



Allegato A3 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

TITOLO DEL PROGETTO:
CONNECT!
CODICE PROGETTO:
PTXSU0026221030140NXTX
ENTE TITOLARE DEL PROGETTO E CODICE ENTE:
CSV EMILIA ODV - SU00262

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
<i>Settore:</i> Educazione e promozione culturale
<i>Area di intervento:</i> Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
<p>1) <i>Incentivare l'utilizzo dei servizi online</i> del Comune di Piacenza e di altri enti da parte dei cittadini, con particolare attenzione ai gruppi con maggiori difficoltà di ordine tecnico e alle persone e nuclei familiari in condizioni di povertà culturale e socioeconomica (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione) al fine di garantire uguali opportunità di accesso, fattore decisivo per la riduzione dell'ineguaglianza.</p> <p>2) <i>Valorizzare il momento dell'accesso al servizio, mediato dai facilitatori, come opportunità per familiarizzare con il sistema complessivo della PA digitale</i>, allo scopo di favorire una graduale autonomia degli utenti ed un atteggiamento di fiducia nei confronti dei servizi erogati. Consideriamo tale obiettivo particolarmente rilevante: nella prima fase di introduzione dei servizi digitalizzati, infatti, molti cittadini hanno richiesto l'aiuto degli sportelli non tanto perché non in possesso delle tecnologie o per una impossibilità di utilizzo delle stesse, ma a causa della paura di sbagliare, di un atteggiamento genericamente diffidente nei confronti del mezzo, e per la difficoltà di decodificare le istruzioni, derivante anche da una scarsa confidenza nella lettura di testi tecnici (=istruzioni) o complessi. I volontari digitali, grazie alla possibilità di dedicare tempo individualmente agli utenti e alla capacità di esprimere empatia, potranno aiutare i cittadini a superare il senso di solitudine indotto dal primo impatto con la modulistica online. In questo modo, il progetto contribuisce direttamente agli obiettivi "ridurre l'ineguaglianza" e "rafforzamento della coesione sociale" grazie alla diffusione di competenze (saper fare) dei cittadini e al rafforzamento della percezione di fiducia, dimensione essenziale nel benessere delle comunità.</p>

3) Coinvolgere direttamente altri giovani, soprattutto adolescenti e giovani in condizioni di povertà culturale, attraverso la partecipazione ad attività di educazione digitale anche in contesti intergenerazionali (giovani e anziani insieme). Le attività, da realizzare presso Spazio 2.021 e il Laboratorio del Carmine, saranno rivolte a fare acquisire competenze di base (in particolare alle persone adulte e anziane), a promuovere l'autonomia e l'approccio critico nei confronti delle tecnologie, e a sviluppare proposte per incrementare la fruizione dei servizi attraverso canali web (es. concorsi per l'ideazione di loghi, spot, slogan, contenuti per i social media).

4) Raccogliere informazioni e dati puntuali sui bisogni dell'utenza, sulle criticità riscontrate e sui punti di possibile miglioramento. La raccolta dei dati non verrà effettuata con una logica meramente quantitativa – analitica, ma anche come supporto ad una riflessione più ampia in cui verranno coinvolti i giovani volontari. I punti di attenzione sono due: come governare la digitalizzazione a livello locale allo scopo di rafforzare e non indebolire la situazione dei gruppi sociali più fragili? Come valorizzare le tecnologie dell'informazione per aumentare la possibilità dei cittadini (indipendentemente dal livello sociale e culturale) di partecipare alla vita della comunità? In questa riflessione, il tema della transizione digitale verrà sempre considerato nel quadro degli obiettivi 2030 e quindi anche in riferimento alla transizione ecologica e al tema comunità e città sostenibili.

**SEDI DI SVOLGIMENTO,
POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI,
RUOLO E ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Ente di accoglienza: **COMUNE DI PIACENZA**

<http://www.comune.piacenza.it/>

5 POSTI, SENZA VITTO E ALLOGGIO, di cui:

- 2 presso Palazzo Farnese Musei Civici, Piazza Cittadella n° 29 - Piacenza
- 1 presso Settore Cultura Biblioteca Passerini Landi, via Carducci n° 14 - Piacenza
- 1 presso Servizi Educativi e Formativi, via Beverora n° 59 - Piacenza
- 1 presso Servizio Minori Centro per le Famiglie, via Marinai d'Italia n° 42 - Piacenza

Nello specifico dei singoli servizi coinvolti, gli operatori volontari di Servizio Civile Digitale:

- collaboreranno alla costruzione e utilizzo degli strumenti per la raccolta dei dati e dei bisogni degli utenti;
- contribuiranno, anche in base alle loro specifiche conoscenze ed esperienze come utenti e cittadini, a una riflessione sui servizi e sulle strategie per avvicinare l'utenza, in particolare quella più fragile;
- svolgeranno, in affiancamento ad un referente del servizio, attività di facilitazione digitale sulle diverse procedure, da sportello o in remoto, anche su appuntamento telefonico. Nell'ambito dell'attività di facilitazione i volontari opereranno secondo le procedure definite all'interno del documento "*Linee guida specifiche del servizio di facilitazione digitale*", in particolare: supporto all'utente senza sostituirsi; supporto specifico per utenza fragile in base alle indicazioni del proprio referente; garanzia della segretezza dei dati personali; trattamento e conservazione dei dati; compilazione e conservazione del modulo a firma dell'utente per il trattamento dei dati; compilazione del questionario per la registrazione in forma anonima dei dati a fini statistici;
- collaboreranno alla progettazione e realizzazione delle attività di educazione digitale rivolte a vari gruppi di utenti e alla realizzazione di incontri informativi rivolti agli utenti per presentare singoli servizi e procedure;
- collaboreranno alla pubblicizzazione del servizio di facilitazione e delle attività di educazione digitale, attraverso la costruzione di contenuti comunicativi da diffondere sui canali dell'ente;
- faranno parte del gruppo di lavoro da attivare, e saranno sollecitati ad esprimere proposte per lo sviluppo delle iniziative;
- collaboreranno inoltre in prima persona, insieme ai volontari di servizio civile universale già presenti, alla realizzazione di iniziative di comunicazione e sensibilizzazione sul servizio civile rivolte a tutti gli altri giovani;

- parteciperanno agli incontri con i soggetti della rete e con i partner (Comune di Cremona e Associazione dei comuni del lodigiano) finalizzati a entrare in contatto con risorse del territorio; in particolare:
 - incontro di approfondimento organizzato dal festival del Fundraising, in presenza o a distanza, sulla cultura del fundraising e le opportunità professionali collegate, rivolto a tutti i volontari del Programma; possibilità di usufruire di un colloquio di orientamento personalizzato alle professioni del fundraising;
 - incontro - dal vivo o online in base alle condizioni sanitarie - con le operatrici di Informagiovani e Europe Direct per informazioni sulle opportunità di lavoro e di mobilità all'estero;
 - visita agli spazi di Urban Hub e incontro relativo alle opportunità per le start up giovanili e il coworking.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Gli operatori volontari saranno impegnati:

5 giorni a settimana

25 ore (in media) alla settimana

1145 ore complessive annuali

Nel rispetto di quanto previsto nella *Disciplina dei rapporti tra gli Enti e i giovani*, la partecipazione al progetto potrà prevedere inoltre:

- la partecipazione ad attività e iniziative pubbliche a carattere formativo, divulgativo e di sensibilizzazione rispetto al settore e all'ambito del progetto;
- la partecipazione a iniziative di promozione del Servizio Civile organizzate dagli Enti coinvolti nel progetto;
- la disponibilità ad adattare l'orario di servizio per partecipare agli incontri di formazione generale e specifica e per partecipare ad attività di servizio che occasionalmente potranno svolgersi anche durante il fine settimana o in giorni festivi;
- la disponibilità agli spostamenti sul territorio comunale e provinciale per le varie attività e iniziative organizzate e la disponibilità eventuale alla guida degli automezzi messi a disposizione dall'Ente per chi è in possesso di patente;
- l'eventuale disponibilità a trasferimenti per brevi soggiorni legati a iniziative specifiche organizzate dagli Enti di accoglienza (il progetto viene promosso in collaborazione con il Comune di Cremona e l'associazione dei comuni del lodigiano e sono previsti incontri informativi e di conoscenza reciproca di tutti i volontari nelle tre sedi territoriali);
- il rispetto della normativa relativa al trattamento dei dati sensibili (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016), in considerazione del fatto che le attività del progetto possono esporre gli operatori volontari al trattamento di dati di particolare riservatezza.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

I giovani che svolgeranno tutti i 12 mesi di servizio avranno la possibilità di seguire un percorso di **ATTESTAZIONE DELLE COMPETENZE TRASVERSALI** (*soft skills*) definite con riferimento alle competenze sociali e civiche riconosciute dall'Unione Europea, e acquisite nel corso delle attività svolte.

CSV Emilia si impegna ad attestare tali competenze rilasciando un **ATTESTATO SPECIFICO TRAMITE L'ENTE TERZO CSVnet** (*Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio*) che si occuperà di validare il percorso di riconoscimento delle competenze e i materiali prodotti a supporto. L'attestato specifico delle competenze è utile al fine di arricchire il proprio curriculum vitae, valorizzando l'esperienza di servizio civile vissuta.

Non è previsto il riconoscimento di crediti formativi o tirocini, salvo richieste specifiche e accordi da valutare eventualmente durante il servizio.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il percorso di formazione specifica avrà una durata complessiva di **72 ORE** e verrà realizzato direttamente presso le sedi dove si svolgono le attività del progetto:

- Comune di Piacenza, viale Beverora n° 59 - Piacenza;
- Spazio 2.021, via XXIV Maggio n° 51 - Piacenza;
- Laboratorio Aperto del Carmine, Piazza Cittadella - Piacenza.

La partecipazione alla formazione specifica è **OBBLIGATORIA** per tutti i giovani in servizio e rientra regolarmente nell'orario settimanale.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Servizio Civile Digitale - DIGITO ERGO SUM

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 4: *Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti*

Obiettivo 10: *Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni*

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

ULTERIORI MISURE PREVISTE NEL PROGETTO "CONNECT!"

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO:

L'azione di tutoraggio si svilupperà nel corso degli ultimi 3 mesi di progetto, per un totale complessivo di **27 ore**, di cui: 10 ore per tutoraggio individuale e 17 ore per tutoraggio di gruppo.

Nella tabella che segue riportiamo in maniera sintetica il percorso e lo sviluppo cronologico delle diverse attività.

Attività	mese 10	mese 11	mese 12
Conoscenza e contatto con il Centro per l'impiego e i Servizi per il lavoro. Presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee.	7 ore (tutoraggio di gruppo)		
Laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network e di orientamento all'avvio d'impresa.		10 ore (tutoraggio di gruppo)	
Autovalutazione di ciascun volontario e valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile.			10 ore (tutoraggio individuale)
Altre iniziative opzionali, idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro.	da valutare nel corso dell'attività di tutoraggio complessiva		