Elementi essenziali del progetto

UN LIBRO APERTO

Settore e area di intervento

Patrimonio artistico e culturale – Cura e conservazione biblioteche

Descrizione dell'area di intervento

Le biblioteche da sempre simboleggiano il luogo dove è racchiusa la conoscenza, la cultura, la storia. Nel corso dei secoli esse hanno sempre più assunto il ruolo di "status symbol", divenendo un vero e proprio motivo di vanto, sia per gli Stati che ne possedevano di più importanti, sia per i nobili che potevano mostrare vastissime collezioni di testi.
Con l'alfabetizzazione di massa e lo sviluppo dell'istruzione, le biblioteche sono divenute dei veri e propri centri aggregativi, il loro ruolo va ben al di là di "contenitore" di libri e conoscenza. Negli ultimi due secoli le biblioteche sono divenute centri di aggregazione, luoghi di confronto intellettuale, fino a diventare veri e propri siti attrattivi nell'ambito del cosiddetto turismo culturale.
In molti casi, negli ultimi trent'anni, i centri di aggregazione culturale si sono rivelati come "riqualificatori" di interi quartieri (come il centro Pompidou di Parigi, il caso più celebre ed eclatante).
Se da una parte le biblioteche continuano ad esercitare un grande fascino su chi ha una certa confidenza con la lettura, diventa però obbligatorio rilevare come il dato sul numero dei lettori in Italia, nel 2017, risulti ancora drasticamente basso. Nel 2016 sono state circa 33 milioni le persone (con età superiore ai 6 anni) che non hanno letto nemmeno un libro nell'anno precedente. La prevalenza di non lettori è al Sud con il 69,2% e con una punta del 73% in Calabria, il +13% rispetto al Centro (55,8%) e il +19% rispetto al Nord (49,7%). Infine, si legge meno andando avanti con gli anni: i non lettori sono il 46,8% nella fascia 11-14 anni, diventano il 61% tra 65-74 anni e il 73,5% tra 75 anni e più. Da un'indagine condotta dall'Istat nel 2015 emerge che lettura e partecipazione culturale vanno di pari passo; fra i lettori di libri, le quote di coloro che coltivano altre attività culturali, praticano sport e navigano in Internet sono regolarmente più elevate rispetto a quelle dei non lettori. Tra i lettori risultano più elevati anche i livelli di soddisfazione per il tempo libero (71% contro 64% dei non lettori) e per la propria situazione economica (56% contro 42%).
È noto a tutti l'importanza della lettura, in particolare durante l'età evolutiva, in quanto incide sulla formazione e la crescita personale del giovane, altrettanto importante è dedicarsi alla lettura nell'età avanzata per mantenere vive alcune facoltà che se non utilizzate si rischia di perdere precocemente. Una ricerca conferma come la lettura sviluppi l'empatia e la

comprensione degli altri. Leggere aiuta il cervello a conservare le informazioni nel corso del tempo e porta a un aumento delle capacità cognitive. A questo si aggiungono i benefici della lettura sulla memoria: ogni volta che si legge, si crea infatti una nuova memoria. Nelle persone non più giovani, poi, è stato dimostrato che rallenta il declino cognitivo tipico dell'età che avanza: insomma, molti sono gli studi che negli anni hanno dimostrato i potenti effetti benefici della lettura.

Le biblioteche in Italia sono circa 15.000, di cui circa il 47% sono biblioteche di enti locali e la maggioranza di queste sono nate dopo il 1972. Il patrimonio bibliografico nazionale complessivo è superiore ai 200.000.000 di documenti, comprendendo il patrimonio storico. Le biblioteche pubbliche di ente locale pare siano circa 6.000 (su 8.000 Comuni), con circa 100.000.000 di volumi, 4.000.000 di acquisizioni annue, 7.000.000 di utenti iscritti, 45.000.000 di prestiti, circa 12.000 dipendenti.

Si può pensare che circa il 13% della popolazione italiana è utente delle biblioteche pubbliche, ma con una forte differenza dal nord al sud del paese: il nord raggiunge i risultati migliori, stimati attorno al 17% di iscritti sulla popolazione; ma via via che si scende verso il meridione anche il valore si abbassa, con ampie aree al di sotto del 10% (Freda, 2009).

La storia delle biblioteche è un punto di osservazione di grande interesse per misurare la politica culturale di un paese. "L'Italia, che ha ereditato dai secoli passati un patrimonio librario unico al mondo, ha adottato politiche contraddittorie e spesso insufficienti nei confronti delle biblioteche, privilegiando un'idea di biblioteca intesa come luogo di raccolta e conservazione di un bene, il libro, anziché di struttura rivolta all'utilizzazione e valorizzazione di quel patrimonio conservato." (Vincenzo Freda, "Elementi di legislazione bibliotecaria", 2009). Il ruolo delle biblioteche in Italia è tendenzialmente quello di uno spazio di studio e ricerca per una cerchia ristretta di persone. La biblioteca non viene considerata un servizio di utilità pubblica, fruibile da tutti e fornitore di servizi e attività culturali rivolti alla comunità locale in toto. La funzione sociale e aggregante delle biblioteche deve essere riscoperta e, questo spazio, aperto alla circolazione d'informazione e cultura.

La biblioteca in Italia, inoltre, è uno strumento di attuazione della Costituzione della Repubblica, poiché assicura uguaglianza sostanziale e pari opportunità d'accesso all'informazione, alla conoscenza, alla cultura e alla libertà di ricerca scientifica. In particolare la biblioteca comunale assume un ruolo principalmente sociale, è un importante punto di accesso all'informazione libera.

Obiettivi del progetto

OBIETTIVO GENERALE

Fare della biblioteca di Baselice il luogo culturale e il motore delle attività di valorizzazione e promozione del territorio

OBIETTIVI SPECIFICI

<u>Obiettivo specifico 1</u>

Incrementare le attività di promozione della biblioteca di Baselice e delle sue attività

Questo obiettivo vuole rispondere al bisogno d'informazione emerso rispetto alle attività della biblioteca espresso da una parte della popolazione in età scolastica ed età pensionabile. Non essendo al corrente dei servizi offerti, circa 40 studenti e la stragrande maggioranza della popolazione anziana non usufruiscono della struttura. Si ritiene necessario agire secondo tre linee direttrici:

- L'elaborazione di una nuova immagine e di un nuovo piano di comunicazione della biblioteca
- La creazione e diffusione di una nuova carta dei servizi della biblioteca di Baselice.
- La promozione diretta e la pubblicizzazione sui canali dedicati delle attività e della biblioteca.

Benefici

Le nuove attività di promozione permetteranno di raggiungere un bacino più ampio della popolazione cittadina. L'elaborazione di un piano di comunicazione più strutturato permetterà di innescare un processo virtuoso che permetta, attraverso la messa a regime di tutte le azioni e le risorse, di standardizzare (e perciò facilitare) e replicare l'attività di promozione della biblioteca e dei suoi servizi, quindi riuscire a raggiungere un target sempre più ampio.

Obiettivo specifico 2

Incrementare il numero e la qualità delle attività culturali organizzati all'interno della biblioteca di Baselice

Questo obiettivo vuole rispondere al bisogno di un più ampio utilizzo della biblioteca di Baselice, non soltanto come luogo di studio e di ricerca, ma come punto culturale e d'informazione della città in senso lato. Per raggiungere questo obiettivo si vogliono realizzare attività che da un lato mettano in evidenza l'importanza della struttura nella vita culturale della città e dall'altro contribuiscano a promuovere il territorio nei contesti appropriati. In particolare:

- Sarà implementato il numero delle attività di reading bimestrali, con l'aggiunta di un ciclo di incontri annuale con autori locali e non;
- Sarà implementato il numero degli incontri tematici sulle tematiche di attualità;
- Sarà potenziato il servizio "salotto del libro".

Benefici

Alla luce dei risultati raggiunti nelle precedenti annualità, appare evidente uno degli obiettivi deve essere quello di continuare e rafforzare il processo virtuoso già iniziato negli anni precedenti, migliorando i servizi offerti. In termini di benefici, le azioni indirizzate in questo senso accresceranno di molte unità l'utenza annuale della biblioteca.

BISOGNI	OBIETTIVI
Non conoscenza dell'esistenza della biblioteca e delle sue attività	***Incrementare le attività di promozione della biblioteca di Baselice e delle sue attività***
Scarsa frequentazione della biblioteca da parte di giovani ed anziani, nonostante la mancanza di spazi aggregativo-culturali	***Incrementare il numero e la qualità delle attività culturali organizzati all'interno della biblioteca di Baselice***
Scarsa percezione della biblioteca come luogo culturale	

Risultati attesi

Di seguito la sintesi dei risultati attesi, utilizzando i medesimi indicatori individuati per l'analisi del contesto:

Indicatore	Valore relativo alla situazione di partenza	Valore relativo alla situazione di arrivo
Conoscenza dei servizi della biblioteca	20 % della popolazione	50% della popolazione
N. anziani over 65 che utilizzano la biblioteca	30	100
N. anziani che dichiara di non conoscere la biblioteca	640	200
N. di studenti tra i 6 e i 19 anni che utilizzano la biblioteca	80	160
N. di studenti che dichiara di non conoscere i servizi della biblioteca	40	0
N. di attività promozionali dei servizi della biblioteca	3	3
N. di attività culturali/letterarie all'interno della biblioteca ogni bimestre	2	4
N. incontri tematici ogni bimestre	2	4
N. di anziani che frequentano il salotto del libro	30	100

Attività d'impiego dei volontari

Obiettivo specifico 1

Incrementare le attività di promozione della biblioteca di Baselice e delle sue attività

Azione A: Creazione e messa in opera di un piano di comunicazione e promozione annuale della biblioteca

Attività A 1: Progettazione nuovo piano di comunicazione

- Supporto logistico nell'organizzazione dell'espletamento delle attività;
- Supporto nell'individuazione del pubblico a cui indirizzare la comunicazione;
- Supporto nell'individuazione di possibili partner che possano contribuire alla promozione della biblioteca;
- Coadiuvare il coordinatore nell'individuazione delle risorse umane e strumentali, delle modalità, i canali, i tempi necessari per mettere in atto un piano di promozione della biblioteca.

Attività A 2: Creazione di una nuova carta dei servizi della biblioteca

- Coadiuvare il funzionario della biblioteca nella raccolta e selezione dei servizi forniti dalla biblioteca;
- Affiancamento nella progettazione e realizzazione della nuova carta dei servizi;
- Supporto nella progettazione grafica della carta dei servizi.

Attività A 3: Promozione diretta e pubblicizzazione sui canali dedicati delle attività e della biblioteca

- Supporto nell'organizzazione dell'espletamento delle attività;
- Supporto nell'organizzazione degli incontri con le organizzazioni/ scuole locali;
- Partecipare agli incontri con le organizzazioni/ scuole locali;
- Partecipazione alla diffusione della carta dei servizi;
- Supporto nell'organizzazione dei gazebo in piazza;
- Affiancamento nella realizzazione dei gazebo;
- Collaborazione nella pubblicazione dei contenuti sulle pagine social.

Obiettivo specifico 2

Incrementare il numero e la qualità delle attività culturali organizzati all'interno della biblioteca di Baselice

Azione B: Nuove attività culturali

Attività B 1: Ciclo di incontri con gli autori e incontri di reading

- Supporto all'identificazione degli autori e dei testi per i reading;
- Collaborazione nella stesura di un calendario degli incontri per gli incontri di reading

e con gli autori;

- Supporto all'allestimento di uno spazio adeguato allo svolgimento dell'attività;
- Supporto all'identificazione dei luoghi fisici e virtuali per la promozione dell'attività;
- Supporto nella realizzazione e diffusione del materiale promozionale;
- Supporto alla realizzazione degli incontri di reading e con gli autori;
- Partecipazione alla pari alle attività.

Attività B 2: Incontri su tematiche sociali

- Supporto alla raccolta e selezione del materiale per gli incontri;
- Affiancamento degli operatori nell'allestimento di uno spazio adeguato allo svolgimento dell'attività;
- Supporto all'identificazione dei luoghi fisici e virtuali per la promozione dell'attività;
- Supporto alla diffusione del materiale promozionale;
- Collaborazione nella realizzazione degli incontri;
- Partecipazione agli incontri.

Attività B 3: Potenziamento del salotto del libro

- Supporto nel miglioramento dell'allestimento dello spazio;
- Supporto nella raccolta del materiale;
- Affiancamento alle risorse operative nella creazione di un archivio fisico ordinato per annualità di riviste e giornali;
- Collaborazione nella gestione quotidiana dello spazio;
- Supporto nella realizzazione e diffusione del nuovo materiale promozionale dell'attività;
- Supporto nell'accoglienza dell'utenza.

Criteri di selezione

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008
Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito www.amesci.org

CONVOCAZIONE
La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);
Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

SELEZIONE

Controllo e verifica formale dei documenti;
Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

Valutazione dei titoli massimo	***MAX 50 PUNTI***
Precedenti esperienze	***MAX 30 PUNTI***
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	***MAX 20 PUNTI***

ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato max 30 punti

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	**PUNTEGGIO**
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto *nello stesso settore*	*1 punto* *(per mese o fraz. ≥15gg)*
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	*0,75 punti* *(per mese o fraz. ≥15gg)*
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	*0,50 punti* *(per mese o fraz. ≥15gg)*
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto *ed in settori*	*0,25 punti* *(per mese o fraz.*

diversi	*≥15gg)*

Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: **max 4 punti**

Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).

L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	*4 punti*
Esperienze di durata inferiore ad un anno	*2 punti*

TITOLI DI STUDIO

Titoli di studio: **max 8 punti**

Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. Viene valutato solo il titolo più elevato.

ITEM	PUNTEGGIO
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	*8 punti*
Laurea triennale	*7 punti*
Diploma scuola superiore	*6 punti*
Per ogni anno di scuola media superiore concluso (**max 4 punti**)	*1 punto/anno*

Titoli di studio professionali: **max 4 punti**

I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).

ITEM	PUNTEGGIO

Titolo completo	*4 punti*
Titolo non completo	*2 punti*
N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non và valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente	

ALTRE CONOSCENZE	
Altre conoscenze in possesso del giovane	**max 4 punti**
Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti	
ITEM	**PUNTEGGIO**
Attestato o autocertificati	*1 punto/conoscenza*

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sua attitudini.

COLLOQUIO	***MAX 60 PUNTI***

La somma di tutti i punteggio assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.

L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio

<u>REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE</u>

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 30

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) : 5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

Eventuali requisiti richiesti ai canditati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.
E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità all'utilizzo di dispositivi tecnologici (radiotrasmittenti, etc.);
- buone capacità di analisi.

Sedi di svolgimento e posti disponibili

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 4

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 4

Numero posti con solo vitto: 0

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	N. vol. per sede
1	COMUNE DI BASELICE	BASELICE (BN)	4

Caratteristiche conoscenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving), team working;
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

Tali competenze, elaborate secondo gli standard europei delle UCF (Unità Formativa

Capitalizzabile), sono riconosciute e certificate da **Medimpresa**, associazione nazionale delle piccole e medie imprese, nell'ambito di uno specifico accordo, relativo al presente progetto.

Formazione specifica dei volontari

In aula:

I APPROFONDIMENTO:

Modulo I: Le biblioteche oggi: fruizione della cultura e promozione culturale;

Modulo II: Come cambia il ruolo delle biblioteche nel tempo;

II APPROFONDIMENTO:

Modulo III: Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

Modulo IV: Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico
- Rischio chimico
- Rischio fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

Corso e-learning:

Modulo I: normativa di riferimento

- Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali – D.Lgs, 18 agosto 2000, n.267
- Legislazione regionale in materia di biblioteche
- Decreto dirigenziale n. 30 del 31 marzo 2017: «*Procedura assegnazione contributi alle biblioteche operanti sul territorio regionale E.F. 2017 - Avviso pubblico-prenotazione della spesa*» (Regione Campania)
- D.P.R. 5 luglio 1995, n.417, Regolamento recante norme sulle biblioteche

pubbliche statali

Modulo II: Area specifica di intervento

- Cura e conservazione delle biblioteche
- Il Mantenimento dei servizi in un contesto bibliotecario
- Gestione, Organizzazione biblioteche, Organizzazione dei sistemi bibliotecari
- Gestione materiale bibliotecario
- Organizzazione del patrimonio documentale della Biblioteca
- Servizio di reference
- Realizzazione di Laboratori didattici/ interventi animativi/ attività interculturali
- Front office: Il servizio di prestito inter-bibliotecario

Modulo III: Modalità di comunicazione

- Assistenza informativa agli utenti
- Assistenza qualificata agli utenti per la ricerca di documenti/reperti
- Accoglienza al pubblico
- Strategie di comunicazione diretta
- La comunicazione sui social network

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente "costruisce" il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.