

SCHEDA DI PROGETTO
PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO A.S. 2021/22

PHYRTUAL SERVICE LEARNING: I NATIVI INSEGNANO LE COMPETENZE AGLI IMMIGRATI DIGITALI

Struttura ospitante

Denominazione: FONDAZIONE MONDO DIGITALE (FMD) Indirizzo: Via del Quadraro, 102, 00174 Roma Tel. +39 06 42014109 Email: info@mondodigitale.org C.F. 06499101001

Referente/tutor interno

Nominativo: Gabriella Lorusso email: prof.lorussogabriella@liceovittorino.edu.it
--

Referente/tutor esterno

Nominativo: Francesca Meini email: f.meini@mondodigitale.org

Destinatari:

Anno di corso	N. studenti
III	
IV E scienze umane	19
V	

TEMPO DI REALIZZAZIONE:	ORE DI PCTO RICONOSCIUTE: La scuola individua il modulo orario di PCTO: <input type="checkbox"/> 20h <input type="checkbox"/> 30h <input checked="" type="checkbox"/> 45h <input type="checkbox"/> 50h
MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO	Le attività vengono concordate tra la scuola e la Struttura della Comunicazione Istituzionale della ASL e condivise con il tutor esterno della FMD. Gli studenti potranno svolgere le attività da remoto o in presenza all'interno della struttura scolastica o nelle sedi di altri partner del progetto (PHYRTUAL SERVICE LEARNING)

TITOLO PROGETTO

PHYRTUAL SERVICE LEARNING: I NATIVI INSEGNANO LE COMPETENZE AGLI IMMIGRATI DIGITALI

La Fondazione Mondo Digitale (FMD), in forza della convenzione stipulata con la ASL di Taranto (delibera DG n. 2269/2021), è partner del progetto "Con il Fascicolo Sanitario Elettronico si può" e "Mettiamoci in fase" che ha lo scopo di contribuire a superare il diffuso analfabetismo digitale che rischia di trasformare il processo di transizione digitale in un paradosso: la digitalizzazione, fortemente orientata ad includere, rischia di rivelarsi un potente strumento di esclusione sociale dei cittadini privi delle competenze digitali.

Il progetto prevede una campagna di sensibilizzazione e comunicazione sociale per far conoscere il Fascicolo Sanitario Elettronico o FSE, promuovere la partecipazione di dei cittadini, singoli o in gruppo, ai Webinar gratuiti organizzati dalla Fondazione Mondo Digitale allo scopo di fornire le

competenze necessarie a chi è in difficoltà ad attivare e usare lo SPID e il FSE. Il progetto prevede anche il coinvolgimento dei giovani 'nativi digitali' che, attraverso attività di Phirtual Service Learning, accompagnano gli adulti 'immigrati digitali' nelle operazioni di attivazione dello SPID e del FSE, previa preparazione preliminare, svolgendo attività di tutoring verso quei cittadini che lo richiedono, cosicché, mentre rendono un servizio reale alla Comunità, apprendono i diversi contenuti disciplinari.

Per la preparazione preliminare gli studenti partecipano a 5 webinar. Le restanti ore vengono espletate nella gestione dell'Help Desk o nell'erogazione delle sessioni di tutoring *in presenza e/o online*: gli/le studenti/esse nel ruolo di *tutor/facilitatori digitali* favoriranno il processo di alfabetizzazione digitale verso i cittadini che ne faranno richiesta.

ATTIVITÀ

Le attività previste dal presente PCTO che gli studenti/esse devono espletare sono:

- 1) Attuazione di una campagna di advertising finalizzata a sensibilizzare la popolazione scolastica del Liceo "Vittorino da Feltre" (studenti e loro famiglie, docenti, collaboratori), sull'opportunità di attivare il FSE. (5h)

A tal fine si utilizzeranno i mezzi di comunicazione propri dell'Organizzazione Scolastica per lanciare:

- Una indagine sulle conoscenze pregresse dei soggetti coinvolti relativamente allo SPID e al FSE
 - 4 spot video prodotti dalla ASL di Taranto.
- 2) 2 webinar di un'ora ciascuno organizzati da FMD nell'ambito del programma nazionale di Tim "Operazione Risorgimento Digitale", per apprendere come attivare lo SPID e come aprire e utilizzare il Fascicolo Sanitario Elettronico.
 - 3) 3 webinar di un'ora ciascuno organizzati dalla ASL di Taranto-UOD Comunicazione su specifici obiettivi:
 - a. sviluppare consapevolezza del rischio di esclusione che la transizione digitale potrebbe arrecare alle persone più fragili che non hanno sviluppato sufficienti competenze digitali;
 - b. accrescere la motivazione ad agire da 'nativi digitali' per rendere un servizio alla comunità e combattere l'analfabetismo digitale favorendo l'apprendimento delle nuove competenze da parte degli 'immigrati digitali';
 - c. comprendere la dinamica di Service Learning che permette agli studenti di apprendere i contenuti disciplinari e di offrire allo stesso tempo un servizio di facilitazione digitale alla comunità;
 - d. conoscere i progetti di alfabetizzazione digitale della ASL di Taranto-UOD Comunicazione 'Con il Fascicolo Sanitario Elettronico si può' e 'Mettiamoci in FASE' in cui si inserisce il PCTO;
 - e. partecipare alla pianificazione e organizzazione della 'discesa sul campo':
 - i. pianificazione del servizio di help desk telefonico
 - ii. pianificazione dell'agenda delle sessioni di tutoring
 - f. simulazione per attivare SPID e FSE, cenni sulla privacy, aspetti relazionali e di comunicazione, organizzazione e uso delle agende
 - 4) Gli studenti, sulla base dell'agenda programmata nel corso del webinar di cui al punto 2 e, successivamente organizzata e formalizzata dal tutor interno con il referente dell' ASL di Taranto-UOD Comunicazione - dott.ssa Giuseppina Di Cesare o suo sostituto - svolgono le restanti 35 ore previste dal PCTO per realizzare le attività di Service Learning:

a. Eventuale attivazione e funzionamento dell'Help Desk telefonico.

- i. **Funzioni di back office:** il tutor interno e il referente ASL definiscono l'arco temporale durante il quale l'Help Desk telefonico sarà attivo sulla base delle disponibilità degli studenti e in funzione degli sviluppi progettuali e comunicano questi dati e informazioni al team di studenti che si occupano del back office. Questi
 1. definiscono i turni di front office e l'agenda di sessioni di facilitazione e la fanno validare al tutor scolastico e al referente ASL;
 2. comunicano i turni del back office e delle sessioni di facilitazione agli studenti, al tutor scolastico e di FMD e al referente ASL-UOD Comunicazione che provvede a pubblicarlo sul sito aziendale nella pagina dedicata al progetto;
 3. gestiscono il servizio di reminder verso gli studenti che devono assicurare turni di front office e monitorano l'attività dei loro colleghi utilizzando moduli web e fogli di excel condivisi con il tutor scolastico, il tutor di FMD, il referente ASL-UOD Comunicazione.
- ii. **Funzioni di front office:** gli studenti si alternano in coppia, con turni di 2 ore, seguendo gli impegni pianificati dal back office e precedentemente comunicati, ma anche sollecitati con un reminder di messaggistica istantanea. Confermano l'inizio e il termine del turno di front office e monitorano l'attività utilizzando moduli web gestiti dal back office. Il tutor interno supervisiona la conformità comportamentale degli studenti al programma e alle procedure. Il referente ASL provvede a pianificare in modo corretto e implementare la funzione di 'deviazione' della linea telefonica ASL dedicata verso il telefono utilizzato dagli studenti del front office per ciascun turno. Durante il turno di front office dell'help desk telefonico gli studenti, servendosi di una piattaforma di knowledge che comprende l'agenda delle sessioni di facilitazione, rispondono alle chiamate per
 1. dare informazioni,
 2. accogliere la richiesta di aiuto,
 3. orientare verso la soluzione più funzionale,
 4. prenotare la sessione di facilitazione
 5. facilitare l'iscrizione del chiamante a un webinar

b. Svolgimento delle sessioni di facilitazione

Coppie di studenti svolgono l'attività di facilitazione digitale secondo la programmazione definita dall'help desk-back office o secondo una diversa programmazione individuata e definita nell'ambito della stessa classe, anche utilizzando i mezzi di comunicazione propri dell'Organizzazione Scolastica. Ogni sessione dura 2 ore. Gli studenti ricevono dal front office un modulo web che svolge la funzione di reminder e di monitoraggio dell'attività.

La facilitazione può avvenire in una delle seguenti modalità:

da remoto

telefonicamente

in telepresenza

in presenza nella struttura scolastica

in presenza in una struttura esterna

in presenza al domicilio del cittadino

La sessione di facilitazione ha lo scopo di aiutare il cittadino ad eseguire le operazioni necessarie per creare la propria identità digitale e per attivare il proprio FSE.

Il progetto ha la natura dell'organizzazione 'diffusa' e utilizza un'infrastruttura digitale, pertanto gli studenti possono svolgere le attività

- da remoto, rispetto all'utente a cui stanno rivolgendo il servizio
 - telefonicamente
 - in telepresenzama in presenza rispetto all'organizzazione scolastica che ospita l'attività e ancora da remoto rispetto ai partner del progetto;
- in presenza, presso
 - le scuole
 - altri soggetti pubblici o privati quali: *comuni, patronati, parrocchie, enti di formazione, ecc.*
- a domicilio della persona

così come programmato dal tutor scolastico.

In ogni caso, anche ai fini delle coperture assicurative e agli obblighi di cui al D Lgs 81/2008, l'attività di PCTO viene svolta funzionalmente all'interno del progetto digitale 'Con il FSE si può' e 'Mettiamoci in Fa.S.E.' ma all'interno dell'organizzazione scolastica sia quando gli studenti operano nelle strutture della Scuola che quando operano nelle strutture esterne, nel territorio o al domicilio di un cittadino.

COMPETENZE SOLLECITATE	COSA LO STUDENTE IMPARA... Lo studente potrà: <ul style="list-style-type: none">• acquisire padronanza nelle competenze digitali• lavorare in gruppo superando eventuali criticità e problematiche• progettare, pianificare, programmare, implementare e monitorare un'attività di lavoro cooperativo da remoto• approcciarsi al fenomeno della transizione digitale della sanità• essere di aiuto all'inclusione di persone che fanno fatica a inserirsi nel processo di transizione digitale e rischiano l'esclusione sociale• sperimentare le proprie capacità personali nel partecipare allo sviluppo della comunità
-------------------------------	---

Documenti allegati da rispedire a FMD, insieme alla presente, per avvio progetto e riconoscimento PCTO:

- a) Elenco studenti partecipanti
- b) Convenzione PCTO, se non ancora attivata (firmata dal dirigente scolastico)

Data _____

Firma tutor interno



Firma tutor esterno



Firma Dirigente Scolastico
