

*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 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:**

Cittadini/e Digitali InComune 2023-24

**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 prima esperienza di servizio civile digitale avviato da dicembre 2022. L'obiettivo generale del progetto è porre rimedio ad una nuova forma di esclusione sociale che investe chi non ha accesso alla rete e di conseguenza alle possibilità che questa offre in termini di vita sociale, relazioni interpersonali, formazione, cultura, informazioni, servizi e lavoro. In particolare il digital divide investe determinate categorie di soggetti considerate quindi a più rischio, che sono: i soggetti anziani; le donne non occupate o in condizioni di difficoltà; gli immigrati e le persone in possesso di bassi livelli di scolarizzazione e di istruzione; le persone con disabilità, le persone detenute e in generale le persone più fragili. Il progetto si propone di raggiungere l'obiettivo generale mediante l'acquisizione da parte dei destinatari dell'intervento di competenze tecnologiche e digitali sulle quali verranno educati e facilitati.

Obiettivi specifici:

- 1.Sostenere la cultura e la cittadinanza digitale, attraverso l'attivazione di sportelli diffusi sul territorio eroganti formazione e facilitanti della partecipazione della popolazione, anche tramite la creazione di materiali e percorsi nonché attività e servizi individuali che permettano ai cittadini di: aumentare le informazioni di base all'uso del PC e principali programmi e funzioni tra cui la gestione della mail, google suite, YouTube; aumentare la conoscenza sull'uso dello smartphone e principali app (installazione app, immagini, condivisioni, pulizia memoria del telefono, videochiamate, whatsapp, ecc.); aumentare l'accessibilità dei servizi e delle opportunità accompagnando le persone fragili nelle procedure online; aumentare il livello di "autonomia possibile" dei destinatari nell'utilizzo dei vari dispositivi per l'accesso ai servizi (accedere assieme e spiegare come si accede) nonché di ricevere un supporto pratico nell'accesso ai servizi pubblici attraverso la strumentazione elettronica;
- 2.Migliorare la comunicazione tra gli Enti e i cittadini e le cittadine per favorire la comunicazione interpersonale, il mantenimento delle relazioni e lo sviluppo di relazioni di prossimità, nonché al fine di conoscere l'esistenza dei canali digitali per accedere ai servizi della pubblica amministrazione ed interagire più agevolmente con essa;
- 3.Promuovere la cittadinanza attiva ed in particolare la sensibilizzazione e reclutamento di giovani volontari;
- 4.Promuovere il dialogo intergenerazionale, aumentando le occasioni di confronto e apprendimento reciproco tra giovani volontari e destinatari di diverse età, realizzando azioni co-progettate con attori del territorio con i quali vi sono già collaborazioni/iniziative in atto (area anziani: Centro Servizi Anziani La contrada Larga - Cooperativa Kaleidoscopio per il Progetto Pronto Persone Insieme per gli Anziani (P.I.A), Telefono d'Argento Argentario, Oltrefersina, Meano, Auser, Ass. Parkinson e Antea area famiglie con minori e adulti soli: Puntofamiglie - ascolto e promozione per lo Sportello aiuto pratiche, Sportelli diffusi di ascolto Farmacie comunali, Istituti comprensivi, Centro Enaip - Villazzano);
- 5.Promuovere lo sviluppo della coesione sociale attraverso il rafforzamento delle reti informali di cittadini e cittadine che vivono nelle stesse zone della città.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

I giovani in Servizio civile avranno i seguenti ruoli e svolgeranno le seguenti attività:

- organizzatori di momenti formativi (online ed offline) per adulti e anziani fragili sull'utilizzo delle nuove tecnologie e le loro principali funzioni;
- tutoraggio individuale o in piccoli gruppi;
- organizzatori di "conversazioni tecnologiche" (incontri di socializzazione informale sui temi del digitale);
- organizzatori di momenti di formazione di cittadini attivi (giovani e/o adulti) che supportino gli sportelli nelle zone periferiche della città.

Il Comune, assieme alle Circoscrizioni, è l'istituzione più vicina ai cittadini e rappresenta l'intera comunità: collaborare con questa istituzione porta a comprendere le logiche e le dinamiche della democrazia, della rappresentazione, della mediazione e dell'ascolto delle istanze dei cittadini, nonché la formulazione delle risposte ai loro bisogni.

Per questo motivo il Comune ha previsto che i giovani in servizio civile, oltre alle attività individuate dal progetto, partecipino ad alcune attività di interesse trasversale. Oltre all'esperienza del servizio civile i giovani vivranno alcuni momenti significativi della vita della comunità utili anche per incentivare la formazione rispetto a temi quali: la cittadinanza attiva, la promozione dei diritti, la parità di genere e gli stili di vita sostenibili.

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Il servizio sarà realizzato in diversi sportelli e sedi del Comune, nelle sedi circoscrizionali 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 WELFARE E COESIONE SOCIALE	VIA FRATELLI BRONZETTI, N. 1 - 38122 TRENTO	198608	4
SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	PIAZZA FIERA, N. 17 - 38122 TRENTO	198615	4

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: 8 con solo vitto

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

Il servizio è progettato per essere accessibile agli utenti in diversi sportelli e sedi della città, nelle sedi circoscrizionali dedicate in diversi punti della città e anche con mobilità degli operatori sul territorio in base alle esigenze e richieste di appuntamenti. Durante l'espletamento del servizio civile il Comune richiede ai volontari 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. Nel rispetto del monte ore annuo si favorirà la flessibilità oraria settimanale e mensile in stretta connessione con la flessibilità del personale e in particolare degli OLP, anche favorendo attività da remoto. Durante il periodo estivo e le festività invernali potrà esserci una riduzione dell'orario in connessione con la presenza nelle sedi del personale.

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Il Comune di Trento si impegna a certificare agli operatori volontari che avranno partecipato e concluso il progetto di servizio civile nazionale digitale un attestato standard di certificazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio.

Di seguito l'elenco delle competenze acquisibili e attestabili:

**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 diseguaglianze dovuta all'accessibilità digitale;
- conoscenza dei meccanismi di funzionamento della pubblica amministrazione.

**Competenze trasversali** spendibili nella propria vita personale e professionale anche in settori differenti da quelli di progetto:

- 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.

#### **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 e condivisione progetto, motivazione, interesse e competenze trasversali: max 70 punti

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

È intenzione dell'ente proponente presentare al Dipartimento istanza di adeguamento nella finestra temporale, prevista dalla Circolare del 21 giugno 2021, intercorrente tra il 1° maggio e il 31 ottobre 2023: per il dettaglio delle scale parziali e delle modalità di attribuzione del punteggio si rimanda all'allegato 1 che verrà pubblicato al momento della convocazione alla selezione al seguente indirizzo <https://trentogiovani.it>

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

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione generale degli operatori volontari è a cura dell'ente proponente e si articolerà in 13 moduli formativi suddivisi in 3 macroaree per un totale di 48 ore. Sarà erogata presso una struttura adibita alla

formazione nella città di Trento. Al momento della redazione del progetto non è nota la sede di realizzazione della formazione generale che sarà comunicata prima della pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari: la formazione sarà erogata presso diverse sedi sul territorio comunale, che saranno puntualmente comunicate ai volontari/ie.

Al termine del servizio sarà rilasciato ad ogni operatore volontario un attestato dichiarante: moduli, durata e contenuti.

È intenzione dell'ente proponente presentare al Dipartimento istanza di adeguamento del sistema di formazione nella finestra temporale, prevista dalla Circolare del 21 giugno 2021, intercorrente tra il 1° maggio e il 31 ottobre 2023.

### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Nel contatto quotidiano con l'Ente Pubblico, i volontari vivranno un'esperienza formativa "on the job" acquisendo competenze e professionalità utili nella propria crescita personale, oltre che nella carriera lavorativa. Coerentemente con le priorità strategiche relative alla creazione di un sistema del Servizio Civile, il Comune di Trento si è attivato con i Servizi comunali che solitamente presentano progetti di servizio civile (Servizio Biblioteca e Archivio storico, Politiche giovanili, Servizio Istruzione, Infanzia e Sport, Servizio Ambiente, Servizio Welfare e Coesione Sociale) per fare sinergia su alcuni moduli del programma di formazione specifica. All'interno di ciascun Servizio ci sono competenze pregiate che possono risultare utili per far comprendere ai giovani in SC l'articolazione e la molteplicità dei servizi offerti dall'Amministrazione pubblica. Al contempo la strutturazione di moduli comuni può favorire il contatto e lo scambio di esperienze e competenza anche tra gli stessi giovani in servizio civile presso Servizi comunali diversi. 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 amministrativi e di tutti i Servizi coinvolti trasversalmente sul progetto.

#### **ACCOGLIENZA**

I principali obiettivi di questa fase possono essere riassunti in:

- fornire ai giovani le informazioni e conoscenze necessarie per potersi inserire nel contesto che li accoglie
- conoscere le loro aspettative, esperienze e impostare il patto formativo.

In pratica, attraverso l'osservazione partecipante nelle attività e nel contesto lavorativo i giovani saranno impegnati nel comprendere ruolo e compiti delle persone che lo popolano e gli strumenti di lavoro disponibili.

Attraverso, inoltre, i momenti di incontro con gli O.L.P. (calendarizzati mensilmente, con l'aggiunta degli incontri di gruppo) si proporranno attività di reciproca conoscenza e di esplicitazione delle aspettative, talenti, richieste.

#### **FORMAZIONE**

La formazione pensata per i giovani operatori volontari che aderiranno al progetto prevede un percorso di incontri strutturati con professionisti dei vari Servizi del Comune di Trento e dello Sportello Giovani Civico 13. I contenuti sono strutturati per supportare i giovani nella comprensione dei contesti in cui andranno ad operare e saranno focalizzati in modo specifico sulla dimensione digitale.

Il percorso avrà una durata complessiva di 93 ore, concentrandosi maggiormente nel primo periodo di servizio. Per la maggior parte del tempo, la formazione sarà gestita attraverso incontri dialogici e partecipativi, talvolta in forma laboratoriale. Compito dell'OLP e del formatore sarà anche quello di orientare i volontari rispetto a percorsi ed esperienze formative che possano permettere loro di colmare lacune o di approfondire tematiche di loro interesse.

#### **ATTIVITÀ**

A partire dal secondo mese di servizio e fino alla fine del servizio i giovani diventeranno sempre più autonomi rispetto al piano operativo proposto e concordato e potranno a loro volta proporre ulteriori attività/iniziative coerenti con le finalità del progetto e con i loro obiettivi di crescita.

Nell'espletamento di tali attività i volontari saranno costantemente affiancati dall'OLP e condotti gradualmente verso il raggiungimento del maggior grado possibile di autonomia operativa e organizzativa e saranno impegnati nelle varie attività previste dal progetto in relazione alle attitudini possedute e al grado di interesse manifestato.

#### **VALUTAZIONE**

I giovani saranno costantemente stimolati a concentrarsi sulla valutazione della propria esperienza e del proprio approccio sia ai percorsi formativi che all'attività più strettamente lavorativa.

In tutte le fasi il ruolo dell'O.L.P sarà finalizzato a promuovere la maggior autonomia possibile dei giovani, valorizzando anche il lavoro in coppia e/o in team. L'attività dei giovani verrà gestita e programmata con regolarità attraverso incontri di programmazione e verifica in team e sarà integrata con le altre aree del Servizio attraverso la partecipazione alle riunioni di programmazione. Ai giovani operatori volontari verrà proposto un diario di servizio finalizzato al report conclusivo dell'attività svolta.

Il Comune di Trento, con tutti gli spazi coinvolti in questo progetto di Servizio Civile, si impegna a garantire il mantenimento delle attività di formazione anche in "modalità agile", se necessario per esigenze sanitarie.

In base all'esperienza del progetto di SCU digitale in corso abbiamo ritenuto utile proporre un piano formativo unico di formazione specifica trasversale ai due progetti previsti nel programma "#TrentoTiAiuta con il digitale 2023-24: InComune è più facile!". Si prevedono tre mesi iniziali di formazione intensiva negli ambiti che coinvolgono tutti i Servizi Comunali impegnati nella digitalizzazione della cittadinanza: Welfare e Coesione Sociale, Biblioteca e Archivio storico, Decentramento e Innovazione e transizione digitale. Con questa

preparazione i giovani volontari in Servizio Civile avranno uno sguardo d'insieme sul funzionamento dei servizi dell'Amministrazione Comunale, successivamente avranno modo di focalizzarsi e impegnarsi nelle attività specifiche dei singoli progetti, approfondendo conoscenze e competenze. Di seguito le principali aree di intervento:

#### **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.

- I servizi al cittadino. Principale normativa e principali servizi rivolti al cittadino (a livello nazionale, provinciale e Territorio val d'Adige);
- Il Servizio welfare e coesione sociale. Mandato, organigramma, servizi e opportunità rivolte ai cittadini.

#### **Area competenze professionali.**

Sistema dei servizi e lavoro d'equipe.

- Formazione generale e specifica sicurezza rischio basso: formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile.
- La comunicazione online del Comune di Trento: siti, social network. Organizzazione e progettazione della comunicazione digitale.
- La comunicazione: Articolo 21 della Costituzione, legge sulla stampa, norme sulla trasparenza, differenza tra comunicazione e informazione, stesura dei comunicati stampa, etc...
- Le politiche giovanili del Comune di Trento: creatività giovanile spazi, progetti e servizi. Come sono organizzate le Politiche Giovanili del Comune di Trento.
- 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.
- Welfare state e Costituzione. Sussidiarietà verticale ed orizzontale. Volontariato: limiti ed opportunità.
- L'accesso ai servizi. Informazione e orientamento per l'accesso ai servizi.
- La biblioteca pubblica.
- Il front-office: aspetti organizzativi e relazionali.
- Il rapporto col pubblico: la "user education".

#### **Area competenze personali**

- La relazione d'aiuto: accoglienza, analisi del bisogno e l'ascolto empatico.
- Insegnare ad insegnare - osservazione partecipante, comunicazione efficace.
- Comunicazione interpersonale: linguaggio e comunicazione con persone di età e capacità diverse.

#### **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 e funzionamento dei moduli online per la presentazione di istanze tramite lo Sportello online del Comune di Trento.
- Digitalizzazione pagamenti tramite sportello online. Digitalizzazione dei pagamenti tramite Sportello online del Comune di Trento, principi e funzionamento (pagoPA, ecc.).
- 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.
- 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.)
- CAD. Introduzione e presentazione dei principi che guidano il Codice dell'Amministrazione Digitale. Digitalizzazione dei servizi delle organizzazioni pubbliche e private.
- Anagrafe digitale ANPR. Cambio residenza. Cambio medico. Disponibilità scrutatori.
- Supporto all'utenza, iscrizione al nido. Procedura di iscrizione al nido d'infanzia, presentazione telematica e suo corretto interfacciarsi con l'applicativo in architettura.
- Supporto all'utenza, scuole materne. Scuole materne e sistema pagamento mense.
- Media library on Line. Le risorse digitali su MLOL.
- I dispositivi d'accesso alle risorse di MLOL.
- Il Web 2.0 per gli utenti della biblioteca: il sito e la comunicazione via web.

- Le risorse digitali della BCT e la BDT (Biblioteca digitale Trentina).
- La conservazione digitale, i progetti della Biblioteca digitale Trentina e le collaborazioni con altre banche digitali.
- Risorse open per le biblioteche pubbliche.

**Le ulteriori 38 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 2023-24: 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.