



Allegato B – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

TITOLO DEL PROGETTO:

Ness1 out 3

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

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

Area: 23 - Educazione informatica

Area Secondaria: 16 - Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Le azioni e gli obiettivi del progetto “Ness1 out 3” 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, il resto delle ore a disposizione degli operatori volontari sarà destinato allo sviluppo delle attività che riguardano il processo di digitalizzazione. “Ness1 out 3” prevede la realizzazione di attività di facilitazione digitale nelle sedi di attuazione individuate e supporto all'organizzazione di seminari tematici, finalizzati all'implementazione dell'uso evoluto e responsabile delle nuove tecnologie da parte dei cittadini, con una dotazione logistica e di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività da svolgere: ogni punto di facilitazione sarà infatti dotato di almeno un computer, con videocamera e microfono, una stampante multifunzione, arredi e connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti, software prevalentemente open source.

Per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione si darà disponibilità di idonei locali, impianto audiofonico e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche.

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 significativo di aspetti più complessi: status, capitale umano, risorse culturali e soprattutto digitali. In particolare, la crescita personale sarà favorita attraverso il coinvolgimento dell'operatore 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.

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

- N. di operatori volontari coinvolti;
- N. e tipologia degli utenti che usufruiscono dei servizi offerti;
- N. di utenti che necessitano di assistenza differenziati per tipologia di assistenza;
- N. e tipologia di servizi offerti/richiesti;
- N. strutture operative nel territorio coinvolte;
- N. utenti per Comune

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

I risultati quantitativi attesi

- 1) Inserire 15 operatori volontari;
- 2) Attivare ed assicurare il servizio a n. 300 utenti;
- 3) Miglioramento del livello di soddisfazione;
- 4) 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;
- 5) 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.
- 6) 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 accesso ai servizi.
- 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.

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 degli Enti Attuatori, nei vari servizi previsti dal progetto che verranno programmati anche in base alla presenza dei volontari attraverso le loro motivazioni e competenze.

In dettaglio gli operatori volontari svolgeranno il servizio come segue:

5 ore giornaliere per 5 giorni a settimana;

I 15 operatori volontari presteranno servizio nelle sedi operative della Cooperativa Sociale MIGMA a r.l. e degli 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 dei formatori 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 di cui ai punti a) e b) 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 “Nesslout 3” 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 dal 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 dei 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 dal 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;
- 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;
- progettazione in affiancamento dell'equipe del servizio delle iniziative individuate;
- 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 si cercherà di organizzare dei “Campus Digitali” destinati ai minori della scuola primaria e secondaria per avviarli al mondo del digitale.

Inoltre è prevista la partecipazione degli operatori 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.

Gli operatori volontari saranno immediatamente coinvolti, in un primo momento di accoglienza che consentirà loro di approfondire la conoscenza e la metodologia utilizzata dell'ente ospitante in modo che ai volontari sia data la possibilità di colmare eventuali divari conoscitivi legati al differente livello di istruzione. Successivamente verranno affiancati agli operatori dell'ente, anche in questo caso, per colmare eventuali divari e sperimentare le varie tecniche di lavoro e le diverse metodologie attivate.

SEDI DI SVOLGIMENTO:					
	Comune	Indirizzo	Ente	Codice Sede	N. posti
1	Bagheria	Via L. Capitano Giorgi, 3	Migma	137750	2
2	Bagheria	Via L. Capitano Giorgi, 3	Sambaia	213728	1
3	Casteldaccia	Via Nutricato, 17	Migma	137751	2
4	Casteldaccia	Via Redipuglia, 36	Migma	212115	2 (1 GMO)
5	Catalafimi Segesta	Via V. Emanuele, 86	Trinacria Elix	138362	1
6	Montemaggiore B.to	Via R. Siragusa, 48	Rigenerha	138147	1 (GMO)
7	Palermo	Via A. De Gregorio, 15	Migma	194330	1
8	Palermo	Via A. De Gregorio, 15	Trinacria Elix	213727	1
9	Palermo	Via S. Vecchio, 28	Life & Life	138652	1 (GMO)
10	Palermo	Via G. di Giovanni, 14	Volare senza ali	136849	1
11	Palermo	Via Angiò, 25	Ist. Dei Ciechi	213719	1 (GMO)
12	Palermo	Via S. Nicola, 18	Ist. Dei Ciechi	213720	1

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:
15 posti disponibili senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:
NO

Giorni di servizio settimanali ed orario:
5 ore al giorno per 5 giorni settimanali
N. Ore di Servizio Settimanale: 25
N. Ore Annuo: 1145

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 Scienze della Formazione dove si riscontra attività coerente tra corso di laurea e attività progettuale.

Certificazione delle competenze ai sensi del d.lgs n. 13/2013

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:
La Cooperativa Sociale MIGMA, dopo aver analizzato domande e Curricula presentati, pubblicherà sul sito il calendario del colloqui.

Gli aspetti maggiormente considerati saranno i seguenti :

- Interesse nei confronti del Servizio Civile, e dello specifico progetto;
- Competenze informatiche;
- Disponibilità ad eventuali spostamenti legati allo svolgimento delle attività progettuali e dell'ente;
- Flessibilità oraria; - Disponibilità a lavorare su turni (Mattina-Pomeriggio) .

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Durata(ore): 44

Sede di realizzazione Formazione Generale
COOPERATIVA SOCIALE MIGMA a. r.l.
Via Luigi Capitano Giorgi N° 3
90011 Bagheria (PA)
Codice sede 137750

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Durata(ore) : 74

Modalità di erogazione: Unica Tranche

Sede di realizzazione Formazione Specifica:
COOPERATIVA SOCIALE MIGMA a. r.l.
Via Luigi Capitano Giorgi N° 3
90011 Bagheria (PA)
Codice sede 137750

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Tutti digitali 3

OBIETTIVO AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

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

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

F- 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 AGGIUNTIVE**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

Categoria di Minore Opportunità: Difficoltà Economiche

N. Posti GMO: 4

Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia di minore opportunità individuata: certificazione

Specifico documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia di minore opportunità individuata: Richiesta Certificazione ISEE

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Mesi Previsti Tutoraggio: 3

Giorni Previsti Tutoraggio: 3

N° ore collettive: 20

N° ore individuali: 10

Tot ore: 30

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

Durante il percorso del servizio civile digitale che ha la durata di 12 mesi, partire dal 9° mese ed entro il 12° mese saranno organizzati incontri di tutoraggio che si svilupperanno nell'arco max di 3 mesi. Il tutoraggio sarà articolato in n° 4 giornate di gruppo di n° 5 ore ciascuna. Le ore di tutoraggio si svolgeranno secondo quanto riportato nella Circolare del 31 Gennaio 2023. Oltre agli incontri di gruppo saranno organizzati incontri individuali, gli stessi assumono un significato di approfondimento, in particolare il volontario/a che si trova in difficoltà a parlare davanti il gruppo. L'incontro individuale avrà una durata complessiva di 10 ore