

Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022

TITOLO DEL PROGETTO:

Gener@zione S: la sanità digitale a supporto della donazione di sangue e plasma.

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

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

Area di intervento:

24 - Sportelli informa

16 - Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

In Progetto intende promuovere la realizzazione di attività di *facilitazione digitale* nell'ambito dei servizi di **sanità digitale, anche a supporto della donazione di sangue e plasma.**

Il conseguimento dell'obiettivo progettuale, ovvero l'implementazione delle competenze digitali degli enti coinvolti, grazie al supporto di *facilitatori digitali*, avrà **un duplice effetto**:

1) **sull'utenza:**

- promuoverà lo sviluppo e il **potenziamento delle competenze digitali dei cittadini** attraverso l'attivazione di un intervento capace di adattarsi alle specifiche esigenze e peculiarità degli utenti;
- sosterrà l'**inclusione digitale** di categorie di persone che, attualmente, sono a rischio di esclusione sociale, promuovendo, al contempo, la loro salute e la donazione di sangue e di plasma, attraverso l'accesso ai servizi della Sanità digitale.

2) **sull'organizzazione:**

- porterà ciascuna realtà accreditata a un livello migliore in termini di **maturità operativa, programmatica, organizzativa**, grazie al pieno utilizzo delle tecnologie attualmente disponibili.

Volendo completare l'analisi attraverso una tabella di sintesi, abbiamo:

CRITICITÀ NEL CONTESTO TERRITORIALE	OBIETTIVO DEL PROGETTO	ASPETTI DA INNOVARE	RISULTATI DEL PROGETTO
Carenza delle competenze digitali e delle risorse umane necessarie ad assistere l'utenza relativamente alle problematiche legate all'uso consapevole delle nuove tecnologie e all'accesso ai servizi della sanità digitale	L'implementazione delle competenze digitali degli enti coinvolti e delle risorse umane necessarie ad assistere l'utenza relativamente alle problematiche legate all'uso consapevole delle nuove tecnologie e all'accesso ai servizi della sanità digitale	Implementazione delle risorse dedicate all'assistenza digitale dell'utenza	Miglioramento dell'efficacia del servizio offerto all'utenza che ne beneficerà in termini di inclusione sociale e in salute
		Aggiornamento delle competenze digitali interne all'ente	Capacity building dell'ente

Il rafforzamento delle competenze digitali ha un chiaro ruolo **nella realizzazione del Goal 4** dell'Agenda 2030 riguardante l'accesso ad un'istruzione di qualità, intesa come **opportunità di apprendimento per tutti**. Attraverso l'attivazione di *punti di assistenza digitale* e la presenza continuativa di *facilitatori digitali* un sempre crescente

numero di persone in difficoltà avrà la possibilità di ricevere **gratuitamente** un *supporto individualizzato* all'uso di Internet e dei più comuni *device*, volto a **facilitare l'accesso ai servizi della sanità digitale**: dalla prenotazione del vaccino o del tampone anti-Covid all'attivazione della tessera sanitaria, passando per l'accesso al fascicolo sanitario e la possibilità di creare le credenziali Spid, ecc. **iniziando concretamente a ridurre il proprio gap tecnologico, a superare le barriere tecnologiche e a partecipare più attivamente alla cittadinanza digitale attraverso la tutela e la cura della salute.** L'obiettivo è rendere un servizio utile alla collettività, in un periodo in cui l'epidemia che ha accelerato fortemente il processo di trasformazione digitale, ma anche **espandere la cultura del dono** del sangue nel segno dei diritti alla salute di tutti.

Il rafforzamento delle competenze digitali ha, inoltre, un'evidente connessione con **la realizzazione del Goal 10** dell'Agenda 2030 riguardante la riduzione dell'ineguaglianza all'interno delle Nazioni. Attraverso l'attivazione di *punti di assistenza digitale* e la presenza continuativa di *facilitatori digitali* si contribuirà a colmare il gap creato dal *digital divide* che l'emergenza sanitaria ha reso drammaticamente più evidente, ma che è comunque parte di un problema ben noto a livello sociale e di cui **i più deboli hanno pagato le più amare conseguenze e di cui soffre, da tempo, anche il Terzo Settore per mancanza di investimenti strutturati in questo ambito.** Ciò è vero anche in Toscana, **regione da una parte particolarmente orientata verso la digitalizzazione e l'innovazione.**

Per la coesione sociale è fondamentale che le persone non siano, invece, escluse dai servizi e possano esercitare i loro diritti di partecipazione, ricevere aiuto, protezione e sostegno adeguati e, in ultima analisi, che sia garantita la loro partecipazione paritaria alla società. **Queste esigenze possono essere supportate solo da una maggiore diffusione della formazione nel campo dell'alfabetizzazione digitale.** Si tratta di fattori fondamentali per garantire il diritto all'apprendimento permanente, all'integrazione sociale, all'accesso alle risorse e ai servizi, tra cui, fondamentali, quelli relativi alla Sanità e al diritto alla Salute, nonché all'integrità e all'indipendenza di tutte le classi sociali. Per questa ragione, attraverso un percorso strutturato di rafforzamento delle competenze digitali diffuse, le azioni progettuali si possono facilmente inserire **nell'ambito d'azione (F)** per il *rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.*

Volendo rappresentare in una tabella **la stretta connessione tra l'obiettivo del progetto e del programma in relazione ai 2 goal dell'Agenda 2030** richiamati, abbiamo:

OBIETTIVO DEL PROGETTO	OBIETTIVO DEL PROGRAMMA	OBIETTIVI DELL'AGENDA 2030		AMBITO	
Implementare le competenze digitali degli enti coinvolti e le risorse umane necessarie ad assistere l'utenza relativamente alle problematiche legate all'uso consapevole delle nuove tecnologie e all'accesso ai servizi della sanità digitale	Favorire la diffusione dei servizi telematici delle PA e contribuire a creare dinamiche d'inclusione attraverso la riduzione del gap digitale nel territorio e il rafforzamento delle competenze digitali nella cittadinanza.	Ob. 4	Fornire occasioni di apprendimento per tutti	F	Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni
		Ob. 10	Ridurre l'ineguaglianza all'interno del Paese		

INDICATORI (SITUAZIONE A FINE PROGETTO):

Nella tabella è mostrata la previsione di miglioramento **delle competenze digitali nella popolazione destinataria** e di implementazione **dell'utilizzo di Internet e dei servizi pubblici digitali**, con particolare riferimento a quelli della **Sanità digitale, anche a supporto della donazione di sangue e plasma:**

DESTINATARI	COMPETENZE DIGITALI EX ANTE	COMPETENZE DIGITALI EX POST	UTILIZZO INTERNET EX ANTE	UTILIZZO INTERNET EX POST	UTILIZZO SERVIZI DIGITALI EX ANTE	UTILIZZO SERVIZI DIGITALI EX POST
Anziani	ASSENTI	BASE	ASSENTE	SPORADICO	ASSENTE	SPORADICO
Stranieri	BASE	INTERMEDIE	SPORADICO	ADEGUATO	SPORADICO	ADEGUATO
Adulti con bassa scolarizzazione	BASE	INTERMEDIE	SPORADICO	ADEGUATO	SPORADICO	ADEGUATO
Disabili	BASE	INTERMEDIE	SPORADICO	ADEGUATO	SPORADICO	ADEGUATO

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Di seguito descriveremo il ruolo e le attività previste per gli operatori nell'ambito delle azioni considerate propedeutiche al conseguimento dell'obiettivo generale:

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	PERIODO	DURATA	
1	INSERIMENTO DEI VOLONTARI	Il primo mese di servizio sarà quasi interamente dedicato, ad eccezione delle giornate di formazione, monitoraggio e di attività comuni previste dal programma, all'ambientamento presso la sede di assegnazione. In questa fase i volontari dovranno, pertanto, familiarizzare con l'ambiente associativo e con la mission dell'organizzazione ponendosi in ascolto, facendo domande all'Olp, allo staff e alle altre figure presenti in sede. Con il passare dei giorni inizieranno a ricoprire un ruolo sempre più attivo in costate affiancamento con l'Operatore Locale di Progetto. Oltre a ciò, nel primo mese di servizio, l'ente presenterà ai volontari gli obiettivi specifici del progetto, i risultati che con questo intende concretamente conseguire e le azioni specifiche da attuare sul territorio per facilitare l'accesso ai servizi della sanità digitale. In questa prima fase l'Operatore Locale di Progetto illustrerà le attività da svolgere e gli strumenti a disposizione e sarà a disposizione dei giovani per qualunque chiarimento relativo alla fase operativa di attuazione del progetto. Questa prima fase progettuale è da considerarsi a tutti gli effetti il momento di accoglienza e di inserimento dei giovani presso le sedi e di conoscenza dettagliata degli obiettivi progettuali. Sarà chiesto ai giovani di svolgere un ruolo iniziale di osservatori del servizio, per poi operare con sempre maggiore propositività e sicurezza.	1° mese	1 mese
2	EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE GENERALE	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente a tutti gli incontri di formazione generale programmati dall'ente nel rispetto del sistema accreditato. Non potranno richiedere permessi in occasione delle giornate formative programmate. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare i moduli formativi durante le giornate di recupero organizzate dall'ente. Il ruolo del volontario nell'ambito della formazione dovrà essere attivo. Verrà chiesto al giovane di mettersi in gioco, di partecipare con entusiasmo e con curiosità, di fare domande e di offrire il proprio punto di vista, di fare gruppo con gli altri operatori presenti e cercare di sfruttare al meglio l'occasione formativa promossa dall'ente.	Dal 1° al 6° mese	42 ore
3	MONITORAGGIO DELLA FORMAZIONE GENERALE	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente a tutti i momenti di monitoraggio programmati dall'ente nel rispetto del sistema accreditato. Non potranno richiedere permessi o assentarsi in occasione di queste attività obbligatorie. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare l'attività di monitoraggio secondo le modalità disposte dall'ente.	Dal 1° al 6° mese	//
4	EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE SPECIFICA	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente a tutti gli incontri di formazione specifica programmati dall'ente nel rispetto del sistema accreditato. Non potranno richiedere permessi in occasione delle giornate formative programmate. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare i moduli formativi durante le giornate di recupero organizzate dall'ente. Verrà chiesto al giovane di mettersi in gioco, di partecipare con entusiasmo e con curiosità, di fare domande e di offrire il proprio punto di vista, di fare gruppo con gli altri operatori presenti e cercare di sfruttare al meglio l'occasione formativa promossa dall'ente.	Entro i primi 90 giorni	72 ore
5	MONITORAGGIO DELLA FORMAZIONE SPECIFICA	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente a tutti i momenti di monitoraggio programmati dall'ente nel rispetto del sistema accreditato. Non potranno richiedere permessi o assentarsi in occasione di queste attività obbligatorie. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare l'attività di monitoraggio secondo le modalità disposte dall'ente.	Entro i primi 90 giorni	//
6	MONITORAGGIO ATTIVITÀ PROGETTO	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente a tutti i momenti di monitoraggio programmati dall'ente nel rispetto del sistema accreditato. Non potranno richiedere permessi o assentarsi in occasione di queste attività obbligatorie. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare l'attività di monitoraggio secondo le modalità disposte dall'ente.	3°, 6°, 9° e 12° mese.	//
7	TUTORAGGIO	<i>I dettagli dell'attività di tutoraggio sono descritti al punto 21 della scheda progetto a cui si rimanda.</i>	Al 4° e dal 10° al 12° mese.	//
8	CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	<i>I dettagli della certificazione delle competenze sono ampiamente descritti al punto 12 della scheda progetto a cui si rimanda.</i>	12° mese	L'esame finale impegnerà 1 giornata
9	ATTIVITÀ COMUNI AL PROGRAMMA	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente a tutti gli incontri di incontro/confronto programmati dall'ente nel rispetto del sistema accreditato. Non potranno richiedere permessi in occasione delle giornate programmate. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare i moduli formativi durante le giornate di recupero organizzate dall'ente. Verrà chiesto al giovane di mettersi in gioco, di partecipare con entusiasmo e con curiosità, di fare domande e di offrire il proprio punto di vista, di fare gruppo con gli altri operatori presenti e cercare di sfruttare al meglio l'occasione di incontro/confronto promossa dall'ente finalizzata proprio alla conoscenza reciproca.	Dal 1° al 12° mese	Diffuse nel corso dell'anno

Come abbiamo visto, oltre alle attività trasversali, per il raggiungimento dell'obiettivo generale sono previste ulteriori azioni. **Occorre segnalare che nella realizzazione delle attività specifiche previste gli operatori acquisiranno una sempre maggiore autonomia e propositività**, pur non arrivando mai ad assumere alcuna responsabilità propria del personale dell'ente.

OGGETTIVO	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	PERIODO E DURATA	
10	Rafforzamento delle competenze digitali necessarie ad assistere l'utenza relativamente alle problematiche legate all'uso consapevole delle nuove tecnologie.	RILEVAZIONE BISOGNI: attività di rilevazione dei bisogni degli utenti in ambito digitale relativamente all'accesso ai servizi della sanità digitale	I volontari di SCD dovranno: partecipare alla attività di rilevazione dei bisogni dell'utenza con scarse competenze digitali che è stata individuata nell'ambito di questo progetto: anziani, stranieri, adulti con bassa scolarizzazione e disabili. Terminata la raccolta dei dati, i volontari dovranno supportare l'ente nel trasferimento degli stessi su file Excel e nell'analisi dei risultati al fine di programmare efficacemente gli interventi successivi sulla base delle richieste e delle problematiche più comuni ed attuali. In questa fase il ruolo dei volontari sarà amministrativo e di segreteria , anche se è previsto che svolgano un'attività a diretto contatto con l'utenza dei servizi. I volontari dovranno rispettare le scadenze e i compiti che verranno assegnati loro e portarli a termine con attenzione e cura. Saranno costantemente affiancati dall'Olp per lo svolgimento di questa attività iniziale.	Dal 1° al 2° mese

OBIETTIVO	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	PERIODO E DURATA
11	FORMAZIONE: formazione del personale interno all'ente in ambito digitale, nelle aree specifiche dei bisogni rilevati	I volontari di SCD dovranno: collaborare attivamente nell'attività di formazione del personale interno all'ente in ambito digitale svolgendo sia il ruolo di tutor d'aula, che di supporto organizzativo e di affiancamento al docente nel lavoro in piccoli gruppi. L'obiettivo principale sarà quello di dotare il personale operante negli sportelli al pubblico delle informazioni, degli strumenti e delle competenze digitali necessarie a fornire adeguata assistenza all'utenza che si recherà presso il "punto di assistenza digitale". Per questa ragione sarà di primaria importanza la collaborazione attiva e il coinvolgimento, in questa fase, dei volontari di SCD che poi andranno a supportare le attività di facilitazione digitale rivolte all'utenza. In questa fase il loro ruolo sarà sia di segreteria che amministrativo. Non è previsto un contatto diretto con l'utenza del servizio, ma un'attività rivolta alle risorse interne dell'organizzazione. Ai giovani verrà chiesto di svolgere queste attività con spirito di gruppo e con flessibilità oraria per venire incontro alle esigenze dello staff e del formatore incaricato. Potrà essere chiesto ai volontari di predisporre alcune brevi presentazioni di sintesi e alcune dispense su specifici contenuti.	Dal 1° al 2° mese
12	PROGETTAZIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA DIGITALE: attività di progettazione condivisa con l'operatore di SCD del servizio previsto dal progetto.	I volontari di SCD dovranno: partecipare agli incontri che coinvolgeranno anche gli addetti agli sportelli aperti al pubblico che intercettano con scarse competenze digitali che è stata individuata nell'ambito di questo progetto e il coordinatore di sede , per progettare in maniera condivisa, anche sulla base dei risultati dell'attività di rilevazione dei bisogni dell'utenza in ambito digitale, il nuovo "punto di assistenza digitale". È molto importante che la riflessione sul servizio da attivare avvenga in modo condiviso e partecipato e parta dai dati della rilevazione effettuata in avvio del progetto in modo da poter rispondere, in maniera efficace, ai bisogni attuali e concreti dell'utenza dei singoli servizi. In questa fase il ruolo dei volontari sarà di supporto organizzativo all'ente. Non è previsto, infatti, di svolgere attività a diretto contatto con l'utenza, quanto piuttosto di mettere a disposizione dell'organizzazione le proprie doti personali, ideative e il proprio punto di vista al fine di contribuire in modo costruttivo e proattivo alla discussione e all'analisi. I volontari non svolgeranno il ruolo di uditori, ma avranno un ruolo attivo e dovranno impegnarsi per offrire un contributo efficace alla progettazione del servizio che li vedrai poi coinvolti in prima persona. Saranno supportati nell'analisi dei dati di partenza e nella riflessione dal proprio Olp di riferimento.	Dal 1° al 3° mese
13	PROMOZIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA DIGITALE: attività di divulgazione e promozione del "punto di assistenza digitale" per facilitare l'accesso da parte dei cittadini ai servizi di sanità digitale	I volontari di SCD dovranno: prendere parte attiva alla divulgazione e alla promozione del "punto di assistenza digitale" per facilitare l'accesso da parte dei cittadini ai servizi di sanità digitale. I volontari collaboreranno alla buona riuscita di tutte le azioni mirate volte ad avvicinare l'utenza fragile lontana dal mondo del digitale e a indirizzarla verso i servizi offerti nell'ambito dei servizi di sanità digitale, anche ovviamente a supporto della donazione di sangue e plasma. Contribuiranno alla realizzazione e alla diffusione dei volantini e delle locandine predisposte dall'ente a scopo informativo-pubblicitario, non solamente negli sportelli a cui l'utenza si rivolge, ma anche a livello territoriale (stazioni, metropolitane, parrocchie, centri per l'impiego, mense sociali, ecc.). Collaboreranno alla sponsorizzazione del servizio anche attraverso Internet e i canali social (Facebook, Instagram e Twitter) al fine di intercettare tutti quei servizi territoriali che operano a sostegno della medesima utenza e che possono supportare la trasmissione dell'informazione sia specifica di promozione del nuovo servizio nel territorio, ma anche più generale di promozione del diritto alla Salute e del dono del sangue e del plasma. I giovani collaboreranno a tutte le attività promozionali svolte dalla sede volte a diffondere i servizi della sanità digitale e la mission associativa che sostiene il diritto alla Salute per tutti. Collaboreranno anche a tutte le attività di segreteria che supportano l'organizzazione degli eventi e delle iniziative promozionali sopra richiamate. In questa fase verrà chiesto ai giovani di contribuire mettendo a disposizione dell'ente le proprie risorse creative, ideative e personali. Qualsiasi proposta per la divulgazione del servizio sarà la benvenuta. Ai giovani verrà chiesto di partecipare attivamente e di suggerire nuovi canali e nuovi strumenti di promozione del punto di assistenza digitali. Per la distribuzione del materiale sul territorio sarà chiesto ai giovani di effettuare degli spostamenti con mezzi pubblici o privati. Anche in questa occasione sarà gradita la massima disponibilità e flessibilità oraria. Per le attività di segreteria funzionali alla realizzazione delle azioni informative-promozionali verrà chiesto ai giovani di operare con responsabilità, puntualità nel rispetto delle scadenze e rispetto delle indicazioni dell'Olp.	Il 4° mese
14	ATTIVAZIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA DIGITALE: attivazione di un "punto di assistenza digitale", rivolto all'utenza lontana dal mondo digitale, finalizzato a facilitarla nell'accesso ai servizi di sanità digitale	I volontari di SCD dovranno: partecipare attivamente al "punto di assistenza digitale" precedentemente pubblicizzato. Lo sportello sarà, infatti, attivo tutti i giorni della settimana e presieduto, a turno, dal personale dell'ente precedentemente formato e dagli operatori volontari di SCD. I servizi offerti dal "punto di assistenza digitale" all'utenza lontana dal mondo digitale riguarderanno: dalla prenotazione del vaccino o del tampone anti-Covid all'attivazione della tessera sanitaria, passando per l'accesso al fascicolo sanitario e la possibilità di creare le credenziali Spid, ecc. Sarà ovviamente garantita all'utenza sia la possibilità di fruire gratuitamente delle postazioni Internet per tutto il tempo necessario per il completamento della procedura, che della possibilità di effettuare brevi stampe di materiale digitale reperito on line o portato dall'utente previa approvazione del facilitatore/operatore. Sarà consentito, su richiesta specifica, lo svolgimento dell'attività di facilitazione digitale anche su un dispositivo portato dall'utente (computer portatile e tablet), il download di file (documenti, modulistica, regolamenti, ecc.) e il relativo salvataggio su chiavetta USB o attraverso sistemi di cloud computing (Drive, Dropbox, iCloud), l'accesso ai principali servizi di webmail (Liberò, Yahoo, Hotmail, Gmail, ecc.). In questa fase i volontari svolgeranno un'attività a diretto contatto con l'utenza e, pertanto, dovranno rispettare le normative sulla privacy, i regolamenti interni alle organizzazioni e le linee guida del Programma Quadro, disposizioni sulle quali riceveranno adeguata formazione.	Dal 5° al 12° mese

OBBIETTIVO	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	PERIODO E DURATA
15	<p>COMUNICAZIONE:</p> <p>attività di comunicazione, diffusione e informazione del servizio</p>	<p>I volontari di SCD dovranno:</p> <p>contribuire, inoltre, all'attività di comunicazione del servizio effettuando aggiornamenti periodici della pagina istituzionale e social dell'ente di assegnazione sulle possibilità offerte dal servizio, sulle eventuali modifiche di orario/giornate di chiusura, su eventuali "micro-corsi" di formazione organizzati su uno specifico argomento (ad es. l'accesso al fascicolo sanitario e la possibilità di creare le credenziali Spid), sugli eventi organizzati in favore di una determinata categoria di utenti (es. gli stranieri) o su incontri/seminari promossi sulle tematiche digitali, ecc. Ovviamente tutti gli aggiornamenti relativi al servizio verranno anche pubblicizzati in sede tramite avvisi affissi nei punti di maggiore visibilità. Questo per consentire, anche all'utenza che non naviga abitualmente in rete, di essere informata sulle novità del servizio. Ai volontari verrà chiesto di predisporre dei brevi contenuti da inserire nel sito internet e nei canali social, redigere il testo degli avvisi cartacei, predisporre brevi video informativi e prendere parte agli incontri anche in qualità di testimoni o di esperti del servizio. Per queste attività specifiche potrà essere richiesto ai giovani di parlare in pubblico o di predisporre delle brevi relazioni/schede di sintesi/presentazioni. Anche in questo caso il ruolo dei volontari sarà propositivo e attivo e qualsiasi proposta sarà la benvenuta. Tale fase prevede, in ogni caso, anche di svolgere attività di segreteria e di supporto organizzativo soprattutto in occasione di incontri/seminari.</p>	Dal 5° al 12° mese
16	<p>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO ALL'UTENZA:</p> <p>attività di valutazione, verifica, monitoraggio, riprogettazione e miglioramento del servizio di assistenza digitale erogato.</p>	<p>I volontari di SCD dovranno:</p> <p>collaborare attivamente e supportare l'ente nell'attività di monitoraggio della domanda e delle caratteristiche dell'utenza, usando gli strumenti ideati nella fase di progettazione del servizio precedentemente illustrata. Per la valutazione del gradimento dell'utenza i volontari somministreranno un apposito questionario da compilare on line al termine di ciascuna sessione di assistenza digitale. Il ruolo dei volontari di SCD in questa fase sarà amministrativo e di segreteria anche se prevede il contatto con l'utenza. Ai volontari verrà chiesto di partecipare alla predisposizione degli strumenti di valutazione del servizio oltre che alla loro somministrazione. Verrà chiesto, inoltre, di inserire i dati raccolti su file Excel e di partecipare alla loro analisi e rielaborazione. Potrà essere chiesto ai giovani di predisporre brevi documenti di sintesi e relazioni finali. Anche in questo caso, ai giovani verrà domandato di svolgere con attenzione e cura, nel pieno rispetto delle tempistiche concordate, i compiti che saranno assegnati loro.</p>	Dal 6° al 12° mese

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Vedi Allegato "Elenco delle sedi Avis di attuazione progetto"

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto: cinque (5)

Numero posti con vitto e alloggio: nessuno.

Numero posti senza vitto e alloggio: cinque (5)

Numero posti con solo vitto: nessuno.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari: 5 giorni di servizio a settimana, da articolare tra il lunedì e la domenica.

Monte ore annuo pari a 1.145 ore, cui si sommano 20 giorni di permesso retribuito. I volontari potranno essere impiegati per un **minimo di 20 ore settimanali e un massimo di 36 ore settimanali**, distribuendo comunque le ore uniformemente nel corso dell'intero periodo di durata del progetto.

Ai volontari verrà richiesto di:

- rendersi disponibili ad organizzare il proprio **servizio su turni** in relazione alle esigenze di servizio;
- **partecipare alle iniziative promozionali e formative** previste dal progetto e dal programma, anche qualora si svolgano **in province diverse da quella di assegnazione;**
- **partecipare alle iniziative promozionali e formative** previste dal progetto e dal programma, anche qualora si svolgano **nei fine settimana, nei giorni festivi ed in orario serale;**
- rendersi riconoscibili indossando t-shirt o felpe dell'Avis o cartellini di riconoscimento nell'ambito di iniziative, eventi, attività a contatto con il pubblico o con l'utenza, attività nelle scuole, ecc.;
- garantire **flessibilità oraria e disponibilità al cambio di turno;**
- **comunicare tempestivamente la propria assenza in caso di malattia**, inviando idoneo certificato medico alla sede amministrativa del servizio;
- **comunicare tempestivamente la necessità di usufruire di giornate di permesso** considerando che devono essere fruite nel rispetto delle esigenze progettuali e delle attività formative programmate.

- **avere pieno rispetto della privacy nel trattamento dei dati personali degli utenti** come sarà spiegato durante la formazione;
- **prendere obbligatoriamente permesso nelle giornate di chiusura dell'ente** in aggiunta alle festività riconosciute;
- **rendersi disponibili allo svolgimento di missioni fuori sede** programmate per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto;

In nessun caso verrà richiesto all'operatore volontario né di svolgere attività notturna, ovvero nella fascia oraria dalle ore 23 alle 6 del mattino, né di garantire alcuna reperibilità al di fuori dell'orario di servizio. Qualsiasi spesa connessa alle attività di servizio e alla partecipazione agli eventi sarà in capo all'Ente e non potrà mai ricadere sugli operatori.

Le sedi coinvolte nel progetto **non osservano giornate di chiusura** aggiuntive rispetto alle festività nazionali.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: nessuno.

Eventuali tirocini riconosciuti: nessuno.

Certificazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:

Al termine del progetto di Servizio Civile Digitale, a tutti i giovani che ne faranno richiesta sarà rilasciata, dal soggetto titolato, la certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale, ai sensi del d.lgs. n.13/2013, così come disciplinato dalla normativa di riferimento della Regione Toscana sull'istruzione e la formazione professionale ai sensi della Legge Regionale n. 32/2002 e in attuazione delle successive disposizioni regionali vigenti (DGR. n. 988/19 e ss.mm.ii.).

La normativa regionale toscana prevede che la validazione delle competenze venga effettuata esclusivamente da A.R.T.I. – Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego previa valutazione della documentazione presentata [Pag. 18 dell'ALLEGATO A) Disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002] di cui è stata caricata, nel sistema Helios, la lettera d'impegno a rilasciare tale certificazione.

AVIS Regionale Toscana, ente titolare del progetto, supporterà l'operatore di Servizio Civile Digitale per tutto l'iter previsto dalla normativa di riferimento:

1. la ricostruzione dell'esperienza maturata;
2. la raccolta delle evidenze documentali relative alle esperienze di apprendimento non formale o informale svolte nell'ambito del progetto di Servizio Civile Digitale in oggetto;
3. la presentazione della relativa domanda al Servizio territorialmente competente sopra richiamato predisposta sulla base di specifica modulistica regionale approvata dal Settore regionale competente.

Il percorso disciplinato dalle disposizioni regionali vigenti prevederà due fasi distinte:

a) una prima fase di ricostruzione dell'esperienza maturata nei contesti non formali e informali e delle competenze che questa ha consentito di acquisire. Tale fase viene affrontata dall'individuo con il supporto di operatori in possesso di specifiche professionalità e con il pieno sostegno da parte dell'ente titolare della proposta progettuale, dell'Operatore Locale di Progetto e del Coordinatore Responsabile del Servizio Civile Universale.

Questa fase verrà portata a termine all'inizio del 12° mese di servizio.

La fase di ricostruzione dell'esperienza sarà finalizzata a:

1. inquadrare la situazione di validazione, ovvero le finalità, le regole, i soggetti, i prodotti;
2. supportare l'individuo nella elaborazione del proprio curriculum, secondo un formato standard;
3. supportare l'individuo nella elaborazione della documentazione in grado di testimoniare le esperienze non formali e informali ricostruite, comprese le evidenze che la sostengono, secondo il formato standard.

b) una seconda fase di vera e propria validazione degli elementi emersi da tale ricostruzione, da parte dell'amministrazione provinciale competente.

La fase di validazione riguarda la convalida degli elementi emersi dalla ricostruzione.

Gli esiti di questa fase possono essere:

- la validazione delle competenze che risultano acquisite in base alla ricostruzione effettuata;

- la richiesta da parte dell'amministrazione provinciale di ulteriore approfondimento della ricostruzione, per precisare alcuni elementi della stessa o documentare meglio le evidenze; a seguito di tale approfondimento, può avvenire la validazione delle competenze acquisite.

Sulla base dell'esito della validazione, il soggetto interessato potrà:

1. partecipare ad un percorso formativo di tipo formale, al fine di sviluppare le competenze mancanti necessarie all'acquisizione della qualifica; in tal caso, la partecipazione al percorso potrà essere ridotta alla frequenza delle sole unità formative relative alle competenze che non sono state validate;
2. sostenere l'esame per ottenere la certificazione delle competenze emerse dalla validazione.

L'esame si svolgerà davanti ad una Commissione nominata ed istituita dall'amministrazione competente con riferimento ai seguenti contesti:

- richiesta individuale presentata all'amministrazione da singole persone che, a seguito di un processo di validazione dell'esperienza non formale/informale, chiedono di sostenere l'esame per il conseguimento della certificazione delle competenze.

La commissione si riunirà per definire i criteri con cui assicurare la trasparenza e la standardizzazione dei processi e predisporrà documenti per l'osservazione, e la valutazione delle competenze, a partire dal quadro Europeo DigComp 2.1 per la certificazione di competenze digitali di base.

Verranno certificate le seguenti competenze:

1. Digitali di base: alfabetizzazione su informazioni e dati, sicurezza, problem solving.

La seconda fase si concluderà entro il termine del 12° mese di servizio.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

I candidati, dopo le selezioni, saranno collocati in graduatoria derivante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

1. **Titoli di studio**, altre conoscenze, competenze/esperienze aggiuntive = **max 20 punti**
2. **Pregresse esperienze** di volontariato; esperienze professionali e in team = **max 30 punti**
3. **Colloquio e questionario motivazionale** = **max 60 punti**

Entrando nello specifico della prima scala parziale:

1. **Titoli di studio**, altre conoscenze, competenze/esperienze aggiuntive = **max 20 punti**

Nella valutazione dei titoli di studio¹ si seguiranno i seguenti criteri:

- Frequenza scuola media superiore: **1 punto per ogni anno concluso fino a 4 punti;**
- Diploma: **5 punti;**
- Laurea triennale: **7 punti;**
- Laurea magistrale: **9 punti;**
- Titoli accessori²: **1 punto aggiuntivo;**

Il massimo punteggio ottenibile nella **valutazione dei titoli di studio** è, pertanto, di **10 punti**.

Nella valutazione delle altre conoscenze si seguiranno i seguenti criteri:

- Ogni corso di formazione concluso **attinente al progetto** = **3 punti**
- Ogni corso di formazione concluso **non attinente al progetto** = **2 punti**

Fino ad un massimo di 6 punti

Il massimo punteggio ottenibile nella **valutazione delle altre conoscenze** è, pertanto, di **6 punti**.

¹ Dove si valuta solo il titolo più elevato al quale potrà essere eventualmente sommato il punto aggiuntivo relativo ai "titoli accessori" (quali master e corsi di perfezionamento), fino ad un massimo di 10 punti.

² Dottorato di ricerca, Master, corsi di perfezionamento, abilitazione professionale, etc.

Nella valutazione delle **competenze e delle esperienze aggiuntive** a quelle valutate si attribuirà un punteggio fino ad un massimo di **4 punti**.

Entrando nello specifico della seconda scala parziale:

2. **Pregresse esperienze** di volontariato; esperienze professionali e in team = **max 30 punti**

Le pregresse esperienze di volontariato, esperienze professionali ed esperienze di lavoro in team, che potranno essere valutate **sino ad un massimo di 30 punti** e faranno riferimento alla seguente scala di punteggi attribuibili come segue:

- ✓ **L'esperienza come donatore** di sangue sarà valutata solo se certificata da tesserino associativo del donatore con 1 punto per ogni anno o frazione di anno in cui sia stata effettuata almeno una donazione **fino ad un massimo di 6;**
- ✓ **Le esperienze di volontariato** saranno valutate secondo i seguenti criteri.
Le fattispecie ai punti A e B sono cumulabili fino ad un massimo di 12 punti:
 - a) Partecipazione alle attività e alle iniziative dell'associazione AVIS, in qualunque sede, certificata da attestati degli organi dell'associazione (coefficiente 1 per ogni mese di attività svolta o frazione di mese superiore a 15 giorni fino ad un massimo di 12 punti);
 - b) Partecipazione alle attività e alle iniziative di altra associazione di volontariato, ONG, associazioni di promozione sociale, in qualunque settore di attività, certificata da attestati degli organi dell'associazione (coefficiente 0,5 per ogni mese di attività svolta o frazione di mese superiore a 15 giorni fino ad un massimo di 6 punti).
- ✓ **Le esperienze professionali** saranno valutate attribuendo 0,25 punti per ogni mese di esperienza professionale **fino ad un massimo di 6 punti.**
- ✓ **Le esperienze di attività in team** saranno valutate secondo i seguenti criteri.
Le fattispecie ai punti A e B sono cumulabili fino ad un massimo di 6 punti:
 - a) Esperienze certificate **in ambito sportivo** come allenatore, arbitro, dirigente, istruttore, sport a livello agonistico (coefficiente 0,25 per ogni mese di attività);
 - b) Esperienza di **capo scout, educatore parrocchiale, educatore o assistente educatore doposcuola** (coefficiente 0,25 per ogni mese di attività).

Entrando nello specifico della terza e ultima scala parziale:

3. **Colloquio e questionario motivazionale** = **max 60 punti**

Il colloquio ed il questionario motivazionale andranno a valutare i seguenti argomenti **per un punteggio massimo raggiungibile di 60 punti, ottenuto dalla somma delle valutazioni (da 0 a 6 punti) di ognuna delle seguenti 10 voci:**

- | | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1. | Motivazioni generali e conoscenza del Servizio Civile Nazionale | = max 6 punti |
| 2. | Conoscenza settore e area di intervento del progetto | = max 6 punti |
| 3. | Condivisione dei valori dell'Associazione AVIS | = max 6 punti |
| 4. | Condivisione degli obiettivi del progetto | = max 6 punti |
| 5. | Idoneità alle mansioni | = max 6 punti |
| 6. | Interesse acquisizione abilità | = max 6 punti |
| 7. | Flessibilità oraria | = max 6 punti |
| 8. | Disponibilità a continuare volontariato alla fine del servizio | = max 6 punti |
| 9. | Predisposizione ai rapporti interpersonali | = max 6 punti |
| 10. | Capacità di public speaking | = max 6 punti |

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione della formazione specifica: In questo momento non è possibile individuare con precisione quella che sarà la sede di realizzazione della formazione specifica. In ogni modo sarà una delle aule attrezzate per la formazione nell'ambito della rete accreditata inserita nel progetto. La disponibilità delle aule dipenderà dal periodo in cui dovrà essere programmata la formazione. Tutte le aule adibite all'attività didattica sono dotate della medesima strumentazione necessaria allo svolgimento della stessa e della rete internet. **Dato che non si è a conoscenza dell'indirizzo della sede di realizzazione della formazione nel momento della redazione del progetto, si dichiara che lo stesso sarà comunicato prima della pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari.**

Nelle tabelle che seguono ciascun modulo è messo in relazione con la modalità formativa sopra descritta e con la sua durata.

TITOLO	MODALITÀ	DURATA	ENTE
1 LE MODALITÀ <u>GENERALI</u> DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	1) Lezione frontale con l'impiego di supporti visivi 2) Formazione interattiva Discussione guidata	2 ORE	AVIS/ANCI
2 LE MODALITÀ <u>SPECIFICHE</u> DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E LE ATTIVITÀ SVOLTE DAGLI OPERATORI VOLONTARI, LE COMPETENZE NECESSARIE PER SVOLGERE IL RUOLO DI FACILITATORE NEL CONTESTO SPECIFICO	1) Lezione frontale con l'impiego di supporti visivi 2) Formazione interattiva Trattazione di casi ed esempi Discussione guidata	6 ORE	AVIS
3 GLI STRUMENTI <u>SPECIFICI</u> DELL'ENTE IN DOTAZIONE AGLI OPERATORI VOLONTARI	1) Lezione frontale con l'impiego di supporti visivi 2) Formazione interattiva 3) Formazione teorico-pratica Trattazione di casi ed esempi Discussione guidata	2 ORE	AVIS
4 I SERVIZI DIGITALI <u>LOCALI</u> : PIATTAFORME E SERVIZI ONLINE	1) Lezione frontale con l'impiego di supporti visivi 2) Formazione interattiva 3) Formazione teorico-pratica Trattazione di casi ed esempi Discussione guidata	8 ORE	AVIS
5 I SERVIZI DIGITALI NAZIONALI. GLI STRUMENTI ABILITANTI PER LA SANITÀ DIGITALE	1) Lezione frontale con l'impiego di supporti visivi 2) Formazione interattiva 3) Formazione teorico-pratica Trattazione di casi ed esempi Discussione guidata	8 ORE	AVIS/ANCI
6 FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE	1) Lezione frontale con l'impiego di supporti visivi 2) Formazione interattiva 3) Formazione teorico-pratica Trattazione di casi ed esempi Discussione guidata	8 ORE	AVIS/ANCI
TOTALE ORE DI FORMAZIONE SPECIFICA EROGATE IN PRESENZA		34 ORE	

In aggiunta ai 6 moduli formativi erogati dall'ente, sono, previste **38 ore di formazione specifica** (più il supporto di servizio) **erogate direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale**, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, come indicato nel Programma Quadro.

Il totale delle ore di formazione previsto sarà, pertanto, pari a 72.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SemplifiCARE! Competenze e diritti di Cittadinanza Digitale in Toscana.

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.

Obiettivo 10 Agenda 2030: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Misura non adottata.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Mesi previsti tutoraggio: 3

Numero ore collettive: 18

Numero ore individuali: 6

Totale ore: 24

Si prevede di svolgere l'attività di tutoraggio, articolata in 9 azione distinte, **negli ultimi 3 mesi del progetto** (10°, 11° e 12° mese), ma è prevista **un'attività introduttiva al percorso** (presentazione del Portfolio) che verrà realizzata al **4° mese di servizio**.

Il percorso di tutoraggio prevede di svolgere circa **il 50% delle ore** (12 ore su 24) **on line in modalità sincrona**.
Il monte ore restante sarà svolto in presenza.

Il tutoraggio si pone l'obiettivo di aumentare di accompagnare il volontario nella narrazione delle evidenze utili alla certificazione finale e di aumentare l'empowerment di ciascun operatore attraverso l'attivazione di un percorso di politica attiva del lavoro che possa giungere alla definizione di:

1. **un progetto professionale** spendibile nel mercato locale di riferimento
2. **un piano di azione** individuale.

Il tutoraggio si articolerà in **7 attività obbligatorie** e **2 attività opzionali**, da realizzarsi al **4°, 10°, 11° e 12° mese** e così strutturate:

ATTIVITÀ	OBBLIGO/OPZIONE	MESE	MODALITÀ	N. ORE OBBLIG.	N. ORE OPZION.
1 PRESENTAZIONE DEL PORTFOLIO	OBBLIGATORIA	4°	1 INCONTRO DI GRUPPO	4	
2 AUTOVALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE	OBBLIGATORIA	10°	3 INCONTRI DI GRUPPO DA 2 H	6	
3 EMPOWERMENT E CAPACITÀ DI INTERAZIONE CON IL CONTESTO LAVORATIVO	OPZIONALE	10°	1 INCONTRO DI GRUPPO		2
4 ANALISI DELLE COMPETENZE ACQUISITE DURANTE IL SERVIZIO CIVILE	OBBLIGATORIA	11°	1 INCONTRO INDIVIDUALE	3	
5 ANALISI DEL PROPRIO PERCORSO FORMATIVO (PRE-SERVIZIO CIVILE)	OPZIONALE	11°	1 INCONTRO IN PICCOLI GRUPPI		2
6 COMPILAZIONE DEL CURRICULUM VITAE	OBBLIGATORIA	11°	1 INCONTRO INDIVIDUALE	3	
7 ANALISI DELLE AREE DI INTERESSE PER LA RICERCA OCCUPAZIONALE	OBBLIGATORIA	12°	1 INCONTRO IN GRUPPO	3	
8 ANALISI DELLE BANCHE DATI E DEI MOTORI DI RICERCA DEL MONDO DEL LAVORO	OBBLIGATORIA	12°	1 INCONTRO IN GRUPPO	4	
9 ACCOMPAGNAMENTO AL CENTRO PER L'IMPIEGO	OBBLIGATORIA	12°	1 INCONTRO IN PICCOLI GRUPPI	1	
TOTALE ORE OBBLIGATORIE				24	
TOTALE ORE OPZIONALI				4	
TOTALE ORE OBBLIGATORIE IN PRESENZA				12	
TOTALE ORE OBBLIGATORIE ONLINE				12	
TOTALE ORE OPZIONALI IN PRESENZA				2	
TOTALE ORE OPZIONALI ONLINE				2	