



*Allegato A1 (ITALIA)*

## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

### **TITOLO DEL PROGETTO:**

La Terza Digital-Età

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

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

Area di Intervento: Educazione Informatica

Codifica: E-21

### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

In attuazione dei principi stabiliti dal Dipartimento, ed in relazioni alle linee guida descritte e condivise con il Programma, il progetto ha come obiettivo generale quello di comprendere la condizione della Terza Età in relazione all'utilizzo degli strumenti offerti dalle tecnologie di informazione e comunicazione digitale, diffondendo l'alfabetizzazione informatica degli anziani residenti nel territorio del Comune di Roma, per renderli maggiormente indipendenti, autonomi e partecipativi alle relazioni sociali. La platea di riferimento è rappresentata da anziani che siano desiderosi di mantenersi attivi e autonomi il più a lungo possibile, attraverso l'utilizzo delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione digitale (ICT), ma che siano esclusi, per limitazioni di carattere fisico, logistico o psicologico, dalla possibilità di seguire corsi d'aula, intercettando le richieste di aiuto e assicurando una pronta risposta a favore dei collettivi vulnerabili sopra descritti.

In tal senso, si intende offrire ai giovani in Servizio Civile un percorso di impegno e di formazione che permetta di:

- dare loro la possibilità di vivere, durante l'anno di Servizio Civile, l'esperienza della relazione e la dimensione del fenomeno associato alla violenza di genere, che è l'aspetto qualificante del progetto;
- acquisire conoscenze sul fenomeno del disagio sociale estremo, non soltanto attraverso l'approccio diretto e relazionale, ma anche andando a ricercarne le cause socioculturali;
- promuovere, organizzare e partecipare, in collaborazione con gli operatori dell'Ente a momenti di incontro, sensibilizzazione, riflessione e diffusione delle tematiche legate al mondo del Servizio Civile;
- permettere ai giovani in Servizio Civile di condividere i momenti più importanti della loro esperienza (inizio, metà e fine servizio), attraverso la partecipazione a percorsi formativi residenziali, per favorire lo scambio, il confronto e la partecipazione;
- introdurre i giovani in Servizio Civile ad una metodologia di lavoro basata sul lavoro di gruppo, sul lavoro di rete, sul lavoro per progetti in cui le attività vanno preventivamente pianificate, attuate, monitorate, verificate e, nel caso, riprogettate.

In relazione al raggiungimento dell'obiettivo generale la proposta progettuale, si propone di perseguire 3 obiettivi specifici atti a rispondere in maniera coerente ed efficace alle criticità espresse dal territorio:

1. Obiettivo Specifico 1: Migliorare la qualità dei servizi attualmente offerti, organizzando un osservatorio sulle competenze digitali della Terza Età, orientando gli utenti verso servizi e soluzioni adeguate. Attraverso questa priorità si vuole effettuare un'analisi dell'offerta attuale, andando quindi ad incrementare le attività volte ad assicurare a quante più anziani ed over 65 possibili assistenza adeguata, in modo da offrire una presa

in carico globale contribuendo ad un miglioramento della condizione di benessere ed accesso ai servizi di comunicazione ed informazione digitali disponibili. Nel raggiungere questo obiettivo, il progetto gestirà l'organizzazione di attività ed iniziative di formazione gratuite, nonché di interventi di assistenza domiciliare, ascolto e aiuto anche per anziani ed over 65 interessati. L'obiettivo sarà raggiunto in collaborazione con alcuni Centri Sociali per Anziani, in grado di catalizzare, raccogliere ed analizzare le esperienze della popolazione anziana nell'approccio all'uso del PC, alla navigazione su Internet, allo svolgimento di attività interattive, alla tutela della propria salute. L'Osservatorio basa la propria raccolta dati su interviste telefoniche, sull'analisi degli interventi svolti nel passato dagli enti partner e sull'analisi degli esiti dei processi di alfabetizzazione avviati dal progetto stesso.

2. **Obiettivo Specifico 2: Migliorare e rafforzare il processo di reinserimento sociale di anziani ed over 65 attivando e svolgendo percorsi di alfabetizzazione ed assistenza domiciliare informatica**

Attraverso il raggiungimento di questo obiettivo, si vuole mettere a punto una rete territoriale in grado di offrire formazione ed assistenza gratuita al target progettuale di riferimento. Gli effetti della pandemia sono destinati ad incrementare il numero di famiglie monoreddito, di pensionati sotto la soglia di povertà, arricchendo il panorama territoriale di nuove opportunità d'intervento. In particolare, attraverso il progetto si vogliono sostenere anziani ed over 65 interessati ad evolvere il proprio interesse culturale nei confronti delle tecnologie di comunicazione ed informazione digitale ed all'utilizzo del personal computer, costruendo delle competenze di base ed avanzate necessarie all'accesso, valutazione e beneficio dei principali servizi online disponibili anche in relazione alle istituzioni locali e le pubbliche amministrazioni.

3. **Obiettivo Specifico 3: Promuovere presso la cittadinanza anziana ed over 65 una corretta conoscenza della cultura digitale, dei benefici, e della progressiva diffusione di servizi di prima necessità online**

Garantire una formazione dedicata ad anziani ed over 65 attualmente esclusi dall'utilizzo delle moderne tecnologie di comunicazione ed informazione digitale, disponendo giornate di formazione ed informazione in grado di descrivere l'attuale panorama sociale in merito al divario digitale, in forte contrasto con i benefici prodotti e godibili dall'utilizzo consapevole degli strumenti informatici e dei servizi online. Particolare attenzione sarà dedicata alla presentazione dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni, all'identità digitale del cittadino (SPID), e le relative modalità di fruizione. In collaborazione con alcuni Centri Sociali per Anziani del territorio si punterà a coinvolgere un'utenza sempre maggiore, individuando eventuali spunti validi a migliorare l'approccio della popolazione anziana nei confronti di tali strumenti per una maggiore partecipazione alla moderna società digitale.

#### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Gli Operatori volontari di SCU, i quali non possono svolgere il ruolo di responsabili, collaboreranno con tutte le professionalità che l'Ente mette a disposizione offrendo il loro contributo in tutte le attività progettuali.

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>RUOLO OPERATORI VOLONTARI</b>
1.1 Realizzazione di uno studio di fenomeno sul campo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supporto ed affiancamento all'organizzazione dello studio</li> <li>▪ Partecipazione alle riunioni di team e brainstorming</li> <li>▪ Studio ed analisi dei servizi disponibili sul territorio</li> <li>▪ Affiancamento alla predisposizione al materiale informativo</li> <li>▪ Attività di supporto nella compilazione della modulistica e della documentazione relativa alle pratiche di interesse</li> <li>▪ Supporto alla registrazione dei soggetti coinvolti (banca dati)</li> </ul>
1.2 Elaborazione e somministrazione di un questionario per l'analisi delle competenze digitali	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supporto alla definizione del questionario</li> <li>▪ Assistenza alla registrazione delle informazioni ricevute</li> <li>▪ Affiancamento per la catalogazione delle criticità registrate</li> <li>▪ Supporto nella gestione delle adesioni</li> <li>▪ Supporto al coordinamento delle attività successive</li> </ul>
1.3 Attività di help-desk telefonico gratuito per l'accesso e l'utilizzo delle tecnologie di comunicazione ed informazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto nell'accoglienza delle richieste di aiuto che pervengono attraverso le linee di ascolto operative</li> <li>• Supporto all'orientamento degli utenti verso i servizi territoriali</li> <li>• Attività di catalogazione delle richieste pervenute</li> <li>• Supporto alla preparazione di reportistica di servizio</li> <li>• Supporto al monitoraggio dell'attività</li> <li>• Supporto alla calendarizzazione delle assistenze domiciliari</li> </ul>
2.1 Definizione di un programma di formazione adeguato alle capacità di apprendimento di anziani ed over 65	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto per l'analisi dell'attuale offerta formativa</li> <li>• Affiancamento per la definizione dei contenuti</li> <li>• Supporto alla realizzazione dei materiali didattici</li> <li>• Affiancamento alla definizione delle esercitazioni pratiche</li> <li>• Supporto per la raccolta di materiali informativi in merito alle interazioni cittadino-PA</li> </ul>
2.2 Calendarizzazione ed esecuzione delle attività di formazione ed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta dati dal servizio help desk</li> <li>• Supporto per la gestione delle adesioni</li> </ul>

assistenza domiciliare	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Affiancamento coordinamento attività di assistenza domiciliare</li> <li>•Supporto alla preparazione di reportistica di servizio</li> <li>•Affiancamento per l'organizzazione delle assistenze domiciliari</li> <li>•Supporto al monitoraggio dell'attività</li> </ul>
2.3 Supporto nella preparazione e disbrigo di pratiche inerenti all'attivazione dello SPID e della firma digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Supporto nella gestione delle adesioni</li> <li>•Affiancamento per la predisposizione documentale</li> <li>•Supporto al monitoraggio delle pratiche inoltrate</li> <li>•Affiancamento per la gestione delle interazioni con gli utenti</li> <li>•Supporto per l'evasione delle richieste inoltrate</li> <li>•Distribuzione e raccolta questionario feedback servizio erogato</li> </ul>
3.1 Organizzazione di giornate di sensibilizzazione orientati a diffondere la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti di comunicazione ed informazione digitale presso i Centri Sociali per Anziani	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Supporto alla mappatura dei centri anziani disponibili</li> <li>•Supporto alla calendarizzazione delle giornate</li> <li>•Affiancamento alla preparazione del materiale didattico</li> <li>•Affiancamento alla preparazione del materiale informativo</li> <li>•Supporto organizzativo presso il sito</li> <li>•Distribuzione e raccolta questionari feedback</li> </ul>
3.2 Supporto alle famiglie per una migliore comprensione delle opportunità e dei benefici derivanti dai nuovi strumenti e dai servizi digitali	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Analisi delle dinamiche di interazione nel contesto familiare</li> <li>•Supporto alla mappatura dei centri anziani disponibili</li> <li>•Supporto alla predisposizione di incontri informativi</li> <li>•Supporto alla realizzazione di materiale informativo</li> <li>•Supporto alla realizzazione di assistenze domiciliari</li> <li>•Supporto al monitoraggio dei risultati e dei feedback ricevuti</li> </ul>
3.3 Produrre e diffondere materiali informativi sui benefici, i vantaggi, ed i rischi connessi al mondo digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ricerca sui materiali esistenti online</li> <li>•Supporto per l'analisi sulle lacune informative sul fenomeno</li> <li>•Attività di fact-checking sulle informazioni esistenti</li> <li>•Identificazione dell'approccio comunicativo più efficiente</li> <li>•Supporto al consolidamento dei contenuti da diffondere</li> <li>•Supporto alla diffusione dei materiali prodotti</li> </ul>

<b>SEDI DI SVOLGIMENTO:</b>			
Ente Accoglienza:	Famiglia Point		
Indirizzo:	Via Merulana, 134 (Roma)	08 posti	Codice Sede: 193775
Codice Progetto:	PTXSU0036520013118NXTX		
Sito Web:	<a href="http://www.famigliapoint.org/">http://www.famigliapoint.org/</a>		

<b>POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:</b>
Numero degli Operatori Volontari da impiegare: 8
Numero posti con vitto e alloggio: 0
Numero posti senza vitto e alloggio: 8
Numero posti con solo vitto: 0

<b>EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:</b>
Numero ore di servizio settimanali: 25
Giorni di servizio: 5
La realizzazione del progetto si fonda sull'impegno degli Operatori Volontari in Servizio Civile e, pertanto, si ritiene indispensabile un adeguato livello di serietà professionale e di rispetto delle altre figure professionali coinvolte. Sono inoltre richiesti agli Operatori Volontari:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. rispetto dei Regolamenti interni, degli orari e prassi consolidate dell'Ente sede di progetto;</li> <li>2. consapevolezza delle esigenze organizzative e dell'orario attuato dalla sede locale di progetto all'interno della quale si sviluppa il servizio;</li> <li>3. propensione ad un continuo e costante aggiornamento, utile al corretto svolgimento delle attività progettuali;</li> <li>4. disponibilità a realizzare le attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, nonché flessibilità oraria in caso di esigenze particolari;</li> </ol>

5. disponibilità a missioni, trasferimenti o eventuale pernottamento per l'espletamento del servizio;
6. frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione degli Operatori Volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto;
7. osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto;
8. eventualmente gli Operatori Volontari potranno guidare automezzi dell'Ente per effettuare le attività progettuali.

#### EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Sono richieste competenze minime rispetto a:

- capacità relazionali;
- autonomia organizzativa;
- spirito di collaborazione;
- gestione del tempo;

#### DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il punteggio che potrà raggiungere il candidato, sarà composto dalla somma delle tre voci riportate nella tabella seguente, per un massimo di 110 punti.

<b>VALUTAZIONE DEI TITOLI</b>  <b>50 PUNTI</b>	1. Precedenti esperienze	<i>27 PUNTI</i>
	2. Titoli di studio, titoli professionali, esperienze aggiuntive a quelle valutate, pari opportunità e altre competenze	<i>23 PUNTI</i>

<b>1. Precedenti esperienze</b>	<b>[MAX 27 PUNTI]</b>
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito dello stesso settore e stessa area di intervento - Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	<i>MAX 12 PUNTI</i>
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito dello stesso settore con diversa area di intervento - Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	<i>MAX 9 PUNTI</i>
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito di diverso settore con diversa area di intervento - Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	<i>MAX 6 PUNTI</i>

<b>2. Titoli di studio, titoli professionali, esperienze aggiuntive a quelle valutate, pari opportunità e altre competenze</b>	<b>[MAX 23 PUNTI]</b>
--	-----------------------

<i>Titoli di studio (si valuta solo il più alto – max 10 punti)</i>		
Laurea specialistica (o vecchio ordinamento)	<i>10 PUNTI</i>	
Laurea triennale	<i>8 PUNTI</i>	
Diploma scuola superiore	<i>6 PUNTI</i>	
Frequenza scuola media Superiore	<i>4 anno concluso</i>	<i>5 PUNTI</i>
	<i>3 anno concluso</i>	<i>4 PUNTI</i>

	<i>2 anno concluso</i>	<i>3 PUNTI</i>
	<i>1 anno concluso</i>	<i>2 PUNTI</i>
Licenza media	<i>1 PUNTO</i>	

<i>Titoli professionali (si valuta solo il più alto – max 03 punti)</i>		
Titolo professionalizzante completo inerente al progetto	<i>3 PUNTI</i>	
Corsi regionali inerenti al progetto	<i>2 PUNTI</i>	
Titolo professionalizzante e/o corsi regionali inerente al progetto non terminato	<i>1 PUNTO</i>	

<i>Esperienze aggiuntive <b>non valutate in precedenza</b> (max 04 punti) stage lavorativo, collaborazioni, supporto allo sviluppo di progetti in ambito territoriale, etc.</i>		
Di durata superiore a 12 mesi	<i>4 PUNTI</i>	
Di durata inferiore a 12 mesi	<i>2 PUNTI</i>	

<i>Altre competenze (max 06 punti) si valutano 2 punti per ogni titolo, sino ad un massimo di 6</i>		
Competenze informatiche e digitali	<i>2 PUNTI</i>	
Competenze e/o certificazioni linguistiche	<i>2 PUNTI</i>	
Altre Competenze	<i>2 PUNTI</i>	

<b>VALUTAZIONE DEL COLLOQUIO</b>	3. Colloquio	<i>60 PUNTI</i>
<b>60 PUNTI</b>		

<b>3. Colloquio</b>	<b>[MAX 60 PUNTI]</b>
Esperienze pregresse nello stesso o in analogo settore d'impiego	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Conoscenza del servizio civile	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Conoscenza dell'ente sede di progetto	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Conoscenza del progetto di servizio civile scelto	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile e l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto	<i>MAX 6 PUNTI</i>

Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Motivazioni generali del candidato per la prestazione della domanda di Servizio Civile	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Predisposizione alla condivisione degli obiettivi proposti dal progetto	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio	<i>MAX 6 PUNTI</i>

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:  
ATTESTATO SPECIFICO**

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica sarà gestita in proprio presso le sedi formative, con interventi così articolati:

MODULO	MATERIE	DURATA
<b>Modulo I</b> Il progetto "Anziani Digitali"	Il <i>digital divide</i> legato all'età. Analisi di contesto riguardo l'uso degli strumenti di ICT legati all'età. Presentazione dei moduli formativi previsti dal progetto.	6 ore
<b>Modulo II</b> Comunicazione Intergenerazionale	La competenza comunicativa intergenerazionale. L'incontro con l'anziano e la valutazione dello stato psicologico. Semplificare l'approccio e garantire continuità al processo di apprendimento.	12 ore
<b>Modulo III</b> Comunicazione Efficace	Le sette "C" della comunicazione. La comunicazione telefonica. La comunicazione persuasiva.	10 ore
<b>Modulo IV</b> Computer Amico	Strumenti per agevolare l'utilizzo dei dispositivi tecnologici. Modalità di individuazione dello strumento più adatto e utilizzo semplificato dei dispositivi.	24 ore
<b>Modulo V</b> Servizi e attività di ASL, Municipi e altri Enti Pubblici	Panoramica dei servizi e attività disponibili sul territorio, individuazione e modalità di accesso.	8 ore
<b>Modulo VI</b> Strumenti per il monitoraggio a distanza delle condizioni di salute.	La tecnologia al servizio della salute. Teleassistenza e telesoccorso. I braccialetti SOS e iHealth. Telemedicina	10 ore
<b>Modulo VII</b> Formazione e Informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari di Servizio Civile Universale	Concetti di rischio, danno, prevenzione e protezione. I rischi connessi all'impiego dei Volontari di Servizio Civile nelle attività di progetto. Rischi di natura infortunistica e igienico-ambientale. Piano di emergenza e piano di evacuazione.	8 ore

Totale Ore: 78 ore

Tempi di erogazione: tutte le ore di formazione saranno erogate entro il 90° giorno dall'avvio del progetto in un'unica tranche

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

P.R.O. Servizio Civile Universale 2020

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

- C – Obiettivo 3 Agenda 2030 Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età  
D – Obiettivo 4 Agenda 2030 Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti  
E – Obiettivo 5 Agenda 2030 Raggiungere l'eguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze  
F – Obiettivo 10 Agenda 2030 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni  
G – Obiettivo 11 Agenda 2030 Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

C – Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

→Durata del periodo di tutoraggio – 3 MESI

→Ore dedicate – 27 ore totali, di cui 20 ore collettive e 7 ore individuali