



## *Allegato A3 – Servizio Civile Digitale*

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO**

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:**

Ness1 out

#### **SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

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

23 – Educazione informatica

16 – Promozione dei diritti dei cittadini

24 – Sportelli informa...

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

12 mesi

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il presente progetto “Alc1 out” si propone di offrire al giovane Volontario del Servizio Civile un’esperienza di maturazione e crescita personale, ma soprattutto un’esperienza che sia valida sul piano umano e risulti allo stesso tempo qualificante professionalmente. Le azioni e gli obiettivi del progetto “Alc1 out” si caleranno nel contesto che riguarda i Servizi alla Persona, con l’obiettivo primario di potenziare le attività di front office e back office in modo da migliorare la comunicazione con i possibili utenti e ridurre i tempi di attesa per l'erogazione dei servizi pubblici/privati e utilizzare il resto delle ore a disposizione degli operatori volontari saranno destinate allo sviluppo delle attività che riguardano il processo di digitalizzazione. La presenza degli operatori volontari potrà rendere più agile il disbrigo di alcune pratiche amministrative relative ai servizi sociali e non solo e rispondere ad un bisogno diffuso di sviluppare un lavoro di rete sinergico tra i vari soggetti istituzionali e non. Il progetto “Alc1 out” prevede la realizzazione di attività di facilitazione digitale nelle sedi di attuazione individuate all’interno del Progetto e supporto all’organizzazione di seminari tematici, finalizzati all’implementazione dell’uso evoluto e responsabile delle nuove tecnologie da parte dei cittadini. Nelle sedi si allestiranno dei punti di “facilitazione digitale” con una dotazione logistica e di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività da svolgere, che prevedono arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 10 Mbps).

Ogni punto di facilitazione sarà dotato di almeno:

- un computer, provvisto di videocamera e microfono,
- una stampante
- uno scanner

o, in alternativa

- di una stampante multifunzione.
- Saranno utilizzati prevalentemente software open source.

Per l’organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione daremo la disponibilità di:

- idonei locali,
- impianto audiofonico
- impianto di videoproiezione,
- lavagne a fogli mobili o elettroniche.

I punti che andremo a creare dentro le sedi, sono spazi assistiti per la diffusione, promozione e sensibilizzazione alla cultura digitale e per il supporto all’uso delle tecnologie. Il fine ultimo è quello di superare il Digital Divide, consentendo un approccio consapevole alle realtà informatiche, con particolare riferimento alla fruizione dei servizi online offerti ai cittadini tutti. Ogni sforzo profuso nella direzione della digitalizzazione

è mirato alla semplificazione e implementazione del rapporto fra il mondo digitale e cittadini, che ha il duplice effetto, da un lato, di incrementare l'efficacia dell'azione amministrativa stimolando una offerta innovativa e qualificata di servizi e, dall'altro, di porre i cittadini nelle condizioni di utilizzare in maniera corretta e completa tutti i servizi pubblici disponibili on line e consentire loro una partecipazione attiva ed informata e promuovere una cittadinanza attiva, digitale e responsabile in un'ottica di società solidale e sostenibile.

Ai giovani operatori volontari, inoltre, non va solo data la possibilità di avviare un'esperienza professionale, ma di affrontare una crescita personale. L'attività professionalizzante che si svolge riveste un ruolo centrale per l'uomo poiché concorre alla costruzione dell'identità personale, un'identità che si arricchisce del ruolo che si è chiamati a ricoprire nel sistema digitale, economico, sociale, nel mercato del lavoro e più complessivamente nella società. Il lavoro nell'intervento proposto, è per il volontario, oltre che un mezzo per acquisire risorse economiche, soprattutto, un significante di aspetti più complessi: status, capitale umano, risorse culturali e soprattutto digitali.

In particolare, la crescita personale sarà favorita attraverso il coinvolgimento del volontario nella realizzazione di tutte le attività previste. I giovani affiancheranno lo staff di progetto nelle azioni di facilitazione digitale, nella predisposizione di percorsi formativi di informatica di base, nel coordinamento e nella realizzazione di servizi.

In questo modo saranno coinvolti appieno praticamente, intellettualmente e affettivamente e dovranno attingere a tutte le loro risorse e competenze per un processo di reale crescita. Avere dunque la possibilità di vivere un'esperienza che miri alla crescita personale diventa cruciale per un pieno sviluppo e acquisizione del Sé. Favorire una crescita personale, una maggiore consapevolezza di se stessi, valorizzare le competenze e capacità deve essere alla base della loro esperienza di volontari. Soltanto un'esperienza del genere può essere utile ad un reale ed efficace inserimento lavorativo.

Oltre agli obiettivi sopra elencati si prevedono ulteriori obiettivi dell'iniziativa quali:

- a) promuovere nei volontari in servizio civile competenze e abilità spendibili nell'ambito professionale, affinché il servizio reso nelle attività del progetto diventi un'occasione di crescita professionale, personale e di realizzazione;
- b) favorire il principio delle pari opportunità;
- c) programmazione e gestione di iniziative di facilitazione digitale territoriale;
- d) collaborare con le istituzioni del territorio alla realizzazione di misure di contrasto alla povertà informatica;

In riferimento agli obiettivi del progetto, altri indicatori misurabili sono:

- numero di operatori volontari coinvolti;
- numero e tipologia degli utenti che usufruiscono dei servizi offerti, con priorità per la distribuzione per età riportata nella descrizione del contesto territoriale (età, sesso, situazione familiare...);
- numero di utenti che necessitano di assistenza;
- numero di utenti differenziati per assistenza da svolgere;
- numero e tipologia degli utenti soddisfatti e insoddisfatti dei servizi offerti;
- numero e tipologia di servizi offerti;
- numero e tipologia di servizi richiesti;
- numero strutture operative nel territorio coinvolte;
- numero utenti dei Comuni di Comuni di Palermo, Bagheria (PA), Casteldaccia (PA) Montemaggiore Belsito (PA) e Calatafimi Segesta (TP).

Infine, verrà elaborata una matrice a doppia entrata che possa mettere in relazione n. utenti con il n. servizi offerti.

I risultati quantitativi attesi

- Inserire 10 operatori volontari per la realizzazione dei servizi previsti dall'intervento;
- Attivare ed assicurare il servizio a n. 300 utenti;
- Miglioramento del livello di soddisfazione;
- Programmare n. 1 incontri al mese di azioni positive (incontri, dibattiti, collaborazioni,) per la promozione dei servizi digitali e per la valorizzazione delle diverse necessità;
- Programmare n.1 incontro di gruppo, ogni 15 giorni, per favorire i processi di socializzazione e consentire ai volontari la condivisione della propria esperienza funzionale alla riflessione e crescita.
- Programmare 3 incontri nel territorio.

Obiettivi specifici:

*1) Ottimizzare l'organizzazione del front-office e del back-office nella direzione dei servizi alla persona affiancando l'utenza in modo da migliorare la comunicazione con i possibili utenti fornendo informazioni corrette, fruibili, specifiche e acceso ai servizi.*

Criticità/bisogni	Obiettivo	Indicatore
Aumento del numero e della tipologia dei cittadini che accedono ai servizi sociali	Potenziamento dell'accesso ai servizi di segretariato sociale e a tutti i servizi informatici rivolti ai cittadini.	n° schede di rilevazione

2) Dotare tutti i cittadini in generale e in particolare i giovani, i disabili, i cittadini stranieri, gli anziani, di competenze informatiche base per accedere alle informazioni e ai servizi on-line, attraverso l'attivazione del processo di digitalizzazione.

Criticità/bisogni	Obiettivo	Indicatore
Attivazione processo di digitalizzazione informatica	Impiego dei volontari nell'affiancamento del cittadino nell'utilizzo delle nuove tecnologie digitali e nell'utilizzo dei servizi on-line e rivolti ai cittadini	n° utenti supportati nei servizi on-line
	Impiego dei volontari nelle attività per la promozione e diffusione dei sistemi digitali previste dal progetto <b>Ness1 out</b>	n° attività svolte di pubblicizzazione e informazione alla cittadinanza

### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Il compito degli operatori volontari, negli ambiti di intervento evidenziati, sarà quello di lavorare in equipe affiancando lo staff di progetto dell'Ente proponente e dagli Enti Attuatori, nei vari servizi previste dal progetto che verranno programmate anche in base alla presenza dei volontari attraverso le loro motivazioni e competenze.

Gli operatori volontari che verranno inseriti nel progetto avranno come loro riferimento le diverse figure precedentemente descritte. In particolare, queste figure saranno disponibili a sostenere il gruppo in ogni momento e fase del progetto, nonché in specifici momenti di programmazione e briefing del percorso calendarizzati.

In dettaglio i volontari svolgeranno il servizio come segue: 4 ore giornaliere per 5 giorni e un giorno di 5 ore giornaliere a settimana; I 10 operatori volontari presteranno servizio nelle sedi operative della Cooperativa Sociale MIGMA a r.l. e dagli Enti attuatori per supportare gli operatori: in tutte le azioni di sostegno previste; nelle fasi di predisposizione dei percorsi di risposta ai bisogni incontrati; nel coordinamento delle attività di tipo organizzativo e gestionale. Le attività specifiche che svolgeranno i volontari saranno quindi:

- affiancamento individuale ai cittadini, gratuito e su appuntamento, presso i punti informatici all'interno delle sedi del Progetto. Durante l'appuntamento vengono illustrati (e in taluni casi erogati) servizi digitali (iscrizioni scolastiche online; rilascio di certificati; iscrizione ai vari portali istituzionale; pagamenti on line ecc.). Gli operatori del servizio civile sono tutelati attraverso un modulo di manleva firmato dagli utenti stessi.

- supporto all'organizzazione di seminari e laboratori per la diffusione delle competenze digitali, a cura di docenti ed esperti che illustrano servizi, strumenti e buone norme per l'uso efficace e responsabile delle nuove tecnologie.

- somministrazione di un questionario agli utenti, allo scopo di monitorare e migliorare il servizio e di acquisire dati sul fenomeno del divario digitale tra la popolazione. Con il questionario vengono rilevate le caratteristiche socio-demografiche degli utenti nonché il numero di contatti e di appuntamenti, la tipologia di servizi richiesti, il tasso di conversione e di fidelizzazione, il livello delle competenze digitali, il livello di gradimento del servizio.

- supporto alla promozione e comunicazione delle attività e alla realizzazione dei relativi materiali informativi (schede di sintesi, vademecum, brochure, locandine, volantini).

- Conoscenza dei servizi offerti dalle Pubbliche amministrazioni e degli altri servizi pubblici territoriali e inserimento dei volontari nelle attività di segretariato sociale in affiancamento degli operatori;

- predisposizione delle istanze cartacee e digitali (modulistica) per accedere alle prestazioni (rimborsi, contributi economici, trasporti, ecc.) ed ai servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari e aggiornamento normativo ed amministrativo;

- Affiancamento al personale delle sedi nella lavorazione delle pratiche amministrative e d'ufficio e raccordo con gli uffici amministrativi pubblici;

- predisposizione di materiali informativi (locandine, opuscoli, volantini, sito internet ecc.) e promozione anche via web delle opportunità e dei servizi sociali erogati nonché delle agevolazioni sociali;

- inserimento di dati nei sistemi informatici finalizzati a rendicontazioni/rilevazioni sociali;

- collaborazione nell'accoglienza degli utenti;

- supporto agli utenti nella compilazione della modulistica e raccolta delle domande;

- orientamento per l'accesso ai servizi socio-assistenziali, alle attività di sostegno e ogni altra forma di agevolazione che il comune stanziava a favore delle fasce più deboli;

- sviluppare la rete tra i soggetti territoriali che possono contribuire allo sviluppo delle azioni del processo di digitalizzazione;

- organizzare una piano della comunicazione per la promozione e la pubblicizzazione del progetto "Alc1 out" in base ai diversi target cui si rivolge (cittadini, giovani, anziani, disabili, associazionismo, Istituzioni scolastiche, P.A. Terzo Settore ecc.);

- programmare ed organizzare attività di coworking;

- sostegno/consulenza per lo sviluppo di marketing, comunicazione via web ecc. servizio di open desk;

- affiancamento al facilitatore digitale per l'accoglienza degli utenti e l'assistenza nell'accesso alle risorse e alle tecnologie digitali;

- assistenza e supporto ai cittadini che hanno l'esigenza di accedere ai servizi digitali privati (prenotazioni, acquisti, pagamenti ecc.) ai social network e alle app dedicate a vari servizi pubblici e privati;
- avviare programmi di alfabetizzazione informatica;
- cura e gestione delle risorse informatiche.
- espletamento di pratiche varie.

In particolare il gruppo di operatori volontari in Servizio Civile Universale, affiancato da figure professionali, diverrà parte integrante, previa informazione e formazione specifica, dello staff che realizzerà gli interventi previsti da progetto. In particolare saranno coinvolti:

- nella fase di incontro e di accoglienza dei cittadini tutti;
- nella fase di lettura del bisogno;
- nella fase di monitoraggio del processo di digitalizzazione nel territorio;
- nelle attività di potenziamento della gestione operativa delle servizi, spazi attrezzati, nell'avvio dei laboratori atelier, e nelle altre attività psico /pedagogiche, ludiche, socio- culturali avviate dagli Enti progettuali nella fase di monitoraggio e di valutazione delle attività svolte;
- nelle attività assistenziali rivolte ai minori, giovani, anziani, disabili, immigrati, disagiati;
- nelle attività di sostegno rivolte alle famiglie.
- raccordo con i vari referenti dei servizi e acquisizione di tutte le informazioni necessarie.
- osservazione e successivo affiancamento degli operatori dell'ufficio di front-office per l'accoglienza dell'utenza.
- gestione corrispondenza.
- affiancamento dell'utenza nelle procedure di compilazione delle istanze digitali.
- Inserimento dati.
- progettazione in affiancamento dell'equipe delle iniziative previste progetto;
- contatti con i referenti delle associazioni, dei gruppi informali, delle associazioni di categoria, imprese, delle scuole, ecc;
- attività di volantinaggio, comunicati stampa, sito internet, social network, depliant ecc.
- affiancamento agli operatori della sede; Accoglienza dell'utenza inserimento dati;
- supporto nell'attività informatica (internet, posta elettronica ecc.);
- rilevazione statistica dell'utenza;
- allestimento, cura e aggiornamento del punto informatico all'interno della sede;
- pianificazione della tipologia di eventi da organizzare;
- contatti con associazioni, gruppi informali, Scuole, associazioni di categoria, terzo settore ecc.;
- progettazione in affiancamento dell'equipe del servizio delle iniziative individuate;
- attività di volantinaggio, comunicati stampa, sito internet, social network, depliant ecc.
- redazione news letter digitale.

Tutte le attività in cui saranno impegnati gli operatori volontari si svolgeranno in perfetta sinergia e concertazione con tutti gli operatori degli Enti Proponenti e attuatori e con l'unico scopo di supportare la stessa nella realizzazione di interventi di integrazione e recupero che la cooperativa stessa da sola non riuscirebbe a mettere in atto. Pertanto gli operatori volontari lavoreranno nelle strutture con funzione di supporto tecnico-operativo e di assistenza agli operatori, nei laboratori, nel pomeriggio come guida allo studio, nello spazio gioco. Presumibilmente, nel periodo compreso tra Giugno, Luglio ed Agosto i volontari si cimenteranno nel ruolo reale dell'animatore, ideando e realizzando attività all'aria aperta per stimolare l'agonismo ed il rispetto delle regole.

Inoltre è prevista la partecipazione dei volontari nei momenti di incontro e confronto che verranno organizzati settimanalmente per tutta la durata del progetto con la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti come momenti di crescita personale. Infine, gli operatori volontari saranno coinvolti, immediatamente, in una prima fase di accoglienza che consentirà loro di approfondire la conoscenza della mission e della metodologia utilizzata dell'ente ospitante in modo che, immediatamente, a tutti i volontari sia data la possibilità di colmare eventuali divari conoscitivi legati al differente livello di istruzione. Successivamente, nella seconda fase, gli operatori volontari verranno affiancati agli operatori dell'ente, anche in questo caso, per colmare eventuali divari e sperimentare le varie tecniche di animazione, le diverse metodologie attivate. Sempre nella seconda fase è previsto un terzo step di programmazione e verifica tra i volontari in modo che il confronto possa sostenere e colmare l'emergere di eventuali differenze.

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

	<b>COMUNE</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>CAP</b>
<b>1</b>	Bagheria (PA)	Via Luigi Capitano Giorgi	90011
<b>2</b>	Bagheria (PA)	Corso Butera	90011
<b>3</b>	Casteldaccia (PA)	Via Nutricato	90014
<b>4</b>	Palermo (PA)	Via Antonio De Gregorio	90142
<b>5</b>	Montemaggiore B.to (PA)	Via Giacomo Matteotti	90020
<b>6</b>	Montemaggiore B.to (PA)	Via Via Rosolino Siragusa	90020
<b>7</b>	Calatafimi (TP)	Via Vittorio Emanuele	91013

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Posti disponibili senza vitto e alloggio : **10** (dieci)

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

La realizzazione del progetto si fonda sull'impegno degli Operatori Volontari in Servizio Civile pertanto, si ritiene indispensabile un adeguato livello di professionalità e rispetto delle altre Figure professionali coinvolte.

Sono inoltre richiesti agli Operatori Volontari:

- Rispetto dei Regolamenti interni, degli orari e prassi consolidate dell'Ente sede di progetto;
- Conoscenza e rispetto della normativa per la prevenzione Covid-19
- Consapevolezza delle esigenze organizzative e dell'orario attuato dalla sede locale di progetto all'interno della quale si sviluppa il servizio;
- Propensione ad un continuo e costante aggiornamento, utile al corretto svolgimento delle attività progettuali;
- Disponibilità a realizzare le attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, nonché flessibilità oraria in caso di esigenze particolari;
- Disponibilità a missioni, trasferimenti o eventuale pernottamento per l'espletamento del servizio;
- Disponibilità a lavorare in gruppo e confrontarsi in équipe;
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione degli Operatori Volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto;
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto;
- Eventualmente gli Operatori Volontari potranno guidare automezzi dell'Ente per effettuare le attività progettuali.

I volontari dovranno dimostrare di possedere buone capacità relazionali. Inoltre, in occasione di eventuali manifestazioni che la Ente proponente e gli attuatori/coprogettanti organizzano, quali: ricorrenze, mostre, campi scuola, visite guidate e viaggi d'istruzione, visite a strutture esterne alla scuola, rappresentazione teatrali o manifestazioni di cinema - ragazzi, i volontari devono assicurare il loro supporto.

Numero ore di servizio settimanali : **25** (venticinque)

Numero giorni di servizio settimanali : **5** (cinque)

Monte ore annuo : **1145** (millecentoquarantacinque)

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

La Cooperativa in quanto Ei-center, ovvero Centro Autorizzato EIPASS, rilascerà agli Operatori Volontari del Servizio Civile Digitale che partecipano ai Progetti realizzati dalla Cooperativa Sociale MIGMA a r.l., idonea Certificazione Informatica EIPASS, titolo spendibile:

- come credito formativo, a Scuola e all'Università,
- come punteggio nei bandi e concorsi pubblici e privati,
- nel mondo del lavoro.

La cooperativa Sociale Migma è altresì convenzionata per lo svolgimento di Tirocini Formativi con la Facoltà di Scienze della Formazione - Università degli Studi di Palermo e con le Università Telematica Unipegaso e UniMercatorum, pertanto se richiesto dall'operatore volontario, le Università riconosceranno e certificheranno al termine del percorso progettuale i crediti formativi per gli iscritti a tutti i corsi di laurea in Scienza della Formazione dove si riscontra attività coerente tra corso di laurea e attività progettuale.

Il Servizio Civile Universale rappresenta un'esperienza significativa di formazione culturale e professionale per i giovani, che permette loro di ampliare e consolidare un sistema di competenze, caratterizzato da conoscenze e capacità, motivazioni e valori e immagine di sé - utile per prospettive di lavoro future.

La Cooperativa Sociale MIGMA a r.l., ente proponente accreditato dalla Regione Sicilia e titolato ai sensi e per gli effetti del D.lgs n.13/2013 rilascerà Attestato Specifico e un Certificato di Competenze, riguardante le competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio e allo specifico progetto.

Come già specificato al precedente punto la Cooperativa in quanto Ei-center, ovvero Centro Autorizzato EIPASS, rilascerà agli Operatori Volontari del Servizio Civile Digitale che partecipano ai Progetti realizzati dalla Cooperativa Sociale MIGMA a r.l., idonea Certificazione Informatica EIPASS., spendibile in ambito scolastico e universitario, nel CV, in concorsi pubblici e nel mondo del lavoro, composto da 5 moduli, rispondenti alle 5 aree di competenza indicate nel framework DigComp 2.1.

- Alfabetizzazione su informazioni e dati
- Collaborazione e comunicazione
- Creazione di contenuti digitali
- Sicurezza
- Risolvere problemi

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Sede della formazione : Via Luigi Capitano Giorgi N° 3 - 90011 Bagheria (PA)

Durata in ore : **74** (settantaquattro)

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

Tutti Digitali

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

Obiettivo 4 Agenda 2030 : Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti.

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE****PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

→Numero posti previsti per giovani con minori opportunità : **3**

→Tipologia di minore opportunità

**Difficoltà economiche**

Bassa scolarizzazione

Disabilità (specificare il tipo di disabilità)

Care leavers

Giovani con temporanea fragilità personale o sociale

→**Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata :**

Richiesta Certificazione ISEE secondo quanto previsto dalla Circolare del 23 dicembre 2020 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione".

→**Attività degli operatori volontari con minori opportunità**

Il compito degli operatori volontari , negli ambiti di intervento evidenziati, sarà quello di lavorare in equipe affiancando lo staff di progetto dell'Ente proponente e dagli Enti Attuatori, nei vari servizi previste dal progetto che verranno programmate anche in base alla presenza dei volontari attraverso le loro motivazioni e competenze.

Gli operatori volontari che verranno inseriti nel progetto avranno come loro riferimento le diverse figure precedentemente descritte. In particolare, queste figure saranno disponibili a sostenere il gruppo in ogni momento e fase del progetto, nonché in specifici momenti di programmazione e briefing del percorso calendarizzati.

In dettaglio i volontari svolgeranno il servizio come segue: 4 ore giornaliere per 5 giorni e un giorno di 5 ore giornaliere a settimana; I 10 operatori volontari presteranno servizio nelle sedi operative della Cooperativa Sociale MIGMA a r.l. e dagli Enti attuatori per supportare gli operatori: in tutte le azioni di sostegno previste; nelle fasi di predisposizione dei percorsi di risposta ai bisogni incontrati; nel coordinamento delle attività di tipo organizzativo e gestionale. Le attività specifiche che svolgeranno i volontari saranno quindi:

- affiancamento individuale ai cittadini, gratuito e su appuntamento, presso i punti informatici all'interno delle sedi del Progetto. Durante l'appuntamento vengono illustrati (e in taluni casi erogati) servizi digitali (iscrizioni scolastiche online; rilascio di certificati; iscrizione ai vari portali istituzionale; pagamenti on line ecc.). Gli operatori del servizio civile sono tutelati attraverso un modulo di manleva firmato dagli utenti stessi.

- supporto all'organizzazione di seminari e laboratori per la diffusione delle competenze digitali, a cura di docenti ed esperti che illustrano servizi, strumenti e buone norme per l'uso efficace e responsabile delle nuove tecnologie.

- somministrazione di un questionario agli utenti, allo scopo di monitorare e migliorare il servizio e di acquisire dati sul fenomeno del divario digitale tra la popolazione. Con il questionario vengono rilevate le caratteristiche socio-demografiche degli utenti nonché il numero di contatti e di appuntamenti, la tipologia di servizi richiesti, il tasso di conversione e di fidelizzazione, il livello delle competenze digitali, il livello di gradimento del servizio.

- supporto alla promozione e comunicazione delle attività e alla realizzazione dei relativi materiali informativi (schede di sintesi, vademecum, brochure, locandine, volantini).

- Conoscenza dei servizi offerti dalle Pubbliche amministrazioni e degli altri servizi pubblici territoriali e inserimento dei volontari nelle attività di segretariato sociale in affiancamento degli operatori;

- predisposizione delle istanze cartacee e digitali (modulistica) per accedere alle prestazioni (rimborsi, contributi economici, trasporti, ecc.) ed ai servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari e aggiornamento normativo ed amministrativo;

- Affiancamento al personale delle sedi nella lavorazione delle pratiche amministrative e d'ufficio e raccordo con gli uffici amministrativi pubblici;
- predisposizione di materiali informativi (locandine, opuscoli, volantini, sito internet ecc.) e promozione anche via web delle opportunità e dei servizi sociali erogati nonché delle agevolazioni sociali;
- inserimento di dati nei sistemi informatici finalizzati a rendicontazioni/rilevazioni sociali;
- collaborazione nell'accoglienza degli utenti;
- supporto agli utenti nella compilazione della modulistica e raccolta delle domande;
- orientamento per l'accesso ai servizi socio-assistenziali, alle attività di sostegno e ogni altra forma di agevolazione che il comune stanziava a favore delle fasce più deboli;
- sviluppare la rete tra i soggetti territoriali che possono contribuire allo sviluppo delle azioni del processo di digitalizzazione;
- organizzare un piano della comunicazione per la promozione e la pubblicizzazione del progetto "Alc1 out" in base ai diversi target cui si rivolge (cittadini, giovani, anziani, disabili, associazionismo, Istituzioni scolastiche, P.A. Terzo Settore ecc.);
- programmare ed organizzare attività di coworking;
- sostegno/consulenza per lo sviluppo di marketing, comunicazione via web ecc. servizio di open desk;
- affiancamento al facilitatore digitale per l'accoglienza degli utenti e l'assistenza nell'accesso alle risorse e alle tecnologie digitali;
- assistenza e supporto ai cittadini che hanno l'esigenza di accedere ai servizi digitali privati (prenotazioni, acquisti, pagamenti ecc.) ai social network e alle app dedicate a vari servizi pubblici e privati;
- avviare programmi di alfabetizzazione informatica;
- cura e gestione delle risorse informatiche.
- espletamento di pratiche varie.

In particolare il gruppo di operatori volontari in Servizio Civile Universale, affiancato da figure professionali, diverrà parte integrante, previa informazione e formazione specifica, dello staff che realizzerà gli interventi previsti da progetto.

In particolare saranno coinvolti:

- nella fase di incontro e di accoglienza dei cittadini tutti;
- nella fase di lettura del bisogno;
- nella fase di monitoraggio del processo di digitalizzazione nel territorio;
- nelle attività di potenziamento della gestione operativa delle servizi, spazi attrezzati, nell'avvio dei laboratori atelier, e nelle altre attività psico /pedagogiche, ludiche, socio- culturali avviate dagli Enti progettuali nella fase di monitoraggio e di valutazione delle attività svolte;
- nelle attività assistenziali rivolte ai minori, giovani, anziani, disabili, immigrati, disagiati;
- nelle attività di sostegno rivolte alle famiglie.
- raccordo con i vari referenti dei servizi e acquisizione di tutte le informazioni necessarie.
- osservazione e successivo affiancamento degli operatori dell'ufficio di front-office per l'accoglienza dell'utenza.
- gestione corrispondenza.
- affiancamento dell'utenza nelle procedure di compilazione delle istanze digitali.
- Inserimento dati.
- progettazione in affiancamento dell'equipe delle iniziative previste progetto;
- contatti con i referenti delle associazioni, dei gruppi informali, delle associazioni di categoria, imprese, delle scuole, ecc;
- attività di volantinaggio, comunicati stampa, sito internet, social network, depliant ecc.
- affiancamento agli operatori della sede; Accoglienza dell'utenza inserimento dati;
- supporto nell'attività informatica (internet, posta elettronica ecc.);
- rilevazione statistica dell'utenza;
- allestimento, cura e aggiornamento del punto informatico all'interno della sede;
- pianificazione della tipologia di eventi da organizzare;
- contatti con associazioni, gruppi informali, Scuole, associazioni di categoria, terzo settore ecc.;
- progettazione in affiancamento dell'equipe del servizio delle iniziative individuate;
- attività di volantinaggio, comunicati stampa, sito internet, social network, depliant ecc.
- redazione news letter digitale.

Tutte le attività in cui saranno impegnati gli operatori volontari si svolgeranno in perfetta sinergia e concertazione con tutti gli operatori degli Enti Proponenti e attuatori e con l'unico scopo di supportare la stessa nella realizzazione di interventi di integrazione e recupero che la cooperativa stessa da sola non riuscirebbe a mettere in atto. Pertanto gli operatori volontari lavoreranno nelle strutture con funzione di supporto tecnico-operativo e di assistenza agli operatori, nei laboratori, nel pomeriggio come guida allo studio, nello spazio gioco. Presumibilmente, nel periodo compreso tra Giugno, Luglio ed Agosto i volontari si cimenteranno nel ruolo reale dell'animatore, ideando e realizzando attività all'aria aperta per stimolare l'agonismo ed il rispetto delle regole. Inoltre è prevista la partecipazione dei volontari nei momenti di incontro e confronto che verranno organizzati settimanalmente per tutta la durata del progetto con la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti come momenti di crescita personale. Infine, gli operatori volontari saranno coinvolti, immediatamente, in una prima fase di accoglienza che consentirà loro di approfondire la conoscenza della mission e della metodologia utilizzata dall'ente ospitante in modo che, immediatamente, a tutti i volontari sia data la possibilità di colmare eventuali divari conoscitivi legati al differente livello di istruzione. Successivamente, nella seconda fase, gli operatori volontari verranno affiancati agli operatori dell'ente, anche in questo caso, per colmare eventuali divari e sperimentare le varie tecniche di animazione, le diverse metodologie attivate. Sempre nella seconda fase è previsto un terzo step di

programmazione e verifica tra i volontari in modo che il confronto possa sostenere e colmare l'emergere di eventuali differenze.

**→Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali :**

- Attrezzature informatiche (Postazione PC con stampante e scanner dedicata ai volontari presenti nelle sedi progettuali);

- Materiale didattico, sussidi e pubblicazioni di approfondimento stipate e catalogate nelle sedi ad uso biblioteca.

Per le risorse umane, oltre che all'equipe della Cooperativa e degli Enti attuatori ci si affiderà a:

- L'operatore di turno delle sedi (psicologo o assistente sociale) in servizio agli sportelli.

- L'operatore referente per il volontariato.

Ci sarà, un operatore dedicato ai giovani con minori opportunità (dipendente della Cooperativa Sociale MIGMA a r.l.), che proporrà un percorso di accompagnamento e inserimento mediante le seguenti azioni:

- Monitoraggio costante dell'andamento del servizio.

- Dialogo costante e colloqui di verifica settimanale del grado di inserimento e benessere.

- Proposta di attività specifiche, tra quelle indicate dal progetto, che possano favorire l'inclusione, il non-giudizio, la socializzazione e la crescita dei giovani volontari con difficoltà economiche.

Infine mediante attività mirate, verranno garantiti ai volontari le gratuità per alcuni aspetti di vita quotidiana quali trasporto e partecipazione agli eventi organizzati dalla Cooperativa Sociale MIGMA e dai partner e dagli enti coprogettanti.

### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

→Durata del periodo di tutoraggio

Mesi : **3** (tre)

→Ore dedicate

Numero : **30** (trenta).

→ Tempi, modalità e articolazione oraria

Il percorso di tutoraggio prevede un numero complessivo di ore pari a 30, di cui 10 saranno individuali e 20 collettive. Il tutoraggio si realizzerà dal 10° al 12° mese di servizio.

→Attività di tutoraggio

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato in momenti di confronto, brainstorming, nonché in momenti di analisi, di messa in trasparenza delle competenze e di verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio civile.

Inoltre deve prevedere tutte le seguenti attività:

**a.** l'organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile;

**b.** la realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dello Youthpass, o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea, nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa;

**c.** le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro.

Il percorso di tutoraggio prevede le seguenti attività opzionali:

**a.** la presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee;

**b.** orientare il giovane volontario ai Servizi per il lavoro e/o ad un Centro per l'impiego finalizzato alla presa in carico dello stesso, che provvede allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato;

**c.** Affidare il giovane volontario ad una Agenzia per il Lavoro già partner dei programmi idonea alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro.

I volontari per l'intero arco della durata dell'attività di tutoraggio saranno affiancati da un tutor con il compito di informare, orientare ed assistere gli stessi durante il percorso.