Allegato 3A - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

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

ENAIP SU00183

2) Titolo del progetto (*):





3) Contesto specifico del progetto (*)

Il progetto **"FACILITATORI DIGITALI NEL TERRITORIO"** è uno dei due progetti inseriti nel programma **"FACILITA PALERMO"** che mira a promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini attraverso interventi di inclusione digitale compresi quelli legati alla diffusione e all'utilizzo attivo della CARTA DI IDENTITÀ ELETTRONICA (**CIE**) come strumento di identità digitale.
Il progetto si concentra in particolare sulla popolazione over 50 cosiddetti *Tardivi digitali* con l'obiettivo di ridurre il **digital divide** con interventi rivolti a rafforzare le competenze digitali e a facilitare l'accesso ai servizi pubblici digitali e la partecipazione attiva.
L'intervento si sviluppa nel **settore A – Assistenza**, sottosettore **A02 – Adulti e terza età in condizioni di disagio**, e intende rispondere a bisogni concreti legati alla gestione della vita quotidiana con servizi di accompagnamento personalizzato per favorire un utilizzo consapevole, sicuro e autonomo degli strumenti digitali.

FOCUS ENTE E SEDI

NOME	AMBITO	PROVINCIA	SEDE	N. VOL
ENAIP	Settore socioassistenziale e Supporto accesso ai servizi digitali	**PALERMO**	Palermo **VIA F. PAOLO FRONTINI**	3
			Alia **CORTILE SANT'ELIA**	3
			Roccapalumba **VIA GARIBALDI**	3
			Castronovo di Sicilia **VIA ROMA**	3
			Monreale **PIAZZA FEDELE**	3
Totale Enti: 1			**Totale sedi: 5**	**Totale Volontari: 15**

ENAIP Palermo è un'associazione di promozione sociale e centro di formazione professionale accreditato presso la Regione Siciliana. Con sede principale a Palermo, l'ente opera in tutto il territorio provinciale, offrendo servizi e iniziative rivolte alla comunità locale con particolare attenzione ai soggetti in condizioni di disagio socioeconomico.
Si distingue per una forte attenzione ai temi ***dell'inclusione e della coesione sociale***, offrendo *servizi di assistenza, supporto psico-sociale e orientamento*. Negli ultimi anni ha consolidato la propria esperienza nel **Servizio Civile Universale**, implementando attività di ***supporto informativo, accompagnamento amministrativo e facilitazione digitale rivolte ai cittadini più vulnerabili***.
Il progetto verrà realizzato nelle sue **5 sedi operative**, localizzate in aree caratterizzate da alto rischio di **esclusione sociale e forte presenza di popolazione over 50**. Questi contesti, sia urbani che rurali, condividono criticità simili: **basso livello di competenze digitali nella popolazione adulta e over 50, difficoltà di accesso ai servizi pubblici online, scarsa familiarità con CIE, FSE, PEC, SPID, e piattaforme digitali essenziali.**

Grazie alla sua capillarità e alla relazione quotidiana con i cittadini fragili, rappresenta il luogo ideale per attivare ***sportelli di facilitazione e percorsi di assistenza digitale che rispondono a bisogni concreti e diffusi***. Il progetto valorizza la ***lunga esperienza dell'associazione nel lavoro di prossimità e supporto comunitario***, integrandola con un focus strutturato sulla inclusione digitale, per favorire empowerment, autonomia e partecipazione civica degli over 50 nei territori serviti.

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

ANALISI QUANTITATIVA DELLE CRITICITA':

Il DIGITAL DIVIDE E PALERMO:



Il Digital Divide (divario digitale) è la disuguaglianza tra chi ha accesso effettivo alle tecnologie dell'informazione (internet veloce, dispositivi) e chi ne è escluso, sia per motivi infrastrutturali che socioeconomici.
Questo parametro evidenzia una sempre più grave disuguaglianza nell'accesso e nell'uso delle tecnologie, un'esclusione dai benefici del progresso tecnologico e dell'innovazione.

L'esclusione digitale è una barriera crescente. In Sicilia solo il **7% partecipa a formazione continua** (16,8% media nazionale); a Palermo il dato è ancora più basso (**6,1%**) (ISTAT – Sicilia BesT 2025). Solo il **15% degli over 65 ha attivato** SPID e solo il **35% degli over 50** usa regolarmente Internet per accedere a servizi pubblici.

Se da un lato la città di Palermo si è affermata come una delle città più connesse d'Italia, la vasta area provinciale presenta ancora sfide strutturali legate all'orografia e all'età anagrafica della popolazione.
Palermo sta vivendo una fase di profonda trasformazione digitale passando da posizioni di ritardo a eccellenze nazionali in specifici settori infrastrutturali, si colloca infatti tra le **30 città più digitali d'Italia**, confermando un trend positivo iniziato durante la pandemia. (**ICity Rank 2025)**
Tuttavia, superata la barriera dell'accesso infrastrutturale, la nuova frontiera dell'**esclusione digitale** riguarda il capitale umano: il divario non è più tecnologico, ma culturale e cognitivo.
La disponibilità di una rete ultraveloce è una condizione necessaria ma non sufficiente: il vero spartiacque sociale oggi è rappresentato dall'**alfabetizzazione funzionale** e dalla capacità di trasformare la connettività in opportunità di crescita.
Emerge dunque l'urgenza di colmare il **divario delle competenze**:



In Sicilia, solo il **45,8% della popolazione** possiede competenze digitali di base, un dato inferiore alla media UE (55,5%). Il divario tra le competenze digitali in Sicilia e la media europea non è un fenomeno isolato, ma il risultato di una combinazione di fattori strutturali, demografici ed economici. Solo il **40%** degli over 50 utilizza regolarmente Internet per scopi personali o professionali.
Le motivazioni principali individuate dai report **Istat - Cittadini e ICT 2024 e Digital Decade Country Report 2025** sono:

- **Grado di Istruzione:** È il principale fattore discriminante. In Italia, il **74,1% dei laureati** possiede competenze digitali di base, contro il **21,9%** di chi ha titoli di studio inferiori ISTAT - ACLI. In Sicilia, l'alto tasso di abbandono scolastico precoce (12,4% nel Mezzogiorno) riduce drasticamente le opportunità di acquisire queste skill.
- **Fattore Anagrafico:** Esiste una forte correlazione inversa tra età e competenze. Mentre i giovani (20-24 anni) mostrano livelli più alti, la popolazione over 50 in Italia scende al **17,7%**, un dato ulteriormente accentuato nelle regioni del Sud con un'età media elevata e meno ricambio generazionale nel mercato del lavoro.

- **Digital Divide "Culturale":** Spesso il limite non è la mancanza di internet ma l'uso limitato dello smartphone per finalità di intrattenimento o social, anziché per servizi evoluti come la creazione di contenuti o l'interazione avanzata con la PA.
- **Diffidenza** e **tecnofobia:** La scarsa familiarità con la tecnologia, unita a modelli di socializzazione prevalentemente tradizionali, alimenta diffidenza verso gli strumenti digitali, percepiti come complessi o potenzialmente rischiosi (Eurostat, 2025). La tecnofobia è il timore di sbagliare e causare danni (specialmente con i pagamenti online). Timore che colpisce principalmente gli individui over 50 diventati il target principale di **frodi informatiche**, **phishing** e **truffe online**

Nel 2025 la Sicilia presenta un quadro digitale ancora molto fragile, caratterizzato da competenze digitali basse e un utilizzo di Internet spesso limitato alle funzioni basilari. I dati Eurostat (2024) confermano questa fragilità: **meno del 20% degli over 50** possiede competenze almeno di base, mentre oltre un terzo non ha mai partecipato a attività di alfabetizzazione digitale. Un valore molto inferiore sia alla media italiana (45,8%) sia a quella delle regioni più avanzate come Lazio (53%) ed Emilia-Romagna. In prospettiva europea, **la Sicilia è molto lontana dagli obiettivi UE**, che prevedono l'80% della popolazione con competenze digitali di base.

Il quadro diventa ancora più critico quando si considera l'interazione con la **Pubblica Amministrazione digitale**, ambito in cui il Mezzogiorno registra i livelli più bassi d'Italia. Secondo il report ISTAT (2025), tutte le tipologie di servizi PA online mostrano una forte penalizzazione nel Sud: la prenotazione di appuntamenti online viene utilizzata dal **14,5%** dei cittadini meridionali (contro il 28,3% del Centro-Nord), la richiesta di certificati dal **8,4%** (contro il 15,3%), e la consultazione di banche dati personali dall'**8,8%** (contro il 15,2%).

Solo **il 35% degli over 50 utilizza regolarmente Internet per accedere ai servizi pubblici**, con difficoltà maggiori per quelli che richiedono autenticazione tramite strumenti di identità digitale come **SPID** e/o **CIE**.

In Sicilia l'adozione della Carta d'Identità Elettronica (**CIE**) mostra un ritardo significativo rispetto alla media nazionale. Secondo i dati Istat, meno del **32%** della popolazione adulta possiede la **Carta d'Identità Elettronica (CIE);** nel corso del 2024 sono state rilasciate **13.913 Carte d'Identità Elettroniche** (*anagrafe del comune di Palermo, 2025*), dato incoraggiante rispetto agli anni precedenti, ma comunque corrispondente soltanto al **2,2%** della popolazione residente. L'**85,5% dei comuni** continua a fare ampio uso di documentazione cartacea, segnalando una resistenza strutturale ai processi di digitalizzazione. Inoltre, solo il **52,9% dei servizi online previsti** risulta effettivamente accessibile o completo, con una conseguente scarsa percezione dell'utilità della CIE da parte dei cittadini.

I dati regionali mostrano che **1,7 milioni di siciliani non possiedono lo SPID** e che **3,8 milioni non dispongono di una PEC** *(Osservatorio Digital Identity, 2025)*, evidenziando una difficoltà strutturale nell'accesso ai servizi digitali. Questa situazione si inserisce in un quadro nazionale già disomogeneo: mentre in Italia circa il **61% della popolazione adulta** ha attivato SPID, nel Mezzogiorno l'utilizzo dell'identità digitale scende al **30%**. Le fasce d'età più mature sono le più penalizzate, in quanto soltanto il **15%** degli over 50 ha attivato **SPID.**

ANALISI QUALITATIVA DEI BISOGNI:
rilevazione degli interessi e delle problematiche

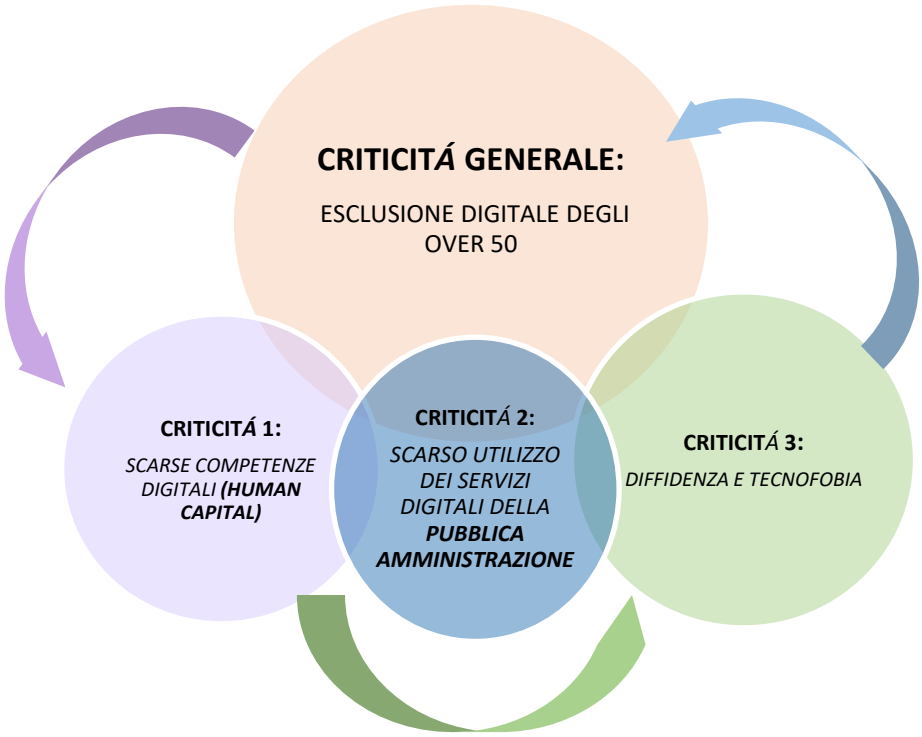
L'analisi di contesto del presente progetto è stata svolta nell'ottica strategica di una ***progettazione partecipativa*** con gli stakeholder di progetto; in funzione di questo, al fine di rilevare criticità e problematicità reali nel modo più specifico e settoriale possibile, sono stati somministrati agli stessi enti dei questionari di "***Rilevazione degli interessi e delle problematiche***" creati ad hoc. In virtù del fatto che le sedi coinvolte sono consapevoli delle criticità e delle problematiche effettive del territorio

di pertinenza, la strategia è risultata vincente in quanto ha permesso di raccogliere informazioni preziose da cui poter sviluppare ***l'analisi accurata dei problemi e dei bisogni*** di contesto, e di conseguenza definire gli obiettivi e le strategie con cui raggiungerli.
I dati raccolti attraverso le rilevazioni mostrano che gli **over 50,** che rientrano nel bacino di tenza delle **5 sedi operative coinvolte,** hanno**:**

- **Scarsa familiarità con i dispositivi digitali** (smartphone, tablet, computer).
- **Difficoltà nell'acquisire nuove competenze** a causa di barriere cognitive, fisiche o culturali
- **Ridotto accesso e uso di internet** per questioni personali o professionali (esempio SPID, FSE, ecc).
- **Diffidenza, timore della tecnologia e senso di inadeguatezza**

5/5 sedi operative ritengono dunque sia necessario potenziare i ***punti digitali informativi*** e le ***azioni di facilitazione digitale rivolte agli over, per accrescere competenze e conoscenze relative.***

CRITICITA' E BISOGNI



CRITICITA'	*BISOGNO*	*INDICATORE*	*SITUAZIONE EX ANTE*
1: SCARSE COMPETENZE DIGITALI (HUMAN CAPITAL)	*Offrire un nuovo approccio alla tecnologia puntando su un apprendimento pratico, empatico e basato sulla risoluzione di problemi reali.*	Analfabetismo digitale	In Sicilia, solo il **45,8% della popolazione** possiede competenze digitali di base, un dato inferiore alla media UE (55,5%). Istat 2025
2. SCARSO UTILIZZO DEI SERVIZI DIGITALI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	*Necessità di interventi mirati di facilitazione ed informazione digitale per l'accesso ai servizi pubblici online.*	Utilizzo effettivo dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione, in particolare **CIE, SPID, FSE.**	Solo il **35% dei siciliani** utilizza abitualmente internet per interagire con la PA (es. scaricare certificati, inviare moduli), contro una media nazionale che supera il **55%**. rapporto Istat "Cittadini e ICT"
3: DIFFIDENZA E TECNOFOBIA	*Promuovere fiducia, consapevolezza e sicurezza nell'uso delle tecnologie digitali*	Livello di diffidenza e sfiducia nell'utilizzo di internet	Esiste un forte ostacolo di natura culturale e umana che rallenta l'adozione di nuovi paradigmi digitali. ***L'80% degli over 50*** manifesta elevata diffidenza e sfiducia, paura di truffe e furto dati

3.2) Destinatari del progetto (*)

Il progetto mira a ridurre il **divario digitale**, e trova come target destinatario i **tardivi digitali**, ovvero individui over 50 che hanno avuto un'esposizione limitata alle tecnologie digitali nel corso della loro vita lavorativa e personale e che si trovano adesso a dover *affrontare un processo di adattamento e apprendimento ex-novo*.
Secondo i dati ISTAT (demo. ISTAT, 2026), la popolazione residente a Palermo e provincia nel *range d'età tra i 50 e i 75 anni* ammonta a **226.457 individui**.
Le loro caratteristiche principali sono:

- **Scarsa familiarità con i dispositivi digitali** (smartphone, tablet, computer).
- **Difficoltà nell'acquisire nuove competenze** a causa di barriere cognitive, fisiche o culturali
- **Ridotto accesso e uso di internet** per questioni personali o professionali (esempio SPID, FSE, ecc).
- **Diffidenza, timore della tecnologia e senso di inadeguatezza**

I destinatari saranno individuati sul territorio locale principalmente all'interno del **bacino di utenza delle sedi coinvolte.**

Il progetto pone un'**attenzione particolare** agli **over 50 in condizioni di fragilità socioeconomica**, che rappresentano una quota significativa dell'utenza ENAIP. Questi utenti, infatti, hanno *meno accesso a dispositivi digitali e connessioni adeguate; rischiano maggiormente l'esclusione dai servizi pubblici digitali; si trovano spesso soli nella gestione delle pratiche online; incontrano ostacoli*

culturali, tecnici e amministrativi che impediscono l'uso autonomo del digitale. Questa fascia di popolazione è una delle più colpite dal divario digitale in Sicilia. Basso livello di istruzione, redditi limitati, fragilità economiche, scarsa alfabetizzazione digitale e diffidenza verso la tecnologia costituiscono un insieme di fattori che aumentano il rischio di esclusione dai servizi pubblici, sanitari e amministrativi che oggi avvengono principalmente online.

Il progetto interviene quindi per **rafforzare l'autonomia digitale**, migliorare l'accesso ai servizi essenziali e ridurre la dipendenza da intermediari, contribuendo alla coesione sociale nei territori coinvolti.

Di seguito un prospetto *dell'azione sui destinatari e l'impatto atteso*:

NOME	PROVINCIA	N. VOLONTARI	POPOLAZIONE 50-75 ANNI	DESTINATARI	STIMA DELL'IMPATTO ATTESO *(annuo)*
ENAIP.	Palermo **VIA F. PAOLO FRONTINI**	**3**	226.457	**OVER 50** *Bacino di utenza dell'ente all'interno delle varie sedi*	**25-30% ***
	Alia **CORTILE SANT'ELIA**	**3**	1.197		**25-30% ***
	Roccapalumba **VIA GARIBALDI**	**3**	873		**25-30% ***
	Castronovo di Sicilia **VIA ROMA**	**3**	1.043		**25-30% ***
	Monreale **PIAZZA FEDELE**	**3**	13.371		**25-30% ***
Totale Enti: 1	**Totale sedi: 5**	**Totale Volontari: 15**			***Stima attesa: La % si riferisce solo agli utenti presi in carico dalla sede**

IMPATTO ATTESO

Complessivamente, considerando le sovrapposizioni e la rotazione dell'utenza, il progetto potrà raggiungere almeno il **25-30% dei destinatari over 50, (la % si riferisce solo agli utenti presi in carico dalla sede)** nell'arco dei 12 mesi, con un impatto concreto sull'autonomia digitale e sulla capacità di accedere ai servizi essenziali.

Questa stima non rappresenta un numero vincolante, ma un range realistico basato sul numero di volontari, sulla capacità operativa degli enti e sul volume del loro bacino d'utenza.

***Nota metodologica**: l'impatto sui destinatari è calcolato sulla base di una serie di elementi che permettono di farne una stima approssimativa; si tratta di un valore "**minimo**" che potrebbe aumentare nel momento stesso in cui il progetto viene implementato ed è in corso d'opera. Elementi che influiscono sulla stima: numero di volontari; numero di sedi previste; bacino di utenza; accessibilità, partecipazione e propensione dei destinatari; modalità di erogazione dei servizi; risorse disponibili; durata del progetto.*

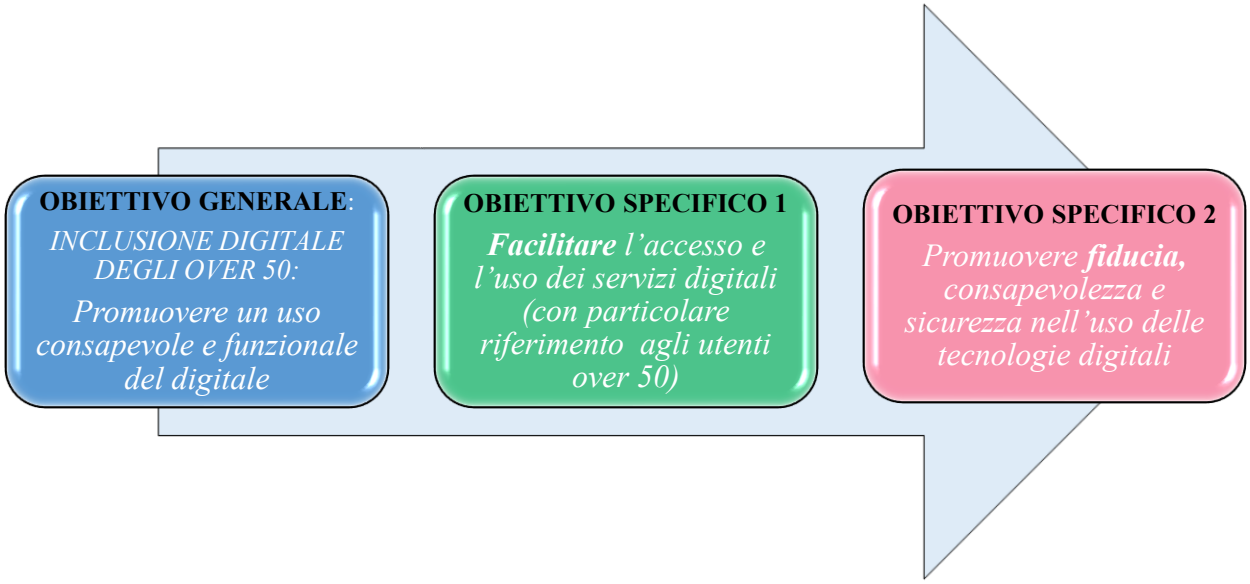
4)Obiettivo del progetto (*):
Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma (*)



Il progetto si colloca nel **Settore A – Assistenza**, all'interno del **sottosettore A02 – Adulti e terza età in condizioni di disagio**. Questa scelta rispecchia pienamente l'intenzione di intervenire su una fascia sempre più ampia e vulnerabile della popolazione con l'obiettivo di ridurre il divario digitale degli over 50 puntando verso un'**alfabetizzazione funzionale**:

- **Autonomia nei Servizi Essenziali:** L'obiettivo è rendere ogni cittadino capace di utilizzare in autonomia l'identità digitale (**CIE**) per accedere ai servizi della P.A. (App IO; pagoPA; FSE)
- **Contrasto all'Isolamento Sociale:** Promuovere l'uso consapevole dei canali di comunicazione video e social per mantenere le reti relazionali, riducendo la solitudine spesso associata all'avanzare dell'età.
- **Sicurezza e Cyber-protezione:** Accompagnare gli utenti sul riconoscimento di **phishing**, **truffe online** e **fake news**.

Dall'analisi del contesto e delle criticità si sono delineati un **obiettivo Generale (O.G.)** e **due obiettivi specifici (O.S.)**, che trovano ispirazione e riferimento chiave nel GOALS **10** dell'Agenda 2030: **Ridurre le disuguaglianze**, ed in particolare nel sotto-obiettivo **Target 10.3:** *Assicurare pari opportunità e ridurre le disuguaglianze nei risultati, anche eliminando leggi, politiche e pratiche discriminatorie, e promuovendo adeguate leggi, politiche e azioni in questo ambito.*



La mancanza di accesso alle tecnologie o di competenze digitali rappresenta oggi una delle principali forme di **disuguaglianza strutturale**. In linea con il Goal 10 l'**O.G.** di progetto mira all'inclusione digitale degli over 50 ***promuovendo un uso consapevole e funzionale del digitale.***
Dall'obiettivo generale scaturiscono l'**O.S.1** ***"****Facilitare l'accesso e l'uso dei servizi digitali (con particolare riferimento a* ***CIE)*** *agli utenti over 50****"*** e l'**O.S.2** ***"****Promuovere fiducia, consapevolezza e sicurezza nell'uso delle tecnologie digitali, tra i destinatari over50".*
Gli obiettivi specifici del progetto risultano pienamente coerenti con la linea di intervento prevista dal Programma Quadro, **Tipologia servizio 1 - facilitazione digitale.**

L'**O.S.1 – Facilitare l'accesso e l'uso dei servizi digitali della PA agli over 50** prevede attività operative di supporto individuale per l'attivazione delle identità digitali e la fruizione autonoma dei servizi online. Questa linea del Programma enfatizza proprio l'accompagnamento pratico e personalizzato, finalizzato ad aumentare la capacità dei cittadini di compiere azioni digitali concrete e immediate: è quindi pienamente allineata ai risultati attesi dal primo obiettivo specifico. Risulta particolarmente importante per l'utilizzo e la diffusione della **CIE**, elemento di criticità del gap digitale in Sicilia e azione incentivata all'interno del Programma Quadro.
L'**O.S.2 – Ridurre la diffidenza e l'insicurezza digitale negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire i rischi online** mira alla riduzione della diffidenza offrendo un'esperienza pratica di facilitazione digitale (**Tipologia 1**), che permette agli utenti di sperimentare direttamente l'utilità delle tecnologie.

CRITICITA'	INDICATORI DI RISULTATO EX ANTE	OBIETTIVI SPECIFICI DI PROGETTO	TIPOLOGIA SERVIZIO DIGITALE	SETTORE A: ASSISTENZA	OBIETTIVO AGENDA 2030
1. Utilizzo limitato dei servizi di Pubblica Amministrazione digitale *da parte degli over 50*	**1.1** ***Solo il 35%*** degli over 50 accede a servizi di pubblica amministrazione digitale **1.2** Solo **il *32%*** dei cittadini ha attivato la CIE	**O.S.1** *Facilitare l'accesso e l'uso dei servizi digitali, con particolare riferimento a CIE, SPID e FSE, agli utenti over 50*	**Tipologia 1**: Facilitazione Digitale	**Sotto-Settore A02 – Adulti e terza età in condizioni di disagio**	**OBIETTIVO 10**: *Pari opportunità* **Target 10.3**
2. DIFFIDENZA E TECNOFOBIA ***Resistenze*** all'uso delle tecnologie	**2** **L'80%** degli over 50 manifesta elevata diffidenza e sfiducia, paura di truffe e furto dati	**O.S.2** *Ridurre diffidenza e insicurezza digitale negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire rischi online*	**Tipologia 1**: Facilitazione Digitale	**Sotto-Settore A02 – Adulti e terza età in condizioni di disagio**	**OBIETTIVO 10** *Pari opportunità* **Target 10.3**

Analisi degli Obiettivi di Progetto
MATRICE DEL QUADRO LOGICO (MQL) - *LOGICAL FRAMEWORK*



Il quadro logico, noto anche come ***Matrice del Quadro Logico (MQL)***, è uno strumento di pianificazione, monitoraggio e valutazione dei risultati utilizzato nella ***Project Cycle Management (PCM)***; consiste in una rappresentazione sintetica delle relazioni causali tra ***attività, risultati, obiettivi e impatti***, assicurando massima coerenza e chiarezza al progetto. In breve, il QL rappresenta la tappa chiave nel processo di ***analisi partecipativa del contesto***, della definizione degli obiettivi e della sintesi del loro collegamento attraverso ***indicatori di risultato ex post.***

Matrice Quadro Logico (MQL)

	**INDICATORE DI RISULTATO EX ANTE**	**INDICATORE DI RISULTATO EX POST**	**RISULTATI ATTESI** (OUTCOMES)
OBIETTIVO GENERALE DI PROGETTO (O.G.) *INCLUSIONE DIGITALE DEGLI OVER 50: Promuovere tra gli over 50 un uso consapevole e* ***funzionale*** *del digitale, favorendo il passaggio a un utilizzo consapevole e orientato ai benefici pratici, ai servizi essenziali e alla partecipazione attiva*	**O.G. INDICATORE DI RISULTATO** EX ANTE Solo il **40%** degli over 50 utilizza regolarmente Internet per scopi personali o professionali	**O.G. INDICATORE DI RISULTATO** EX POST Almeno il **70% di over 50 coinvolti nel progetto**, entro un anno, dichiara e dimostra di utilizzare Internet con una frequenza **quotidiana** e per **almeno una funzione utile** (pubblica amministrazione, comunicazioni formali, informazioni pratiche)	**R. O.G.** -Aumento dell'uso funzionale del digitale -Aumento della consapevolezza dei benefici dell'uso del digitale -Aumento della partecipazione attiva al mondo digitale -Riduzione di un uso esclusivamente ricreazionale di internet -Incremento della frequenza e autonomia nell'uso di strumenti utili, personali o professionali

			-Aumento dell'impatto positivo della tecnologia sulla vita quotidiana, sulle relazioni e sul benessere personale
OBIETTIVO SPECIFICO 1 (O.S.1) *Facilitare agli utenti over 50 l'accesso e l'uso dei **servizi digitali**, con particolare riferimento alla **CIE.***	**1.1 INDICATORE DI RISULTATO** EX ANTE Solo il ***35%*** degli over 50 accede a servizi di pubblica amministrazione digitale **1.2 INDICATORE DI RISULTATO** EX ANTE Solo il ***32%*** dei cittadini ha attivato la CIE	**1.1 INDICATORE DI RISULTATO** EX POST Almeno il **70**% di over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, utilizza almeno un servizio digitale della PA in autonomia (prenotazioni, certificati, pagamenti). **1.2 INDICATORE DI RISULTATO** EX POST Almeno **l'80%** di over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, ha attivato e utilizza autonomamente la **CIE**	**R. 1.1** -Aumento dell'autonomia degli over 50 nell'uso dei servizi pubblici online -Maggiore accesso e fruibilità dei servizi digitali -Riduzione dei tempi di gestione della PA -Riduzione della dipendenza da familiari o intermediari **R. 1.2** -Incremento delle attivazioni della CIE -Incremento dell'uso della CIE come strumento di identità digitale sicuro -Accesso facilitato ai servizi pubblici.
OBIETTIVO SPECIFICO 2 (O.S.2) *Ridurre diffidenza e insicurezza digitale negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire rischi online*	**2. INDICATORE DI RISULTATO** EX ANTE **L'80%** degli over 50 manifesta elevata diffidenza e sfiducia, paura di truffe e furto dati	**2. INDICATORE DI RISULTATO** EX POST Almeno il **70%** degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, dichiara un aumento della fiducia nell'uso di internet e dei servizi digitali	**R2** -Riduzione della diffidenza verso internet e verso i servizi digitali -Maggiore senso di sicurezza e controllo nelle attività online. -Capacità di riconoscere truffe, phishing, rischi più comuni. -Aumento della fiducia nel digitale come strumento utile e non minaccioso. -Maggiore disponibilità a utilizzare i servizi online essenziali.
 **Nota metodologica:** *tutti i risultati attesi sono riferiti agli utenti che hanno partecipato al progetto; il monitoraggio avverrà attraverso **sondaggi, test e follow-up. L'a**ttività di monitoraggio sarà svolta misurando gli **indicatori di risultato** sopra descritti, e viene supervisionata dal team di monitoraggio dell'ente titolare, vedi descrizione riportata di seguito.*			

FOCUS: **GLI *INDICATORI DI RISULTATO*** E IL LORO MONITORAGGIO



Questo monitoraggio è di estrema importanza per l'intera progettazione perché rappresenta la misurazione del *livello di risultati ottenuti dal progetto*, cioè, misura, sulla base degli indicatori chiave scelti, quanto è cambiato il contesto di partenza, attraverso il confronto tra situazione ex ante ed ex post. Si tratta di un processo più complesso attraverso cui si potrà osservare quanto l'obiettivo del progetto sia stato raggiunto e, dunque, quanto il progetto in sé abbia avuto successo. Per la misurazione di ciò, il team di monitoraggio si avvarrà soprattutto di sondaggi, questionari e interviste elaborati ad hoc. Gli strumenti di rilevazione saranno, quindi, direttamente somministrati all'utenza destinataria o alla comunità, nel caso in cui fosse beneficiaria indiretta delle azioni. Questa misurazione ha lo scopo di rilevare il livello di soddisfazione dei servizi svolti dagli operatori e si svolgerà quadrimestralmente. Considerata l'importanza di questa azione, nella raccolta dei dati e delle risposte di destinatari e beneficiari, si prevede un coinvolgimento di tutti gli attori che gravitano dentro il progetto: olp, volontari, partner, etc.

ANALISI DELLA COERENZA TRA OBIETTIVI SPECIFICI (O.S.) E OBIETTIVO GENERALE (O.G.)

L'Obiettivo Generale del progetto è

"**INCLUSIONE DIGITALE DEGLI OVER 50**: ***Promuovere tra gli over 50 un uso consapevole e funzionale del digitale, favorendo il passaggio a un utilizzo consapevole e orientato ai benefici pratici, ai servizi essenziali e alla partecipazione attiva*".**

Per raggiungere questo obiettivo, il progetto si articola in 2 Obiettivi Specifici (**O.S.1, O.S.2**), ciascuno dotato di propri *indicatori ex post e risultati attesi*. L'insieme degli outcome (risultati) generati dagli O.S. contribuisce in modo diretto alla trasformazione complessiva del comportamento digitale dei destinatari. Per raggiungere questi risultati, il progetto prevede una serie di **indicatori di realizzazione** che saranno di seguito discussi; questi garantiscono che le attività operative siano effettivamente svolte e costituiscono la base concreta per raggiungere l'obiettivo.

Obiettivo Specifico 1 (O.S.1)

Facilitare agli utenti over 50 l'accesso e l'uso dei servizi digitali, con particolare riferimento alla CIE.

Tipologia servizio 1: facilitazione digitale

Indicatore di risultato ex post 1.1: *almeno il 70% degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, utilizza in autonomia almeno un servizio digitale della Pubblica Amministrazione (prenotazioni, certificati, pagamenti).*

Risultati attesi (R 1.1)

- Aumento dell'autonomia degli over 50 nell'uso dei servizi pubblici online.
- Maggiore accesso e fruibilità dei servizi digitali.
- Riduzione dei tempi di gestione delle pratiche con la PA.
- Riduzione della dipendenza da familiari o intermediari.

Indicatore di risultato ex post 1.2: *almeno l'80% degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, ha attivato e utilizza autonomamente la CIE per l'accesso ai servizi digitali.*

Risultati attesi (R 1.2)

- Incremento delle attivazioni della CIE tra gli over 50.
- Aumento dell'utilizzo della CIE come strumento di identità digitale sicuro.
- Accesso più semplice e immediato ai servizi pubblici digitali.

Come O.S.1 contribuisce all'Obiettivo Generale?

L'Obiettivo Specifico 1 rappresenta il pilastro centrale attraverso cui il progetto mira a raggiungere l'Obiettivo Generale, ovvero promuovere negli over 50 un uso del digitale consapevole, funzionale e orientato ai servizi essenziali della vita quotidiana. L'incremento dell'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione – in particolare tramite la CARTA DI IDENTITÁ ELETTRONICA **CIE** – permette infatti agli utenti di passare da un utilizzo limitato e spesso ricreativo della tecnologia a un uso realmente utile e autonomo.

In particolare, la **CIE** costituisce lo strumento più rilevante ai fini del **Programma Quadro**, perché consente un'autenticazione sicura e standardizzata e rappresenta la ***principale credenziale digitale promossa dal Ministero***. Come emerso dai dati di contesto, la Sicilia è molto *indietro nell'adozione e nell'utilizzo della CIE*. Favorire l'attivazione e l'uso autonomo della CIE significa mettere gli over 50 nelle condizioni di accedere con semplicità a **numerosi *servizi pubblici essenziali*** (anagrafe, sanità digitale, certificati, pagamento tributi), riducendo la dipendenza da intermediari e aumentando la capacità di gestire la propria quotidianità in modo digitale e sicuro.

Obiettivo Specifico 2 (O.S.2)

Ridurre diffidenza e insicurezza digitale negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire rischi online

Tipologia servizio 1: facilitazione digitale

Indicatore di risultato ex post 2: *almeno il 70% degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, dichiara un aumento della fiducia nell'uso di internet e dei servizi digitali*
Risultati attesi (R.2)
• Riduzione della diffidenza verso internet e verso i servizi digitali • Maggiore senso di sicurezza e controllo nelle attività online. • Capacità di riconoscere truffe, phishing, rischi più comuni. • Aumento della fiducia nel digitale come strumento utile e non minaccioso. • Maggiore disponibilità a utilizzare i servizi online essenziali.

Come O.S.2 contribuisce all'Obiettivo Generale?

L'**Obiettivo Specifico 2** è pienamente allineato con l'**Obiettivo di Programma**, che è quello di **colmare il divario digitale** tra gli over 50 e i nativi digitali. Il divario digitale, infatti, non riguarda solo **l'accesso alla tecnologia** e le **competenze digitali possedute**, ma è in primis una barriera che in primis è culturale e che nasce proprio a partire dalla differenza generazionale. I tardivi digitali, al contrario dei nativi, sono nati e cresciuti in un contesto privo di strumenti tecnologici, e dunque adesso faticano ad adattarsi alla rivoluzione digitale che sta avvenendo sempre più veloce, soprattutto negli ultimi anni. Molti over 50 percepiscono ancora le tecnologie digitali come una minaccia o come qualcosa di complicato, un ostacolo piuttosto che un'opportunità. Una parte significativa del problema non riguarda l'assenza di dispositivi o competenze tecniche, ma la **scarsa fiducia** nell'utilizzo del digitale: timore di "far danno", difficoltà di apprendimento, senso di inadeguatezza e scarsa motivazione rappresentano barriere molto forti. Questa diffidenza è accentuata in Sicilia, dove il fenomeno delle **truffe online** è particolarmente rilevante: la regione è tra *le più colpite a livello nazionale*, con un'alta incidenza di ***frodi digitali e phishing*** che rendono gli over 50 ancora più cauti nell'utilizzo di servizi online, operazioni bancarie e strumenti come la CIE. Per questo l'Obiettivo Specifico 2 non si limita ad aumentare la conoscenza della tecnologia, ma punta a trasformare il modo in cui gli over 50 **vivono e percepiscono** il digitale.

Le **campagne di sensibilizzazione e i percorsi di informazione** sono pensati per *smontare paure, chiarire i rischi reali, insegnare a riconoscere truffe e falsi messaggi e fornire strategie di protezione personale*. Attraverso un approccio pratico e guidato, il digitale smette di essere una minaccia e diventa uno strumento utile per risparmiare tempo, accedere ai propri diritti, gestire in autonomia la propria vita quotidiana e proteggere sé stessi e la propria famiglia. Questo cambiamento culturale è essenziale per avvicinare i cittadini all'utilizzo dei servizi pubblici digitali, per permettere loro di **utilizzare Internet non solo a scopo ludico**, ma anche per **aumentare la qualità della vita, per fare pagamenti online, operazioni bancarie, gestione sanitaria e partecipazione civica**. In questo modo l'**O.S.2** contribuisce direttamente a *ridurre il divario digitale generazionale* e a rafforzare l'empowerment degli over 50, obiettivo cardine del Programma di Servizio Civile Digitale.

COERENZA DEGLI OBIETTIVI SPECIFICI CON LE LINEE GUIDA DEL PROGRAMMA QUADRO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE E L'AGENDA 2030

Gli obiettivi specifici del progetto risultano pienamente coerenti con la linea di intervento previste dal Programma Quadro, **Tipologia servizio 1 - facilitazione digitale**.

L'**O.S.1 – Facilitare agli utenti over 50 l'accesso e l'uso dei servizi digitali, con particolare riferimento alla CIE,** è direttamente riconducibile alla **Tipologia 1**, poiché prevede attività operative di supporto individuale per l'attivazione delle identità digitali e la fruizione autonoma dei servizi online. Questa linea del Programma enfatizza proprio l'accompagnamento pratico e personalizzato, finalizzato ad aumentare la capacità dei cittadini di compiere azioni digitali concrete e immediate: è quindi pienamente allineata ai risultati attesi dal primo obiettivo specifico. Risulta particolarmente importante per l'utilizzo e la diffusione della **CIE**, elemento di criticità del gap digitale in Sicilia.



Contributo all'Agenda 2030:
Obiettivo 10 – Ridurre le disuguaglianze
Target 10.3: *Assicurare pari opportunità e ridurre le disuguaglianze nei risultati, anche eliminando leggi, politiche e pratiche discriminatorie, e promuovendo adeguate leggi, politiche e azioni in questo ambito.*

- I punti di facilitazione digitale ***migliorano l'accesso ai servizi pubblici online***, riducendo le barriere tecnologiche e garantendo pari opportunità nell'uso delle piattaforme, in particolare in relazione alla sanità digitale.
- L'aumento ***dell'autonomia digitale*** migliora la qualità della vita e riduce la ***dipendenza*** da intermediari per la gestione della salute.
- Riduzione delle ***disuguaglianze legate all'età***, alla residenza e alle ***condizioni socioeconomiche*** nell'accesso ai servizi digitali; il progetto infatti agisce su categorie over 50 (tardivi digitali) ed in particolare coloro che presentano *bisogni speciali* (bacino di utenza delle cooperative), così come famiglie in *condizioni di disagio socio-economico* pertinenti alla periferia/provincia di Palermo.

l'**O.S.2 – Ridurre la diffidenza e l'insicurezza digitale negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire i rischi online** è direttamente riconducibile alla **Tipologia 1**. La riduzione della diffidenza nasce dall'esperienza pratica di facilitazione digitale (Tipologia 1), che permette agli utenti di sperimentare direttamente l'utilità delle tecnologie.

Contributo all'Agenda 2030:



Obiettivo 10 – Ridurre le disuguaglianze
Target 10.3: *promuovere la parità di opportunità riducendo le disuguaglianze legate all'età, al luogo di residenza e alle condizioni socioeconomiche*

- Le campagne di sensibilizzazione riducono la ***diffidenza*** verso la tecnologia, incentivando un uso attivo e consapevole degli strumenti digitali.
- Il progetto contribuisce alla trasformazione della ***percezione*** del digitale, da ostacolo a ***opportunità***, favorendo una partecipazione più ***inclusiva*** alla società digitale.
- Riduzione delle ***disuguaglianze digitali*** attraverso un approccio che promuove la formazione continua e l'accesso equo alle opportunità digitali.

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 (*)

In considerazione dell'analisi del territorio e delle criticità (BOX 3), degli specifici bisogni e obiettivi (BOX 4), il progetto **FACILITATORI DIGITALI NEL TERRITORIO** struttura la propria azione in un'area di attività preliminari e due aree di intervento integrate e complementari. Ciascuna area corrisponde a una linea operativa del Servizio Civile Digitale e a un obiettivo specifico del progetto:

AREA ATTIVITA'	COMPLESSO ATTIVITA' PREVISTE ATTIVITA' IDENTICHE *Cioè si svolgono in modo identico in tutte le sedi*	OBIETTIVO SPECIFICO DI PROGETTO
P: Attività preliminari	***P1 Analisi e Mappatura*** ***P2 Comunicazione e sponsorizzazione***	**Alla base di tutti gli obiettivi di progetto**
AREA ATTIVITA' 1: SUPPORTO ALL'ACCESSO AI SERVIZI DIGITALI PUBBLICI	***1.1 Digital Hub: punti di facilitazione digitale*** ***1.2 AttivaCIE: Supporto all'attivazione e guida all'uso dell'App CieID.***	**OBIETTIVO SPECIFICO 1**
AREA ATTIVITA' 2 PROMOZIONE DEL VALORE DEL DIGITALE	***2.1 Digitale Consapevole: incontri pratici per riconoscere le insidie del web e proteggere i dati.***	**OBIETTIVO SPECIFICO 2**

Nota metodologica1: le attività previste e le strategie all'interno cui si situano hanno valore e incidenza "*non strutturale*", nei termini in cui sono interventi per lo più "indiretti" che non hanno in alcun modo la pretesa di sostituirsi a piani e/o valori già presenti sul territorio. Si tratta di attività di comunicazione, gestione degli spazi, organizzazione di idee, soprattutto supporto ai servizi, condivisione di una stessa visione come valore aggiunto; attività che sono necessarie per il funzionamento di una comunità orientata al benessere, della relazione tra gli stakeholder presenti sul territorio, pianificate nell'idea di realizzazione del progetto, ma che *non coinvolgono interventi radicali o modifiche permanenti sulle strutture fisiche/politiche già esistenti*.

AREA ATTIVITA'	COMPLESSO ATTIVITA' PREVISTE ATTIVITA' IDENTICHE *Cioè si svolgono in modo identico in tutte le sedi*	INDICATORI DI REALIZZAZIONE
P: Attività preliminari	***P1 Analisi e Mappatura***	•Produzione di report di mappatura territoriale: almeno 2 documenti di analisi per sede •Somministrazione di sondaggi sulla popolazione target: minimo 250 questionari compilati per sede •Mappatura delle risorse digitali/stakeholder locali: identificazione di almeno 10 servizi/strutture rilevanti per ogni territorio. •1 incontro online a settimana tra tutte le sedi coinvolte
	P2 Comunicazione e sponsorizzazione	•Attivazione e gestione di almeno 2 canali social per sede, dedicati alla promozione delle attività; attive per tutto il periodo di svolgimento del progetto. •Pubblicazione di almeno 1 contenuto informativo a settimana per sede (post, reel, video tutorial, testimonianze). •Realizzazione e distribuzione di almeno 300 volantini e brochure per sede nel primo mese. •Raggiungimento di almeno 500 utenti informati tramite social nel corso dell'anno (stima minima). •Monitoraggio mensile delle interazioni e dei risultati comunicativi tramite report sintetico

AREA ATTIVITA' 1: SUPPORTO ALL'ACCESSO AI SERVIZI DIGITALI PUBBLICI	***1.1 Digital Hub: punti di facilitazione digitale***	•7 Punti Digitali attivi, uno per ogni sede. Continuativi per tutto l'anno, sia in sede che da remoto. •Almeno 25-30% utenti over 50 raggiunti complessivamente nell'anno. •Registro accessi alla PA aggiornato settimanalmente, tramite report trimestrale
	1.2 AttivaCIE: Supporto all'attivazione e guida all'uso dell'App CieID.	•300 sessioni per attivazione CIE, gestione PIN/PUK e primo utilizzo. •150 sessioni individuali o in piccoli gruppi dedicate all'accesso con CIE ai portali digitali. •300 momenti informativi sulle potenzialità, i vantaggi e le misure di sicurezza della CIE. •1 guida pratica con istruzioni semplici e visualizzate. •1 registro settimanale + 1 report trimestrale per monitoraggio accessi e richieste
AREA ATTIVITA' 2 PROMOZIONE DEL VALORE DEL DIGITALE	***2.1 Digitale Consapevole: incontri pratici per riconoscere le insidie del web e proteggere i dati.***	•Giornate di informazione e sensibilizzazione: almeno 1 evento a settimana, per un totale minimo di 40 incontri annuali per sede. •Esercitazioni pratiche su sicurezza e prevenzione delle frodi (phishing, smishing, password, riconoscimento falsi messaggi, acquisti online sicuri): almeno 5 esercitazioni a giornata. •Materiali informativi: produzione di depliant e brochure dedicati ai vari contenuti (truffe, privacy, sicurezza dispositivi, CIE/SPID/FSE, i vantaggi del digitale): almeno 1 brochure per ciascun contenuto trattato. •Distribuzione dei materiali: almeno 100 copie (cartacee/digitali) diffuse per sede in un mese. •Monitoraggio della percezione digitale: raccolta di almeno 250 sondaggi pre/post tramite moduli Google, con un report trimestrale sui cambiamenti osservati nella fiducia, sicurezza percepita e atteggiamento verso il digitale
Nota metodologica1: Attività di **monitoraggio e valutazione** svolte dai team di monitoraggio accreditato dell'ente titolare		

FOCUS: GLI ***INDICATORI DI REALIZZAZIONE*** E IL LORO MONITORAGGIO



Il monitoraggio delle attività attiene alla misurazione quantitativa delle attività realizzate, e prevede la raccolta dei dati durante tutto l'anno. Gli operatori volontari dovranno compilare quotidianamente il registro delle attività – elaborato ad hoc dal team di monitoraggio e distribuito loro prima dell'effettiva presa in servizio – in cui dovranno segnare scupolosamente ogni azione che svolgeranno con relative prove fotografiche e\o breve relazione contenenti dati indicativi come: luogo di svolgimento, posizione della micro-azione rispetto al suo macro-pacchetto, descrizione dell'azione, numero di azioni, ulteriori attori coinvolti etc. Il modulo di registrazione delle attività sarà elettronico, si utilizzerà google moduli, e verrà elaborato in maniera più chiara e distinta possibile per facilitare i volontari nella compilazione. I volontari dovranno inoltrare i relativi moduli compilati con cadenza mensile al team di monitoraggio del proprio ente titolare.

ATTIVITA' e RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI

ATTIVITA' P: PRELIMINARI E DI CONTESTO

Le azioni presenti in quest'area permettono l'avvio e lo svolgimento delle azioni effettive.

ATTIVITA' P1: *Mappatura e analisi sistemica del territorio*

ATTIVITA' P2: *Comunicazione e sponsorizzazione*

ATTIVITÀ P1 – MAPPATURA E ANALISI SISTEMICA DEL TERRITORIO

Azioni di mappatura e analisi del territorio, mirata ad avere contezza delle risorse e delle criticità presenti sul territorio al momento dell'avvio, al fine di poter ri-orientare e ri-indirizzare, se necessario, la strategia di progetto e le successive azioni.

Queste azioni saranno svolte in maniera identica in tutte le sedi di progetto coinvolte.
In particolare, prevederanno la mappatura di:

- ✓ **Principali bisogni digitali locali:** sondaggi creati appositamente per l'occasione, semplici, intuitivi e del tutto anonimi; somministrati alla popolazione di riferimento, durante gli eventi promozionali, nei punti informativi, nei principali luoghi di fruizione dei servizi pubblici (anagrafe, biblioteca, poste, municipio, uffici comunali etc.). Questa raccolta di informazioni produrrà dati utili per l'organizzazione e la progettazione delle attività successive (attive dal 2° mese) e per lo ***scambio di knowledge tra le sedi di progetto***. Principali aree indagate:
- ✓ **Area A1:** principali difficoltà nell'accesso ai servizi digitali; autenticazione CIE, SPID e servizi della P.A.;Percezione dei problemi relativi alla pubblica amministrazione, agli ospedali, alle file per accedere agli sportelli ecc
- ✓ **Area A2:** quali sono i principali nuclei di pensiero e le resistenze culturali relative all'uso del digitale; quali sono le principali paure e stigmatizzazioni legate all'utilizzo di internet
- ✓ **Risorse disponibili: identificazione di servizi digitali esistenti** (sportelli digitali, centri di formazione, biblioteche, università della terza età, centri sociali), **di enti e associazioni locali** che potrebbero collaborare al progetto (cooperative sociali, associazioni di volontariato, fondazioni), **mappatura delle infrastrutture digitali** (aree con Wi-Fi pubblico, accesso a dispositivi digitali, centri con aule informatiche).
- ✓ **Stakeholder chiave:** incontri con enti locali e aziende ospedaliere per allineare gli obiettivi del progetto con le loro strategie di digitalizzazione.
- ✓ **Barriere e opportunità:** valutazione **dell'accessibilità fisica e digitale** delle sedi previste per le attività; individuazione **di best practices** adottate in altri territori per l'inclusione digitale.

L'attività è trasversale e fondamentale per tutte le aree (A1, A2) e per il raggiungimento di tutti gli obiettivi di progetto.

INDICATORI DI REALIZZAZIONE
-**Produzione di report di mappatura territoriale**: almeno **2 documenti di analisi** per sede -**Somministrazione di sondaggi sulla popolazione target**: minimo **250 questionari** compilati per sede -**Mappatura delle risorse digitali/stakeholder locali**: identificazione di **almeno 10 servizi/strutture** rilevanti per ogni territorio. **-1 incontro online a settimana** tra tutte le sedi coinvolte

ATTIVITÀ P2 – COMUNICAZIONE E SPONSORIZZAZIONE



Prima dell'avvio operativo dei servizi digitali, i volontari cureranno una **campagna di comunicazione** mirata per informare la popolazione e *massimizzare la partecipazione degli over 50*.
L'attività prevede la ***realizzazione di materiali promozionali*** (volantini, brochure, manifesti) da distribuire nei principali punti di aggregazione comunitaria (scuole, biblioteche, centri sociali, uffici comunali). Parallelamente, verranno attivati e gestiti **almeno due canali digitali per sede** (pagina Facebook, profilo Instagram, mini-sito o sezione web dedicata), attraverso la pubblicazione settimanale di contenuti informativi, video brevi, pillole digitali e aggiornamenti sulle attività. La comunicazione ***sarà svolta nel primo mese, ma proseguirà durante tutto l'anno***, così da mantenere

costante l'ingaggio della comunità e raggiungere anche nuovi utenti nel corso del progetto. L'attività è trasversale e fondamentale per tutte le aree (A1, A2), perché garantisce un flusso costante di utenti verso gli infopoint, i corsi e gli eventi di sensibilizzazione.

INDICATORI DI REALIZZAZIONE
-**Attivazione e gestione di almeno 2 canali social** per sede, dedicati alla promozione delle attività; attive per tutto il periodo di svolgimento del progetto. -**Pubblicazione di almeno 1 contenuto informativo a settimana** per sede (post, reel, video tutorial, testimonianze). -**Realizzazione e distribuzione di almeno 300 volantini e brochure** per sede nel primo mese. -Raggiungimento di almeno **500 utenti informati tramite social** nel corso dell'anno (stima minima). -**Monitoraggio mensile** delle interazioni e dei risultati comunicativi tramite **report** sintetico

A.1: SUPPORTO ALL'ACCESSO AI SERVIZI DIGITALI PUBBLICI

L'area di intervento A.1 comprende tutte quelle attività finalizzate al raggiungimento dell'Obiettivo specifico di progetto **O.S.1** "***Facilitare agli utenti over 50 l'accesso e l'uso dei servizi digitali, con particolare riferimento alla CIE****".*

In particolare, queste attività saranno mirate all'implementazione dell'autonomia personale, della fruibilità, dell'accesso e delle capacità di utilizzo dei servizi digitali della pubblica amministrazione. Il complesso di attività è pertinente al Settore A – Assistenza, all'interno del sottosettore A02 – Adulti e terza età in condizioni di disagio. "**tipologia di servizio digitale 1: facilitatori digitali**". Complesso di attività previste:

Attività 1.1 "*Digital Hub*: *punti di facilitazione digitale*"
L'attività consiste nell'attivazione di **Punti Digitali di Facilitazione** presso le sedi coinvolte, come riferimento stabile per gli over 50 che necessitano supporto nell'uso dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione. I punti offriranno accompagnamento personalizzato, assistenza pratica su prenotazioni online, certificati, pagamenti digitali, accesso a servizi sanitari, e saranno progettati per rispondere alle difficoltà tipiche dei tardivi digitali attraverso incontri individuali e mini-sessioni guidate.
Indicatori di realizzazione • **7 Punti Digitali attivi**, uno per ogni sede. • **Continuativi per tutto l'anno, sia in sede che da remoto**. • **Almeno 25-30% utenti over 50** raggiunti complessivamente nell'ann**o** • **Registro accessi alla PA** aggiornato settimanalmente, tramite **report trimestrale**
Attività Identica **Sede di attuazione:** tutte le sedi previste in progetto
Raggiungimento dell'obiettivo O.S.1: L'attività A1.1 contribuisce direttamente ai risultati dell'O.S.1, in particolare al **R1.1**, perché: • **Favorisce l'aumento dell'autonomia** degli over 50 grazie a un supporto guidato e ripetuto nei punti digitali. • **Incrementa l'accesso e la fruibilità dei servizi digitali**, offrendo un luogo dove gli utenti anche più fragili possono svolgere in autonomia, con supervisione, le operazioni digitali. • **Riduce i tempi di gestione delle pratiche**: gli utenti vengono accompagnati passo dopo passo nella prenotazione di visite, nella richiesta certificati e nella gestione degli adempimenti PA, evitando lunghe file o procedure non comprese. • **Riduce la dipendenza da familiari o intermediari**, poiché permette agli over 50 di imparare facendo, acquisendo fiducia e autonomia gradualmente. Questo aspetto è

fondamentale soprattutto per gli utenti con bisogni speciali o soggetti in condizioni socio-economiche svantaggiate che vivono in solitudine.

- **INDICATORE DI RISULTATO EX POST 1.1** *(vedi box 4):* almeno il 70% di over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, utilizza almeno un servizio digitale della PA in autonomia (prenotazioni, certificati, pagamenti).

L'attività A1.1 genera un impatto significativo perché non si limita a fornire un aiuto episodico, ma trasferisce ***competenze reali***: attraverso un supporto pratico, personalizzato e privo di giudizio, gli over 50 imparano progressivamente a gestire in autonomia le proprie pratiche digitali, riducendo dipendenza da familiari e intermediari. L'azione produce inoltre effetti sistemici: facilita l'accesso ai ***servizi digitali*** (riduce il ***ricorso agli sportelli fisici*** e contribuisce a snellire le ***procedure burocratiche*** — un problema particolarmente rilevante nella città di Palermo, dove molti cittadini rinunciano alle cure a causa di processi complessi o poco comprensibili.
Nel complesso, A1.1 risponde pienamente alle criticità emerse nella fase preliminare, contribuisce alla riduzione del gap digitale nella popolazione target e rafforza il diritto alla salute attraverso una maggiore inclusione digitale, migliorando sia l'esperienza dei pazienti che l'efficienza del sistema pubblico/sanitario della città di Palermo.

Attività 1.2 "*AttivaCIE*"

L'attività A1.2 consiste in un **percorso strutturato di facilitazione digitale**, realizzato all'interno dei **Punti Digitali attivati dall'Azione A1.1**, mirato ad un accompagnamento personalizzato per l'attivazione, la configurazione e l'utilizzo della **Carta d'Identità Elettronica (CIE)** come credenziale digitale. Nei punti digitali gli utenti over 50 saranno supportati nella gestione del PIN/PUK, nell'utilizzo della CIE tramite smartphone e nell'accesso ai principali servizi online (sanità, anagrafe, servizi comunali, INPS, bonus e certificati). Il focus sarà non solo tecnico, ma anche educativo: chiarire l'utilità della CIE, mostrare i vantaggi rispetto ai documenti cartacei, ridurre la diffidenza e stimolare l'autonomia digitale dei partecipanti.

Indicatori di realizzazione

- **300 sessioni** per attivazione CIE, gestione PIN/PUK e primo utilizzo.
- **150 sessioni individuali o in piccoli gruppi** dedicate all'accesso con CIE ai portali digitali e all'uso **dell'app CieID**
- **300 momenti informativi** sulle potenzialità, i vantaggi e le misure di sicurezza della CIE.
- **1 guida pratica** con istruzioni semplici e visualizzate.
- **1 registro settimanale + 1 report trimestrale** per monitoraggio accessi e richieste

Attività Identica

Sede di attuazione: tutte le sedi previste in progetto

Raggiungimento dell'obiettivo O.S.1:

L'attività A1.2 contribuisce direttamente ai risultati **R1.2**, i quali prevedono:

- aumento delle **attivazioni della CIE**;
- incremento **dell'uso della CIE** come credenziale digitale sicura;
- maggiore **accesso ai servizi pubblici digitali**.
- **INDICATORE DI RISULTATO EX POST 1.2** ***(vedi box 4):*** almeno l'80% di over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, ha attivato e utilizza autonomamente la CIE

In Sicilia, come evidenziato dai dati di contesto, l'adozione della CIE è particolarmente critica: **l'85,5% dei comuni utilizza ancora documentazione cartacea**, frenando la digitalizzazione; **solo il 32% dei cittadini siciliani ha attivato la CIE**; molti utenti preferiscono lo SPID non per scelta consapevole, ma per **scarsa conoscenza del funzionamento della CIE**, difficoltà tecniche nell'uso dell'NFC e problemi ricorrenti nei portali locali. Questa situazione genera un **circolo vizioso**: poca informazione → poca attivazione → scarso uso → servizi digitali percepiti come inutili → aumento della dipendenza dagli sportelli fisici e allungamento delle code burocratiche. L'attività A1.2 interviene in modo strategico proprio su questa fragilità, trasformando la CIE in strumento chiave per accedere ai servizi essenziali, ridurre tempi e costi delle pratiche, aumentare

autonomia e sicurezza degli utenti e in generale supportare la digitalizzazione ospedaliera, sanitaria e amministrativa. All'interno dei Punti Digitali (A1.1), questa azione diventa un **motore di cambiamento**: ogni utente accompagnato ad attivare e utilizzare la CIE acquisisce una competenza stabile e trasferibile, che gli permette di gestire la propria identità digitale senza dipendere da terzi.

*La CIE è inoltre un **pilastro centrale del Programma Quadro del Servizio Civile Digitale**, che richiede agli enti un impegno concreto nella sua diffusione: questa attività risponde quindi in modo pieno, diretto e misurabile agli obiettivi nazionali e territoriali della **strategia di inclusione digitale del paese**.*

A2: PROMOZIONE DEL VALORE DEL DIGITALE

L'area di intervento A2 comprende tutte quelle attività finalizzate al raggiungimento dell'Obiettivo specifico di progetto **O.S.2** "***Ridurre diffidenza e insicurezza digitale negli over 50, aumentando fiducia e capacità di prevenire rischi online".*** In particolare, queste attività saranno mirate alla riduzione dello stigma culturale connesso alla tecnologia, nei termini di diffidenza, timore, percezione del mondo digitale come distante e a tratti superfluo. Il complesso di attività è pertinente al Settore A –-Assistenza, all'interno del sottosettore A02 – Adulti e terza età in condizioni di disagio. "**tipologia di servizio digitale 1: facilitatori digitali**".

Attività 2.1 "*Digitale Consapevole*"

L'attività A2.1 comprende un insieme integrato di incontri di sensibilizzazione e divulgazione finalizzate a ***ridurre la diffidenza verso il digitale, rafforzare la sicurezza online e promuovere un uso consapevole e protetto delle tecnologie*** da parte degli over 50. Le giornate includeranno **momenti divulgativi, esempi concreti, testimonianze reali** e **brevi esercitazioni pratiche** su temi cruciali della sicurezza digitale: *riconoscimento delle truffe online, protezione dei dati personali, gestione delle password, phishing, smishing, sicurezza negli acquisti online e corretto uso delle credenziali digitali (CIE, SPID)*. Le attività affronteranno i principali contenuti previsti dal modello *DigComp 3 e DigCompEdu* (argomenti erogati direttamente dal Dipartimen**to)**, adattati a un pubblico vulnerabile e spesso timoroso della tecnologia. Ogni percorso sarà orientato a mostrare ai cittadini come proteggersi attivamente, come riconoscere segnali di pericolo e come utilizzare ***servizi online in modo più consapevole e sicuro*** (ad esempio gli acquisti online). Gli incontri di sensibilizzazione mirano inoltre a **modificare il piano culturale ed emotivo**, affrontando paure diffuse, scetticismo e senso di inadeguatezza che spesso rappresentano la principale barriera all'uso delle tecnologie.

Indicatori di realizzazione

- **Giornate di informazione e sensibilizzazione**: almeno **1 evento a settimana**, per un totale minimo di **40 incontri annuali** per sede.
- **Esercitazioni pratiche** su sicurezza e prevenzione delle frodi (phishing, smishing, password, riconoscimento falsi messaggi, acquisti online sicuri): **almeno 5 esercitazioni a giornata**.
- **Materiali informativi**: produzione di **depliant** e **brochure** dedicati ai vari contenuti (truffe, privacy, sicurezza dispositivi, i vantaggi del digitale): **almeno 1 brochure per ciascun contenuto** trattato.
- **Distribuzione dei materiali**: almeno **100 copie (cartacee/digitali)** diffuse per sede in un mese.
- **Monitoraggio della percezione digitale**: raccolta di **almeno 250 sondaggi pre/post tramite moduli Google**, con un **report trimestrale** sui cambiamenti osservati nella fiducia, sicurezza percepita e atteggiamento verso il digitale

Attività Identica

Sede di attuazione: tutte le sedi previste in progetto

Raggiungimento dell'obiettivo O.S.2:

L'attività A2.1 contribuisce direttamente ai risultati **R2**, i quali prevedono:

- **Riduzione della diffidenza** verso internet e verso i servizi digitali
- Maggiore **senso di sicurezza e controllo** nelle attività online.
- Capacità di riconoscere **truffe, phishing, rischi** più comuni.
- **Aumento della fiducia nel digitale** come strumento utile e non minaccioso.
- **Maggiore disponibilità a utilizzare i servizi online** essenziali.
- **INDICATORE DI RISULTATO EX POST 2 (*vedi box 4*)**: almeno il **70%** degli over 50 coinvolti nel progetto, entro un anno, dichiara un aumento della fiducia nell'uso di internet e dei servizi digitali

L'attività A2.1 rappresenta un asse strategico del progetto perché interviene sulla principale barriera che ostacola l'uso del digitale tra gli over 50: **la resistenza culturale**, spesso frutto di *sfiducia, paura dell'errore e preoccupazioni legate alla sicurezza online*. In Sicilia questo fenomeno è particolarmente marcato anche a causa dell'elevata diffusione di **truffe informatiche**, che negli ultimi anni hanno contribuito a consolidare un clima di timore e diffidenza verso l'uso dei servizi digitali. Le giornate di **informazione e sensibilizzazione** rispondono a questa criticità attraverso un *approccio pratico, accessibile e partecipativo*. L'iniziativa combina momenti informativi – che spiegano in modo semplice i vantaggi del digitale per la vita quotidiana – con **esercitazioni reali** su temi come phishing, smishing, messaggi truffa, password sicure, acquisti online e tutela dei dati personali. La distribuzione di **brochure e mini-guide** permette inoltre ai partecipanti di *conservare materiali chiari e comprensibili anche dopo l'attività, consolidando l'apprendimento nel tempo*.

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

DIAGRAMMA TEMPORALE DI GANTT												
MESI	*1°*	*2°*	*3°*	*4°*	*5°*	*6°*	*7°*	*8°*	*9°*	*10°*	*11°*	*12°*
A.1 Accoglienza dei volontari												
A.2 Occasione incontro-confronto *(vedi scheda programma)*												
A.3 Formazione generale												
A.4 Formazione specifica												
A.5 Monitoraggio												
A.6 Tutoraggio *(vedi scheda progetto)*												
A.7 Giornata finale SCU *(vedi scheda programma)*												
A.8 Certificazione Competenze												
A.9 SERVIZIO SCD:												
Attività P1: *mappatura e analisi*												
Attività P2: *comunicazione e sponsorizzazione*												
Attività 1.1: ***Digital Hub: punti di facilitazione digitale***												

Attività 1.2: ***AttivaCIE***												
Attività 3: ***Digitale Consapevole***												

FOCUS G.M.O.



Nel progetto, inoltre, è stata prevista una percentuale del 25% di **giovani volontari con minori opportunità,** in particolare con difficoltà economica (*ISEE=<15.000,00 euro*). Per loro non è necessario prevedere un ruolo specifico nelle attività previste nel progetto, dal momento che il trovarsi in tale condizione non comporta necessariamente il possesso di attitudini, competenze e capacità differenti.
Inoltre, la categoria di giovani con minori opportunità individuata, basso reddito, non rappresenta, in quanto tale, neppure una categoria che necessita di supporto specifico alle attività. Pertanto, il supporto del personale che ruota attorno al progetto, sarà diretto a tutti i volontari, ed in questo modo potranno evidenziarsi situazioni di difficoltà dovute a scarsa acquisizione di competenze, scarsi stimoli da parte del gruppo di lavoro, scarsa motivazione, etc.
Nel momento in cui dovessero evidenziarsi situazioni di questo tipo, il personale referente del progetto e il personale referente dell'ente, si attiveranno per tarare, in itinere, e riassegnare ad hoc, compiti e mansioni.
Solo in queste situazioni specifiche, saranno costruite attività alternative, in coerenza alle attività progettuali, da tarare in itinere, facilmente realizzabili, e solo per brevi periodi, per non rinforzare eventuali vissuti di disagio nei giovani e consentire loro, comunque, di raggiungere gli obiettivi di base descritti al box 4.
In relazione alla categoria di "giovani con minori opportunità" prescelta, inoltre, si intende offrire un contributo economico per ciò che riguarda gli spostamenti del volontario per raggiungere la sede di realizzazione progetto. L'Ente ospitante, infatti, a tal proposito, metterà a disposizione il proprio automezzo.

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

A.1 ACCOGLIENZA DEI VOLONTARI

Questa attività sarà immediatamente successiva all'avvio del progetto e rappresenta per i volontari il primo approccio all'esperienza del servizio civile. Durante questa attività i giovani verranno accolti all'interno della struttura dell'ente dal personale dello stesso che li seguirà lungo i 12 mesi di progetto. L'obiettivo che si intende raggiungere, con la realizzazione della suddetta azione, è volto alla conoscenza reciproca di tutti gli attori coinvolti nella realizzazione dell'intervento e la creazione di un gruppo di lavoro in cui si affermi, fin dai primi momenti, quel clima di armonia necessario per la costruzione di un rapporto di collaborazione.

A.2 OCCASIONE DI INCONTRO-CONFRONTO

Si prevede di organizzare due incontri/confronto a conclusione del primo mese e all'ottavo mese del periodo di attuazione del servizio civile universale. Il primo incontro sarà effettuato in presenza, il secondo da remoto, online. Entrambi gli incontri avranno la durata di 4 ore (vedi programma).

A.3 FORMAZIONE GENERALE

L'attività relativa alla formazione generale risulta fondamentale per il volontario in quanto avrà modo di conoscere gli obiettivi e le finalità della Legge 64/2001, e del decreto Lgsl del 6 marzo 2017, n. 40 tra cui:

- Concorrere alla difesa non armata della Patria;
- Favorire la realizzazione di una cultura della solidarietà sociale;
- Promuovere la cittadinanza attiva e la cooperazione;
- Contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale.

A.4 FORMAZIONE SPECIFICA

Tale tipologia di formazione risulta estremamente importante in quanto verranno fornite ai volontari le informazioni necessarie ed utili per un corretto approccio al progetto. Tale formazione riguarderà, nello specifico, le azioni proposte nell'intervento progettuale. L'obiettivo che si intende raggiungere è quello di fornire ai volontari le adeguate indicazioni e metodologie per un corretto approccio alle attività. La formazione specifica sarà erogata in parte dal Ministero SCU n. 38 ore, e l'associazione DASEIN erogherà la restante parte di 34 ore per un totale di 72 ore.

A.5 MONITORAGGIO

L'azione del monitoraggio assume una particolare rilevanza al fine di valutare concretamente le attività progettuali, per questo motivo, di seguito, descriveremo, in maniera specifica, un piano di azione che il nostro staff ha implementato per misurare il più realisticamente possibile i risultati che le azioni progettuali riusciranno a raggiungere. Il monitoraggio avrà un approccio quali-quantitativo per verificare, quindi, se i fattori messi in campo sono coerenti per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Avremo in questo modo diverse prospettive per misurare il raggiungimento degli obiettivi, così come di seguito descritto:

1. Il **monitoraggio accreditato** sul sistema Helios dal nostro ente monitora, a livello macro, le azioni progettuali, ad esempio: svolgi le attività descritte nel progetto?... l'olp ti guida nello svolgere i tuoi compiti?..., etc.

I risultati, del monitoraggio sopraripportato, verranno analizzati ed elaborati sottoforma di report quadrimestrali, così come descritto nel sistema monitoraggio accreditato, ed inclusi nelle valutazioni e nel rapporto annuale. Questo monitoraggio non entra nello specifico delle azioni dei singoli progetti ma si limita a valutare a livello macro le azioni di servizio civile.

2. Il **monitoraggio del progetto** che il nostro ente intende implementare, relativamente alle specifiche azioni progettuali, invece, riguarda più da vicino gli obiettivi e le azioni progettuali.

Possiamo distinguere questo monitoraggio in 2 aree:

1. La **prima area** si riferisce agli ***indicatori di risultato*** individuati e correlati all'obiettivo/i del progetto ed evidenziati al box 3.1 e al box 4. Si tratta di un monitoraggio, quantitativo e qualitativo, dei risultati che verrà svolto sulla base di obiettivi e indicatori chiave scelti nel progetto.

Questo monitoraggio è di estrema importanza per l'intera progettazione perché rappresenta la misurazione del livello di risultati ottenuti dalle attività; cioè, misura, sulla base degli indicatori chiave scelti, quanto è cambiato il contesto di partenza, attraverso il confronto tra situazione ex ante ed ex post. Si tratta di un processo più complesso attraverso cui si potrà osservare quanto l'obiettivo del progetto sia stato raggiunto e, dunque, quanto il progetto in sé abbia avuto successo.

Per la misurazione di ciò, il team di monitoraggio si avvarrà soprattutto di sondaggi, questionari e interviste elaborati ad hoc. Gli strumenti di rilevazione saranno, quindi, direttamente somministrati all'utenza destinataria o alla comunità, nel caso in cui fosse beneficiaria indiretta delle azioni. Questa misurazione ha lo scopo di rilevare il livello di soddisfazione dei servizi svolti dagli operatori e si svolgerà quadrimestralmente. Considerata l'importanza di questa azione, nella raccolta dei dati e delle risposte di destinatari e beneficiari, si prevede un coinvolgimento di tutti gli attori che gravitano dentro il progetto: olp, volontari, partner, etc.

2. La **seconda area** si riferisce alle attività e agli ***indicatori di realizzazione*** individuati e correlati alle attività progettuali ed evidenziati al box 5. In questo caso il monitoraggio attiene alla misurazione quantitativa delle attività realizzate.

Il monitoraggio delle attività prevede la raccolta dei dati avverrà tutto l'anno: gli operatori volontari dovranno compilare quotidianamente il registro delle attività – elaborato ad hoc dai team di monitoraggio e distribuito loro prima dell'effettiva presa in servizio – in cui dovranno segnare scupolosamente ogni azione che svolgeranno con relative prove fotografiche e\o breve relazione contenenti dati indicativi come: luogo di svolgimento, posizione della micro-azione rispetto al suo macro-pacchetto, descrizione dell'azione, ulteriori attori coinvolti etc. Il modulo di registrazione delle attività sarà elettronico, si utilizzerà Google moduli, e verrà elaborato in maniera più chiara e distinta possibile per facilitare i volontari nella compilazione. I volontari dovranno inoltrare i relativi

moduli compilati con cadenza mensile al team di monitoraggio del proprio ente titolare.

VALUTAZIONE DELLO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO

Alla fine di ogni mese, il team dell'ente titolare di progetto, analizzerà i dati raccolti esaminando anche il feedback dei beneficiari per identificare eventuali aree di miglioramento del servizio. Sulla base di ciò verranno elaborati report mensili sull'avanzamento del progetto, includendo i risultati del monitoraggio, sia relativi all'area degli *indicatori di risultato* che degli *indicatori di realizzazione*.

I report verranno condivisi con gli stakeholder del progetto, partner e volontari per mantenere un alto livello di trasparenza e responsabilità.

Al 6° e al 12° mese il team di monitoraggio si occuperà di elaborare un rapporto di valutazione più preciso ed esaustivo, in seguito al quale potrà mettere in atto eventuali correzioni all'avanzamento delle attività progettuali.

Inoltre, il team si occuperà di elaborare i risultati e implementarli al monitoraggio accreditato, in modo da riportare una dettagliata valutazione nel rapporto annuale.

A.6 TUTORAGGIO

Il tutoraggio rappresenta un momento fondamentale per consentire al volontario di fare una autovalutazione delle competenze acquisite nella vita, e nel corso dell'esperienza SCU. Il bilancio di competenze, insieme alle indicazioni per costruire un curriculum e le indicazioni metodologiche per la ricerca del lavoro, saranno gli obiettivi principali dell'azione. **(vedi scheda progetto sul sistema Helios)**

A.7 GIORNATA FINALE SCD

Alla fine del progetto, nell'ultimo mese, sarà organizzata una "*giornata finale* SCD" presso le varie sedi di attuazione del progetto, con i referenti, i volontari di servizio civile coinvolti, la comunità locale, i destinatari diretti e beneficiari indiretti dei progetti scd. Saranno ospiti speciali i *partner* progettuali e le *reti* del programma che racconteranno la loro esperienza e inviteranno la comunità a partecipare e sostenere le azioni progettuali del SCD. Durante l'incontro sarà proiettato il video/spot descritto nel programma.

A.8 CERTIFICAZIONE COMPETENZE

Al termine del percorso di servizio civile ai volontari sarà consegnata una certificazione di competenze elaborata da un ente di formazione competente: Ente di Formazione *riconosciuto ai sensi della L.13/2013: "**CENTRO SICILIANO ENFAGA**"*

A.9 SERVIZIO SCD

ATTIVITÀ SPECIFICHE DI PROGETTO

I volontari di servizio civile opereranno in affiancamento alle risorse umane delle sedi di attuazione, all'interno di un lavoro di rete. I comuni coinvolti presentano caratteristiche, bisogni e criticità comuni; dunque, quasi tutte le attività svolte saranno identiche.

- La durata delle attività è prevista all'interno di un arco di 12 mesi.
- Nei limiti della possibilità, i volontari decideranno in modo autonomo e creativo le modalità di svolgimento di tali attività, sempre supervisionati e affiancati dall'OLP e dalle figure di riferimento. I volontari con la loro personalità e la loro esperienza si configurano infatti come risorse per un potenziale rinnovamento.
- I volontari nel corso di tutte le fasi di attività saranno affiancati dalla guida di un OLP.
- Propedeutica alle attività sarà la ***formazione specifica*** fornita nella prima parte del progetto (dall'ente capofila e dal Dipartimento).



Nota metodologica: i volontari impiegheranno la maggior parte del primo mese nella pianificazione delle attività, in concomitanza con l'inizio della formazione specifica

ATTIVITA' PRELIMINARI E DI CONTESTO (P)

I volontari saranno coinvolti in tutte le attività propedeutiche e necessarie alla realizzazione dei servizi. Prima della loro effettiva entrata in servizio verrà organizzata una riunione per concordare l'orario e il calendario del servizio.

ATTIVITA' P1 – MAPPATURA E ANALISI SISTEMICA DEL TERRITORIO



Tutte le categorie di attività prevederanno una fase iniziale di analisi e mappatura del territorio, dei bisogni e delle criticità, al fine di dotarsi delle informazioni essenziali e accurate e, se necessario, ri-orientare e re-indirizzare la strategia di progetto e le successive azioni sul territorio. Gli operatori volontari affiancati e supportati dal personale impiegato nel progetto realizzeranno una mappatura del territorio in sinergia e collaborazione, attenzionando in particolare:

- ✓ **Principali bisogni digitali locali:** sondaggi creati appositamente per l'occasione, semplici, intuitivi e del tutto anonimi; somministrati alla popolazione di riferimento, durante gli eventi promozionali, nei punti informativi, nei principali luoghi di fruizione dei servizi pubblici (anagrafe, biblioteca, poste, municipio, uffici comunali etc.). Questa raccolta di informazioni produrrà dati utili per l'organizzazione e la progettazione delle attività successive (attive dal 2° mese). Principali aree indagate:
- ✓ **Area A1:** principali difficoltà nell'accesso ai servizi digitali; autenticazione CIE, SPID, FSE e servizi sanitari digitali. Percezione dei problemi relativi alla pubblica amministrazione, agli ospedali, alle file per accedere agli sportelli ecc
- ✓ **Area A2:** quali sono i principali nuclei di pensiero e le resistenze culturali relative all'uso del digitale; quali sono le principali paure e stigmatizzazioni legate all'utilizzo di internet
- ✓ **Risorse disponibili: identificazione di servizi digitali esistenti** (sportelli digitali, centri di formazione, biblioteche, università della terza età, centri sociali), **di enti e associazioni locali** che potrebbero collaborare al progetto (cooperative sociali, associazioni di volontariato, fondazioni), **mappatura delle infrastrutture digitali** (aree con Wi-Fi pubblico, accesso a dispositivi digitali, centri con aule informatiche).
- ✓ **Stakeholder chiave:** incontri con enti locali e aziende ospedaliere per allineare gli obiettivi del progetto con le loro strategie di digitalizzazione.
- ✓ **Barriere e opportunità:** valutazione **dell'accessibilità fisica e digitale** delle sedi previste per le attività; individuazione **di best practices** adottate in altri territori per l'inclusione digitale.

Una volta terminate, queste ricerche fungeranno da supporto logistico per la programmazione degli interventi che partiranno a partire dal secondo mese. La programmazione verrà poi condivisa in remoto tra tutte le sedi: i volontari si incontreranno, virtualmente, attraverso la piattaforma di **Zoom,** messa a disposizione dall'ente capofila, per uno scambio della knowledge di base e condivisione di spunti o riflessioni su come orientare le azioni. I workshop verranno organizzati e moderati dall'ente presentante progetto.

RUOLO DEI VOLONTARI
•Raccogliere dati sul campo attraverso questionari, colloqui e osservazioni •Identificare i bisogni digitali della popolazione target e le difficoltà più ricorrenti (CIE, SPID, FSE, smartphone, pratiche online). •Mappare servizi, risorse territoriali, enti partner potenziali e infrastrutture digitali disponibili. •Rilevare barriere culturali, tecniche e organizzative che ostacolano l'accesso al digitale. •Documentare tutte le informazioni raccolte tramite schede di analisi, registri e contributi utili alla mappatura finale. •Supportare gli incontri con stakeholder territoriali per allineare obiettivi, strategie e fabbisogni.

TIMELINE	PARTNERSHIP
Durata: **1 mese**. Inizio-Fine: **1° mese**.	Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7): ➢ **LEGA CONSUMATORI PALERMO**
Questa azione sarà identica in tutte le sedi di progetto	

ATTIVITÀ P2 – COMUNICAZIONE E SPONSORIZZAZIONE

I volontari svolgeranno l'attività seguendo principalmente queste fasi:

1.Progettazione e produzione dei materiali informativi

I volontari collaboreranno alla creazione di **volantini, brochure e manifesti**, lavorando alla scelta dei contenuti, alla redazione dei testi e alla realizzazione grafica (*la stampa delle brochure è offerta dall'ente Rete Tipografia Pecoraro*). Il materiale prodotto verrà **distribuito nei principali luoghi di aggregazione** del territorio.

2.Gestione dei canali digitali di comunicazione

Per ogni sede verranno attivati **almeno due canali digitali** (es. *pagina Facebook e profilo Instagram*), che i volontari aggiorneranno settimanalmente con **contenuti informativi**:

- *post divulgativi sui servizi digitali,*
- *video brevi e pillole digitali,*
- *aggiornamenti sulle attività del progetto,*
- *testimonianze e momenti dai Digi.Point e dai laboratori*.

3.Comunicazione continuativa durante tutto l'anno

Pur concentrandosi principalmente nel primo mese, i volontari garantiranno una **comunicazione costante per tutta la durata del progetto**, così da mantenere vivo l'interesse, aggiornare gli utenti sulle novità e raggiungere progressivamente nuovi beneficiari.

RUOLO DEI VOLONTARI	
•Creare i materiali informativi (volantini, brochure, grafiche digitali) in formato chiaro e accessibile. •Gestire i canali social delle sedi, programmando post e contenuti settimanali. •Promuovere attivamente le iniziative del progetto presso scuole, associazioni, punti pubblici e stakeholder territoriali. •Informare gli over 50 e le famiglie sulle attività disponibili e sulle opportunità di partecipazione. •Raccogliere dati sul coinvolgimento del target tramite analisi delle interazioni social, presenze agli eventi e richieste ricevute. •Sostenere il coordinamento tra gli enti coinvolti per garantire coerenza nelle comunicazioni.	
TIMELINE	**PARTNERSHIP**
Durata: **12 mesi**. Inizio-Fine: **1-12° mese**.	Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7): ✓ **LEGA CONSUMATORI PALERMO**
Questa attività sarà identica in tutte le sedi di progetto	

A1: SUPPORTO ALL'ACCESSO AI SERVIZI DIGITALI
ATTIVITA' 1.1: "*Digital Hub: punti di facilitazione digitale*"

I volontari svolgeranno l'attività seguendo principalmente queste fasi:

1.Accoglienza e identificazione dei bisogni

I volontari accolgono gli utenti presso i punti di informazione, collocati in aree strategiche delle sedi coinvolte in progetto. Individuano i loro *bisogni digitali attraverso brevi colloqui e schede iniziali* di autovalutazione e orientano ciascuno verso il supporto più adeguato (assistenza immediata, sessioni dedicate, percorsi formativi). Contestualmente costruiscono un semplice schedario degli utenti e un calendario degli appuntamenti.

2.Supporto pratico e accompagnamento digitale

I volontari forniscono assistenza personalizzata nell'uso dei principali servizi digitali: accesso a *portali pubblici, configurazione SPID e CIE, gestione delle comunicazioni digitali, prenotazioni*

online, pagamento digitale di servizi, utilizzo di app utili e prime impostazioni dello smartphone. Il supporto avviene attraverso esercitazioni pratiche e spiegazioni semplificate, favorendo un apprendimento "***learning by doing***". Quando necessario, il Digi.Point può operare anche **da remoto** tramite videochiamata o condivisione schermo per sostenere utenti impossibilitati a recarsi in sede.

3.Follow-up e monitoraggio dei progressi

Al termine del percorso di supporto, i volontari somministrano una breve ***scheda finale per valutare i progressi, raccolgono feedback e verificano la soddisfazione degli utenti***. Sono previste sessioni di richiamo o ripasso per chi necessita di ulteriore aiuto. Tutte le attività vengono registrate in un diario settimanale, sintetizzato in un **report trimestrale**.

<table>
<tr><th colspan="2">RUOLO DEI VOLONTARI</th></tr>
<tr><td colspan="2">

Identificazione rapida dei bisogni digitali degli over 50, orientandoli verso il supporto più adeguato.
Accompagnamento pratico e personalizzato nell'uso dei servizi digitali della PA, favorendo autonomia e autoefficacia.
Supporto diretto nella gestione delle pratiche online, riducendo tempi di attesa e difficoltà legate alla burocrazia.
Promozione dell'indipendenza digitale, diminuendo la dipendenza da familiari o intermediari nelle operazioni quotidiane.
Monitoraggio, raccolta e analisi dei feedback
Creazione di un ambiente accogliente e non giudicante, essenziale per superare timori e resistenze iniziali.

</td></tr>
<tr><th>TIMELINE</th><th>PARTNERSHIP</th></tr>
<tr><td>Durata: 10 mesi
Inizio-Fine: 3°-12° mese.</td><td>Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7):
✓ FIPAC CONFESERCENTI
✓ ERRIPA SERVICE SRL</td></tr>
<tr><td colspan="2">Questa attività sarà identica in tutte le sedi di progetto</td></tr>
<tr><td colspan="2">NB: l'attività inizia a partire dal 3° mese di servizio, durante lo svolgimento della formazione specifica da parte dei volontari, prevista nei primi 90 giorni di servizio; tale formazione permetterà ai volontari di acquisire le competenze per lo svolgimento ottimale delle attività di progetto.</td></tr>
</table>

ATTIVITA' 1.2: "*AttivaCIE*"

I volontari svolgeranno l'attività seguendo principalmente queste fasi:

1.Accoglienza e identificazione dei bisogni legati alla CIE

I volontari accolgono gli utenti presso i Digi.Point e individuano, tramite brevi colloqui e schede iniziali, il livello di familiarità con la **Carta di Identità Elettronica** e le principali difficoltà: *mancata attivazione, smarrimento del PIN/PUK, difficoltà nell'uso NFC, impossibilità di accedere ai portali tramite CIE*. Una volta definito il bisogno, il volontario orienta l'utente verso il supporto immediato (***attivazione, recupero PIN, primo accesso guidato***) o verso una sessione dedicata di accompagnamento. Durante questa fase viene creato un semplice registro degli utenti supportati, utile per programmare appuntamenti e monitorare i progressi.

2.Supporto pratico e accompagnamento all'attivazione della CIE e guida all'uso dell'app CieID

I volontari forniscono assistenza personalizzata per:

- *attivazione e configurazione della CIE tramite l'app "CIE ID";*
- *recupero, gestione e memorizzazione sicura di PIN e PUK;*
- *primo accesso guidato ai principali portali: anagrafe, servizi comunali, PagoPA, FSE, portali sanitari regionali;*
- *utilizzo della CIE e dell'app CieID*
- *risoluzione dei problemi tecnici più frequenti (lettura NFC, errori di accesso, mancata autenticazione).*

Il supporto avviene tramite esercitazioni pratiche, spiegazioni semplificate e ripetizione delle procedure fino a completa autonomia. Il servizio può essere erogato anche **da remoto**, tramite videochiamata o condivisione schermo, per utenti impossibilitati a recarsi in sede.

3.Follow-up e monitoraggio dell'autonomia digitale

Una volta concluso il percorso, i volontari somministrano una breve scheda finale per verificare se l'utente:

- *ha attivato correttamente la CIE;*
- *è in grado di accedere autonomamente ai servizi digitali tramite CIE;*
- *comprende i vantaggi e le procedure di sicurezza legate all'identità digitale*.

Vengono raccolti feedback e valutata la soddisfazione dell'utente; per chi necessita di ulteriore supporto sono previste sessioni di richiamo. Tutte le attività sono registrate settimanalmente e sintetizzate in **report trimestrali**.

RUOLO DEI VOLONTARI	
• Accompagnare gli utenti nell'attivazione e configurazione sicura della CIE. • Guidare passo passo nell'uso della CIE per accedere ai servizi digitali. • Risolvere problemi tecnici frequenti e supervisionare le prime procedure in autonomia. • Favorire la comprensione dei vantaggi e della sicurezza dell'identità digitale. • Ridurre la diffidenza verso la CIE, spesso poco utilizzata in Sicilia per scarsa conoscenza o esperienze negative. • Registrare progressi e feedback, migliorando continuamente il servizio.	
TIMELINE	**PARTNERSHIP**
Durata: **10 mesi** Inizio-Fine: **3°-12° mese.**	Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7): ✓ **FIPAC CONFESERCENTI** ✓ **ERRIPA SERVICE SRL**
Questa attività sarà identica in tutte le sedi di progetto	
NB: l'attività inizia a partire dal 3° mese di servizio, durante lo svolgimento della *formazione specifica* da parte dei volontari, prevista nei primi 90 giorni di servizio; tale formazione permetterà ai volontari di acquisire le competenze per lo svolgimento ottimale delle attività di progetto.	

A2: PROMOZIONE DEL VALORE DEL DIGITALE
ATTIVITA' 2.1: "*Digitale Consapevole*"

I volontari svolgeranno l'attività, al termine della formazione specifica e quindi a partire dal quarto mese, seguendo principalmente queste fasi:

1.Accoglienza e avvio della giornata

I volontari accolgono i partecipanti nelle sedi coinvolte (ospedale, cooperative, spazi comunitari) e introducono il **tema della giornata** con un linguaggio semplice, chiaro e non tecnico. Attraverso brevi domande iniziali e un mini-sondaggio anonimo, rilevano la *percezione dei partecipanti rispetto al digitale* (es: "*Internet è per i giovani, non fa per me."; "online ci sono solo truffe e pericoli"; "non ho le competenze per usare questi strumenti*"). Questa fase serve a creare un clima di fiducia e a personalizzare gli argomenti della giornata in base ai bisogni effettivi del gruppo.

2.Incontro di sensibilizzazione: rischi, opportunità e sfide del digitale

I volontari conducono un incontro interattivo dedicato a temi chiave della cultura digitale, con esempi pratici e casi reali:

- ***quali rischi è più probabile incontrare*** (truffe telefoniche, online, ransomware, phishing);
- ***come prevenire i rischi e cosa fare in caso di truffe digitali***
- ***come riconoscere un contenuto falso o sospetto***;
- ***come proteggere smartphone e account personali***;
- "***Il digitale semplifica la vita***": sono mostrati esempi concreti che aiutano a comprendere come la tecnologia renda più semplice la gestione della quotidianità: prenotare visite mediche senza file, pagare bollette online, richiedere certificati da casa, comunicare con familiari lontani attraverso videochiamate e messaggistica.
- "***Sfatare i miti sul digitale***": vengono affrontate e decostruite le convinzioni errate più diffuse tra i tardivi digitali: "Internet è troppo complicato", "Online non è sicuro", "Non mi serve". Attraverso esempi reali, testimonianze e spiegazioni intuitive, si dimostra che

l'apprendimento digitale è alla portata di tutti, che la sicurezza può essere gestita facilmente e che la tecnologia porta benefici tangibili nella vita quotidiana.

- "***Tecnologia e benessere***": si approfondisce come internet possa migliorare la qualità della vita: ricerca di informazioni sanitarie affidabili, scoperta di hobby e corsi gratuiti, letture e giochi cognitivi, partecipazione a community online e attività culturali digitali.

L'incontro alterna spiegazioni brevi con elementi interattivi:

-Incontri informativi in piccoli gruppi, dove facilitatori digitali organizzano simulazioni pratiche, rispondono a domande e sfatano i miti più comuni sulla tecnologia.

-Organizzazione di seminari e talk con esperti, per affrontare le paure legate alla tecnologia e spiegare come questa possa migliorare la qualità della vita.

-Testimonianze di pari: racconti di persone over 50 che hanno già partecipato ai corsi gli anni precedenti e ne hanno tratto beneficio.

3.Esercitazioni pratiche guidate

La seconda parte della giornata è dedicata alla pratica. I volontari propongono esercitazioni semplici, simulate e non rischiose, come:

- *identificare un'e-mail di phishing;*
- *scegliere una password sicura;*
- *riconoscere un SMS falso;*
- *distinguere una pagina web affidabile da una fraudolenta;*
- *simulare un acquisto online sicuro;*

Ogni esercizio viene svolto passo-passo e ripetuto con chi presenta maggiori difficoltà, così da consolidare le competenze e rafforzare la fiducia personale.

4.Distribuzione di materiali informativi

Al termine della giornata, i volontari distribuiscono brochure e schede semplificate relative ai temi trattati; le brochure saranno sia in ***formato cartaceo che digitali***, e restano ai partecipanti come guida da consultare a casa, favorendo ulteriore autonomia e apprendimento.

5.Follow-up e monitoraggio della percezione digitale

Al termine dell'incontro viene somministrato un ***sondaggio finale (Google Form o cartaceo)*** per misurare:

- *variazione della fiducia nell'uso del digitale;*
- *percezione del rischio;*
- *capacità di riconoscere truffe o contenuti sospetti;*
- *aumento della motivazione all'uso dei servizi digitali*.

I volontari registrano i dati in un **report trimestrale** che permette di misurare i cambiamenti culturali e psicologici nel tempo.

<table>
<tr><th colspan="2">RUOLO DEI VOLONTARI</th></tr>
<tr><td colspan="2">• Creare un clima di fiducia e accoglienza, superando timori e vergogna iniziale.
• Spiegare concetti complessi in un linguaggio semplice, concreto e adatto al target.
• Guidare esercitazioni pratiche sicure, simulando situazioni reali ad alto rischio per gli over 50.
•Riconoscere segnali di vulnerabilità digitale e intervenire con supporto personalizzato.
• Monitorare i cambiamenti di percezione e atteggiamento verso il digitale nel tempo.
• Diffondere materiale informativo semplice, accessibile e utile nella vita quotidiana.</td></tr>
<tr><th>TIMELINE</th><th>PARTNERSHIP</th></tr>
<tr><td>Durata: 11 mesi
Inizio-Fine: 4°-12° mese</td><td>Per questa attività forniranno il proprio contributo i seguenti partner (vedi box 7):
✓ FIPAC CONFESERCENTI
✓ ERRIPA SERVICE SRL</td></tr>
<tr><td colspan="2">Questa attività sarà identica in tutte le sedi di progetto</td></tr>
<tr><td colspan="2">NB: l'attività inizia a partire dal 4° mese di servizio, dopo lo svolgimento della formazione specifica da parte dei volontari, prevista nei primi 90 giorni di servizio; tale formazione permetterà ai volontari di acquisire le competenze per lo svolgimento ottimale delle attività di progetto.</td></tr>
</table>

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

ENTE ENAIP-Palermo	RISORSE UMANE
Palermo **VIA F. PAOLO FRONTINI**	- *N. 1 Referente amministrativo* - *N. 1 Referente informatico*
Alia **CORTILE SANT'ELIA**	- *N. 1 Referente amministrativo* - *N. 1 Referente informatico*
Roccapalumba **VIA GARIBALDI**	- *N. 1 Referente amministrativo* - *N. 1 Referente informatico*
Castronovo di Sicilia **VIA ROMA**	- *N. 1 Referente amministrativo* - *N. 1 Referente informatico*
Monreale **PIAZZA FEDELE**	- *N. 1 Referente amministrativo* - *N. 1 Referente informatico*
OLTRE ALLE RISORSE UMANE SOPRADESCRITTE POSSIAMO CONSIDERARE ANCHE TUTTE LE RISORSE UMANE MESSE A DISPOSIZIONE DAGLI ENTI PARTNER E DESCRITTE AL BOX 7	

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

ENTE	RISORSE STRUMENTALI
Palermo **VIA F. PAOLO FRONTINI** Alia **CORTILE SANT'ELIA** Roccapalumba **VIA GARIBALDI** Castronovo di Sicilia **VIA ROMA** Monreale **PIAZZA FEDELE**	*In ognuna delle sedi degli enti di accoglienza saranno disponibili i seguenti strumenti:* *- Badge di identificazione che riporta: ente, titolo progetto, periodo di riferimento del progetto, logo servizio civile digitale, e della Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento delle Politiche Giovanili e del Servizio Civile Universale, nome e cognome del volontario.* *- postazione adeguata a svolgere la propria attività dotata di videocamera, microfono, stampante, scanner, telefono fisso, distruggi documenti, cuffie e soprattutto PC con connessione ad Internet.* *- computer che possiedono caratteristiche differenti rientranti all'interno dei seguenti parametri:* *Velocità di connessione: dai 72 ai 114 Mbps* *Processore: Intel® Core™ i5\i7 CPU @ 1.90GHz – 2.90GHz* *Tipo di sistema: Sistema operativo a 64 bit, processore basato su x64; Unità di archiviazione: dai 256 ai 512 GB; Memoria RAM: dai 6 agli 8 GB; Scheda video: ad alta risoluzione* *Software operativo: Windows 11 e applicativi open source compatibili come OpenOffice, VCL, etc.* *- "postazione mobile" (PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono).* *- aule adibite alla formazione attrezzate anche di proiettore.*
Alle risorse di cui sopra bisogna aggiungere le risorse strumentali che gli enti partner mettono a disposizione così come descritto al box 7.	

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

I volontari dovranno dare la propria disponibilità a svolgere alcune attività, in via eccezionale, nei giorni festivi o prefestivi in occasione di manifestazioni o eventi che coinvolgeranno in itinere la sede di attuazione, in coerenza con gli obiettivi progettuali.

7)Eventuali partner a sostegno del progetto

1. **FIPAC CONFESERCENTI** C.F. 00493410583
   La Confesercenti è una delle principali associazioni imprenditoriali del Paese e metterà a disposizione n. 1 risorsa umana e i propri locali con attrezzature informatiche per la realizzazione dei laboratori digitali descritti al box 5.3, in particolare l'attività 1.1;1.2;2, nel territorio di Palermo e provincia.
2. **ERRIPA SERVICE SRL** C.F. 05866780827
   Centro di elaborazione dati e di assistenza fiscale che metterà a disposizione i propri locali e n. 1 risorsa umana per supportare le azioni progettuali di sponsorizzazione e accesso facilitato ai servizi digitali per gli utenti coinvolti nel progetto, per le pratiche assistenziali che riguardano: assegni e indennità INPS, pensioni, pensioni di invalidità, contributi per specifiche categorie: anziani, disabili, etc., per la realizzazione dei laboratori digitali descritti al box 5.3, in particolare l'attività 1.1;1.2;2, nel territorio di Palermo.
3. **LEGA CONSUMATORI PALERMO** C.F. 97193180821
   La Lega ha come obiettivo la sostenibilità e coltivare il rapporto con la rappresentanza dei consumatori e dei lavoratori intesi quali stake holder: portatori di interessi. La lega metterà a disposizione i propri locali e n. 1 risorsa umana per supportare le azioni progettuali descritte al box 5.3, in particolare l'attività P1 e P2, sponsorizzazione e accesso facilitato ai servizi per la popolazione target del territorio di Palermo.

8) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione (*)

La metodologia utilizzata, sia per la formazione generale che per la formazione specifica, sarà prevalentemente basata sui metodi attivi. In coerenza, infatti, con i principi che stanno alla base di questo momento di formazione, si prediligerà un lavoro interattivo e basato sulle dinamiche del gruppo di lavoro.

Le tecniche attive si basano sul presupposto che l'esperienza è fonte di apprendimento; quindi, è proprio la riflessione che i partecipanti potranno fare sulla propria esperienza all'interno del contesto formativo, il catalizzatore del processo di apprendimento. Esse consistono in tecniche di apprendimento coerenti con la teoria delle dinamiche di gruppo, come la sinottica e il metodo dei casi, il T-group e l'esercitazione, i giochi di ruolo, brain storming, problem solving, circle time, etc. Il gruppo, quindi, diventa elemento fondamentale per poter lavorare bene e seguire un percorso di formazione.

Per questo accanto alla **lezione frontale**, utile strumento per il passaggio delle informazioni teoriche, si affiancheranno **tecniche non formali.**

La lezione frontale, infatti, rappresenta solo un input iniziale rispetto al contenuto del modulo da affrontare, al quale successivamente, formatore e volontari, faranno riferimento nell'utilizzo delle tecniche non formali, quali ad esempio esercitazioni, discussioni di gruppo, confronti, simulazioni e quanto possa essere utile per approfondire l'argomento.

Strumenti che si utilizzeranno per l'erogazione della formazione generale e specifica:

- Questionari di valutazione coerenti con il sistema accreditato dall'ente titolare
- Uso di strumenti multimediali.
- Notebook e videoproiettore per presentazioni in power point.
- Cancelleria e materiale cartaceo/dispense inerente agli argomenti della formazione
- Piattaforme di formazione a distanza (FAD) sincrone (come, ad esempio, ZOOM) e asincrone (come ad esempio Moodle)

I calendari degli incontri, di formazione generale e specifica, che riportano: date, orario, luogo, argomenti e nominativo formatore, saranno forniti a tutti i volontari, olp e operatori delle sedi di attivazione del progetto, tramite e-mail, nei tempi necessari per favorire la completa partecipazione dei volontari stessi.
Per l'eventuale erogazione della formazione online sincrona, descritta sopra, l'ente verificherà che tutti i volontari abbiano gli strumenti informatici per seguire la formazione, da remoto, in caso contrario, si farà carico di mettere a disposizione gli strumenti in suo possesso a tutti coloro che lo richiederanno.

8.a) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione generale
La formazione generale sarà erogata prevalentemente in presenza al 100% in quanto si privilegia la relazione diretta con il volontario. Solo nelle specifiche situazioni, nelle quali si riscontrano particolari difficoltà negli spostamenti, da parte del volontario (*ad esempio nei territori dei piccoli comuni, aree interne, non ci sono frequenti mezzi pubblici, i volontari sono in numero elevato, più di 10, e quindi non è possibile usufruire per lo spostamento dell'automezzo dell'ente, etc.*) sarà programmato un calendario che prevede l'erogazione online del 50% delle ore di formazione, così come previsto dalla Circolare del 12 marzo 2025.
L'ente prevede l'utilizzo della lezione frontale e delle dinamiche non formali, nel rispetto delle percentuali riportate nelle *"Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontari e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori",* pubblicate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio civile Universale, con decreto n. 88/2023 del 31 gennaio 2023.

- **Metodologia non formale**: almeno il 40% del monte ore totale, per il restante monte ore si utilizzerà la **Metodologia formale**

Gli argomenti della formazione generale saranno coerenti con il sistema di formazione accreditato dall'ente capofila.
La formazione viene erogata in itinere, rispettando i tempi previsti nelle suddette *Linee guida,* quindi entro i 180 giorni dall'inizio del progetto.
Gli obiettivi principali dell'attività di formazione generale saranno:

- Accrescere nell'operatore volontario, le conoscenze specifiche in merito al Servizio Civile Universale e al progetto di S.C.U.
- Costruire un sistema di condivisione dei valori del S.C.U.
- Diffondere e promuovere, attraverso l'operatore volontario, la cultura del servizio civile, sia all'interno dell'Ente che nella comunità locale.
- Assicurare il carattere unitario e nazionale del servizio civile.

8.b) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica
La formazione specifica non vuole essere intesa come momento formale e accademico di trasferimento di sapere, ma come setting ideale di crescita, apprendimento e cambiamento.
Gli argomenti strutturati e proposti saranno inerenti alle attività e agli obiettivi del progetto, ma l'obiettivo di ogni singolo modulo non sarà quello di indottrinare e valutare successivamente i volontari, ma bensì proporre stimoli di pensiero e quindi nuovi metodi, tecniche e strumenti per affrontare situazioni professionali specifiche.
La formazione specifica sarà erogata prevalentemente in presenza al 100% in quanto si privilegia la relazione diretta con il volontario. Solo nelle specifiche situazioni nelle quali si riscontrano particolari difficoltà negli spostamenti, da parte del volontario (*ad esempio nei territori dei piccoli comuni, aree interne, non ci sono frequenti mezzi pubblici, i volontari sono in numero elevato, più di 10, e quindi non è possibile usufruire per lo spostamento dell'automezzo dell'ente, etc.*) sarà programmato un calendario che prevede l'erogazione online sincrona del 30% delle ore di formazione, così come previsto dalla Circolare del 12 marzo 2025.
Gli argomenti della formazione specifica sono specificati al box 9. La formazione viene erogata in itinere, cosicché si siano già creati nel gruppo di lavoro le condizioni relazionali ed un clima adeguato

al confronto e alla collaborazione, rispettando i tempi previsti nelle *Linee guida,* quindi entro i primi 90 giorni dall'inizio del progetto.
Per quanto riguarda il presente Avviso, inerente il Servizio Civile digitale, si fa presente che i volontari, oltre alle ore di formazione specifica erogate dall'ente promotore del progetto n.34 ore, dovranno seguire un percorso online a cura del *Dipartimento per la trasformazione digitale* e del *Dipartimento per le Politiche Giovanili ed il servizio civile universale* per un n. totale di 38 ore così suddivise*:*

- *n. 16 ore webinar interattivi su DigComp 3 e DigCompEdu;*
- *n. 4 ore webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale";*
- *n. 18 ore moduli online di autoapprendimento*

Obiettivi principali dell'attività di formazione saranno:

- Accrescere nel volontario, le competenze specifiche coerenti con il percorso formativo etico-sociale proposto dal progetto.
- Stimolare nel volontario il desiderio di approfondire il proprio "sapere" nel settore.
- Avviare un processo di riflessione e maturazione in relazione alle difficoltà affrontate, dallo stesso volontario, durante lo svolgimento delle attività.
- Stimolare la capacità di assunzione di responsabilità di fronte a problematiche specifiche.
- Accrescere nel volontario la capacità di confronto e scambio con l'altro.
- Acquisire specifiche metodologie e strumenti specifici del progetto scelto.

MODALITA' DI EROGAZIONE ONLINE TOTALMENTE ASINCRONA
Così come riportato nella circolare del 12/03/2025, è consentito l'utilizzo facoltativo della FAD, anche nella modalità *totalmente asincrona*, per lo svolgimento dei corsi di formazione generale e specifica nei casi di seguito dettagliati:
a) per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate ai corsi di formazione generale e specifica, considerando causale ammissibile: i permessi straordinari, le assenze per malattia o l'astensione obbligatoria e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede (oltre il terzo OV per sede, l'Ente deve rispettare le modalità di formazione normativamente applicabili);
b) per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione generale e specifica. Tale possibilità, riservata ai subentranti che hanno avviato il loro servizio successivamente all'erogazione di talune azioni formative e dunque oggettivamente nell'impossibilità di poterne fruire, non contempla alcuna limitazione del numero di OV, segnatamente di OV subentranti (farà fede la data di ingresso rispetto a quella di erogazione della formazione);
c) per l'erogazione del solo modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale.

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

MODULO	ORE	ATTIVITA' CORRELATE	FORMATORE	METODOLOGIA
1. INTRODUZIONE AL PROGETTO E AL PROGRAMMA ✓ **Presentazione del progetto e del programma generale** e delle sue finalità. ✓ **Settori, ambito d'azione:** settore , ambito Settore A – Assistenza,	**6**	Tutte le attività previste al box 5.3	- **GIARDI G.** - **D'ANNA V.**	✓Lezione frontale; ✓Lezione online sincrona; ✓Metodi attivi: brain storming, role playing, analisi dei casi, esercitazioni

all'interno del sottosettore A02 – Adulti e terza età in condizioni di disagio ✓ **Le criticità del contesto di riferimento:** il digital divide in Italia e l'impatto del progetto. ✓ **Focus sui destinatari:** over 50, soggetti in condizione di vulnerabilità fisica e/o cognitiva ✓ **Gli obiettivi specifici** ✓ **Le attività previste:** attività P, A1, A2 ✓ **Il ruolo dei volontari** all'interno del progetto. ✓ **Metodologie di lavoro utilizzate: brainstorming, role playing, lezione frontale** ✓ **Somministrazione test di valutazione e follow-up** ✓ **Focus Agenda 2030**: goal 10 e 10.3				pratico-guidate, gruppi di lavoro.
2.COMPETENZE TRASVERSALI PER I VOLONTARI ✓ **Quadro europeo delle competenze trasversali** ✓ **Competenze digitali e cittadinanza digitale** ✓ **Gestione del gruppo** ✓ **Comunicazione efficace:** saper esprimere informazioni in modo chiaro e comprensibile. ✓ **Ascolto attivo ed empatia:** comprendere le esigenze e le emozioni degli altri. ✓ **Leadership e capacità decisionale** ✓ **Gestione del tempo e pianificazione** ✓ **Creatività e innovazione:** proporre nuove idee e soluzioni per migliorare il progetto.	**5**	Tutte le attività previste al box 5.3	- **GIARDI G.** - **D'ANNA V.**	✓Lezione frontale; ✓Lezione online sincrona; ✓Metodi attivi: brain storming, role playing, analisi dei casi, esercitazioni pratico-guidate, gruppi di lavoro.
3.FACILITAZIONE AI SERVIZI DIGITALI DELLA PA ✓ Il ruolo del volontario come facilitatore digitale e mediatore tra cittadino e PA. ✓ Analisi dei bisogni digitali. ✓ Strutturazione del Digi-Point: gestione appuntamenti, registrazione accessi, monitoraggio attività. ✓ CIE : attivazione, recupero credenziali, utilizzo consapevole. ✓ Focus sulle potenzialità della CIE ✓ Accesso ai principali portali della pa (inps, agenzia delle entrate, comuni, sanità digitale regionale). ✓ Utilizzo del fascicolo sanitario elettronico. ✓ Prenotazioni online, certificati anagrafici, pagamento tributi tramite pagopa. ✓ Gestione delle comunicazioni digitali ufficiali (pec, email, notifiche). ✓ Risoluzione delle criticità tecniche più frequenti (errori di autenticazione, password, dispositivi nfc).	**5**	Attività 1.1, 1.2	- **MARINO S.**	✓Lezione frontale; ✓Lezione online sincrona; ✓Metodi attivi: brain storming, role playing, analisi dei casi, esercitazioni pratico-guidate, gruppi di lavoro.

✓ Normativa di base su identità digitale e accesso ai servizi pubblici.				
4. SICUREZZA DIGITALE E PREVENZIONE DEI RISCHI ONLINE ✓ Phishing, smishing e truffe più diffuse in sicilia. ✓ Come riconoscere le truffe e prevenire il rischio ✓ Creazione e gestione password sicure. ✓ Tutela dei dati personali e privacy. ✓ Uso consapevole di home banking, acquisti online e social. ✓ Educazione alla fiducia digitale ✓ Contrasto alla diffidenza culturale. ✓ Esercitazioni pratiche sulla gestione del rischio online	**5**	Attività 2.1	- **MARINO S.**	✓Lezione frontale; ✓Lezione online sincrona; ✓Metodi attivi: brain storming, role playing, analisi dei casi, esercitazioni pratico-guidate, gruppi di lavoro.
5. FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE ✓ Legge sulla sicurezza L. 81/08 e successive modifiche e integrazioni; ✓ Caratteristiche e tipologia dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione; ✓ Specificità e caratteristiche del progetto di servizio civile; ✓ Rischi connessi allo svolgimento delle attività, sia presso la sede che fuori sede, per le attività che lo prevedono; ✓ Strumenti di lavoro e relativi rischi da lavoro correlato; ✓ Riferimenti legislativi e protocolli relativi al contrasto covid-19.	**8**	Tutte le attività previste al box 5.3	- **TREPPIEDI GIUSEPPE**	✓Lezione frontale; ✓Lezione online sincrona; ✓Metodi attivi: brain storming, role playing, analisi dei casi, esercitazioni pratico-guidate, gruppi di lavoro.

10)Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)

Dati anagrafici del formatore specifico	*Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)*	*Modulo formazione*
TREPPIEDI GIUSEPPE *nato a Palermo il 25/07/77*	- *2004 LAUREA Facoltà di Architettura – Università degli studi di Palermo* - *2005 Corso di specializzazione Post-Laurea in Bioarchitettura ecosostenibile. "Esperto in Fonti di energia rinnovabili" cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, dal Ministero del Lavoro e dalla Regione Lombardia organizzato dall'Ente Consorzio Energy* - *2007 Corso di Formazione sulla sicurezza nei cantieri edili (D.lgs.494/96 cosi' modificato dal D.Lgs. 528/99 e ss.mm.ii. – Cantieri temporanei o Mobili) organizzato dall'Ordine degli Architetti Pianificatori Paesaggisti Conservatori della Provincia di Palermo.* - *2016 Corso progettato da E.N.Bi.Form. in collaborazione con O.P.N. E.N.Bi. Form e O.P.R. E.N.Bi. Form. Territorialmente competente, ai sensi dell'art.2 comma 1 lettera e del D.lgs. 81/2008. AGGIORNAMENTO AL RUOLO DI COORDINATORE DELLA SICUREZZA ai sensi dell'art. 98 comma 2 e Allegato XIV del D.lgs 81/2008 e correttivo D.lgs106/09*	*Modulo 5 - concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale*

	- 2015 RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE Presso il Centro studi Athena *- 2017 Master di I livello annuale di 1500 ore e 60 CFU in "Metodologie Didattiche, Psicologiche, Antropologiche e Teoria e metodi di progettazione"* *- 2008/2014 DOCENTE presso En.A.I.P. Palermo - Ente di formazione professionale regionale.* *- 2014/2019 responsabile amministrativo presso En.A.I.P. Palermo - Ente di formazione professionale regionale.*	
***GIARDI GIOVANNI** nato a Monreale il 15/04/1956*	- 2013 *Laurea Magistrale Programmazione E Gestione Dei Servizi Educativi E Formativi* - Pluriennale esperienza di formazione in aula come formatore nell'ambito del servizio civile universale presso: ERRIPA e LEGA COSUMATORI dal 2010 Ad oggi. - En;A.I.P.- PALERMO DAL 1978 AL 2019 Responsabile Amministrativo ed Organizzativo per le attività di formazione professionale - Presidente ERRIPA (Ente Regionale Ricerca Istruzione Professionale e - Assistenza) Centro Studi Achille Grandi; Associazione di promozione sociale di ispirazione cristiana; a tutt'oggi. Responsabile Servizi Assistenza Fiscale; a tutt'oggi - Vice Presidente A.I.P. (Associazione Italiana Pensionati) di Palermo; a tutt'oggi Componente la Presidenza Provinciale della CONFESERCENTI di Palermo	*Modulo 1-2*
MARINO S. *nato a Palermo il 31/05/1966*	*Svariati anni di esperienza, dal 1993 ad oggi, presso diverse Associazioni di servizi per il cittadino con il ruolo di:* *• Tecnico informatico* *• Responsabile dei sistemi informativi per la Sede Provinciale di Palermo;* *• Amministratore di reti Windows basate su Server NT4, per le sedi della Sicilia su incarico della Sede Nazionale del Patronato ACLI;* *• Assistenza tecnica per i sistemi informativi e telematici (posta elettronica, trasmissione dati)* *delle sedi della Sicilia su incarico della Sede Nazionale del Patronato ACLI;* *• Configurazione di LAN e routers ADSL nelle sedi provinciali della Sicilia su incarico della Sede Nazionale del Patronato Acli;* *• Analisi, e realizzazione di elaborati statistici con l'uso di applicativi in ambiente Windows;* *• Realizzazione di materiale pubblicitario e informativo con l'ausilio dei principali pacchetti grafici: Corel Draw, MS Publisher, Kinetix 3D Studio Max;* *• Organizzazione di corsi di formazione informatica per gli operatori su incarico dell'Ufficio di coordinamento regionale per la Sicilia;* *• Docenza in corsi di formazione informatica di base per gli operatori permanenti del Patronato Acli della Sicilia.*	*Moduli 3-4*
VALENTINA D'ANNA Nata a Palermo il 28/06/1982	*-2005 Laurea Magistrale in Psicologia dello sviluppo e dell'educazione* *- Dal 2012 ad oggi* *Attività di consulenza a sportello presso ERRIPA centro studi Achille Grandi per le seguenti attività: consulente per anziani, disabili, consulente per immigrati, orientamento al lavoro, attività di counseling, orientamento ai servizi territoriale e di assistenza domiciliare.*	*Moduli 1-2*