

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022**

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
**GIOVANE CITTÀ DIGITALE**

**CODICE PROGETTO:**  
PTXSU0026222020092NMTX

**ENTE TITOLARE DEL PROGETTO E CODICE ENTE:**  
CSV EMILIA ODV - SU00262

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

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

*Area di intervento: Educazione e promozione dei diritti del cittadino*

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**1) Incentivare l'utilizzo dei servizi online** 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 famigliari 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.

**2) Valorizzare il momento dell'accesso al servizio, mediato dai facilitatori, come opportunità per familiarizzare con il sistema complessivo della PA digitale**, 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.

**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/>

4 POSTI, SENZA VITTO E ALLOGGIO, di cui:

- 1 posto presso Palazzo Farnese Musei Civici, Piazza Cittadella n° 29 - Piacenza
- 1 posto presso Settore Cultura Biblioteca Passerini Landi, via Carducci n° 14 - Piacenza
- 1 posto presso Servizio Minori Centro per le Famiglie, via Marinai d'Italia n° 42 - Piacenza
- 1 posto presso Servizi Educativi e Formativi, via Beverora n° 59 - Piacenza → QUESTO POSTO È RISERVATO PRIORITARIAMENTE A GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ\*

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, ad 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, finalizzati a entrare in contatto con

risorse del territorio: visita agli spazi e alle strutture del Laboratorio Aperto del Carmine (aperte a tutti i volontari del programma), partecipazione presso il Laboratorio ad eventi in tema di transizione digitale e innovazione urbana, incontro 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, incontro con referenti della cooperativa Officine Gutenberg per conoscere le specificità dell'attività editoriale e multimediale svolte da una cooperativa sociale di tipo B, e per un confronto su come i media locali possono favorire la conoscenza del servizio civile e i temi del volontariato.

Al di là dello specifico del tema digitale, come per ogni altro servizio civile, il progetto punta a promuovere nei volontari il senso di appartenenza alla comunità, valorizzare la partecipazione e la cittadinanza attiva tra i giovani favorendo la conoscenza e del territorio e del contesto sociale; la conoscenza dei processi programmatici e decisionali degli interventi rivolti alla popolazione; la comunicazione tra i volontari ed i giovani in modo che gli stessi possano confrontarsi nel merito dell'esperienza vissuta anche con i loro pari; la valorizzazione a livello comunitario delle esperienze dei volontari stessi, nell'ottica di incrementare la coesione sociale e il sentimento della fiducia.

Inoltre, il progetto intende offrire ai volontari un'esperienza formativa, spendibile anche nel mondo del lavoro, e di arricchimento interiore capace di sviluppare motivazioni di solidarietà e responsabilità attraverso:

- a) l'apprendimento di competenze di base utili per la formazione personale e l'inserimento professionale dei volontari;
- b) lo sviluppo della capacità di lavorare in rete, in equipe e per progetti in un contesto istituzionale che prevede la comprensione del contesto, la gestione di un evento e la valutazione di un ruolo;
- c) l'aumento della capacità relazionale dei volontari attraverso esperienze di vita vissuta nel quotidiano, aiutandoli a contestualizzare il loro operato, ad analizzare le situazioni, a saper mediare tra i propri aspetti personali caratteriali e le difficoltà /criticità che nascono nel rapporto con l'utenza e con altri operatori coinvolti nella realizzazione del progetto.

Si cercherà di conseguire gli obiettivi sopra indicati valorizzando al massimo l'apporto espressivo, comunicativo e creativo dei volontari nelle attività sopra descritte.

#### **EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Gli operatori volontari di servizio civile digitale saranno impegnati:

**5 giorni** a settimana

**25 ore** (in media) alla settimana

**1145 ore** complessive annuali

→ Partecipazione a iniziative di promozione del Servizio Civile organizzate dagli Enti coinvolti nel progetto, anche in giornate festive o non di servizio.

→ Disponibilità ad adattare l'orario di servizio in relazione alla partecipazione agli incontri di formazione generale e/o specifica.

→ 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 espongono gli operatori volontari al trattamento di dati di particolare riservatezza.

→ Flessibilità oraria funzionale alle esigenze organizzative delle attività e disponibilità a prestare il proprio servizio durante il fine settimana e/o giorni festivi, nel rispetto del DPCM 14/01/2019 "Disposizioni concernenti la Disciplina dei rapporti tra Enti e Operatori volontari del SCU".

→ Disponibilità agli spostamenti sul territorio comunale e provinciale per le varie attività e iniziative organizzate e disponibilità eventuale alla guida degli automezzi messi a disposizione dall'ente per chi è in possesso di patente.

### CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

I giovani che svolgeranno tutti i 12 mesi di servizio avranno la possibilità di ottenere una **certificazione delle competenze** acquisite con la partecipazione al progetto, realizzata da **MESTIERI LOMBARDIA** Consorzio di Cooperative Sociali SCS.

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

### DESCRIZIONE DI CRITERI DI SELEZIONE:

La selezione viene effettuata in due fasi:

1. l'analisi della domanda di partecipazione del curriculum vitae in cui sono riportati i titoli di studio e professionali e le esperienze pregresse (punteggio massimo 30);
2. il colloquio conoscitivo e attitudinale (punteggio massimo 70).

Tali fasi prevedono criteri differenti di valutazione che saranno comunicati ai candidati prima del colloquio. Indicazioni dettagliate sono riportate sul sito di CSV EMILIA.

**Sono considerati idonei i candidati che nella valutazione del colloquio hanno ottenuto un punteggio non inferiore a 42/70.**

### FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il percorso di formazione specifica avrà una durata complessiva di **72 ORE**, così suddivise:

→ 34 ore saranno dedicate alle seguenti tematiche: La sicurezza sul lavoro; L'organizzazione dell'ente comunale e i servizi gestiti dal Comune; Il sistema della comunicazione pubblica e gli strumenti per l'ascolto dell'utenza; L'Agenda 2030 e il ruolo dell'ente locale. Queste ore si svolgeranno in presenza presso le sedi del progetto: Comune di Piacenza, via Beverora n° 59; Spazio 2.021, via XXIV Maggio n° 51; Laboratorio Aperto del Carmine, Piazza Cittadella;

→ 38 ore saranno erogate on-line dal Dipartimento per l'approfondimento di temi e competenze specifiche relative alla facilitazione digitale.

La metodologia didattica utilizzata è sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti: la formazione offrirà il contesto utile per la rielaborazione delle esperienze fatte sul campo, traducendole in nuovo apprendimento. Il percorso formativo sarà inizialmente presentato e discusso con i/le ragazzi/e in servizio in modo da far emergere i bisogni formativi e porre le basi per la partecipazione e l'apprendimento attivo. Le attività formative alterneranno alcune lezioni con approccio frontale a moduli basati invece sull'approccio non formale: incontri interattivi con il coinvolgimento diretto dei partecipanti; giochi di ruolo; analisi di casi; visite guidate.

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:

**DIGITO ERGO SCU**

### OBBIETTIVO/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 “GIOVANE CITTÀ DIGITALE”

### PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ:

Il progetto prevede **1 posto riservato prioritariamente a giovani con minori opportunità** presso la sede dei Servizi Educativi e Formativi del Comune di Piacenza (via Beverora n°59).

→ Per giovani con minori opportunità si intendono giovani in situazione di **difficoltà economiche, con ISEE inferiore o pari a 15.000 euro.**

→ **Per accedere in via prioritaria a questo posto, È OBBLIGATORIO PRESENTARE AL COLLOQUIO IL MODELLO ISEE recante l’attestazione della situazione economica del giovane, che deve essere inferiore o pari alla soglia massima di 15.000 euro.**

→ Non sono previste attività specifiche e diverse per gli operatori volontari con minori opportunità. rispetto a quelle già previste nel progetto.

→ CSV EMILIA si impegna a predisporre un pacchetto informativo, relativo alle principali misure di sostegno al reddito, contributi per lo studio, contributi e agevolazioni economiche per persone e famiglie con basso reddito.

### 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 **21 ore**, di cui: 5 ore per tutoraggio a livello individuale e 16 ore per tutoraggio di gruppo.

Alcune attività potranno essere svolte anche in modalità on-line per un massimo di 10 ore, per facilitare la partecipazione degli operatori volontari.

Nella tabella che segue si riportano in maniera sintetica i contenuti del percorso e lo sviluppo cronologico delle diverse attività.

| Tipo di Attività<br>(obbligatorie e opzionali)   | Mese<br>10 | Mese<br>11 | Mese<br>12 | Ore<br>previste | Modalità<br>individuale e/o<br>collettiva |
|--|------------|------------|------------|-----------------|---|
| <i>Attività obbligatorie</i><br>Autovalutazione di ciascun volontario e valutazione globale dell’esperienza di servizio civile, analisi delle competenze apprese e implementate durante il servizio civile   |            |            |            | 5               | Individuale                               |
| <i>Attività obbligatorie</i><br>Laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network.<br><i>Attività opzionali</i><br>Video-curriculum; visite aziendali; confronto con gli staff degli uffici Risorse Umane di alcune grandi aziende locali; laboratorio di simulazione d’impresa. |            |            |            | 10              | Collettiva                                |
| <i>Attività obbligatorie</i><br>Conoscenza e contatto con il Centro per l’impiego e i Servizi per il lavoro.<br><i>Attività opzionali</i><br>Presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, e di opportunità formative sia nazionali che europee.   |            |            |            | 6               | Collettiva                                |
| <b>Totale ore percorso</b>   |            |            |            | <b>21</b>       |   |