

Scheda elementi essenziali del progetto

Digitale per tutti

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport – Educazione informatica

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

Promuovere l'inclusione digitale delle persone ultrasessantacinquenni attraverso un processo integrato di alfabetizzazione tecnologica e miglioramento delle competenze comunicative e digitali della pubblica amministrazione locale.

L'obiettivo generale del progetto è promuovere l'inclusione digitale delle persone ultrasessantacinquenni attraverso un processo integrato di alfabetizzazione tecnologica e miglioramento delle competenze comunicative e digitali della pubblica amministrazione locale. Questo obiettivo **risponde alla necessità di colmare il divario generazionale nell'accesso ai servizi digitali**, facilitare un'interazione più fluida con le istituzioni e potenziare la qualità e l'efficienza del servizio pubblico offerto, rendendolo realmente accessibile a tutta la cittadinanza.

Obiettivo specifico n.1: promuovere l'alfabetizzazione digitale dei comuni di Sant'Agnello e San Mango Piemonte.

L'alfabetizzazione digitale degli anziani, intesa non come semplice formazione tecnica ma come percorso di empowerment, costituisce il primo obiettivo specifico. Gli anziani devono poter acquisire non solo le competenze pratiche per utilizzare dispositivi digitali, ma anche la fiducia per farlo in modo autonomo, consapevole e sicuro. Insegnare loro a navigare online, accedere ai servizi sanitari, effettuare pagamenti, usare lo SPID o comunicare via e-mail o videochiamata significa permettere loro di partecipare attivamente alla vita pubblica e sociale, riducendo il senso di isolamento e aumentando la loro autonomia. Tale obiettivo ha una forte valenza inclusiva, poiché consente di valorizzare le risorse della popolazione anziana, rendendola partecipe dei processi digitali che oggi regolano l'accesso a diritti e servizi. Strettamente connesso all'alfabetizzazione della popolazione vi è il **rafforzamento delle competenze digitali dei dipendenti della pubblica amministrazione**. In un contesto in cui la digitalizzazione dei servizi è sempre più diffusa, non è sufficiente che i cittadini siano formati: anche chi eroga il servizio deve essere capace non solo di utilizzare gli strumenti tecnologici a disposizione, ma anche di farlo con un approccio empatico, inclusivo e orientato alla relazione. Un impiegato pubblico capace di comunicare in modo efficace con un cittadino anziano – adattando il linguaggio, offrendo supporto pratico, comprendendo le difficoltà

dell'interlocutore – è un elemento chiave per rendere la trasformazione digitale davvero equa **[AZIONE A: Competenze in Comune – Per una pubblica amministrazione e una cittadinanza digitale più preparate]**.

In questo modo il progetto contribuisce in modo significativo al raggiungimento di diversi target dell'Agenda 2030. In particolare, risponde al **target 10.2**, promuovendo l'inclusione sociale, economica e politica di una fascia di popolazione spesso esclusa dai processi di digitalizzazione, e al **target 10.3**, riducendo le disuguaglianze nell'accesso ai diritti e ai servizi digitali attraverso azioni formative mirate e accessibili. L'alfabetizzazione digitale non viene intesa solo come acquisizione tecnica, ma come un vero e proprio strumento di partecipazione attiva alla vita pubblica e sociale.

Parallelamente, il rafforzamento delle competenze digitali e relazionali dei dipendenti della pubblica amministrazione contribuisce a rendere i servizi più efficaci e orientati alla persona, in linea con il **target 16.6**, che promuove istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti. Una pubblica amministrazione capace di comunicare con empatia, adattando linguaggio e strumenti ai bisogni degli utenti più fragili, è essenziale per garantire l'accessibilità reale dei servizi digitali.

Obiettivo specifico n.2: Promuovere una cultura digitale diffusa per accrescere la consapevolezza delle opportunità offerte dalla digitalizzazione.

Un secondo obiettivo specifico riguarda il rafforzamento della comunicazione tra cittadini e istituzioni. Promuovere una cultura digitale diffusa, anche attraverso attività di sensibilizzazione e divulgazione, significa accrescere la consapevolezza delle opportunità offerte dalla digitalizzazione, migliorando l'informazione e orientando la popolazione verso l'utilizzo consapevole dei servizi online. In tal senso, si mira a costruire una rete comunicativa più partecipativa e accessibile, dove il canale digitale non sia percepito come una barriera, ma come uno strumento per facilitare il dialogo e l'ascolto tra cittadini, PA e – laddove rilevante – il tessuto economico e imprenditoriale del territorio **[AZIONE B: Cultura Digitale Diffusa - Per promuovere consapevolezza e accesso ai servizi online]**.

Accanto all'alfabetizzazione individuale, il progetto promuove anche una **cultura digitale diffusa**, con azioni di sensibilizzazione e comunicazione che facilitano il dialogo tra cittadini e istituzioni, contribuendo al **target 16.7**, volto a garantire processi decisionali più inclusivi, partecipativi e rappresentativi. La digitalizzazione è qui intesa come strumento per costruire un rapporto più diretto e trasparente con la cittadinanza, migliorando la capacità delle istituzioni di ascoltare i bisogni, raccogliere feedback e orientare i servizi in modo più efficace. Infine, l'attenzione alla consapevolezza e alla responsabilità nell'uso delle tecnologie digitali si collega al **target 4.7**, che incoraggia lo sviluppo di competenze fondamentali per l'esercizio della cittadinanza attiva e per la partecipazione a una società sempre più interconnessa.

Facilitare l'accesso e l'utilizzo della tecnologia digitale da parte degli anziani contribuisce alla loro partecipazione economica, sociale e politica, riducendo il divario digitale tra generazioni e promuovendo la parità di rappresentanza e partecipazione di tutte le fasce della popolazione, comprese quelle più vulnerabili. Inoltre, implementare le competenze digitali dei dipendenti della pubblica amministrazione contribuisce a migliorare la qualità dei servizi pubblici offerti, rendendo più efficiente l'erogazione dei servizi e migliorando l'esperienza degli utenti, inclusi gli anziani che utilizzano i servizi online.

In questa ottica, quindi, il progetto contribuisce alla risposta alla **sfida sociale n.2** del programma di intervento in cui il progetto è inserito "Migliorare la comunicazione tra amministrazione e cittadini, per permettere alle istituzioni di dialogare e rilevare più facilmente i bisogni dell'utenza, il loro gradimento dei servizi e delle informazioni diffuse, affiancando la comunicazione on-line alle modalità più tradizionali di informazione ed erogazione", in quanto concorre a rendere i servizi pubblici digitali più inadeguati per rispondere alle esigenze della cittadinanza.

Ruolo ed attività degli operatori volontari

AZIONE A: COMPETENZE IN COMUNE - PER UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E UNA CITTADINANZA DIGITALE PIÙ PREPARATE

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di alfabetizzazione informatica dei destinatari a cui esso è rivolto.

Nel particolare le **attività specifiche** in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante la realizzazione di un corso specifico atto a implementare le competenze digitali dei dipendenti della pubblica amministrazione e dei cittadini a cui essa fornisce servizi. Gli operatori volontari prenderanno parte, supportando, alla pubblicizzazione del corso stesso e all'assistenza degli utenti, attraverso un uso informato e consapevole della rete, nella ricerca dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione rendendoli chiari e accessibili a tutti. Gli operatori volontari interverranno, fornendo il loro supporto, nella sensibilizzazione della cittadinanza alla rete come strumento di interazione utile e vantaggioso con la pubblica amministrazione, capace di rendere fruibile e accessibile a tutti la modulistica on line, scaricandola, compilandola e stampandola e alleggerendo in tal modo l'iter burocratico.

Attività A1: Formarsi per Connettere - Percorso formativo per i dipendenti comunali sulle competenze digitali e i servizi online

- Partecipazione alla riunione di concertazione
- Affiancamento pratico al funzionario con competenze informatiche
- Supporto operativo per creare un programma del corso
- Supporto operativo per la definizione di un calendario
- Supporto operativo per la creazione di una campagna di comunicazione
- Supporto pratico per la realizzazione del corso

Attività A2: Digit@lMente Senior - Laboratorio di alfabetizzazione digitale per cittadini over 65

- Partecipazione alla riunione di concertazione
- Affiancamento pratico al funzionario con competenze informatiche
- Supporto operativo per creare un programma del corso
- Supporto operativo per la definizione di un calendario
- Supporto operativo per la creazione di una campagna di comunicazione
- Supporto pratico per la realizzazione del corso

Attività A3: Sportello Facile Digitale - Supporto pratico per l'uso delle tecnologie nei rapporti con il Comune

- Partecipazione alla riunione di concertazione
- Supporto nell'assistenza utenti per la ricerca dei siti web dell'Amministrazione
- Supporto nell'assistenza utenti per la ricerca delle informazioni necessarie sul sito dell'Amministrazione
- Supporto nell'assistenza utenti per scaricare la giusta modulistica
- Supporto nell'assistenza utenti alla compilazione della modulistica
- Supporto per la stampa modelli compilati

AZIONE B: CULTURA DIGITALE DIFFUSA - PER PROMUOVERE CONSAPEVOLEZZA E ACCESSO AI SERVIZI ONLINE

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di diffusione della cultura informatica attraverso un'opera di volantinaggio, di creazione di un account per la pubblica amministrazione e di aggiornamento delle pagine social ad essa dedicate.

Nel particolare le **attività specifiche** in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante la diffusione delle informazioni riguardanti i servizi erogati alla cittadinanza dalla pubblica amministrazione in modalità digitale.

Gli operatori volontari supporteranno la creazione di materiale informativo riguardante i servizi on line offerti dalle istituzioni e la sua diffusione attraverso volantini, brochure e social, contribuendo a diminuire il distacco tra cittadinanza e pubblica amministrazione, in un'ottica di inclusione delle fasce a rischio di ghettizzazione digitale all'interno di una società sempre più proiettata verso l'utilizzo della tecnologia di rete.

Attività B1: Scopri il Digitale che Ti Serve - Campagna informativa sui servizi digitali della pubblica amministrazione

- Partecipazione alla riunione di concertazione
- Affiancamento per la diffusione di Informazioni della comunità locale sui servizi offerti dal Comune
- Affiancamento per la diffusione di Informazioni sugli strumenti e sulle modalità d'interazione telematica
- Supporto per la diffusione delle Informazioni sulla modulistica on-line
- Supporto per la produzione di materiale informativo
- Supporto per la creazione di volantini e brochure con informazioni relative ad orari, frequenze dei servizi informatici del comune
- Supporto per la predisposizione della bozza per brochure
- Supporto per la redazione contenuti
- Supporto per l'Inserimento contenuti informativi nella bozza realizzata
- Supporto per la stampa materiale informativo
- Affiancamento per la creazione di un calendario per la distribuzione del materiale
- Supporto per la distribuzione di volantini e brochure per le strade e piazze principali del Comune

Attività B2: Social senza Età - Iniziativa di educazione all'uso consapevole dei social network per la fascia over 65

- Partecipazione alla riunione di concertazione
- Affiancamento per la gestione degli account social del comune
- Supporto per l'aggiornamento dell'account per aumentare gli iscritti e continuare ad informare coloro che già sono connessi
- Supporto per la gestione delle richieste dei cittadini

Sedi di svolgimento

ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE	COD. SEDE	SEDE	COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	VOL
COMUNE DI SAN MANGO PIEMONTE	173057	COMUNE DI SAN MANGO PIEMONTE 2	SAN MANGO PIEMONTE	SA	VIA ROMA 5	3
COMUNE DI SANT'AGNELLO	178496	COMUNE DI S. AGNELLO	SANT'AGNELLO	NA	PIAZZA MATTEOTTI 24	5
COMUNE DI SANT'AGNELLO	178507	COMUNE DI SANT'AGNELLO SPORTING CLUB MSC	SANT'AGNELLO	NA	VIA COCUMELLA 4	5

Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	13
Numero posti con solo vitto:	0

Eventuali particolari condizioni ed obblighi di servizio ed aspetti organizzativi

- per poter svolgere le attività previste in questo progetto e/o per poter accedere alle sedi di attuazione del progetto presso l'ente di accoglienza potrebbe essere previsto l'obbligo di seguire le indicazioni disposte dall'ente stesso per tutto quanto concerne le misure igienico sanitarie da adottare e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale. Comunque sarà applicato tutto quanto stabilisce la normativa nazionale in materia vigente durante l'effettuazione del servizio
- osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto astenendosi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui si sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente
- disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio per un periodo non superiore ad un terzo dei giorni di permesso previsti dal contratto (vedi voce 6 dell'allegato 3 - Indicazioni operative per la redazione del progetto da realizzarsi in Italia della Circolare del 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" coordinata con la Circolare del 26 gennaio 2024
- disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60gg così come previsti dalle "Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale"
- realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- disponibilità a partecipare ad eventi o momenti di incontro e di confronto utili ai fini del progetto (eventualmente) nei giorni feriali o in giorni festivi e prefestivi
- disponibilità a partecipare ai momenti di incontro/confronto (eventualmente anche nei giorni festivi e prefestivi) organizzati dagli enti partner del progetto, dagli enti coprogettanti o da eventuali altri enti proponenti il progetto
- flessibilità oraria in caso di esigenze particolari di progetto
- partecipazione a momenti di formazione, tutoraggio, verifica e monitoraggio
- disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari:

5

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari,
oppure, in alternativa, monte ore annuo:

25

Caratteristiche competenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisce ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità. L'attestato specifico, sottoscritto anche da DIANA CONSULTING S.R.L., sarà disponibile in forma cartacea o digitale, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato n.6 "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" al Testo della Circolare del 12 marzo 2025 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione.

Descrizione dei criteri di selezione

Al seguente link si riporta un estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' accreditato:

https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO_SC_2025/documentazione/sistema_selezione.pdf

Formazione generale degli operatori volontari

L'organizzazione della formazione generale sarà determinata nei prossimi mesi in ragione della pianificazione logistica delle classi e la sua implementazione si terrà entro 180 giorni dalla data di avvio in servizio.

Formazione specifica degli operatori volontari

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione del progetto.

Durata:

75 ore

Titolo del programma di intervento cui fa capo il progetto

La città dei cittadini - III

Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
- Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
- Pace, giustizia e istituzioni forti

Ambito di azione del programma

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

Svolgimento di un periodo di tutoraggio

TEMPI, MODALITÀ E ARTICOLAZIONE ORARIA DI REALIZZAZIONE

Da sempre attenta alla dimensione degli apprendimenti dei propri volontari, Amesci ha stipulato il 18 luglio 2018 un **Protocollo d'Intesa** con **ANPAL Servizi** per la valorizzazione delle competenze dei giovani in servizio civile. Nell'ambito di tale protocollo, ANPAL Servizi supporta Amesci nell'elaborazione dei seguenti aspetti di tutoraggio per l'ingresso nel mondo del lavoro:

1. conoscenza dei Centri per l'impiego e dei Servizi per il lavoro;
2. servizi (pubblici e privati) e canali di accesso al mercato del lavoro;
3. preparazione per sostenere i colloqui di lavoro;
4. utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro.

Per valorizzare al meglio l'esperienza del Servizio Civile Universale, il percorso di orientamento al lavoro sarà svolto **durante gli ultimi 3 mesi di servizio**.

Tale percorso sarà articolato in **n. 6 moduli**:

- **n. 4** moduli collettivi sugli argomenti obbligatori proposti;
- **n. 1** modulo individuale;
- **n. 1** modulo collettivo di approfondimento relativo ai servizi per il lavoro.

L'insieme dei 6 moduli ha una durata di **27 ore complessive**. Nello specifico:

- modulo I: 4 ore
- modulo II: 5 ore
- modulo III: 5 ore
- modulo IV: 5 ore
- modulo V: 4 ore
- modulo VI: 4 ore

Nel dettaglio si segnala che parte delle ore previste saranno svolte anche on-line in modalità sincrona in percentuale inferiore al 50% del totale delle ore previste.

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato attraverso laboratori collettivi in cui gli approfondimenti teorici si alterneranno a momenti pratici di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza degli apprendimenti e delle competenze.

Le attività collettive saranno organizzate in gruppi di massimo 30 unità.

Il tutoraggio individuale si configurerà, invece, come un orientamento specialistico in cui la verifica delle competenze possedute (in ingresso) e l'autovalutazione delle competenze maturate durante l'anno di servizio civile (in uscita) consentiranno all'Operatore Volontario di cimentarsi nella costruzione di un progetto professionale finalizzato ad un futuro inserimento lavorativo.

ATTIVITÀ OBBLIGATORIE

Presentazione e prima autovalutazione

Modulo dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro, centrato a creare uno spazio di conoscenza attiva dell'area professionale dell'occupabilità e sperimentare i dispositivi e gli strumenti dedicati ai giovani.

Il modulo è così articolato:

1. Accoglienza ed informazioni sul percorso
2. Presentazione dei partecipanti
3. Raccolta delle esperienze, personali e professionali, pregresse al servizio civile
4. Autovalutazione (strumenti AVO e BdC)

Questionario AVO

Il questionario AVO permette di rilevare il grado di occupabilità di un soggetto sulla base di alcune risorse personali di cui dispone, ovvero di conoscere il suo potenziale interno di occupabilità.

Questionario BdC

È un percorso guidato di auto-valutazione al termine del quale il giovane avrà la possibilità di visualizzare la propria personale "mappa" che gli consentirà di individuare i suoi "punti forti" e le sue criticità. È composto da una lista di affermazioni che orienteranno nell'effettuare l'auto-analisi delle proprie competenze trasversali.

Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze

Incontro di presentazione e accompagnamento alla restituzione dei profili AVO e BdC. I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in una sessione online finalizzata alla restituzione dei profili in chiave quali/quantitativa con le altre variabili in riferimento alla storia curriculare del giovane sia alla lettura del contesto territoriale, dell'età, della residenza, etc., distribuendo infine un manuale per l'interpretazione dei dati personali.

Durante l'incontro si approfondirà la compilazione del CV che aiuti i giovani a mettere in evidenza le conoscenze, le abilità e le competenze più utili in funzione della specifica ricerca di lavoro.

La definizione del proprio progetto professionale: Laboratorio formativo

I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in un percorso formativo sviluppato in 2 sessioni on-line della durata complessiva di 8 ore. Il flusso logico di ciascuna sessione segue tre principali

elementi quali l'autonomia, la responsabilità e la cittadinanza. ciascuno dei quali esplora tre diverse aree: l'area cognitiva, l'area relazionale e quella realizzativa.

Il laboratorio permetterà ai volontari di esplorare oltre all'area realizzativa (*definire un obiettivo professionale e costruire attorno a questo un progetto personale*) quella cognitiva (*recuperare e riconoscersi la possibilità di desiderare, di avere aspirazioni personali, sogni ed ambizioni*) e relazionale (*conoscere ed esplorare le forze in gioco, interne ed esterne: risorse, vincoli, competenze, capacità, limiti che facilitano o ostacolano la realizzazione di queste aspirazioni*) e attraverso il supporto di tutor saranno accompagnati in simulazioni e lavori di gruppo, stimolando la loro attiva partecipazione.

I Servizi per il Lavoro e la ricerca di lavoro

Modulo dedicato al funzionamento del Sistema dei Servizi per il Lavoro, dai Centri per l'impiego ai Servizi per il lavoro privati, e consentirà di illustrare ai volontari i principali servizi, i programmi nazionali e regionali, nonché l'accesso a tali programmi. Inoltre, il modulo comprende un focus su come si affronta un colloquio di lavoro.

La parte relativa ai colloqui di lavoro sarà condotta con simulazioni e giochi di ruolo, per facilitare l'espressività e aumentare la dimestichezza nel gestire una situazione di stress emotivo, proprio come quella del colloquio di lavoro nel quale il giovane ripone importanti aspettative.

L'esperienza del Servizio Civile Universale

Modulo individuale

Valutazione globale dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite attraverso la partecipazione alle attività di progetto, mediante:

1. Compilazione di:
 - a. schede di rilevazione
 - b. scheda descrittiva sintetica
2. Discussione guidata dal tutor

ATTIVITÀ OPZIONALI

Le Politiche Attive per il Lavoro (PAL) e le opportunità formative

Gli operatori volontari parteciperanno ad una sessione di approfondimento sugli aspetti legati alle politiche attive del lavoro nazionali ed internazionali e alle misure per l'occupazione previste dalla nuova Garanzia Giovani: gli strumenti, gli attori coinvolti, i partner, i benefici per i lavoratori e gli incentivi per le aziende, le opportunità formative offerte e le piattaforme web di riferimento per consentire agli operatori di accedere in maniera autonoma e consapevole alle varie misure previste.

L'approfondimento riguarderà, inoltre, gli ulteriori programmi di politiche giovanili che rivestono carattere formativo e, pertanto, utili a rafforzare le proprie competenze in ambienti e con metodologie non-formali, quali il programma Erasmus+, il Corpo Europeo di Solidarietà e le possibilità di scambi giovanili in ambito transazionale.

Al termine del percorso, gli Operatori Volontari saranno indirizzati presso i Centri per l'impiego competenti, o presso le Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per la presa in carico, i colloqui di accoglienza e la stipula del Patto di Servizio.