Allegato B – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema informativo Helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO:
BassanoDigitalGuide

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
Settore: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile.
Area: educazione e promozione dei diritti del cittadino; educazione informatica.

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
1. Realizzazione o potenziamento di un servizio di "facilitazione digitale" presso l'Ente. Questo progetto prevede la realizzazione di un servizio di supporto ai cittadini all'uso di servizi disponibili online così consentire a chiunque di fruire dei servizi digitali essenziali, pubblici o privati. Ci si concentrerà prevalentemente sui servizi forniti dalla PA ma rimanendo aperti comunque ad eventuali specifiche richieste portate dall'utenza stessa. Questa attività di tutoraggio individuale ha il duplice scopo di rispondere ad un bisogno immediato, quello di riuscire ad accedere ai servizi digitali, e quello di consentire, a lungo termine, a ciascuno di diventare autonomo in queste attività nell'ottica di ampliamento della cittadinanza digitale.

2. Obiettivo Generale. Questo progetto si pone come oòbiettivo generale la realizzazione di un servizio di facilitazione digitale attraverso un'attività di "tutoraggio digitale" rivolta a tutta la comunità ma in particolare ai soggetti esclusi per età o opportunità dalla transizione digitale. Tramite questi interventi di affiancamento e supporto si intende contribuire al conseguimento dell'obiettivo 4 dell'Agenda 2030 "Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti" e conseguentemente, in seconda istanza, dell'obiettivo 10 dell'Agenda 2030 "Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni" e infine all'ambito di azione "Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni". Questo potrà certamente avvenire migliorando la cultura digitale dei cittadini per renderli in grado di fruire di ogni opportunità, sfruttando gli strumenti digitali per affrontare le sfide sociali e ambientali di questo periodo storico. Si tratta quindi di azioni finalizzate alla costruzione di quella Cittadinanza Digitale che il Consiglio Europeo definisce come 'la capacità di partecipare attivamente, in maniera continuativa e responsabilmente alla vita della comunità (locale, nazionale, globale, online e offline) a tutti i livelli (politico, economico, sociale, culturale e interculturale)' mente il Consiglio dell'Unione Europea indica come '…un insieme di valori, competenze, atteggiamenti, conoscenze e comprensione critica di cui i cittadini hanno bisogno nell'era digitale. Un cittadino digitale sa come utilizzare le tecnologie ed è in grado di interagire con esse in modo competente e positivo'. Il contesto all'interno del quale questo progetto potrà essere posto in essere è privilegiato in quanto favorito dal fatto che il Comune attraverso la corrente esperienza con i volontari del Servizio Civile Digitale e con il progetto PALLADES ha già attivato interventi di questo tipo promuovendoli e facendoli conoscere ai cittadini che hanno risposto con ampia partecipazione. Questo progetto si presenta quindi come un'opportunità per coordinare e rendere più omogenea la risposta alle esigenze di acquisire competenze digitali presenti nel territorio con l'obiettivo di combattere il divario digitale di carattere culturale presente nella popolazione per sostenere l'inclusione digitale facilitando l'uso delle nuove tecnologie per accompagnare il processo di trasformazione digitale del Paese. Questo obiettivo generale può essere declinato in due obiettivi specifici.

- **Obiettivo Specifico 1**. Offrire nuove opportunità di accesso ai servizi digitali della pubblica amministrazione e del settore privato, con l'ausilio di facilitatori competenti in grado di fornire assistenza e tutoraggio finalizzato a dare, anche se a lungo termine, competenze che favoriscano l'autonomia. Si ritiene di poter coinvolgere almeno 1.000 persone;
- **Obiettivo Specifico 2**. Potenziare la rete delle persone interessate a migliorare e a mantenere aggiornate le proprie conoscenze del mondo del digitale con almeno 2.000 nuovi contatti realizzati attraverso tutti i canali disponibili.

RUOLO ED ATTIVITÁ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
Si indicano di seguito i ruoli previsti per gli operatori volontari per ciascuna delle attività/fasi indicate ai punti precedenti. Si precisa che:

- tutte le attività indicate nel progetto prevedono un ruolo attivo dei volontari;
- in ogni caso i volontari saranno coordinati dall'OLP e saranno coadiuvati nelle attività da personale interno o esterno con specifiche competenze.

ATTIVITA'	RUOLO E COMPITI DEL VOLONTARIO I volontari coadiuva lo staff nelle seguenti attività:
1. ANALISI DEL CONTESTO	**Fase 1:** Volontari 1, 2 e 3; - supporto alla predisposizione di un questionario per la realizzazione dell'indagine sulla rilevazione dei bisogni. **Fase 2:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6; - esecuzione dell'indagine multicanale sulla rilevazione dei bisogni; **Fase 3:** Volontari 1, 2 e 3; - supporto all'analisi dei risultati, produzione di un documento di sintesi e di 5 infografiche; **Fase 4:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6; - affiancamento all'organizzazione del seminario per la presentazione dei risultati
2. ATTIVAZIONE DI UN COORDINAMENTO CON GLI UFFICI COMUNALI	**Fase 1:** Volontari 4, 5 e 6; - individuazione degli uffici erogatori di servizi per i quali è utile attivare lo sportello di facilitazione digitale; **Fase 2:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6; - attivazione dei tavoli di lavoro con ciascun ufficio individuato; **Fase 3:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6; - pianificazione delle attività di facilitazione e delle relative sessioni di formazione per i volontari.
3. DEFINIZIONE DEL PIANO DEGLI INTERVENTI	**Fase 1:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6; - definizione delle tipologie di servizio digitale oggetto di supporto; **Fase 2:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6; - individuazione delle sedi e coinvolgimento del personale dell'Ente; **Fase 3:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6; - organizzazione di giorni, orari sedi per gli sportelli individuati.
4. DIVULGAZIONE COMUNICAZIONE E PROMOZIONE	**Fase 1:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6; - supporto alla definizione grafica e di tono della comunicazione; **Fase 2:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6; - supporto alla produzione del materiale informativo; **Fase 3:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6; - esecuzione della campagna informativa multicanale.

5. ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI FACILITAZIONE	**Fase 1:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6 - formazione e autoformazione sui contenuti individuati; **Fase 2:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6 - supporto alla predisposizione delle sedi e del materiale da utilizzare per le attività di sportello; **Fase 3:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6 - erogazione dei servizi di supporto; **Fase 4:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6 - attivazione sportello emissione SPID **Fase 5:** Volontari 1, 2, 3, 4, 5, e 6 - raccolta e analisi dei feedback

SEDI DI SVOLGIMENTO:
sedi di svolgimento del servizio (città, indirizzo, cap…)
Comune di Bassano del Grappa, Via Matteotti, 39 – 36061 Bassano del Grappa

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:
numero posti: con vitto e alloggio senza vitto e alloggio, con solo vitto
6 posti, solo vitto.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:
Giorni di servizio settimanali ed orario: 5 giorni alla settimana e 25 ore settimanali, con turno dal lunedì al venerdì con orario di mattina o di pomeriggio.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:
Conseguimento Patente Europea del Computer (ICDL)

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: inserire il sistema di selezione che si intende adottare per la selezione degli operatori volontari
Criteri SCU

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
54 ore da realizzarsi all'interno del monte ore del Servizio Civile.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
Sede: Via Matteotti, 39 – 36061 Bassano del Grappa

Tecniche e metodologie di realizzazione
La metodologia prevede l'uso integrato di due setting formativi, funzionali al conseguimento e alla gestione di obiettivi generali e specifici:
1. formazione frontale: lezioni frontali con utilizzo di contributi video e presentazioni didattiche allo scopo di fornire elementi informativi e conoscitivi per promuovere competenze e conoscenze specifiche utili a sostenere i processi di transizione digitale.
2. formazione non formale ed esperienziale centrata sul contesto relazionale e di orientamento all'innovazione e al cambiamento, mirata alla gestione delle nuove complessità e acquisizione di abilità secondo il modello *learning by doing*. In particolare si realizzeranno laboratori in cui, attraverso attività e metodologie condotte dal formatore, verranno acquisite competenze tecniche e di tipo trasversale in un contesto comunicativo atto a garantire la possibilità di sperimentare concretamente, l'espressione delle idee e delle esperienze di ciascun partecipante, lo sviluppo dell'empatia, delle capacità argomentative e l'analisi critica originale dei temi affrontati.

Tale metodologia si avvale di tecniche di facilitazione della comunicazione e della produzione di riflessioni di gruppo (brainstorming, giochi di ruolo, autovalutazioni e sperimentazioni nel contesto) con lo scopo di attivare le risorse produttive del gruppo, nel rispetto delle diversità

L'acquisizione delle competenze e la relativa valutazione ed infine la sua certificazione sarà si svilupperà nell'arco di tutto il periodo di svolgimento del progetto anche se i momenti topici per il raggiungimento del risultato sono

l'attività formativa (acquisizione conoscenze) e l'erogazione del servizio (acquisizione delle capacità e del comportamento opportuno al raggiungimento dei risultati previsti in maniera efficace).
La verifica dell'acquisizione delle competenze sarà realizzata tramite incontri di gruppo e colloqui individuali svolti da docenti, operatori, OLP, coordinatore ed ente certificatore.

Ai volontari di servizio civile universale verranno rilasciati **n. 3 attestati specifici** e precisamente:

Il primo attestato specifico, rilasciato dal Liceo "G. B. Brocchi" di Bassano del Grappa, in qualità di tester center autonomo accreditato dall'AICA (Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico) è relativo alla certificazione delle competenze informatiche secondo il protocollo definito dal marchio internazionale ICDL (International Certification of Digital Literacy). Il liceo, al termine del corso rilascerà ai volontari la Patente Europea del Computer valida in tutti i Paesi dell'UE. La Patente attesta la conoscenza del PC nelle sue parti hardware e dei software più comuni in circolazione, ed è indispensabile sia a livello universitario che nel mondo del lavoro.

Il secondo attestato specifico verrà rilasciato dall'A.I.S. - Associazione Italiana Soccorritori che certifica le conoscenze e competenze acquisite nel corso di primo soccorso e rianimazione cardiopolmonare.

Il terzo attestato specifico verrà rilasciato dal Comune di Bassano del Grappa, sulla base del monitoraggio, dell'azione di tutoraggio e dell'affiancamento previsti nel corso dell'anno di servizio e relativo all'esperienza realizzata e alle competenze maturate e concretamente dimostrate.

Queste ultime sono attinenti ai seguenti ambiti:
SAPERE
- Regolamento di un Ente Locale per quanto riguarda i servizi alla persona
- Ruoli e competenze dei diversi uffici del Comune di Bassano del Grappa
- Ruoli e competenze degli enti territoriali e dei diversi operatori nel lavoro di rete
- Organizzazione e legislazione inerente il mondo del volontariato

SAPER FARE
- Osservare e descrivere comportamenti e situazioni
- Produrre report e/o relazioni
- Predisporre ed utilizzare schede per la rilevazione e raccolta di dati relativi a servizi
- Tecniche di documentazione ed archiviazione
- Tecniche di rilevazione e monitoraggio di progetti
- Realizzazione pagine web e profili social

COMPETENZE GENERALI
- Utilizzo dei programmi di videoscrittura, grafica
- Utilizzo dei programmi di Posta elettronica
- Utilizzo dei programmi del pacchetto Microsoft Office
- Utilizzo di internet e tecniche di ricerca

SAPER ESSERE
- Lavorare in équipe multiprofessionali
- Gestire la relazione con ragazzi e adulti con disagio sociale

Oltre al portfolio delle competenze ogni persona che svolgerà attività di servizio civile potrà contare su tre competenze trasversali capitalizzabili e spendibili nel mondo del lavoro:
- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Creazione di contenuti digitali.

Il processo di messa in trasparenza e validazione La certificazione non è il di rilascio di un certificato ma va considerato un processo che prevede diverse fasi e strumenti. Ogni competenza sottoposta a certificazione seguirà un processo coerente con le disposizioni di legge e sarà di responsabilità dell'Ente terzo. Il processo da realizzare per ogni competenza sottoposta a valutazione sarà il seguente:
Fase 1 – Identificazione e messa in trasparenza
- Ricostruzione delle esperienze della persona, messa in trasparenza delle competenze acquisite tramite il Portale Competio
- Bilancio di competenza e individuazione del gap di competenza
- Processo di orientamento (solo per competenza "ricerca attiva del lavoro")

Output: Portfolio e documento di trasparenza

Fase 2 – Miglioramento della competenza (se prevista)
- Attività di formazione
- Affiancamento

Fase 3 – Trasferimento e consolidamento delle abilità/capacità
- Training on the job
- Attività lavorativa

Fase 4 - Validazione e certificazione
- Prova pratica di competenza

Output: Certificato di competenza

Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo

Modulo formazione	**Durata in ore**	**Contenuti**
Le modalità di organizzazione del servizio	n. 4 ore	Funzionamento della struttura dell'Ente Locale e presentazione dei servizi al cittadino Cenni di normativa nazionale e regionale sull'organizzazione degli Enti Locali
Strumentazione in dotazione dell'Ente	n. 5 ore	Acquisizione competenze inerenti alla strumentazione (programmi software e hardware) in dotazione presso l'ente del Comune di Bassano del Grappa
Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile digitale	n. 8 ore	**I parte**: Orientamento alla prevenzione; rischio, danno e protezione. Organizzazione del sistema di prevenzione aziendale. Diritti, doveri e sanzioni dei vari soggetti aziendali e responsabilità del lavoratore. Organi di vigilanza, controllo e assistenza **II parte**: Formazione specifica sui possibili rischi nei luoghi di lavoro, uso di attrezzature. Rischi psicosociali, stress lavoro correlato, normativa sulle molestie nei luoghi di lavoro, codici di comportamento. Al termine di ogni incontro formativo sarà somministrato un test finale di apprendimento.
I servizi digitali locali	n. 6 ore	Focus sui servizi erogati digitalmente a livello territoriale (*dall'amministrazione comunale, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche)* e a livello nazionale. Acquisizione delle competenze per orientarsi e per saper trasmettere le conoscenze ai cittadini.
Educazione al digitale consapevole	n. 4 ore	Acquisizione e sviluppo di competenze trasversali nell'uso delle tecnologie digitali e della rete web con responsabilità ed efficacia; uso del linguaggio etico nel web; sicurezza e benessere informatico
Tecniche di Team Working	n. 4 ore	Laboratori per acquisire capacità di Team Working e trasferimento competenze e conoscenze
Empowerment personale e di gruppo	n. 6 ore	Laboratorio di condivisione delle nuove conoscenze e capacità acquisite nell'ambito della transizione digitale e relazione con i cittadini, in un'ottica di scambio reciproco, trasferimento di competenze , orientamento all'innovazione tecnologica.
Comunicazione istituzionale nei canali social dell'Ente	n.6 ore	Caratteristiche della comunicazione istituzionale pubblica; comunicazione della Pubblica Amministrazione e social network; creare contenuti efficaci, social media policy dell'ente, gestire commenti e fake news, monitorare i social media.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
BassanoDigitalGeneration

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 4 Agenda 20230 - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo 10 agenda 2023 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Con ISEE inferiore ai 10.000 €

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Il tutoraggio, per una durata totale di 43 ore, ha l'obiettivo di verifica e in particolare i seguenti aspetti:

• collaborazione tra i volontari e gli OLP
• rispondenza tra le aspettative e l'esperienza in corso
• coinvolgimento e integrazione con il gruppo di lavoro che ruota intorno alle attività (assistenti sociali, amministrativi, altri volontari, etc.)
• eventuali criticità di tipo relazionale e/o sulle mansioni svolte
• eventuali proposte per migliorare la qualità del servizio.

Tale attività sarà condotta attraverso la proposta di strumenti di autovalutazione e analisi individuale (questionari somministrati all'inizio, in itinere e al termine del servizio) e di gruppo con modalità di elaborazione collettiva dell'esperienza in corso. Ciò al fine di analizzare le competenze apprese ed implementate durante il servizio civile.

Allo scopo di consentire ai giovani di esprimere liberamente il proprio punto di vista, osservazioni e riflessioni, la suddetta attività non prevede la presenza degli OLP, ma solo del tutor.