



Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

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

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema 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:

ConosciAMO il digitale in città

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

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

Area 16: Educazione e promozione dei diritti del cittadino

Area Secondaria 23: Educazione informatica

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Questo progetto nasce dalla grande richiesta degli utenti di un'alfabetizzazione digitale, soprattutto per quanto riguarda i servizi online. Per alfabetizzazione digitale si intende la capacità di utilizzo dei nuovi media, che dà la possibilità di partecipare in modo attivo a una società digitalizzata e di poter raggiungere risorse informative disponibili in formato digitale.

Uno degli obiettivi principali è quello di dare agli utenti la possibilità di partecipare in modo attivo a una società digitalizzata e di poter raggiungere risorse informative disponibili in formato digitale.

Tutte le attività esprimeranno una collaborazione con gli operatori per incentivare:

- l'educazione degli utenti all'uso delle risorse digitali;
- la progettazione di nuove iniziative di promozione;
- la sperimentazione delle comunicazioni e delle attività di biblioteca usando anche linguaggi audiovisivi e social network.

Il progetto prevede n.4 volontari di cui:

- 2 volontari/e nella sede della Biblioteca centrale e nelle sedi periferiche per rendere fruibile le risorse digitali della biblioteca ed incrementare l'uso di MediaLibraryOnLine (MLOL) e degli strumenti digitali, accrescere le competenze informative nella popolazione, attraverso l'assistenza agli utenti, la creazione di uno sportello informativo, l'organizzazione di laboratori didattici e varie attività di promozione.
- 2 volontari/e nella sede del Servizio innovazione e nelle sedi territoriali coinvolte col fine di erogare formazione e fungere da facilitatori per cercare di colmare il gap in termini di digital divide. In particolare, tramite iniziative di comunicazione, l'assistenza agli utenti, la creazione di uno sportello informativo, l'organizzazione di laboratori didattici e fornendo supporto per la realizzazione di eventi dedicati alla diffusione degli strumenti digitali, concorreranno all'accrescimento delle competenze informatiche della popolazione target.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Con l'affiancamento e la supervisione dei rispettivi OLP (operatori locali di progetto), dipendenti del Comune di Trento, e previa specifica formazione, gli operatori volontari si occuperanno di realizzare attività inerenti il

supporto, l'educazione e la facilitazione all'utilizzo degli strumenti e dei servizi digitali messi a disposizione dal Comune di Trento per i propri cittadini. Tali attività si concretizzano nella presa in carico degli utenti che lo richiedono fornendo il supporto necessario, attraverso contatti telefonici, e-mail e incontri in presenza, alla fruizione dei suddetti servizi online e l'attivazione dell'identità digitale (SPID).

Particolare enfasi verrà posta sugli aspetti comunicativi tramite la partecipazione ad eventi pubblici sul territorio e nelle circoscrizioni decentrate, nonché attraverso la gestione dei canali online messi a disposizione dal servizio ospitante (Biblioteca e Innovazione).

Attività specifiche che svolgeranno i 2 volontari presso la sede della Biblioteca:

- Realizzare un help desk con le attività di promozione dello stesso: organizzare, realizzare e promuovere uno sportello informativo e formativo sull'uso della piattaforma MLOL per i vari device nelle biblioteche, alle fermate del Bibliobus e nei punti di prestito.
- Pubblicizzare le attività della biblioteca.
- Predisporre e diffondere materiale promozionale cartaceo (infografiche, volantini, locandine, piccole pubblicazioni...).
- Implementazione delle pagine web.
- Collaborare a progettare, organizzare e realizzare eventi pubblici informativi, formativi, promozionali
- Predisporre e diffondere materiale promozionale cartaceo e/o informatico
- Aderire a livello locale o nazionale ad attività che aumentino la visibilità della biblioteca
- Ideare e realizzare materiali informativi-promozionali per la partecipazione ad eventi (seminari, convegni, mostre, visite)
- Testimoniare e documentare l'esperienza di SC sulla pagina Facebook e Instagram PpOP

Attività specifiche che svolgeranno i 2 volontari presso la sede del servizio Innovazione:

- Supporto alla cittadinanza
- Promuovere il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), le modalità di attivazione e di rilascio di SPID.
- Promuovere il Catalogo dei Servizi e lo Sportello online del Comune di Trento.
- Promuovere i servizi digitalizzati nel Comune di Trento e illustrare il loro funzionamento per la presentazione di istanze tramite lo Sportello online del Comune di Trento.
- Promuovere i servizi di pagamento tramite lo Sportello online del Comune di Trento.
- Attività di comunicazione
- Utilizzo e gestione degli strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Trento (Suite Google, sito istituzionale, account social - Twitter, LinkedIn, Facebook, ecc. - strumenti per la realizzazione della parte grafica).
- Realizzazione e gestione di un piano di comunicazione come mezzo di pianificazione comunicativa.

Le attività di divulgazione e comunicazione oltre che di educazione digitale vedranno inoltre dei momenti comuni tra i volontari di tutto il progetto e del programma, oltre che durante la formazione comune, in particolare in occasione di eventi sul territorio e nelle circoscrizioni.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Il servizio sarà realizzato in diversi sportelli e sedi del Comune, nelle sedi periferiche della Biblioteca dedicate in diversi punti della città e anche con mobilità degli operatori sul territorio comunale nelle sedi periferiche dei servizi coinvolti e sui territori o presso associazioni. Di seguito le sedi principali:

SEDE	INDIRIZZO	CODICE SEDE	N. VOLONTARI
SERVIZIO INNOVAZIONE E TRANSIZIONE DIGITALE	VIA E. MACCANI, N. 148 - 38121 TRENTO	198551	2
SERVIZIO BIBLIOTECA E ARCHIVIO STORICO	VIA ROMA, N. 55 - 38122 TRENTO	198585	2

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 4 con solo vitto

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Durante l'espletamento del servizio civile il Comune richiede ai giovani la disponibilità a muoversi tra le varie sedi dello stesso mediante trasporto pubblico locale (disponibile senza costi a carico dei volontari) oppure a piedi o in bicicletta.

L'attività si svilupperà generalmente dal lunedì al venerdì, tra le 8.30 e le 18.00, per una media di circa 25 ore settimanali. Talvolta sarà chiesto di essere presente in attività che si svolgono durante il fine settimana o in orario serale, ma sarà previamente concordato e programmato.

Durante il periodo di servizio ai giovani volontari della Biblioteca sarà richiesta:

- disponibilità alla flessibilità oraria in particolare alla turnazione su mattine e pomeriggi e tardi pomeriggi (eccezionalmente di sabato, anche di pomeriggio, se consentito dal bando SCN);
- disponibilità a definire parte (max 50%) dei giorni di permesso a seconda della chiusura (estiva) dell'ufficio;
- disponibilità ad attenersi al regolamento della biblioteca e alle modalità di comportamento nei confronti del pubblico previste dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici, rispetto degli obblighi di privacy, rispetto dell'orario di lavoro, degli arredi, delle attrezzature e del patrimonio della biblioteca;
- disponibilità ad uscire dalla sede e a raggiungere le sedi periferiche delle circoscrizioni e delle biblioteche, e i punti di prestito senza costo per i giovani;
- essere disponibili a eventuali spostamenti, missioni, flessibilità oraria, impegno in orario serale e festivo se richiesto da particolari attività realizzate nell'ambito del progetto (con un massimo di 10 giornate nell'arco dell'anno);
- essere disponibili a frequentare corsi, seminari, incontri che dovessero essere organizzati nel corso del progetto dal Comune di Trento, dall'USBT, dall'AIB o altre istituzioni/associazioni, utili ai fini del progetto;
- essere disponibili al lavoro con l'utenza singola e in gruppo in biblioteca, disponibilità alla cooperazione tra volontari.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Il Comune di Trento si impegna a fornire agli operatori volontari che avranno partecipato e concluso il progetto di Servizio Civile nazionale digitale un attestato sulle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio. Di seguito l'elenco delle competenze acquisibili e attestabili:

COMPETENZE TRASVERSALI, spendibili nella vita personale e professionale:

- consapevolezza di sé;
- capacità di gestione del tempo;
- capacità relazionali e di lavorare in gruppo;
- capacità di programmare/progettare;
- capacità di raccogliere, organizzare e gestire le informazioni;
- capacità di problem solving e mediazione;
- creatività e flessibilità;
- capacità di leggere e comprendere meglio il contesto socio-culturale e di creare rete.

COMPETENZE SPECIFICHE, spendibili soprattutto nell'area di intervento del progetto:

- consolidamento di competenze digitali specifiche;
- gestione dei rapporti con i media locali.

COMPETENZE CIVICHE, DI CITTADINANZA

- conoscenza di elementi relativi all'educazione con lo scopo di ridurre le disuguaglianze dovute all'accessibilità digitale;
- conoscenza dei meccanismi di funzionamento della pubblica amministrazione.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

La selezione ufficiale dei volontari, ai fini dell'approvazione delle graduatorie, avviene attraverso le seguenti modalità:

1. il colloquio individuale effettuato dal selettore accreditato, insieme all'apposita Commissione di selezione prevista dal D.Lgs. n. 40/2017, di cui fa parte obbligatoriamente l'OLP della sede per cui i volontari concorrono;
2. un laboratorio/attività di simulazione, dove i candidati saranno chiamati a svolgere un'attività coerente con quanto previsto dal progetto;

3. la valutazione formale dei titoli di studio e delle esperienze documentate al momento della presentazione della domanda.

A conclusione della selezione la Commissione redigerà un verbale, contenente il punteggio per ogni elemento di valutazione con riferimento a ciascun candidato.

È considerato motivo di esclusione la non partecipazione al colloquio di selezione.

Strumenti e tecniche utilizzate:

- Colloquio individuale con Commissione di selezione;
- Attività pratica;
- Valutazione titoli e esperienze autocertificati.

Le tecniche utilizzate sono:

- interviste nel colloquio;
- role play, simulazioni o laboratori;
- scala di valutazione dei titoli.

Le variabili che si intendono misurare sono sostanzialmente:

- Conoscenze, competenze e caratteristiche dei candidati verificate tramite analisi documentale, in particolare della coerenza del titolo di studio, di eventuali corsi/ attività formative e colloquio;
- Esperienze pregresse del candidato in relazione alle finalità e alle caratteristiche dello specifico progetto per cui si è candidato, sia di tipo professionale sia di volontariato;
- Conoscenza del progetto e motivazioni ed interesse dei candidati ad aderire allo stesso, valutabili durante il colloquio;
- Capacità di interazione con gli altri e dinamiche di gruppo.

Criteri di selezione e punteggio:

I candidati saranno selezionati lungo una scala espressa in punti, con un massimo ottenibile di 100 derivante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

- valutazione dei titoli di studio, professionali, altra formazione extra-scolastica, altre conoscenze certificabili: max 15 punti;
- valutazione esperienze pregresse: max 15 punti;
- conoscenza del progetto e motivazioni: max 20 punti;
- colloquio, capacità di interazione e dinamiche di gruppo: max 50 punti.

Sarà ritenuto idoneo chi raggiungerà un punteggio pari ad almeno 60 punti.

Per il dettaglio delle scale parziali e delle modalità di attribuzione del punteggio si rimanda all'allegato 1 pubblicato al seguente indirizzo <https://trentogiovani.it/Attivita/Iniziative/Servizio-Civile-Digitale>

Il Comune di Trento si riserva la facoltà di svolgere la selezione degli operatori volontari in modalità on-line.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica sarà erogata nelle aule della formazione dell'Amministrazione del Comune di Trento.

Il percorso formativo dei giovani Nel contatto quotidiano con l'amministrazione comunale, i volontari vivranno un'esperienza formativa "on the job" acquisendo competenze e professionalità utili nella propria crescita personale, oltre che nella carriera lavorativa. Il percorso formativo dei giovani operatori volontari in Servizio Civile è stato suddiviso in varie fasi: accoglienza, formazione, attività e valutazione. Tutte le fasi sono programmate dal gruppo di coordinamento e realizzate dagli OLP in collaborazione con i colleghi di tutti i servizi coinvolti trasversalmente sul progetto. Di seguito la tabella con il dettaglio della formazione:

Area Cittadinanza attiva: comprensione delle logiche e delle dinamiche della democrazia, della rappresentanza, della mediazione e dell'ascolto delle istanze dei cittadini e la formulazione di risposte ai loro bisogni	
Avvio e presentazione del progetto	Aspettative, motivazioni personali, conoscenza reciproca e creazione del gruppo di lavoro
Le politiche giovanili del Comune di Trento	Creatività giovanile, spazi, progetti e servizi. Come sono organizzate le Politiche Giovanili del Comune di Trento

Area competenze professionali. Sistema dei servizi e lavoro d'equipe.

Formazione alla sicurezza	Formazione generale e specifica sicurezza rischio basso: formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile
La comunicazione web del Comune di Trento	Siti, social, network. Organizzazione e progettazione della comunicazione web
Lo sportello giovani Civico13	Lo sportello giovani Civico13. Opportunità del territorio nazionale ed europeo; informazione e orientamento dei giovani rispetto alle opportunità di lavoro, formazione, volontariato, cittadinanza attiva sia a livello locale che europeo
La biblioteca pubblica.	Teoria e pratica del processo di digitalizzazione, dall'esemplare fisico all'omologo virtuale
Il front-office: aspetti organizzativi e relazionali	Il modulo affronta le problematiche di chi gestisce flussi di persone che hanno particolari aspettative verso il Servizio, interagendo con le regole organizzative. Dedicare tempo al lettore per spiegare il senso di queste regole è la base per un sereno rapporto con gli utenti
Il rapporto col pubblico: la "user education"	Legato al precedente modulo, questo è finalizzato a valorizzare la relazione con i lettori, che devono essere accompagnati nella conoscenza dell'ambiente bibliotecario, affinché diventino, da una parte, autonomi e liberi nel muoversi fra gli scaffali e, dall'altra, respirino amichevolezza e accoglienza
Media library on Line	La piattaforma di prestito digitale. Le risorse digitali su MLOL. I dispositivi di accesso alle risorse di MLOL
Risorse open per le biblioteche pubbliche. Progetti Wikimedia	Le piattaforme Wikimedia per l'accesso aperto alla cultura e al sapere. Come funziona Wikipedia, come contribuire. La biblioteca digitale Wikisource e come le biblioteche possono contribuire. Wikimedia Commons. Internet Archive
Il Web 2.0 per gli utenti della biblioteca	Il sito e la comunicazione via web. Il sito della Biblioteca Comunale di Trento e la comunicazione attraverso i social (Facebook, Instagram, Twitter)
Le risorse digitali della BCT e la BDT (Biblioteca digitale Trentina)	Teoria e pratica del processo di digitalizzazione, dall'esemplare fisico all'omologo virtuale

Area competenze personali

La relazione d'aiuto	Accoglienza, analisi del bisogno e l'ascolto empatico
La comunicazione interpersonale	Linguaggio e comunicazione con persone di età e capacità diverse
Insegnare ad insegnare	Osservazione partecipante e comunicazione efficace
La gestione nonviolenta dei conflitti	Principi e valori della nonviolenza, metodi e tecniche di risoluzione nonviolenta dei conflitti. Sperimentazione con metodo training

Area competenze digitali. Conoscenza principali procedure di accesso ai servizi. Conoscenza strumenti informativi del Comune di Trento. Comunicazione interpersonale

Attività di sportello	Sportelli per volontari e persone fragili: obiettivi, funzionamento, attività - presentazione di esperienze
-----------------------	---

SPID	Introduzione al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), modalità di attivazione e di rilascio di SPID
Sportello online del Comune di Trento	Presentazione di istanze online
Digitalizzazione servizi del Comune di Trento	Funzionamento dei moduli online per la presentazione di istanze tramite lo Sportello online del Comune di Trento
Digitalizzazione dei pagamenti	Pagamenti tramite sportello online. Digitalizzazione dei pagamenti tramite Sportello online del Comune di Trento, principi e funzionamento (pagoPA, ecc.)
Strumenti a disposizione dei cittadini	Introduzione e spiegazione degli strumenti a disposizione dei cittadini messi a disposizione da parte del Comune di Trento, della Provincia autonoma di Trento e dai Ministeri. App io, servizi anagrafici, servizi afferenti alla stanza del cittadino, Sensorcivico, SpaziComuni, prenotazione appuntamenti con gli uffici comunali, servizi sanitari (Trec, ecc.), portale dei servizi online provinciali, app e servizi per l'acquisto biglietti del Trasporto pubblico locale, app e servizi per il pagamento dei parcheggi a pagamento, utilizzo dei sistemi di monopattini e bike sharing, servizio Targa la bici, servizio per il pagamento di multe, ecc
Presentazione e formazione sull'utilizzo e la gestione degli strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Trento	Suite Google, sito istituzionale, account social - Twitter, LinkedIn, Facebook, ecc. - strumenti per la realizzazione della parte grafica
Utilizzo dispositivi fissi e mobili	Introduzione architettura di rete comunale e formazione sull'utilizzo dei dispositivi fissi e mobili messi a disposizione dei tirocinanti e dei cittadini (smart point, caratteristiche dei pc, software operativo e applicativi, ecc.)
Anagrafe digitale ANPR	Anagrafe digitale ed anpr: informazioni sull'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR); modalità di accesso all'Anagrafe nazionale della popolazione residente; quali certificati si possono scaricare online in maniera autonoma da parte del cittadino

Le ulteriori ore di formazione specifica (più il supporto di servizio) sono erogate direttamente dal Dipartimento per la trasformazione digitale, coadiuvato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale come indicato nel Programma Quadro.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

#TrentoTiAiuta con il digitale: InComune è più facile!

OBIETTIVI AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Goal 4: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti.

Goal 10: ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni;

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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