assistenziale (Laurea in psicologia, Servizio Sociale, Infermieristica e simili).

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
-DURATA: 32 ORE
-SEDE: Da definire prima dell'avvio del progetto
-MODALITA' DI EROGAZIONE: In unica tranche entro la prima metà del progetto.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
-DURATA TOTALE:72 ORE
-MODALITA DI EROGAZIONE: UNICA TRANCHE
-SEDE: DA COMUNICARE IN SEGUITO
La formazione specifica sarà svolta, per quanto riguarda la parte di 38 ore sulla digitalizzazione, gli strumenti informatici ecc., direttamente da operatori incaricati dall'UNSC.
La parte restante (34 ore) si svolgerà, oltre che in aula, in situazioni di apprendimento sul campo in cui i volontari si misureranno concretamente con la realtà dei problemi e della organizzazione del lavoro che andranno a svolgere.
Il percorso formativo erogato dall'Ente proponente si articolerà in due fasi: la prima dedicata alla conoscenza generale delle azioni previste dal progetto e soprattutto delle metodologie di lavoro da utilizzare ed un'altra più specifica dedicata alla conoscenza specifica delle attività programmate e del loro valore rispetto al raggiungimento degli obiettivi del progetto e quindi degli esiti attesi dallo stesso, nonché alle specifiche dell'utenza.

I MODULO **Introduttivo: obiettivi formativi e situazione di partenza** **Durata: 4 ore**	**Formatori:** **M. Guccione** **F. Chianello** **D. Iraci**
Temi	**Metodologia didattica**
• Analisi del contesto ; • Presentazione del percorso e analisi delle aspettative e dei bisogni formativi; • ***le modalità di organizzazione del servizio;*** • ***le modalità specifiche di erogazione del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari;*** • ***Peculiarità delle situazioni e del contesto in cui opera l'Ente***; • Strumenti e mezzi messi a disposizione dal singolo ente. • Finalità delle attività progettuali. • Patto d'aula.	○ Lezione frontale interattiva ○ Uso di strumenti multimediali ○ Simulazioni ○ Brainstorming
II MODULO **Formazione e Informazione sui rischi connessi al-l'impiego di Volontari in Progetti di Servizio Civile** **Durata: 8 ore**	**Formatori:** **A.Impastato** **C. Andriani** **(Vedi Box Apposito in HELIOS)**
Temi	**Metodologia didattica**
Legislazione attuale sulla sicurezza sul lavoro. Il Testo unico sulla sicurezza sul lavoro: il DLGS 81/2008, le sue modifiche, le sue integrazioni. L' organizzazione della prevenzione in azienda Il controllo del comportamento : ambienti, attrezzature, segnaletica. Burnout, mobbing, e altre forme di stress. Cura della documentazione in regime di sistema di Qualità.	Lezione Frontale Interattiva Coinvolgimento dialogico e gruppi di lavoro Casi studio Simulazioni Uso di strumenti multimediali Brainstorming

III MODULO **Le modalità di Comunicazione e diffusione del servizio;** **Durata: 8 ore**	**Formatori:** **M. Guccione** **F. Chianello** **D. Iraci**
Temi	***Metodologia didattica***
• Comunicazione verbale, non verbale o paraverbale, Strategie di comunicazione efficace. • La comunicazione virtuale: dal servizio in chat alla interfaccia on line • Gestione di situazioni critiche e conflittuali; Tecniche di decision making e di problem solving; Il Gruppo di lavoro. peculiarità. • I social network e il loro utilizzo. • mailing list, social networking e altri strumenti di diffusione. • La tutela della privacy	○ Lezione Frontale Interattiva ○ Uso di strumenti multimediali ○ Giochi di ruolo ○ Simulazioni ○ Brainstorming
IV MODULO **Gli strumenti dell'Operatore Volontario *Durata:*** ***8 ore***	***Formatore:*** **P. Loria** **F. Chianello** **D. Iraci**
Temi	**Metodologia didattica**
• INFORMATICI E **INTERATTIVI**: 1. Alfabetizzazione o aggiornamento (se necessari) sui principali programmi informatici (word, excel, internet ecc.); 2. le competenze necessarie per svolgere il ruolo di facilitatore/educatore digitale nel contesto specifico progettuale, in coerenza con i moduli erogati centralmente direttamente da UNSC 3. i servizi digitali locali (es. forniti dall'amministrazione comunale, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio) e quelli specifici nazionali (es. compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell'Agenzia delle Entrate); • **GESTIONALI:** 1. L'approccio con l'utenza; 2. Competenze nel lavoro di gruppo 3. L'organizzazione di uno Sportello informativo 4. Organizzazione di uno sportello virtuale 5. L'approccio con l'utente on the road e a domicilio.	○ Lezione Frontale Interattiva ○ Simulazioni ○ Uso di strumenti multimediali ○ Coinvolgimento dialogico ○ Simulazioni ○ Strumenti multimediali ○ Esercitazioni pratiche guidate

V MODULO **Metodi e tecniche organizzative del lavoro con categorie sociali speciali *Durata: 8 ore***	***Formatori:*** **M. Guccione** **D. Iraci**
1. Temi	**Metodologia didattica**
✓ Metodi e tecniche ✓ erogazione del servizio digitale di tipo ✓ organizzative del lavoro ✓ domiciliare o in strutture protette, rivolte ad ✓ con categorie sociali a ✓ un target a rischio esclusione sociale ✓ - Le tecniche di comunicazione ✓ rischio esclusione ✓ - Metodologie di approccio ✓ - Elementi di conoscenza delle strutture di ✓ accoglienza presenti nel territorio (anziani, ✓ giovani, donne, ecc) ✓ - Le competenze sociali nel lavoro di ✓ facilitatore ed educatore digitale ✓ - la senilità: caratteristiche fisiche e psichiche ✓ - operare in modalità peer to peer ✓ - Elementi di conoscenza e uso degli ✓ strumenti e mezzi informatici specifici per le ✓ disabilità	○ Lezione Frontale Interattiva ○ Coinvolgimento dialogico ○ Simulazioni ○ Strumenti multimediali

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
S.O.L.E. – Sicilia Occidentale onLinE

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE
Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.

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

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

-DOCUMENTODI ATTESTAZIONE: Copia di **ISEE familiare o originale (inferiore a 15 mila euro)**

-AZIONI DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE: Le istituzioni che più facilmente hanno a che fare con questa categoria di disagio sono i Centri per l'Impiego, le Agenzie per il Lavoro (per la ricerca del lavoro) , i CAF e i Patronati, per le dichiarazioni dei redditi. Ferma restando la pubblicizzazione già prevista, la pubblicazione con relativa sottolineatura nei siti istituzionali del capofila e degli enti di accoglienza, si svilupperanno anche altre attività. Per tale ragione si svolgeranno: 1) Ricognizione di quegli enti di cui sopra che si trovano nei territori distrettuali (è difficile che ragazzi si spostino da fuori distretto per svolgere il servizio, specie se hanno problematiche reddituali, quindi di risorse). 2) Collocazione di locandine e volantini appositi negli stessi enti di cui sopra. 3) Organizzazione, in quelli disponibili, di helpdesk o incontri di gruppo in giornate concordate con gli enti

stessi. Formazione degli operatori per il supporto nella scelta dei progetti (SPID e Domanda on line). 4) Creazione di pagina face book apposita per i progetti dell'ente con misure per ragazzi con minori opportunità (E' bene utilizzare i mezzi più consoni e usati dai giovani) e con le modalità per accedere al progetto.

-ULTERIORI RISORSE E MISURE DI SOSTEGNO:
1) Un operatore sociale con formazione psicologica apposita sarà a disposizione dell'ente con il compito di supportare le situazioni di difficoltà specifica che ciascuno di coloro che si candida quale soggetto con "minori opportunità" idoneo selezionato. Egli funge da "segretariato sociale" per gli operatori volontari e li supporta nella ricerca di opportunità e sostegni al reddito e nella ricerca del lavoro basilari. 2) La funzione del tutoraggio, successivamente, riprende la modalità e il miglioramento delle competenze dell'operatore volontario e lo orienta verso la progettualità di vita e soprattutto quella professionale. Inoltre anche la Associazione Jonas Palermo mette a disposizione un orientatore per eventuali informazioni e supporto personale.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO
Durata di 3 mesi per un totale di 20 ore, di cui 16 ore collettive e 4 individuali.