

## **ENTE**

### **1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto (\*)**

ASSOCIAZIONE COMUNITA' PAPA GIOVANNI XXIII – SU00170

## **CARATTERISTICHE DEL PROGETTO**

### **2) Titolo del progetto (\*)**

#### **In Comune con un clik 2024**

### **3) Contesto specifico del progetto (\*)**

#### **3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (\*)**

Il progetto si colloca all'interno del Comune di Campo Calabro, un centro di 4.500 abitanti, collocato nell'area dello Stretto di Messina in una posizione strategica, che lo vede ben collegato con le città metropolitane di Reggio Calabria e Messina.

L'amministrazione comunale, con l'intento di essere più vicina alla cittadinanza, ha considerato utile lavorare al fine di attuare una serie di aggiornamenti sia sul portale informatico che sui canali di comunicazione. Si tratta di iniziative che stanno per prendere forma in questi mesi e che avranno necessità di essere comprese e utilizzate dalla cittadinanza.

L'ente si trova in un momento di passaggio dalla vecchia maniera di offrire servizi di persona, fatta di code agli uffici e fotocopie, al nuovo modo di lavorare, con appuntamenti presi on line e servizi che è possibile gestire da casa.

Il PNRR ha permesso di accedere a finanziamenti legati alla digitalizzazione, tant'è che è in corso, negli uffici comunali, un importante rinnovamento di tutti i terminali. Il Comune ha attuato una serie di aggiornamenti sia sul portale informatico che sui canali di comunicazione con l'intento di essere più vicini alla cittadinanza: a breve sarà attivata una nuova app, *Municipium*, e un nuovo portale "*Il Portale del Cittadino*", che sarà gestore di tutti i servizi digitali legati agli uffici comunali.

In particolare sarà possibile accedere digitalmente alle seguenti pratiche:

- Presentazione pratiche on-line.
- Dialogo con gli uffici: ricevere, fornire e consultare la documentazione di interesse.
- Prenotazione on line per appuntamenti presso gli uffici;
- Monitoraggio sullo stato delle pratiche presentate

La popolazione campese dovrà interfacciarsi con questa nuova realtà digitale, attraverso la quale sarà possibile accedere a molti servizi d'ufficio direttamente da casa, evitando di recarsi presso gli sportelli comunali.

La sfida che il comune di Campo Calabro ha lanciato è proprio questa: riuscire a snellire le attività degli uffici attraverso l'uso di innovazioni digitali. Tenuto conto anche del contesto all'interno del quale si opera, è necessario attivare una campagna di informazione su tale processo di digitalizzazione rivolta alla cittadinanza e di alfabetizzazione digitale tale da poter sfruttare al meglio le opportunità che i nuovi strumenti messi in campo possono offrire.

La popolazione campese è il soggetto al quale è indirizzata l'iniziativa progettuale che avrà particolare cura nel fornire assistenza ai soggetti esclusi, per età o opportunità, dalla transizione digitale e offrirà occasione di rafforzare la coesione sociale anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

Dai dati calcolati dal 15 marzo 2023 e nei 90 giorni precedenti, la pagina Facebook ha avuto una copertura di 39145 e interazioni pari a 13283; su Instagram, nello stesso intervallo di tempo, ci sono stati 3439 account raggiunti, 948 interazioni; sul canale YouTube dal 2017 ad oggi 38535 visualizzazioni. Si tratta di dati che non riguardano solo i residenti campestri, ma anche altri visitatori. Il canale whatsapp, aperto da poco, ad oggi ha 370 iscritti.

Attualmente non è possibile realizzare operazioni on line dal portale del sito ma a breve verrà integrata questa nuova funzione attraverso il Portale del Cittadino.

La popolazione maggiorenne del comune potenzialmente interessata a questi servizi si attesta, al 15 Marzo, sui 3702 residenti, di cui 978 sono over 65. Prendendo in esame i dati ISTAT sulle competenze digitali dei cittadini in Italia e rapportandole al Comune di Campo Calabro si stima che il 60% della popolazione abbia dimestichezza con l'utilizzo di internet, mentre tra la popolazione anziana la percentuale scende al 20%.

Prendendo come riferimento il modello Digital Competence Framework for Citizen (*DigComp*), nel complesso si stima che circa 1500 cittadini posseggano un livello di competenza digitale base con aiuto per compiti semplici (1° livello) e pertanto necessitino di un supporto.

### DESCRIZIONE DEL BISOGNO SPECIFICO

Si individua nel Comune di Campo Calabro almeno 1500 cittadini – prevalentemente cittadini anziani e stranieri- che possiedono competenze di base con guida, non hanno dimestichezza con l'utilizzo di internet e che necessitano di interventi informativi e di alfabetizzazione per meglio accedere ai servizi digitali che il comune sta implementando.

### ELENCO DEGLI INDICATORI UTILIZZATI

1. Livello di competenza digitale base con aiuto per compiti semplici (1° livello) per i destinatari del progetto
2. % di dimestichezza nell'utilizzo di internet (60% del totale; 20% della popolazione anziana)
3. N. interazioni sui canali social del Comune (13283 interazioni su facebook; su Instagram 948 interazioni; sul canale YouTube dal 2017 ad oggi 38535 visualizzazioni).
4. N. operazioni on line realizzate sul Portale del Cittadino (0)

#### 3.2) Destinatari del progetto (\*)

Il progetto ha come destinatari circa 1500 cittadini del Comune di Campo Calabro che hanno necessità di essere alfabetizzati digitalmente e che sono destinatari dei servizi per la digitalizzazione e delle azioni informative/divulgative. In particolare si stima di attivare interventi di facilitazione per almeno 500 di questi. Si tratta nello specifico delle fasce di popolazione che non riescono ad accedere ai servizi in rete offerti dall'Ente perchè non alfabetizzati digitalmente (in particolare persone anziane o stranieri).

#### 4) Obiettivo del progetto (\*)

*Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma (\*)*

Il progetto sviluppa prioritariamente la **tipologia 1.** prevista dal programma quadro **Realizzazione o potenziamento di un servizio di "facilitazione digitale" presso l'ente e**, in aggiunta a questo la tipologia 2. realizzazione o potenziamenti di attività di "educazione digitale".

Il progetto favorisce il raggiungimento dell'**obiettivo 10) dell'Agenda 2030 ridurre l'inuguaglianza all'interno di e tra le nazioni**, contribuendo ad accrescere le capacità e le competenze digitali della popolazione, al fine di aumentare le possibilità di attivazione e di fruizione di servizi digitali da parte anche delle fasce più soggette al digital divide, cioè le fasce più fragili, minimizzando gli effetti che si identificano nella disuguaglianza nell'accesso e nell'uso delle tecnologie e nella divisione tra la popolazione che ha accesso ad Internet e quella che non ce l'ha.

Risponde, inoltre, **all'obiettivo 4) fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti** attraverso l'attivazione di percorsi di alfabetizzazione digitale rivolti a specifici target (anziani, genitori immigrati, bassa scolarizzazione, basso ISEE, ecc.) accrescendo l'uso di internet da parte dei cittadini a rischio di esclusione digitale e accrescendo le competenze digitali del personale addetto all'erogazione dei servizi rivolti alle fasce deboli, per aumentare la capacità dei servizi di rispondere alle esigenze dell'utenza, attivando servizi efficaci ed inclusivi.

Infine, il coinvolgimento di giovani operatori volontari in attività di facilitazione e alfabetizzazione della popolazione anziana contribuisce a **rafforzare la coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni, come previsto dall'ambito f) del programma.**

<p><b>BISOGNO SPECIFICO:</b> Si individua nel Comune di Campo Calabro almeno 1500 cittadini – prevalentemente cittadini anziani e stranieri- che possiedono competenze di base con guida, non hanno dimestichezza con l'utilizzo di internet e che necessitano di interventi informativi e di alfabetizzazione per meglio accedere ai servizi digitali che il comune sta implementando.</p>		
<p><b>OBIETTIVO SPECIFICO:</b> Favorire l'inclusione digitale di tutti i cittadini di Campo Calabro e in particolare dei 1500 cittadini che attualmente non hanno accesso ai servizi digitali o che non possiedono competenze digitali, sia attraverso l'attivazione di un servizio di facilitazione digitale, sia attraverso percorsi di alfabetizzazione digitale rivolti a specifici target (anziani, genitori immigrati, bassa scolarizzazione, basso ISEE, ecc.)</p>		
INDICATORI DI CONTESTO	INDICATORI DI RISULTATO	RISULTATI ATTESI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Livello di competenza digitale base con aiuto per compiti semplici (1° livello) per i destinatari del progetto</li> <li>- % di dimestichezza nell'utilizzo di internet (60% del totale; 20% della popolazione anziana)</li> <li>- N. interazioni sui canali social del Comune (13283 interazioni su facebook; su Instagram 948 interazioni; sul canale YouTube dal 2017 ad oggi 38535 visualizzazioni).</li> <li>- N. operazioni on line realizzate sul Portale del Cittadino (0)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisizione di livello digitale base con autonomia (2° livello) per i destinatari del progetto</li> <li>- Aumento % dimestichezza di utilizzo di internet (68% della popolazione totale; 30% della popolazione anziana)</li> <li>- Incremento del 30% delle interazioni sui canali social del Comune di Campo Calabro</li> <li>- Incremento operazioni realizzate sul Portale del Cittadino (da 0 a 500)</li> <li>- Realizzazione di 500 interventi di facilitazione attraverso 2 punti di facilitazione nel territorio</li> </ul>	<p>Aumento delle competenze digitali per almeno 300 cittadini, con particolare attenzione a specifici target (anziani, genitori immigrati, bassa scolarizzazione, basso ISEE, ecc.)</p> <p>Aumento delle competenze digitali di base con autonomia per almeno 300 destinatari.</p> <p>Maggiori accessi al portale del Comune; incremento di servizi attivati da casa.</p> <p>Snellimento dei procedimenti amministrativi con impatto sui tempi e sulla qualità dei servizi al cittadino.</p>

## 5) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (\*)

### 5.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (\*)

**OBIETTIVO SPECIFICO:** Favorire l'inclusione digitale di tutti i cittadini di Campo Calabro e in particolare dei 1500 cittadini che attualmente non hanno accesso ai servizi digitali o che non possiede competenze digitali, sia attraverso l'attivazione di un servizio di facilitazione digitale, sia attraverso percorsi di alfabetizzazione digitale rivolti a specifici target (anziani, genitori immigrati, bassa scolarizzazione, basso ISEE, ecc.)

Sede: Comune di Campo Calabro	
AZIONE 0: FASE INIZIALE	
Attività 0.1: Analisi dei risultati del sondaggio elaborato e somministrato al	L'équipe di lavoro riprende i dati registrati durante la somministrazione del sondaggio per valutare la possibile richiesta di intervento da parte dell'utenza

<b>fine di identificare la possibile utenza</b>	
<b>AZIONE 1: PREDISPOSIZIONE E ATTIVAZIONE DI UNO SPORTELLO PER L'UTENZA</b>	
<b>Attività 1.1: predisposizione e organizzazione dei punti di facilitazione</b>	In questa fase vengono predisposti i nuovi punti di facilitazione in collaborazione con la ditta ELETTRONIC COPIERS SERVICE che fornisce le attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, si occupa della manutenzione e aggiornamento delle periferiche di scansione e stampa e cura anche la logistica.
<b>Attività 1.2: attività di "facilitazione digitale"</b>	In questa fase il cittadino non digitalizzato verrà supportato dal facilitatore digitale nell'accesso a quei servizi offerti dal Portale del Cittadino. Tale supporto non sostituisce l'utente ma offre un accompagnamento finalizzato a portarlo gradualmente all'autonomia. Per prima cosa viene garantita l'accoglienza e rilevati i bisogni del cittadino. In particolare verrà offerto al cittadino: <ul style="list-style-type: none"> <li>- supporto e affiancamento individualizzato nella realizzazione della pratica attraverso l'accesso a internet;</li> <li>- formazione all'utente sui servizi offerti dal portale, anche affiancandolo nello svolgimento delle operazioni;</li> <li>- supporto e assistenza da remoto tramite telefono;</li> <li>- Prima e dopo l'assistenza l'operatore fa compilare all'utente un apposito modulo comprensivo del trattamento dei dati raccolti, finalizzato anche alla raccolta delle informazioni utili a migliorare il servizio</li> <li>- Compilazione da parte del facilitatore al termine di ogni "sessione di facilitazione" di un questionario, in forma anonima e ai soli fini statistici, per monitorare la qualità del servizio reso</li> </ul>
<b>Attività 1.3: incontri di alfabetizzazione</b>	Individuati tra i cittadini l'utenza più fragile (in particolare cittadini anziani, immigrati ecc.), si organizzeranno alcuni incontri di alfabetizzazione digitale di base. Calendarizzate le date e definiti gli aspetti logistici, quali luogo e dotazione degli spazi di strumentazione digitale, verrà inviato un volantino promozionale ai gruppi target, oltre a promuoverli attraverso sito e social. Infine, verranno realizzati incontri formativi con il coinvolgimento di personale esperto con metodologia attiva ed esperienziale.
<b>AZIONE 2: ATTIVITA' DI GESTIONE DEI CANALI COMUNICATIVI DELL'ENTE</b>	
<b>Attività 2.1: Programmazione e gestione siti e canali social</b>	L'equipe curerà la programmazione della comunicazione, sia in relazione al sito sia in relazione ai canali social, alla luce dei nuovi obiettivi di digitalizzazione. A tal fine realizzerà la Revisione del portale istituzionale comune.camposalbro.rc.it. Si occuperà della pianificazione editoriale dei social, della cura del profilo Facebook e animazione dello stesso, della cura del canale Youtube dell'ente. Si occuperà della raccolta e pubblicazione di notizie e informazioni in formato video da utilizzare sul canale. Infine curerà la produzione di contenuti, grafiche, reel e la gestione di un profilo Instagram.
<b>Attività 2.2: attività di divulgazione e informativa sui nuovi servizi</b>	Per favorire e facilitare l'accesso ai servizi pubblici verranno realizzati e diffusi video, brochure e quant'altro ritenuto utile alla divulgazione dei servizi digitali del Comune. Verrà predisposto materiale cartaceo e on line da pubblicare su sito e social finalizzato a informare la cittadinanza sui nuovi servizi online implementati e sulla possibilità di accedere ai punti di facilitazione. Si provvederà a diffondere il materiale sia on line che attraverso materiale cartaceo. Infine verranno definiti, organizzati e promossi eventi aperti alla cittadinanza per presentare i nuovi servizi, i punti di facilitazione e i corsi di alfabetizzazione alla cittadinanza.
<b>AZIONE 3: MONITORAGGIO DELL'ESPERIENZA</b>	
<b>Attività 3.1 Analisi periodica delle attività e dei risultati raggiunti</b>	L'equipe della struttura, periodicamente propone un momento di verifica delle attività svolte, coinvolgendo gli attori che ne hanno preso parte. Valutando l'impatto dell'implementazione dei servizi digitali sulle competenze digitali dei cittadini, a partire dai maggiori accessi al portale del Comune e l'incremento di servizi attivati da casa. Alla fine del progetto verrà fatta un'analisi puntale dei risultati raggiunti
<b>Attività 3.2 Riprogettazione degli interventi</b>	Sulla base delle verifiche periodiche, anche considerato il carattere sperimentale e innovativo del servizio, si valuteranno miglioramenti e modifiche sia rispetto alle metodologie di facilitazione, sia rispetto alle azioni messe in campo dal progetto. Si valuterà anche se potenziare e qualificare alcune azioni già previste o se valutare nuove sessioni formative per gli operatori dell'ente.

5.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (\*)*

Specificare la suddivisione per sede come al punto 5.1

SEDE: COMUNE DI CAMPO CALABRO												
<b>OBIETTIVO SPECIFICO:</b> Favorire l'inclusione digitale di tutti i cittadini di Campo Calabro e in particolare dei 1500 cittadini che attualmente non hanno accesso ai servizi digitali o che non possiede competenze digitali, sia attraverso l'attivazione di un servizio di facilitazione digitale, sia attraverso percorsi di alfabetizzazione digitale rivolti a specifici target (anziani, genitori immigrati, bassa scolarizzazione, basso ISEE, ecc.)												
AZIONI/Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>AZIONE 0: FASE INIZIALE</b>												
Attività 0.1: Analisi dei risultati del sondaggio elaborato e somministrato al fine di identificare la possibile utenza												
<b>AZIONE 1: PREDISPOSIZIONE E ATTIVAZIONE DI UNO SPORTELLO PER L'UTENZA</b>												
Attività 1.1: predisposizione e organizzazione dei punti di facilitazione												
Attività 1.2: attività di "facilitazione digitale"												
Attività 1.3: incontri di alfabetizzazione												
<b>AZIONE 2: ATTIVITA' DI GESTIONE DEI CANALI COMUNICATIVI DELL'ENTE</b>												
Attività 2.1: Programmazione e gestione siti e canali social												
Attività 2.2: attività di divulgazione e informativa sui nuovi servizi												
<b>AZIONE 3: MONITORAGGIO DELL'ESPERIENZA</b>												
Attività 3.1: Analisi periodica delle attività e dei risultati raggiunti												
Attività 3.2: Riprogettazione degli interventi												

### 5.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (\*)

L'operatore volontario in servizio civile, opportunamente formato e affiancato dagli operatori locali di progetto e dal referente del servizio, svilupperà le attività progettuali diventandone una figura centrale. Nel progetto agirà il ruolo di "facilitatore digitale", affiancato dagli operatori dell'ente, sostenendo l'utenza nella fruizione dei servizi resi con modalità informatiche on line. Gli operatori volontari in servizio civile diventeranno punto di riferimento ad un tempo presso l'utenza dei servizi (che sosterranno nella fruizione) e presso gli uffici con cui collaboreranno e si interfaceranno. Avranno una funzione conoscitiva delle istanze della comunità, svolta attraverso le attività di indagine e attraverso i servizi di assistenza che erogheranno.

Sede: Comune di Campo Calabro	
<b>AZIONE 0: FASE INIZIALE</b>	
Attività 0.1: Analisi dei risultati del sondaggio elaborato e somministrato al fine di identificare la possibile utenza	
<b>AZIONE 1: PREDISPOSIZIONE E ATTIVAZIONE DI UNO SPORTELLO PER L'UTENZA</b>	
Attività 1.1: predisposizione e organizzazione dei punti di facilitazione	Il volontario affiancherà gli operatori dell'ente nella predisposizione dei punti di facilitazione per quanto attiene a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura della logistica</li> <li>• Predisposizione e cura dei registri</li> </ul>

<b>Attività 1.2: attività di “facilitazione digitale”</b>	Il volontario, accompagnato dalle figure di riferimento, svolgerà ruolo di facilitatore, supportando i cittadini che accedono allo sportello di facilitazione, curando l'accoglienza degli stessi, cercando di rilevare i bisogni di ciascuno. In particolare si occuperà di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrire supporto e affiancamento individualizzato nella realizzazione della pratica attraverso l'accesso a internet;</li> <li>• Affiancare l'utente nello svolgimento delle operazioni relativi ai servizi offerti dal portale</li> <li>• gestione di un servizio help desk</li> <li>• Compilare al termine di ogni “sessione di facilitazione” di un questionario, in forma anonima ei soli fini statistici, per monitorare la qualità del servizio reso</li> </ul>
<b>Attività 1.3: incontri di alfabetizzazione</b>	Il volontario collaborerà all'organizzazione degli incontri di alfabetizzazione digitale di base. In particolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborerà nella logistica</li> <li>• Contribuirà alla reazione di un volantino promozionale ai gruppi target,</li> <li>• Svolgerà attività di promozione degli incontri attraverso sito e social.</li> <li>• Parteciperà e supporterà i formatori durante gli incontri formativi</li> </ul>
<b>AZIONE 2: ATTIVITA' DI GESTIONE DEI CANALI COMUNICATIVI DELL'ENTE</b>	
<b>Attività 2.1: Programmazione e gestione siti e canali social</b>	Il volontario affiancherà gli operatori dell'ente e il partner nelle attività di programmazione della comunicazione, sia in relazione al sito, sia in relazione ai canali social. In particolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuirà alla cura del profilo Facebook e animazione dello stesso</li> <li>• Contribuirà alla cura del canale Youtube dell'ente.</li> <li>• Contribuirà alla gestione di un profilo Instagram.</li> <li>• Contribuirà alla revisione del portale istituzionale <a href="http://comune.campocalabro.rc.it">comune.campocalabro.rc.it</a></li> </ul>
<b>Attività 2.2: attività di divulgazione e informativa sui nuovi servizi</b>	Il volontario affiancherà gli operatori dell'ente nelle azioni volte alla divulgazione dei servizi digitali del Comune e alle informazioni utili. In particolare contribuirà: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alla realizzazione e diffusione di video, brochure e quant'altro ritenuto utile alla divulgazione dei servizi digitali del Comune</li> <li>• Alla predisposizione di materiale cartaceo e on line da pubblicare su sito e social finalizzato a informare la cittadinanza sui nuovi servizi online</li> <li>• Alla organizzazione di eventi aperti alla cittadinanza per presentare i nuovi servizi, i punti di facilitazione e i corsi di alfabetizzazione alla cittadinanza.</li> <li>• Allo sviluppo di campagne informative.</li> </ul>
<b>AZIONE 3: MONITORAGGIO DELL'ESPERIENZA</b>	
<b>Attività 3.1</b> <b>Analisi periodica delle attività e dei risultati raggiunti</b>	Il volontario potrà essere coinvolto in alcuni momenti di verifica, offrendo il suo punto di vista privilegiato, in particolare rispetto all'attività di facilitazione e all'impatto che questa ha sull'utenza.
<b>Attività 3.2</b> <b>Riprogettazione degli interventi</b>	Il volontario potrà essere coinvolto nell'individuazione di proposte volte al miglioramento della facilitazione e dei servizi messi in campo attraverso il progetto.

#### *5.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (\*)*

La realizzazione del progetto prevede che i volontari di servizio civile siano supportati dal personale dipendente dell'Ente o che con esso collabora. Le figure coinvolte e necessarie alla buona riuscita del progetto sono, oltre all'Operatore Locale di Progetto, anche i dirigenti, i funzionari e i dipendenti del Comune, gli assessori, i consiglieri comunali. I dirigenti avranno cura che gli interventi dei volontari siano sempre coordinati e finalizzati a porre in essere azioni in linea con gli obiettivi del progetto entro le aree d'intervento precedentemente definite. Con la loro attività di coordinamento e di indirizzo si preoccuperanno di predisporre le condizioni e le risorse necessarie a che vengano realizzate le finalità del progetto. Queste figure si rapportheranno periodicamente con l'O.L.P.

<b>COMUNE DI CAMPO CALABRO</b>
<b>OBIETTIVO SPECIFICO:</b> Favorire l'inclusione digitale di tutti i cittadini di Campo Calabro e in particolare dei 1500 cittadini che attualmente non hanno accesso ai servizi digitali o che non possiede competenze digitali, sia attraverso l'attivazione di

un servizio di facilitazione digitale, sia attraverso percorsi di alfabetizzazione digitale rivolti a specifici target (anziani, genitori immigrati, bassa scolarizzazione, basso ISEE, ecc.)

N°	RUOLO	SPECIFICA PROFESSIONALITA'	ATTIVITA'
1	Consulente informatico del Comune	Grafico pubblicitario, esperto in comunicazione visiva e nella progettazione di campagne pubblicitarie	<p><b>AZIONE 1: PREDISPOSIZIONE E ATTIVAZIONE DI UNO SPORTELLO PER L'UTENZA</b></p> <p>Attività 1.3: incontri di alfabetizzazione;</p> <p><b>AZIONE 2: ATTIVITA' DI GESTIONE DEI CANALI COMUNICATIVI DELL'ENTE</b></p> <p>Attività 2.1: Programmazione e gestione siti e canali social;</p> <p>Attività 2.2: attività di divulgazione e informativa sui nuovi servizi;</p>
1	Assessore alle politiche sociali	Educatore professionale	<p><b>AZIONE 0: FASE INIZIALE</b></p> <p>Attività 0.1: Analisi dei risultati del sondaggio elaborato e somministrato al fine di identificare la possibile utenza ;</p> <p><b>AZIONE 3: MONITORAGGIO DELL'ESPERIENZA</b></p> <p>Attività 3.1: Analisi periodica delle attività e dei risultati raggiunti;</p> <p>Attività 3.2: Riprogettazione degli interventi;</p>
1	Coordinatore Area Amministrativa del Comune	Responsabile degli uffici e in particolare del progetto di implementazione dei servizi digitali per il Comune di Campo Calabro	<p><b>AZIONE 1: PREDISPOSIZIONE E ATTIVAZIONE DI UNO SPORTELLO PER L'UTENZA</b></p> <p>Attività 1.1 predisposizione e organizzazione dei punti di facilitazione;</p> <p>Attività 1.2: attività di "facilitazione digitale";</p>
1	Responsabile Ufficio Ragioneria	Laureato in economia e commercio Responsabile del Portale del Cittadino	<p><b>AZIONE 1: PREDISPOSIZIONE E ATTIVAZIONE DI UNO SPORTELLO PER L'UTENZA</b></p> <p>Attività 1.2: attività di "facilitazione digitale";</p>

### 5.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (\*)

L'ente di accoglienza è dotato di un'infrastruttura tecnologica adeguata al servizio e alle attività proposte, sia a livello di connettività che di supporto alla gestione dei progetti presentati.

<b>OBBIETTIVO SPECIFICO:</b> Favorire l'inclusione digitale di tutti i cittadini di Campo Calabro e in particolare dei 1500 cittadini che attualmente non hanno accesso ai servizi digitali o che non possiede competenze digitali, sia attraverso l'attivazione di un servizio di facilitazione digitale, sia attraverso percorsi di alfabetizzazione digitale rivolti a specifici target (anziani, genitori immigrati, bassa scolarizzazione, basso ISEE, ecc.)	
<b>COMUNE DI CAMPO CALABRO</b>	
<b>AZIONE 0: FASE INIZIALE</b>	
Attività 0.1: Analisi dei risultati del sondaggio elaborato e somministrato al fine di identificare la possibile utenza	1 ufficio attrezzato con pc, stampante, telefono e connessione a internet utilizzato nell'attività preparatoria di analisi dei bisogni e programmazione degli interventi 1 salone attrezzato con tavoli, sedi, proiettore, 1 lavagna a fogli mobili utilizzato per lo svolgimento degli incontri di programmazione dell'equipe Materiale di cartoleria e cancelleria (carta, carta da pacchi, penne, matite, pennarelli, quaderni, raccoglitori, block notes) utili nello svolgimento delle riunioni di analisi e programmazione
<b>AZIONE 1: PREDISPOSIZIONE E ATTIVAZIONE DI UNO SPORTELLINO PER L'UTENZA</b>	
Attività 1.1: predisposizione e organizzazione dei punti di facilitazione	1 ufficio attrezzato con pc, stampante, telefono e connessione a internet; 1 salone attrezzato con tavoli, sedi, proiettore, e pc in cui ricevere gli utenti e fornire loro supporto
Attività 1.2: attività di "facilitazione digitale"	1 ufficio attrezzato con pc, stampante, telefono e connessione a internet
Attività 1.3: incontri di alfabetizzazione	1 ufficio attrezzato con pc, stampante, telefono e connessione a internet; 1 salone attrezzato con tavoli, sedi, proiettore, 1 lavagna a fogli mobili utilizzato per lo svolgimento degli incontri; Materiale di cartoleria e cancelleria (carta, carta da pacchi, penne, matite, pennarelli, quaderni, raccoglitori, block notes) utili nello svolgimento delle attività.
<b>AZIONE 2: ATTIVITA' DI GESTIONE DEI CANALI COMUNICATIVI DELL'ENTE</b>	
Attività 2.1: Programmazione e gestione siti e canali social	1 ufficio attrezzato con pc, stampante, telefono e connessione a internet
Attività 2.2: attività di divulgazione e informativa sui nuovi servizi	1 ufficio attrezzato con pc, stampante, telefono e connessione a internet
<b>AZIONE 3: MONITORAGGIO DELL'ESPERIENZA</b>	
Attività 3.1 Analisi periodica delle attività e dei risultati raggiunti	1 ufficio attrezzato con pc, stampante, telefono e connessione a internet utilizzato nell'attività preparatoria di analisi dei bisogni e programmazione degli interventi 1 salone attrezzato con tavoli, sedi, proiettore, 1 lavagna a fogli mobili utilizzato per lo svolgimento degli incontri di programmazione dell'equipe Materiale di cartoleria e cancelleria (carta, carta da pacchi, penne, matite, pennarelli, quaderni, raccoglitori, block notes) utili nello svolgimento delle riunioni di analisi e programmazione
Attività 3.2 Riprogettazione degli interventi	1 ufficio attrezzato con pc, stampante, telefono e connessione a internet utilizzato nell'attività preparatoria di analisi dei bisogni e programmazione degli interventi 1 salone attrezzato con tavoli, sedi, proiettore, 1 lavagna a fogli mobili utilizzato per lo svolgimento degli incontri di programmazione dell'equipe Materiale di cartoleria e cancelleria (carta, carta da pacchi, penne, matite, pennarelli, quaderni, raccoglitori, block notes) utili nello svolgimento delle riunioni di analisi e programmazione

6) *Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio*



I volontari durante lo svolgimento del servizio civile sono tenuti a:

1. rispettare le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
2. rispettare le regole delle strutture: orari, linguaggio e abitudini consolidate;
3. mantenere un comportamento responsabile e rispettoso della proposta educativa dell'Ente, del lavoro dell'OLP e degli operatori dell'ente e nel rapporto con i destinatari del progetto. In particolare al volontario viene chiesto di evitare relazioni affettive che coinvolgano i destinatari del progetto;
4. mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene a dati, informazioni o conoscenze acquisite durante lo svolgimento del servizio civile
5. essere disponibili a trasferimenti in Italia per incontri di formazione, sensibilizzazione e promozione del servizio civile, di programma
6. flessibilità oraria dovuta alla particolarità delle persone destinatarie del servizio
7. partecipare ad eventi particolari previsti dal programma delle attività (uscite domenicali, campi invernali ed estivi)
8. disponibilità a effettuare le ore di formazione generale e specifica anche al di fuori dell'orario di servizio, anche considerando la natura residenziale della formazione generale
9. disponibilità a spostamenti temporanei di sede legati ad esigenze progettuali
10. Si chiede la disponibilità ad usufruire dei giorni di permesso preferibilmente durante i giorni di chiusura della struttura.

Saltuariamente potrà essere chiesto di svolgere il proprio servizio anche di domenica e/o nei giorni festivi, previo accordo di modifica del giorno di riposo settimanale.

**Si ricorda, inoltre, che la formazione è obbligatoria e quindi, nelle giornate di formazione non è possibile prendere giornate di permesso.**

Non sono previsti eventuali giorni di chiusura.

### *7) Eventuali partner a sostegno del progetto*

Ditta **ELETTRONIC COPIERS SERVICE** di Romolo Luigi Via G. D'annunzio , 25 89125 Reggio Calabria  
P.Iva/C.F.01282400801/RMLLGU66B17H224C

Il partner contribuisce alla realizzazione dell'AZIONE 1: PREDISPOSIZIONE E ATTIVAZIONE DI UNO SPORTELLINO PER L'UTENZA, attività 1.1: predisposizione e organizzazione dei punti di facilitazione, nella predisposizione dei nuovi punti di facilitazione. In particolare il partner fornisce le attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, si occupa della manutenzione e aggiornamento delle periferiche di scansione e stampa e cura anche la logistica.

**GIOVANNI SCOPELLITI WEB-GRAFICA-PUBBLICITÀ** sede Legale in Via Campo Piale , n. 24 – 89052 Campo Calabro (RC)  
P.IVA 0229370800

Il partner contribuisce alla realizzazione dell'AZIONE 2: ATTIVITA' DI GESTIONE DEI CANALI COMUNICATIVI DELL'ENTE  
Attività 2.2: attività di divulgazione e informativa sui nuovi servizi, offrendo supporto nella realizzazione e diffusione di video, brochure e quant'altro ritenuto utile alla divulgazione dei servizi digitali del Comune; verrà predisposto materiale cartaceo e on line da pubblicare su sito e social finalizzato a informare la cittadinanza sui nuovi servizi online implementati e sulla possibilità di accedere ai punti di facilitazione. In particolare la Giovanni Scopelliti Web-Grafica-Pubblicità metterà a disposizione del progetto i propri programmi di grafica e i supporti necessari alla realizzazione il materiale informativo necessario alla realizzazione delle attività 2.2.

## ***FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI***

### *8) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica (\*)*

La formazione specifica dei progetti presentati dall'Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII, prevede una serie di incontri periodici fra i volontari che prestano servizio nel medesimo progetto, il 70% delle ore entro 90 giorni dall'avvio del progetto, il 30% entro e non oltre il terzo mese del progetto e riguarda l'apprendimento di nozioni, conoscenze e competenze relative al settore e all'ambito specifico in cui il volontario sarà impegnato durante l'anno di servizio civile, al fine di fornire ai volontari le competenze utili per concorrere alla realizzazione degli obiettivi generali e specifici, attraverso le azioni previste dal progetto.

Nella conduzione dei moduli di formazione specifica l'ente utilizzerà diverse metodologie, nelle percentuali che di volta in volta si riterranno opportune, in base ai progetti specifici:

- lezioni frontali, avendo cura comunque di adottare una modalità che favorisca il più possibile il dibattito e la partecipazione da parte del gruppo;
- dinamiche non formali, tra le quali giochi di ruolo, lavori in gruppo, simulazioni, teatro dell'oppresso, cineforum, laboratori, visita a realtà significative ecc.
- Formazione a distanza, in modalità sincrona o asincrona. La formazione asincrona prevede la condivisione di documentazione, l'elaborazione di compiti e una eventuale momento che favorisca il confronto tra i discenti.

La formazione specifica, sia essa erogata in modalità frontale, non formale o on line, si fonda su metodologie partecipative e attive, finalizzate a coinvolgere i volontari e a renderli protagonisti del percorso formativo, favorendo il confronto e l'emersione di conoscenze pregresse. Verrà dedicata particolare cura alla dimensione di gruppo: non c'è, infatti, condivisione di conoscenze e competenze se non c'è un clima di gruppo che favorisca lo scambio, nel rispetto reciproco, al di là delle diversità. La formazione valorizza la conoscenza tra i partecipanti, la condivisione delle esperienze, delle conoscenze pregresse ecc.

In particolare, essendo il servizio civile un "imparare facendo", la formazione specifica cercherà di promuovere una riflessione costante sull'azione, ovvero di sviluppare nei volontari la capacità di leggere in modo autocritico l'attività svolta, per permettere l'acquisizione di una maggiore consapevolezza e di competenze trasversali e professionali.

L'ente erogherà la formazione specifica preferibilmente in presenza, valutando l'utilizzo della modalità on line senza superare il massimo delle ore consentite dalle "Linee guida per la formazione generale e specifica degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori" emanate con Decreto n. 88 del Capo Dipartimento il 31/01/2023.

## 9) Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (\*)

I contenuti della formazione specifica riguardano le nozioni di carattere teorico e pratico legate alle specifiche attività previste dal progetto e necessarie per offrire al volontario gli strumenti utili allo svolgimento del proprio servizio nel settore Assistenza e nell'area di intervento 2- Adulti e terza età in condizione di disagio e 14- altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale. La formazione specifica proposta prevede un totale di 72 ore.

Titolo del modulo	Contenuto del modulo	Ore per ciascun modulo
<p>MODULO 1</p> <p>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile</p>	<p>Presentazione della legge quadro 81/08 relativa alla sicurezza sui luoghi di lavoro;</p> <p>Informativa dei rischi connessi allo svolgimento alle attività pratiche in cui sono impegnati i volontari, e alle possibili interferenze con altre attività che si svolgono in contemporanea nello stesso luogo;</p>	<p>8 h</p>

	Misure di prevenzione e di emergenza previste, in relazione alle attività del volontario e alle possibili interferenze tra queste e le altre attività che si svolgono in contemporanea.	
MODULO 2  Presentazione delle norme principali che regolano l'Ente locale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Illustrazione del DL. 267/200 e dei principali articoli che regolano il funzionamento dell'Ente Locale.</li> <li>- Presentazione degli organi di governo di un Comune e dei compiti delle diverse aree in cui è suddiviso.</li> </ul>	4 H
MODULO 3  La relazione e la comunicazione nell'attività di facilitazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicazione nella relazione con gli utenti dello sportello, con particolare attenzione alle persone fragili (anziani, stranieri, neet ecc.)</li> <li>- I diversi stili di comunicazione al fine di cogliere i bisogni dell'utente</li> <li>- Tecniche di ascolto attivo e la comunicazione e la gestione dei conflitti nel gruppo di lavoro per favorire l'efficacia dell'intervento del progetto</li> </ul>	6 H
MODULO 4  Il processo di digitalizzazione del Comune per accorciare le distanze con i cittadini	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il PNRR e le risorse finalizzate alla digitalizzazione</li> <li>- Presentazione del processo che ha portato l'amministrazione comunale a implementare i servizi on line</li> <li>- Le modalità di organizzazione del servizio e le attività di facilitazione</li> <li>- Le caratteristiche della popolazione campese in relazione alle competenze digitali e all'utilizzo di internet</li> <li>- Soggetti fragili e digital divide</li> </ul>	6 H
MODULO 5  Utilizzo degli strumenti di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentazione linee guida della comunicazione del Comune in relazione alla gestione del sito e dei social</li> <li>- Strumenti di comunicazione e buone pratiche</li> <li>- Tecniche di base per la produzione di volantini e video</li> </ul>	6 H
MODULO 6  Il ruolo del facilitatore digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il ruolo del facilitatore digitale e le competenze necessarie</li> <li>- Il ruolo dell'operatore volontario nel progetto</li> <li>- Gli strumenti a disposizione per la facilitazione</li> </ul>	4h

*10) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai*

*contenuti dei singoli moduli (\*)*

<i>Dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>Modulo formazione</i>
<p>ROBERTO CERAVOLO CRVVRT74H19H224D Nato a Reggio Calabria il 19/06/1974</p>	<p>Ingegnere, iscritto all'albo dell'Ordine degli Ingegneri della provincia di Reggio Calabria al n. A2366.  Responsabile del Servizio Di Prevenzione E Protezione Dei Rischi del Comune di Campo Calabro</p>	<p>Modulo 1: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile</p>
<p>FERLITO GRAZIA DANIELA FRLGZD64T55H224K Nata a Reggio Calabria. il 15/12/1964</p>	<p>Laurea in Giurisprudenza. Corso di perfezionamento biennale post lauream presso Università degli Studi "Tor Vergata" su "La cittadinanza: cultura, storia e diritto". Dal 2007 ad oggi Segretario Comunale, con il compito di verifica e controllo di tutti gli atti amministrativi e di gestione del personale</p>	<p>Modulo 2: "Presentazione delle norme principali che regolano l'Ente locale"</p>
<p>GIGLIETTA MARINA GGLMRN78L41F112Y Nata a Melito Porto Salvo il 01/07/1978</p>	<p>Laureata in scienze dell'educazione e della formazione nel 2004 presso Università degli Studi di Messina. Capo Agesci dal 2004 e formatore Regionale Agesci dal 2010. Educatrice professionale in servizio con minori e adolescenti presso la Fondazione La Provvidenza Onlus di Reggio Calabria dal 2013.</p>	<p>Modulo 3: La relazione e la comunicazione nell'attività di facilitazione  Modulo 6: Il ruolo del facilitatore digitale</p>
<p>REPACI DOMENICO RPCDNC91T06H224 Nato a Reggio Calabria, il 06/12/1991</p>	<p>Laurea magistrale in Giurisprudenza presso l'Università degli Studi</p>	<p>Modulo 4: Il processo di digitalizzazione del Comune per accorciare le distanze con</p>

	<p>Mediterranea di Reggio Calabria. Esperienza di lavoro di backoffice, digitalizzazione, archivio di fascicoli in digitale, autenticazione di documenti in digitale presso studio legale. Coordinatore dell'Area Amministrativa del Comune di Campo Calabro, responsabile del progetto di implementazione dei servizi digitali per il Comune.</p>	<p>i cittadini</p> <p>Modulo 6: Il ruolo del facilitatore digitale</p>
<p>SCOPELLITI GIOVANNI SCPGNN79L07H224W Nato a Reggio Calabria, il 07/07/1979</p>	<p>Post-diploma di "Computer e grafica", conseguito presso l'Istituto europeo di design di Milano. Esperto in comunicazione visiva e grafica pubblicitaria da 20 anni, svolge la propria attività per Enti pubblici e privati.</p>	<p>Modulo 5: Utilizzo degli strumenti di comunicazione</p>

Rimini, 27/03/2024

La Coordinatrice Responsabile del Servizio Civile Universale

Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII

Laura MILANI

Documento Firmato digitalmente