SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO SPECIFICO PER IL "SERVIZIO CIVILE DIGITALE"

TITOLO DEL PROGETTO

AUTONOMIA DIGITALE PER TUTTI

SETTORE E AREA DI INTERVENTO

Settore: A – assistenza | **Area:** 14 – altri soggetti in condizioni di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO

Le precedenti esperienze di servizio civile digitale hanno evidenziato quanto sia importante garantire tutela e assistenza alla cittadinanza che sempre più per situazioni contingenti deve approcciarsi a pratiche digitali.

Le esperienze vissute con la pandemia e la situazione di incertezza mondiale con conseguente rincaro della vita devono ripensare, rafforzare ed adeguare gli assetti istituzionali e le politiche pubbliche. Devono rinnovare e rinsaldare le relazioni con le comunità territoriali e i cittadini a fronte dell'emersione di nuove o più acute vulnerabilità e marginalità sociali.

Il programma **"FACILITAZIONE DIGITALE TERRITORIALE"** intende favorire la Resilienza e il rilancio a livello locale, attraverso azioni di educazione e mediazione per facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi digitali, la sollecitazione del ruolo attivo dei cittadini, la promozione del dialogo fra gli attori pubblici e privati in campo per la tutela dei cittadini e il supporto alla conoscenza e l'accesso ai beni culturali dei comuni dei territori coinvolti.

In linea con gli obiettivi del programma i progetti che ne fanno parte contribuiscono, ciascuno per la sua parte, al supportare i cittadini del territorio delle aree metropolitane di Ferrara e dei comuni modenesi dell'area nord attraverso **l'educazione digitale e la promozione dell'accesso ai servizi pubblici digitali (sanitari, assistenziali, di ricostruzione, ecc…) con il potenziamento delle attività di orientamento e informazione dei servizi stessi**.

In questo senso i progetti dei quattro enti co-programmanti si inseriscono nell'ambito d'azione f

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

In linea con gli obiettivi del programma il progetto ha come **obiettivo principale quello di accrescere l'autonomia dei cittadini nell'uso dei servizi online** da parte dei cittadini appartenenti a categorie più fragili in termini di divario digitale (SPID, CIE, PagoPA, ANPR, fascicolo sanitario digitale) **attraverso lo sviluppo di competenze digitali di base** e contribuire così a superare il gap sulle competenze**.**

Il progetto “unione digitale” si collega così agli obiettivi dell’Agenda 2030:

Obiettivo 4: fornire un’educazione di qualità, equa e inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti. Target di riferimento:

- **4.4** Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale.
- **4.6** Entro il 2030, assicurarsi che tutti i giovani e una parte sostanziale di adulti, uomini e donne, raggiungano l’alfabetizzazione e l’abilità di calcolo

Obiettivo 10: **ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni.** Target di riferimento:

- **10.2** Potenziare e promuovere l’inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro.
- **10.4** Adottare politiche, in particolare fiscali, salariali e di protezione sociale, per raggiungere progressivamente una maggior uguaglianza.

In questo senso si collega alle seguenti attività previste dalla sperimentazione del servizio civile digitale:

- promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini, il rafforzamento del capitale umano del Paese, attraverso la proposta di servizi di “facilitazione digitale” e di percorsi educativi;
- sostenere l’inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità o a particolari categorie di persone.

Più nello specifico, si intende intervenire sulle criticità per raggiungere i seguenti risultati attesi:

Bisogno 1: Raggiungere le frazioni e i territori periferici

Risultato atteso: **Attivazione di servizi nei presidi nei territori e frazioni più distanti del territorio dell’Unione delle Terre d’Argine.**

Per garantire l’**accessibilità ai servizi pubblici** e assicurare i diritti di base a tutti i cittadini, è fondamentale raggiungere fisicamente le frazioni che, per varie ragioni, spesso non dispongono di sportelli costantemente attivi dell’**Unione delle Terre d’Argine**. Questa difficoltà, presente da tempo, può essere in parte superata grazie alla digitalizzazione dei servizi pubblici: il cittadino non è più obbligato a recarsi fisicamente presso il Comune, ma può accedere ai servizi online. Tuttavia, questa modalità va **incentivata e resa nota a tutti i cittadini**, con particolare attenzione a coloro che sono meno familiari con le nuove tecnologie o più fragili. Per questo motivo, un obiettivo strategico è **creare punti di accesso nelle frazioni dell’Unione delle Terre d’Argine**, facilitando l’uso dei servizi digitali, diffondendo informazioni e offrendo un **supporto concreto alla cittadinanza**.
Il processo può essere ulteriormente rafforzato attraverso **attività di promozione e informazione durante eventi, sagre e mercati locali**, in modo da intercettare direttamente la popolazione.

Indicatori ex post:

- Aumentare al **50% il numero di cittadini che accedono ai servizi pubblici digitali**.
- Estendere la **copertura territoriale di almeno 1 giornata aggiuntiva nei presidi delle frazioni** e intercettare circa **il 10% degli utenti fuori sede**.

Bisogno 2: Promozione del diritto alla cittadinanza digitale

Risultato atteso 2: **Riduzione del digital divide tramite CIE e strumenti digitali**

Nonostante la crescente disponibilità di servizi pubblici digitali e strumenti come software e applicazioni, una parte della cittadinanza dell'**Unione delle Terre d'Argine** incontra ancora difficoltà nell'accesso e nella fruizione dei servizi online. Queste difficoltà derivano da conoscenze superficiali degli strumenti digitali, scarsa familiarità con le modalità di accesso e insufficiente supporto e formazione.
In particolare, la mancata padronanza della **Carta di Identità Elettronica (CIE)** limita l'autonomia dei cittadini nell'interagire con la Pubblica Amministrazione, accentuando il digital divide e generando disuguaglianze nell'esercizio dei diritti digitali e civici.
Un obiettivo strategico è **promuovere l'autonomia digitale dei cittadini**, rafforzare la **cittadinanza attiva** e rendere concreto il **diritto di accesso ai servizi pubblici digitali**, attraverso attività mirate di:

- Facilitazione all'accesso ai servizi digitali tramite la CIE
- Educazione all'uso consapevole e sicuro della CIE
- Accompagnamento all'autonomia nell'utilizzo dei servizi digitali

Risultato atteso (ex post – impatto previsto):

- Almeno il **70% dei cittadini assistiti** in grado di completare autonomamente procedure digitali con la CIE.

Indicatore ex post:

- Presenza stabile di **sportelli di accesso ai servizi pubblici digitali nei Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine**, con documentata attività di supporto all'utilizzo della CIE e registrazione dei cittadini accompagnati verso l'autonomia digitale.

Bisogno 3: Sviluppo e diffusione dell'educazione digitale

Risultati attesi 3: **Educazione digitale: conoscenze di base e avanzate, con attenzione alla sicurezza online**

Dai dati forniti dai servizi informatici, sportelli sociali, ufficio scuola emerge la poca o totale mancanza di conoscenza in merito ai rischi della rete riguardo la diffusione dei propri dati, immagini e in generale della tutela della propria persona. Le azioni intraprese fino a questo momento risultano ancora poco efficaci. Molto spesso infatti l'utilizzo diffuso di applicazioni, web, email eccetera non è accompagnato da una adeguata informazione e formazione sui rischi connessi ad un utilizzo poco consapevole e superficiale dei servizi on-line.
Per tale ragione, un importante obiettivo da raggiungere risiede nella possibilità di fornire all'utenza che si presenta presso gli sportelli, anche informazioni basilari per assicurare una tutela maggiore dei cittadini stessi. Tale obiettivo viene raggiunto sia nell'assistenza durante pratiche ordinarie nelle quali si informa il cittadino anche di questi rischi sia attivando percorsi formativi e strumenti di divulgazione informativa (brochure, volantini, video ecc.).
Per tale ragione è necessario insistere e dare continuità alle proposte.
Inoltre grazie alla creazione di momenti formativi per target specifici di popolazione e su temi altrettanto specifici, si può allargare il numero di persone coinvolte

Indicatore ex post: aumento delle competenze digitali tra i giovani, anziani e stranieri del 25%.

La volontà di **co-programmare** per il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati sopra descritti nasce dalla comune visione dei tre enti pubblici coinvolti sul **rispetto dei diritti dei cittadini**, che, alla luce della Costituzione Italiana, non vanno solo affermati e difesi, ma anche **diffusi e promossi concretamente** in tutte le azioni sul territorio.
Il **valore aggiunto della co-programmazione** deriva dalla condivisione di intenti e dalla volontà di intervenire in modo coordinato sul territorio, sfruttando l'opportunità di mettere a fattor comune esperienze, approcci metodologici diversi e interventi su un'area significativa della **Regione Emilia-Romagna**.
Accanto al confronto tra modelli organizzativi, la co-programmazione favorisce anche la **collaborazione e l'integrazione delle risorse** degli enti coinvolti, rafforzando la rete tra soggetti pubblici e del terzo settore.
L'apporto specifico dell'**Unione delle Terre d'Argine** si realizza attraverso la rete dei suoi Comuni, che permette di **mettere in relazione enti locali e soggetti del terzo settore**, condividere progetti e buone pratiche e valorizzare esperienze diverse a tutela dei diritti, del benessere delle persone e delle comunità.
Da tempo, enti pubblici e associazioni locali valorizzano la logica della **sussidiarietà e della co-progettazione**, integrando conoscenze e competenze in grado di sostenere il sistema territoriale e creare nuove partnership socialmente qualificate e responsabili. La co-progettazione consente di **ampliare momenti di collaborazione, favorire lo scambio di idee tra soggetti diversi** e trovare soluzioni condivise a problemi comuni.

RUOLO ED ATTIVITÁ DEGLI OPERATORI VOLONTARI

Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)

L'arrivo all'interno delle sedi di attuazione degli operatori volontari in servizio civile e tutto ciò che ne deriverà in seguito, può essere esemplificato attraverso le seguenti fasi:

Fase dell'avvio, accoglienza e conoscenza (PRIMO MESE)

Il primo giorno di avvio si svolgerà, per tutti i volontari, in coerenza con quanto indicato nel programma "**OCCASIONE DI INCONTRO/CONFRONTO CON I GIOVANI"**.

Fase di affiancamento e progressiva autonomia (SECONDO MESE e a seguire fino al termine del servizio)
È la fase in cui, con il supporto dell'OLP, affiancheranno gli operatori volontari nelle attività e nella conoscenza della sede e delle attività che vengono svolte.
L'operatore volontario apprende metodologie e modalità degli interventi e dal progetto diventa parte integrante del gruppo di lavoro che realizza gli interventi previsti. Progressivamente l'operatore volontario gestirà spazi di autonomia attraverso lo sviluppo dell'analisi, della capacità propositiva, organizzativa e gestionale di alcune attività nella prospettiva di assumere consapevolezza del suo ruolo di "facilitatore digitale". In generale, nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica delle attività.

Come inoltre previsto **dalla voce GMO** una cura particolare sarà dedicata all'accompagnamento dei **giovani con minori opportunità** inseriti all'interno del presente progetto.

L'impegno previsto è **di 25 ore settimanali, per un monte ore annuo di 1.145 ore, articolato su 5 giorni settimanali**, salvo diverse esigenze delle strutture e/o servizi concordate in fase di organizzazione mensile dell'impegno con gli OLP.

L'orario, flessibile, potrà essere svolto continuativamente o, in ragione di particolari esigenze di servizio, intervallandolo. Inoltre, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto, **in particolare le attività trasversali e comuni a tutte le sedi A1.1.5**, l'ente impiegherà i volontari, per un periodo **non superiore ai sessanta giorni**, in altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto. Per quanto riguarda lo svolgimento di tali attività si farà riferimento al Punto 6 del "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del Servizio Civile Universale".

L'arrivo all'interno delle sedi di attuazione degli operatori volontari in servizio civile e tutto ciò che ne deriverà in seguito, può essere esemplificato attraverso le seguenti fasi:

ATTIVITÀ PREVISTE	ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI
1.1 SPORTELLO DI FACILITAZIONE DIGITALE NELLE PERIFERIE	**A1.1.1 Apertura quotidiana dello sportello** Gli operatori volontari garantiscono la presenza quotidiana a supporto degli utenti, assistendoli nell'uso dei servizi digitali dell'ente. L'attività deve essere svolta come supporto al personale, senza sostituirlo, nel rispetto delle procedure interne e della normativa sulla privacy**.** **A1.1.2 Gestione degli accessi** I volontari collaborano all'organizzazione dell'accesso degli utenti, sia su prenotazione sia libero, seguendo fasce orarie prestabilite. L'erogazione del servizio deve essere flessibile in base all'evolversi della situazione sanitaria, senza assumere responsabilità gestionali. **A1.1.3 Assistenza pratica agli utenti** **Gli operatori forniscono supporto diretto agli utenti nell'uso di smartphone, tablet, PC o telefono, aiutandoli a**: • Creare e gestire caselle e-mail • Acquisire PEC e SPID • Registrarsi su siti istituzionali • Compilare modulistica e inviare richieste online per contributi economici o prestazioni socio-sanitarie • Prenotare prestazioni online • Utilizzare servizi pubblici digitali • Accedere a applicazioni nazionali (es. Digital DGC, APP IO) • Usare nuovi strumenti digitali introdotti, anche per emergenze straordinarie (es. link sicuri per segnalazioni contatti stretti). Questa assistenza è di accompagnamento e supporto, senza sostituire le funzioni del personale qualificato dell'ente. **A1.1.4 Orientamento dei cittadini** Gli operatori orientano i cittadini, con particolare attenzione a anziani e stranieri, sul ruolo degli URP e sulle modalità corrette di accesso ai servizi digitali. L'attività è condotta in collaborazione con il personale dell'ente e eventuali partner, come supporto alla cittadinanza**.** **A1.1.5 Servizio di Facilitazione Digitale Itinerante** Gli operatori volontari supportano l'attivazione e il funzionamento degli sportelli itineranti: • Identificano luoghi e orari strategici per garantire la massima fruizione (es. giorni di mercato nelle frazioni)

	• Collaborano alla programmazione del calendario di apertura degli sportelli itineranti • Supportano la realizzazione di sportelli diffusi sul territorio e le attività di assistenza all'utenza, sempre sotto la supervisione del personale qualificato
1.2 SUPPORTO AGLI UTENTI NEI SERVIZI	**A1.2.1 – Supporto alla divulgazione dei servizi digitali** Gli operatori volontari collaborano con il personale dell'ente per facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi pubblici digitali. La loro attività consiste in **supporto informativo e promozionale**, garantendo che le informazioni siano comprese e fruibili, senza assumere responsabilità gestionali o decisionali. **A1.2.2 – Campagna informativa multi-canale** Gli operatori supportano la realizzazione di campagne informative tramite **social network, siti web, carta stampata e altri canali istituzionali**, rivolte alla cittadinanza per promuovere la conoscenza e l'uso dei servizi digitali disponibili, sia presso l'ente sia presso enti pubblici collegati.fc-cache -f -v In particolare, il supporto dei volontari riguarda: • Accompagnare i cittadini nell'**erogazione delle credenziali SPID** • Fornire informazioni sull'**uso dei sistemi di identità digitale a autenticazione forte** (SPID e accesso con CIE) per accedere ai servizi online • Promuovere la conoscenza dei **servizi digitali locali** dell'ente, come la possibilità di prenotare appuntamenti online • Diffondere informazioni sui servizi digitali a **livelli territoriali differenti**: o **Locale**: Unione delle Terre d'Argine – cambio di residenza digitale, modulistica per iscrizione ai servizi scolastici o **Regionale**: accesso unitario SUAP, fascicolo sanitario elettronico o **Nazionale**: AppIO, servizi dell'ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente), PagoPA, con particolare riferimento alla gestione di **certificazioni e autocertificazioni dei dati personali**. -
2 EDUCAZIONE E FORMAZIONE AI SERVIZI DIGITALI E SUPPORTO ALLA CIE	**A2.1 – Rilevazione dei bisogni formativi** Gli operatori volontari supportano la raccolta di informazioni sui bisogni formativi degli utenti attraverso **questionari mirati**, contribuendo a identificare le aree di maggiore necessità senza assumere funzioni decisionali o gestionali. **A2.2 – Pianificazione delle attività formative** I volontari collaborano alla **definizione dei calendari e alla programmazione dei corsi**, coordinandosi con gli operatori delle strutture coinvolte. La responsabilità della pianificazione finale resta al personale qualificato dell'ente. **A2.3 – Predisposizione di strumenti e spazi** Gli operatori supportano la preparazione e lo sviluppo di **strumenti digitali e delle strutture** che ospiteranno le attività formative, in collaborazione con enti partner, garantendo che le risorse siano pronte per l'erogazione dei corsi. **A2.4 – Realizzazione di corsi, workshop e seminari** Gli operatori volontari assistono nell'organizzazione e nello svolgimento di **workshop, seminari, incontri con le scuole e lezioni frontali**, con l'obiettivo di promuovere l'alfabetizzazione digitale della cittadinanza, supportando gli istruttori e facilitando la partecipazione dei cittadini.

	A2.5 – Supporto all'uso dei servizi digitali I volontari offrono assistenza pratica e orientamento all'utenza per l'uso sicuro e consapevole dei servizi digitali, in particolare: • Rilascio e attivazione **SPID** con il fornitore Lepida • Installazione e configurazione **AppIO** • Consultazione del **Fascicolo Sanitario Elettronico** • Uso delle funzioni digitali della **CIE**, con supporto al rilascio e all'accesso ai servizi • Pagamenti digitali sicuri (es. PagoPA) • Uso sicuro di **firma digitale e domicilio digitale** • Accesso alla piattaforma **ANPR** Tutte le attività sono svolte come **supporto e accompagnamento**, senza sostituire il personale dell'ente né assumere responsabilità sui procedimenti. **A2.6 – Materiali didattici multimediali** Gli operatori volontari supportano l'uso di materiali didattici multimediali, come quelli forniti da **Pane & Internet** (audio e video) e **Digitale Comune** (video "Come imparo"), per arricchire l'offerta formativa e facilitare la comprensione dei contenuti. **A2.7 Campagna informativa sull'uso degli strumenti digitali** I volontari collaborano a campagne informative volte a promuovere l'uso di strumenti digitali online come **alternativa all'accesso fisico** ai servizi, in collaborazione con gli enti partner, fornendo informazioni e supporto alla cittadinanza. **A2.8 Incontri individuali di supporto** Gli operatori volontari possono assistere singoli cittadini per **problemi specifici**, come: installazione di AppIO, creazione di un indirizzo e-mail personale, consultazione e utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico, sempre come figure di accompagnamento sotto la supervisione del personale qualificato.
3 FORMAZIONE DIGITALE CON FOCUS SULLA SICUREZZA INFORMATICA	**3.1 Rilevazione dei bisogni formativi** Gli operatori volontari collaborano nella raccolta di informazioni sui bisogni formativi degli utenti mediante questionari mirati, al fine di individuare le aree di maggiore necessità. Il ruolo dei volontari è di supporto alla rilevazione, senza assumere responsabilità decisionali**.** **3.2 – Pianificazione delle attività formative** I volontari supportano la programmazione dei corsi e la definizione dei calendari, in coordinamento con gli operatori delle sedi. La responsabilità finale sulla pianificazione resta al personale qualificato dell'ente, mentre i volontari facilitano l'organizzazione e l'accesso dei cittadini alle attività**.** **3.3 – Realizzazione dei corsi e incontri individuali** Gli operatori volontari assistono nello svolgimento di corsi di formazione e incontri individuali per orientare i cittadini nella gestione informatica dei propri dati, in particolare: username e password (buone pratiche nella scelta e meccanismi di salvataggio delle password), firewall, backup di sicurezza, gestire transizioni online, crittografia, protocollo https, certificato digitale, firma digitale, meccanismi di autenticazione, principali minacce informatiche come virus, malware, phishing e relative misure di protezione.

Tutte le attività devono essere svolte nel rispetto del **Prontuario del Servizio Civile Universale**, come azioni di **supporto, accompagnamento e promozione dell'accesso ai servizi digitali**, valorizzando il ruolo strategico dei volontari senza sostituirsi al personale dell'ente.

Gli operatori volontari, nel loro ruolo di "facilitatori digitali" terranno conto di quanto indicato nel Programma quadro del "servizio civile digitale:

- l'apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet sono effettuate dal facilitatore
- eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati
- la navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica
- la navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima
- si possono stampare elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio

a conclusione di ogni sessione individuale, è necessario:

- provvedere alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati
- eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti

Durante le sessioni di facilitazione non sarà consentito:

- eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio
- utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali
- consultare siti pornografici, siti che incitino all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana
- praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi
- utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer"

Prima dell'inizio dell'incontro di facilitazione, gli operatori avranno cura che l'utente:

- compili un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l'informativa sul trattamento dei dati raccolti
- prenda atto delle informazioni ricevute, con l'apposizione della firma, e acconsenta sia al trattamento dei dati per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso.

Questionario di registrazione anonima dei dati statistici

Al termine di ogni sessione di facilitazione, il facilitatore compila un apposito questionario, anche in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso.

Attività trasversali a tutti i servizi

Nel caso in cui la sede di attuazione di progetto preveda un periodo di chiusura complessivamente superiore a un terzo dei giorni di permesso ordinari (ad esempio chiusura periodo estivo, vacanze natalizie e pasquali) gli operatori volontari verranno temporaneamente trasferiti (previa autorizzazione specifica del Dipartimento) presso altra sede accreditata dell'ente per portare avanti analoghe attività di progetto, ma anche archiviare i dati degli utenti, sistemare la documentazione relativa alle attività svolte nei periodi antecedenti la chiusura, preparare il materiale destinato alla realizzazione delle attività successive o continuarle in base alla disponibilità della sede.

Occasione di incontro/confronto con i giovani

Le occasioni di incontro/confronto proposte ai volontari nel programma sono tre.

1) Il **primo incontro** verrà realizzato in occasione del giorno di avvio del servizio. Si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30 circa e saranno presenti lo staff dell'Ufficio Giovani del Comune di Medolla e Ferrara, rappresentanti degli enti coprogrammanti dell'Unione Comuni Modenesi Area Nord, l'Unione dei Comuni delle Terre d'Argine e degli enti di accoglienza. L'incontro è articolato in tre fasi:

a) accoglienza, saluti, presentazione dello staff, conoscenza reciproca, icebreaking per creare un clima rilassato e di fiducia
b) breve presentazione del Programma nel suo complesso e dei progetti che lo compongono, illustrazione dei diritti e doveri degli operatori volontari e degli enti, distribuzione e spiegazione della modulistica da adottare in servizio, firma della documentazione burocratica e compilazione del questionario di ingresso
c) incontro dei giovani con i relativi operatori locali di progetto al fine di instaurare un primo contatto e concordare le prime fasi operative, scambio di idee e pensieri per rilevare le aspettative rispetto al percorso che sta iniziando

2) Il **secondo incontro** è previsto tra il 6° e 7 mese di avvio del servizio. È rappresentato dall'Assemblea Provinciale dei giovani organizzata dal Co.Pr.E.S.C. (ente di Rete di programma) in collaborazione con gli Enti di Servizio Civile. L'incontro si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30 e sarà un momento importante affinché i giovani provenienti dalle diverse realtà possano confrontarsi fra loro e con i loro rappresentanti, gli OLP, i formatori e i Referenti degli Enti. L'incontro sarà introdotto dallo speech di una figura significativa del territorio su temi culturali ed etici in riferimento alla cittadinanza attiva e al protagonismo giovanile. Sono previste testimonianze di ex volontari di Servizio civile. Sulla scia di queste suggestioni iniziali, i giovani si divideranno in piccoli gruppi per condividere riflessioni, proposte e idee riguardo il mondo giovanile nel suo insieme, con particolare riferimento a quello del volontario e di come questo possa impattare sugli obiettivi del programma e dei progetti che li vedono coinvolti.

3) Il **terzo incontro** si svolgerà tra l'11° e il 12° mese di servizio. Anche questo si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30. Di fronte a una rappresentanza di figure istituzionali e di partner di progetto, i volontari potranno illustrare il proprio percorso portando proposte e idee di miglioramento dei servizi, tra le quali, si auspica, potrebbero emergerne alcune di particolare interesse, da realizzare concretamente con il supporto degli enti.

A tutti e tre gli incontri saranno invitati gli OLP, tutte le figure accreditate per lo SCU, i formatori, il referente per il tutoraggio e la valorizzazione delle competenze, i rappresentanti degli enti e degli organismi partner di progetto.

In aggiunta a questa iniziativa gli Enti coprogrammanti, in linea con il filone comunicativo di promozione dei valori della cooperazione, della solidarietà, della pace, del Servizio civile Universale e in risposta al nuovo approccio richiesto agli Enti di Servizio civile non solo nei confronti del territorio e della comunità, ma soprattutto degli operatori volontari previsto e richiesto dai cambiamenti normativi introdotti dal D. LGS. 40/17 e recepiti nel Piano Triennale , valuterà l'opportunità di organizzare nell'anno di servizio ulteriori eventi che abbiano carattere provinciale o regionale al fine di trasmettere ai giovani una visione ancora più ampia e prospettica del sistema servizio civile.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E DISSEMINAZIONE

L'attività di comunicazione e disseminazione si realizzerà attraverso quanto previsto dall'art. 4 dell'accordo di rete con il Copresc allo specifico punto b (*Attività di sensibilizzazione, disseminazione, di orientamento del SC)* rivolte ai giovani e alle comunità con incontri nelle scuole superiori, nelle sedi universitarie, nei centri di aggregazione giovanile, oltre che produzione di materiale cartaceo, comunicazione web e social, comunicati stampa e attività di sportello.
Il Comune di Ferrara, l'Unione delle Terre d'Argine e l'Unione Comuni modenesi Area Nord promuoveranno il Servizio Civile Universale Digitale anche attraverso la propria rete formale e informale per divulgare notizie, immagini, video relativi alle attività svolte dai volontari per sottolinearne l'impegno e condividere con la comunità finalità, obiettivi, interventi e risultati del Servizio.

L'attività di promozione, comunicazione, informazione e disseminazione avverrà utilizzando diversi canali di comunicazione, da quelli più tradizionali, al web, social, senza dimenticare le iniziative in presenza, per rinsaldare le relazioni attraverso un confronto più empatico.
Si svilupperà un piano di comunicazione articolato secondo gli elementi nel programma.

Giovani con minori opportunità

Come inoltre previsto dalla voce relativa ai GMO inserita sul portale informatico HELIOS, una cura particolare sarà dedicata all'accompagnamento dei giovani con minori opportunità inseriti all'interno del presente progetto.
Il criterio di selezione scelto è la condizione economica (necessario presentare ISEE con valore inferiore ai 15.000 Euro).

Tutoraggio e certificazione delle competenze

Gli operatori volontari saranno coinvolti nelle attività di tutoraggio, come indicato nella sezione dedicata sul portale HELIOS, e nel percorso legato alla certificazione delle competenze come da accordo con ente FORMODENA (vedi allegato), che faranno riferimento alle attività peculiari del progetto. Sono inoltre quelle previste dalla sperimentazione prevista nel Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale".

Percorso di Formazione Generale

Si svolge secondo quanto indicato nel Sistema accreditato al Dipartimento e secondo la modalità "unica tranche" indicata nel sistema Helios.

Percorso Formazione Specifica e di Monitoraggio

Per la formazione Specifica si rinvia rispettivamente alle voci successive del presente progetto.

Le attività di Monitoraggio si svolgono secondo quanto indicato dal Sistema accreditato al Dipartimento e dal Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale".

SEDE DI SVOLGIMENTO

Sedi di attuazione	indirizzo	Operatori volontari
Settore Servizi Informatici e Innovazione Digitale	Via III Febbraio, 2/B Carpi	4

Vitto e alloggio non sono previsti

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI

il servizio si svolge su 5 giorni a settimana per un monte ore settimanale di 25 (1145 ore annuali). orario indicativo 8:30 – 13:30.

Si richiede:

- la disponibilità a partecipare ad eventi, iniziative e formazioni fuori sede, anche per più giornate (es: attività previste dal Programma)
- la partecipazione alle formazioni generali e congiunte con l'ente di rete di programma Copresc, alle verifiche di monitoraggio e agli incontri, eventi, seminari afferenti il servizio civile e proposti dal Copresc e/o dalla Regione Emilia-Romagna
- la partecipazione agli incontri di sensibilizzazione a scuola sul servizio civile facenti parte del progetto "Cantieri Giovani", "YOUTH WORCHER", eventi formativi dedicati ai giovani organizzati dalla regione Emilia Romagna
- flessibilità oraria
- disponibilità all'impegno in giorni festivi e in fasce orarie anche serali (in nessun caso sarà richiesto al volontario di svolgere attività notturna che è da intendersi dalle ore 23.00 alle 06.00 del mattino) per la realizzazione di eventi, usufruendo dei recuperi previsti
- riservatezza sui dati sensibili dei cittadini rilevati attraverso ricerche dell'Ente
- diligenza, riservatezza, disponibilità nei confronti dei destinatari del progetto e degli utenti delle sedi
- disponibilità per un periodo non superiore ai sessanta giorni a svolgere attività di progetto presso altre località non coincidenti con la sede di attuazione del progetto, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo e del programma
- disponibilità all'utilizzo (previo accordo con il volontario) di non più di un terzo dei giorni di permesso concomitanti con la chiusura delle sedi durante i periodi estivi o altre chiusure oltre i giorni di calendario riconosciuti, in occasione di ponti e festività
- la disponibilità, se in possesso di regolare patente B, a guidare i mezzi di proprietà dell'Ente per le attività di progetto (voce 5.1 e 5.3)

All'operatore volontario potrà essere richiesta la disponibilità a trasferirsi (previa autorizzazione Dipartimento delle Politiche giovanili e del SCU) in altra sede, in altro progetto e a rimodulare il proprio servizio e le proprie attività.

Inoltre, per la particolare responsabilità ricoperta dall'operatore volontario nel proprio servizio di "Facilitatore digitale", il volontario deve assicurare che:

- i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza
- le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei
- i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti
- i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati
- qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI

L'ateneo di Modena e Reggio Emilia riconosce l'esperienza del servizio civile svolto presso il Comune quale parte integrante del percorso formativo dello studente (accertata la congruità con il percorso curriculare previsto dai regolamenti didattici dei singoli corsi di studio), attribuendo allo svolgimento completo del Servizio fino a un massimo di 9 crediti, a cui potranno aggiungersi ulteriori crediti, e comunque per un massimo di 9, come attività autonomamente scelte dallo studente, su espresso e motivato accordo tra l'Unione Comuni Modenesi Area Nord e UNIMORE

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE

Metodologia
Per l'azione di reclutamento l'ente capofila, che vuole raggiungere il maggior numero di candidati possibili e dare la maggiore trasparenza possibile alla procedura di selezione, si avvarrà di differenti canali.

Il citato sistema del servizio civile della Regione Emilia-Romagna prevede, durante l'apertura del bando:
- incontri sul territorio tra i giovani e i referenti dell'Ente capofila e degli Enti di accoglienza
- disponibilità degli Enti titolari delle sedi di attuazione del progetto a far visitare le sedi ai giovani interessati, spiegando nel dettaglio il progetto e le attività che prevede

Verrà individuato un referente, in seno all'Ente capofila, per la promozione e la sensibilizzazione dell'Ente capofila e degli Enti di accoglienza.
Per dare la maggiore visibilità possibile a questa opportunità, l'Ente capofila e tutti gli Enti di accoglienza pubblicheranno, ciascuno sul proprio sito se disponibile e in ogni caso sul sito dell'Ente capofila, tutte le informazioni relative allo SCU, ovvero i progetti approvati, i bandi per la partecipazione dei volontari nonché la modulistica relativa e le informazioni per affrontare il colloquio orale.

I candidati potranno prendere visione del progetto reso disponibile sul sito internet dell'Ente e contattare i referenti sia telefonicamente che tramite posta elettronica per una prima informazione. Per tutti i candidati che manifestano l'interesse per il/i progetto/i dell'Ente è consigliata una visita presso la sede di attuazione e un colloquio con gli operatori di servizio. Questa attività ha lo scopo di orientare i giovani ad una scelta del progetto più meditata, in linea con il proprio vissuto e le attitudini personali.

La selezione dei candidati avverrà nel rispetto dell'art.15 del D. Lgs.40/2017, per colloquio, titoli ed esperienza aggiuntive.

Si prevede la nomina di una commissione, con apposito atto dirigenziale, composta da un congruo numero di membri, tra cui un Presidente, un segretario verbalizzante (che si occuperà di stilare i verbali i quali verranno poi approvati con apposito atto dirigenziale) e un numero variabile di altri selettori con competenze tecniche specifiche.
All'apertura del bando verrà effettuata la raccolta delle domande che avverrà in conformità alle previsioni del bando per la selezione degli operatori volontari (di seguito bando). A scadenza del bando, la Commissione si riunirà ed esaminerà le domande valutando i titoli. La commissione stabilirà la data di convocazione per il colloquio che sarà resa nota ai giovani candidati con modalità che garantiscano la trasmissione dell'informazione a tutti (pubblicazione delle date, orari e luoghi sul sito dell'Ente capofila e degli Enti di accoglienza e/o co-progettanti se disponibili, che vale come convocazione formale, nel rispetto del bando, ovvero eventuale ulteriore modalità prevista dal bando stesso.
Il giorno del colloquio, il segretario verbalizzante effettua l'appello dei candidati e procede alla identificazione formale. La mancata presentazione equivale a rinuncia e viene messa a verbale. Al termine del colloquio di ciascun candidato, a porte chiuse avviene la valutazione utilizzando la scheda e attribuendo il punteggio. Infine vengono stilate le graduatorie per ciascuna sede di attuazione che, assieme ai verbali, saranno approvate con apposito atto dirigenziale.
Sul sito dell'ente capofila e degli enti di accoglienza, se disponibili, vengono pubblicate le graduatorie, sia provvisoria (prima dell'approvazione del Dipartimento) che definitiva (dopo l'approvazione del Dipartimento).

Strumenti e tecniche utilizzati:

Reclutamento

In aggiunta al sito Internet dell'Ente capofila e a quelli degli Enti di accoglienza, si potranno utilizzare anche altri mezzi, impiegando strumenti diversi (manifesti, locandine, dépliant, lettere informative a famiglie e ragazzi, annunci radiofonici, pubblicazione su quotidiani locali e riviste di settore), ma sempre cercando di trasmettere un messaggio chiaro e univoco sull'esperienza di SCU.

Per il reclutamento dei giovani molto importanti sono le attività di promozione svolte con coordinamento a livello provinciale, sfruttando la rete degli Enti e realizzando incontri distrettuali nei quali sono presenti tutti gli Enti che hanno un progetto attivo in quel territorio, in modo da fornire ai giovani un'ampia scelta di progetti a cui poter aderire. Altri momenti di informazione durante l'apertura dei bandi sono svolti in occasione di eventi e manifestazioni rivolte ai giovani. Si potranno organizzare momenti informativi nelle scuole superiori e nelle università. La distribuzione di volantini o la presenza di banchetti informativi in luoghi strategici di frequentazione dei giovani o in occasioni pubbliche saranno importanti per arrivare a un maggior numero possibile di candidati. Anche le informazioni che gli operatori delle singole sedi di attuazione possono fornire ai giovani e alle loro famiglie costituiscono un importante veicolo di promozione della possibilità di partecipare a un progetto di servizio civile universale in quella sede e per quel settore di intervento.

Selezione

La selezione si avvale delle seguenti tecniche (con relativi strumenti):
- colloquio individuale (scheda valutazione candidato)
- valutazione dei titoli (scala di valutazione)
- profilazione dei candidati per le finalità previste dal report annuale (database informatico)

Per mettere il giovane a suo agio i membri della commissione interagiscono con il candidato uno alla volta. Se necessario, sarà coinvolto un mediatore culturale per ognuna delle culture rappresentate dai candidati. Per la selezione sarà scelta una sede facilmente raggiungibile da parte dei giovani anche con mezzi pubblici e sarà fissato un orario che permetta anche ai ragazzi che abitano lontano di giungere senza particolari sforzi. La non presentazione al colloquio equivale a una rinuncia e sarà messa a verbale. L'ordine dei colloqui sarà stabilito mediante l'estrazione a sorte di un numero progressivo da parte di ogni candidato. Per esigenze particolari di studio, lavoro o personali debitamente motivate e concordemente con tutti i giovani da sottoporre al colloquio, si potrà stabilire un ordine differente. Il colloquio è pubblico, mentre la valutazione avviene a porte chiuse, immediatamente dopo aver esaminato ciascun candidato. Le graduatorie sono compilate in un foglio elettronico che permetta anche il conteggio automatico dei punteggi.

Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori

Il criterio di selezione, come indicato anche ai punti precedenti, ha la finalità di cercare di garantire la riuscita del progetto puntando molto anche sulla consapevolezza dei giovani rispetto alle attività ed al ruolo che andranno a coprire con l'esperienza di servizio civile universale, pertanto le variabili e i relativi indicatori che saranno considerati sono:

- Il background dei candidati attraverso la valutazione delle esperienze precedenti di volontariato soprattutto nello stesso settore del progetto
- Le precedenti esperienze dei ragazzi sia dal punto di vista formativo che delle competenze soprattutto in settori affini a quelli del progetto tramite la valutazione dei titoli di studio e delle altre competenze/esperienze
- Il livello delle conoscenze relative al Servizio Civile Universale, al progetto e all'area di intervento sulla quale verte il progetto
- Il livello di conoscenza dell'Ente dove si realizzerà il progetto, ivi comprese precedenti esperienze di volontariato presso l'Ente capofila o gli Enti di accoglienza
- La disponibilità, flessibilità e reale motivazione a effettuare l'esperienza di SCU e in particolare nell'ambito del progetto, da accertare attraverso il colloquio

Criteri di selezione

Si è scelto uno strumento di selezione agile ma allo stesso tempo in grado di fornire un ritratto abbastanza accurato dei candidati sia per quanto riguarda le loro conoscenze ed esperienze, sia relativamente al loro interesse a vivere interamente l'esperienza del servizio civile.

Orientamento

(partecipazione facoltativa, ma fortemente consigliata)

I candidati potranno prendere visione del progetto reso disponibile sul sito internet dell'Ente per una prima informazione. All'interno del sito è possibile inoltre accedere all'offerta progettuale provinciale attraverso appositi link. Per tutti i candidati che manifestano l'interesse per il progetto dell'Ente Unione Comuni Modenesi Area Nord è consigliata una visita presso la sede di attuazione ed un colloquio con gli operatori di servizio.

Questa attività ha lo scopo di orientare i giovani ad una scelta del progetto più meditata, in linea con il proprio vissuto ed eventuali attitudini personali.

La selezione delle candidature sarà effettuata valutando il curriculum vitae e il colloquio con l'attribuzione di un punteggio finale, secondo i criteri di seguito indicati.

VALUTAZIONE CURRICULUM VITAE (punteggio massimo valutazione: 40 punti)

Titolo di studio (punteggio massimo 10 punti - da valutare solo il titolo più elevato)

- 10,00 punti: laurea (vecchio ordinamento o specialistica)
- 8,00 punti: laurea triennale (primo livello o diploma universitario)
- 6,00 punti: diploma di maturità scuola media superiore

Fino a 4,40 (punti 1,10 per ogni anno concluso di scuola media superiore)
- 4,40 punti: se conclusi 4 anni di scuola media superiore
- 3,30 punti: se conclusi 3 anni di scuola media superiore
- 2,20 punti: se conclusi 2 anni di scuola media superiore
- 1,10 punti: se concluso 1 anno di scuola media superiore
- 1,00 punto: licenza media inferiore

Esperienze (punteggio massimo 30 punti)
Saranno valutate le esperienze, purché attinenti al progetto, lavorative, di volontariato, collaborazioni, tirocini, stage, ecc. attribuendo i seguenti punteggi:

precedenti esperienze nello stesso settore del progetto c/o enti che realizzano il progetto:
punti 1 per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.
Periodo max valutabile 12 mesi (max. 12 punti)

precedenti esperienze nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto:
0,75 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.
Periodo max valutabile 12 mesi (max. 9 punti)

precedenti esperienze in un settore diverso c/o enti che realizzano il progetto:
0,50 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.
Periodo max valutabile 12 mesi (max. 6 punti)

precedenti esperienze in settori analoghi c/o enti diversi da quelli che realizzano il progetto:
0,25 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.
Periodo max valutabile 12 mesi (max. 3 punti)

COLLOQUIO (punteggio massimo valutazione: 60 punti)

Fattori di valutazione:
- Conoscenza del Servizio Civile
- Conoscenza del progetto proposto dall'Ente
- Chiarezza di ruolo e attività da svolgere
- Aspettative del/la candidato/a
- Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio
- Valutazioni da parte del/la candidato/a
- Caratteristiche individuali
- Considerazioni finali intese come valutazione complessiva del candidato maturata sulla base del colloquio svolto

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

la durata della formazione generale è di 42 ore, erogata in un'unica tanche nei primi 90 giorni di servizio.
Le sedi di realizzazione della formazione generale coordinata e congiunta vengono individuate su base territoriale tra quelle potenzialmente disponibili, prevedendo anche l'uso e la visita di luoghi significativi per il tema del Servizio Civile:
Carpi
Sala consiglio comunale Carpi - Corso Alberto Pio 91
Spazio giovani mac'è - Via E. De Amicis 59
Medolla
Auditorium comunale - via Genova n.10
Spazio Comune ex centro semiresidenziale - Piazza Donatori di sangue n. 1
Sede Comune di Medolla - piazza della Repubblica n.1

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

Il percorso formativo mira a integrare formazione generale, specifica e tutoraggio in un sistema coerente e significativo. I contenuti dei diversi moduli saranno collegati, quando possibile, attraverso una calendarizzazione sequenziale e coordinata. Il tutoraggio offrirà agli operatori volontari orientamento al lavoro, informazioni, tecniche e strumenti utili. Il percorso consentirà di progettare il proprio futuro formativo o lavorativo e rafforzare competenze e consapevolezze. Formazione e tutoraggio permetteranno di individuare competenze già possedute e quelle ancora da acquisire. Tale rilevazione sarà utile anche ai fini dell'attestazione o certificazione delle competenze acquisite durante il servizio.
La sinergia coinvolgerà formazione generale, specifica, tutoraggio e ulteriori occasioni di incontro e orientamento. Tra queste rientrano il Tavolo "Sviluppo per Modena", art.ER, il Centro per l'Impiego e la Regione Emilia-Romagna.
Il percorso intende rafforzare l'esperienza di gruppo e la dimensione culturale del Servizio Civile Universale. Saranno valorizzati temi quali cittadinanza attiva, legalità e solidarietà. I giovani saranno stimolati a sentirsi parte dei contesti nei quali operano, contribuendo con idee e proposte.
La formazione favorirà inoltre la consapevolezza delle competenze e il loro orientamento verso studio o lavoro.
Tre moduli della formazione specifica saranno condivisi con altri progetti del Comune di Modena.
La metodologia formativa sarà mista, combinando lezioni frontali e tecniche di partecipazione attiva. Le lezioni saranno interattive e lasceranno spazio a domande, chiarimenti, riflessioni e rielaborazioni. Saranno utilizzati lavori di gruppo, esercitazioni pratiche e attività finalizzate a mantenere la dimensione interattiva.
La formazione sui rischi connessi al servizio civile sarà svolta a distanza tramite il sistema SELF della Regione Emilia-Romagna. Saranno utilizzati strumenti tecnologici e didattici adeguati, tra cui computer, internet, piattaforme digitali e videoproiettori.
Le 72 ore di formazione specifica saranno erogate in due tranche:
70% entro 90 giorni e 30% entro il terz'ultimo mese.
La formazione sulla sicurezza sarà completata entro 90 giorni dall'avvio del progetto.
Delle 72 ore complessive, 38 saranno erogate dal Dipartimento per la trasformazione digitale.
Altre 8 ore riguarderanno la sicurezza sul lavoro tramite il sistema SELF della Regione Emilia-Romagna. Le restanti 26 ore saranno curate dall'Ente sui temi specifici, progettuali e organizzativi del servizio. I moduli sono collegati agli obiettivi progettuali e alle attività svolte nelle diverse sedi.
La formazione mira a rafforzare sia le competenze trasversali sia quelle tecniche, migliorando esperienza e contributo dei giovani.

Tra le metodologie previste figurano role playing, brainstorming, discussioni aperte e cooperative learning. Sono inoltre previsti momenti di autovalutazione mediante SWOT Analysis e attività basate su casi studio. Le attività favoriranno consapevolezza delle relazioni, valorizzazione delle differenze e comprensione delle dinamiche di gruppo.
Il percorso introduce anche il Design Thinking come metodologia innovativa orientata a cambiamento, creatività e leadership. Il Design Thinking prevede definizione del problema, ideazione, prototipazione e test delle soluzioni attraverso il lavoro di gruppo.

Le 26 ore di formazione specifica realizzate dall'Ente titolare del progetto + le 8 realizzate online per un totale di 34 ore hanno l'intento di approfondire le tematiche locali legate al tema digitale, e allo stesso tempo creare un percorso che permetta di cogliere input e idee del gruppo dei giovani in Servizio Civile.
Questa formazione vuole partire da un punto di vista ben preciso: ogni sforzo profuso nella digitalizzazione dei servizi pubblici e nell'educazione digitale è mirato al maggior benessere dei cittadini e le competenze digitali devono essere diffuse ad ogni fascia di popolazione con particolare attenzione alle fasce più fragili.
A partire da questo punto di vista principale, che ogni formatore dovrà aver ben presente e rendere altrettanto chiaro ai giovani partecipanti, verranno poi passati i vari contenuti e progetti sul tema digitale realizzati sul territorio modenese.
Allo stesso tempo ogni momento formativo vedrà una parte di team building che oltre a permettere di offrire spunti di riflessione e/o idee progettuali sui contenuti espressi andrà a rinforzare e ad inserirsi nel percorso descritto al punto 2 del Programma: occasione di incontro/confronto con i giovani.
Obiettivo del ciclo formativo è fornire conoscenze e strumenti che permettano ai volontari di essere parte attiva del tessuto sociale, economico e culturale a cui appartengono, mettendoli in condizione di svolgere con consapevolezza e maturità i propri compiti e al tempo stesso di essere agenti di cambiamento.
Le attività formative verranno realizzate principalmente con metodologia ***learnig by doing*** secondo cui, a valle di una riflessione e di una conoscenza trasmessa, non si ottiene una mera memorizzazione, bensì una comprensione interiorizzata frutto di un'esperienza concreta.
Gli operatori volontari apprenderanno conoscenze di carattere teorico-pratico legate alle specifiche attività (finalizzate al “saper fare”), senza dimenticare di metterne in luce alcune più specificamente relazionali, organizzative ed emotive, (legate al “saper essere”) indispensabili affinché le conoscenze tecniche possano essere espresse al meglio delle potenzialità.
Sulla base di queste ultime considerazioni e richiamando la visione sistemica dei percorsi formativi e di tutoraggio in precedenza esplicitata, andiamo a descrivere le 26 ore proposte dall'Ente titolare del progetto.

La tempistica e i contenuti verranno modulati secondo lo schema sottostante:

Modulo 1 (6 ORE) *Sportello SPID – Sportello Digitale*	**Metodologie didattiche**
Formatori: Emanuela Sitta, Valentina Pini	Con il supporto partner Lepida Lezione frontale: 4 ore Esercitazioni individuali e di gruppo: 2 ore
Argomenti/contenuti: • Orientamento all'interno della struttura comunale • Organizzazione e modalità di erogazione del servizio • Orientamento rispetto alle informazioni contenute nel sito web e relative al servizio sportello SPID / sportello digitale • Gli strumenti specifici in dotazione agli operatori: o uso e accesso ai dispositivi informatici/ elettronici in dotazione agli operatori (computer portatile, telefono, stampante multifunzione, ecc..) o Uso e accesso al calendario elettronico per l'organizzazione degli appuntamenti • Sistema pubblico di identità digitale (SPID) e LepidaID • Sportelli LepidaID e ruolo degli operatori • Procedura di rilascio identità SPID a cittadino registrato online e in modalità assistita • Servizi accessibili con SPID • SPID: utilizzo, livello di servizio e assistenza	
Attività di riferimento: **A1.1.3** Attività di assistenza in presenza ad utenti **A1.1.5** Servizio di "Facilitazione Digitale Itinerante" **A1.2.1** Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici **A2.8** Eventuali incontri individuali **A3.3** Realizzazione corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati. **Med. 3.1** Aiuto agli operatori delle segreteria nell' intensificazione della digitalizzazione di pratiche cartacee e archivi storici**.** **Med 3.2** Supporto e aiuto nella classificazione, fascicolazione e archiviazione digitale dei documenti secondo le linee guida AgID**.** **Med 3.3 A**iuto e supporto nella gestione dei flussi documentali interni (protocollo informatico, gestione PEC, conservazione digitale). **Med 3.4** Aiuto e supporto nella verifica della corretta organizzazione delle cartelle condivise e degli archivi digitali**.**	

Modulo 2 (4 ORE) ***La semplificazione amministrativa e i servizi online***	**Metodologie didattiche**
Formatori: Emanuela Sitta, Valentina Pini, Daniele de Simone	Con il supporto partner Lepida e Pane & Internet Lezione frontale: 4 ore
Argomenti/contenuti: • La semplificazione amministrativa • I servizi online locali • I servizi online a livello nazionale	
Attività di riferimento: **A1.1.1** Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale **A1.1.2** Accesso degli utenti **A1.1.3** Attività di assistenza in presenza ad utenti **A1.1.4** Orientamento dei cittadini **A1.2.1** Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici **A2.4** Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali. **A2.5** Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso **A2.8** Eventuali incontri individuali **A3.3** Realizzazione corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati. **Med. 3.1** Aiuto agli operatori delle segreteria nell' intensificazione della digitalizzazione di pratiche cartacee e archivi storici**.** **Med 3.2** Supporto e aiuto nella classificazione, fascicolazione e archiviazione digitale dei documenti secondo le linee guida AgID**.** **Med 3.3 A**iuto e supporto nella gestione dei flussi documentali interni (protocollo informatico, gestione PEC, conservazione digitale). **Med 3.4** Aiuto e supporto nella verifica della corretta organizzazione delle cartelle condivise e degli archivi digitali**.** **Mir 3.1** Aiuto agli operatori degli sportelli nel supporto alle famiglie nella presentazione online di domande per iscrizioni scolastiche (nido, infanzia, primaria), mensa, trasporto e servizi integrativi. **Mir 3.2** Supporto ed Affiancamento agli operatori dei servizi nella richiesta di contributi economici (agevolazioni tariffarie, borse di studio, contributi libri di testo). **Mir 3.3** Presenza e supporto nel presidio stabile presso la sede di Mirandola con eventuale attivazione di giornate itineranti nei Comuni limitrofi.	

Modulo 3 (4 ORE): ***Pane & Internet: Facilitatori digitali volontari servizio civile***	**Metodologie didattiche**
Formatori: Emanuela Sitta, Daniela de Simone, Valentina Pini	In partnership con Lepida e Ufficio Comunicazione Lezione frontale, team building, utilizzo app digitali, Role playing

Argomenti/contenuti:

- Modulo su come i volontari possono aiutare i cittadini a sviluppare le competenze digitali, come supportare i cittadini a rischio di esclusione digitale, la figura del facilitatore digitale e il suo ruolo nel processo di alfabetizzazione digitale.
- Formare figure con competenze digitali, relazionali, metodologiche ed organizzative idonee a supportare i cittadini su temi di alfabetizzazione digitale ed accesso ai principali servizi in rete.
- Le competenze del facilitatore e del cittadino"
- "Come si insegna ad un adulto? Role playing e criticità"
- Creazione e presentazione del materiale a supporto degli utenti
- Organizzare le sessioni di lavoro ed attività personalizzate a seconda dell'utente

Attività di riferimento:

A1.1.1 Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale
A1.1.2 Accesso degli utenti
A1.1.3 Attività di assistenza in presenza ad utenti
A1.1.4 Orientamento dei cittadini
A1.1.5 Servizio di "Facilitazione Digitale Itinerante" temporaneo
A2.1 Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici
A2.2 Pianificazione delle attività formative
A2.4 Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali.
A2.5 Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso
A2.8 Eventuali incontri individuali
A3.2 Pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza.
A3.3 Realizzazione corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati

Modulo 4 (8 ORE): Sicurezza informatica e privacy	Metodologie didattiche
Formatori: Daniele de Simone, Emanuela Sitta, Valentina Pini	Con il supporto materiale AGID Lezioni frontali

Argomenti/contenuti:

Parte sicurezza informatica (5 ore)

Il corso di formazione, partendo dal Piano triennale per l'informatica nella PA, intende approfondire aspetti teorici, linee guida, strumenti e tool al fine di valutare e innalzare il livello di sicurezza informatica delle organizzazioni per contrastare le minacce più comuni cui sono soggetti i sistemi informativi della PA.

- Tipologie di attacchi informatici verso la PA.
- Le principali tipologie di malware rivolte alla PA.
- La sicurezza organizzativa.
- Strumenti di prevenzione per la sicurezza informatica.
- La sicurezza nel procurement ICT
- Raccomandazioni AgID su TLS e Cipher Suite

Parte privacy (4 ore)

- Le Disposizioni Generali del Regolamento Privacy Europeo
- Le Definizioni Principali del Regolamento Privacy
- Il Principio di Conservazione
- Il Principio di Privacy By Design e Privacy By Default
- Il Titolare del Trattamento
- Il Rappresentante del Titolare
- Il Responsabile del Trattamento
- Il Data Protection Officer (DPO)
- Il Diritto di Informativa Privacy e Consenso Privacy
- Il Diritto di Accesso ai Dati Personali
- Il Diritto di Rettifica e Cancellazione
- Il Diritto all'Oblio
- Il Diritto alle Portabilità dei Dati Personali
- La Valutazione dell'Impatto sulla Protezione dei Dati Personali
- I Codici di Condotta e i Sistemi di Certificazione Privacy
- Il Codice Privacy così come modificato dal D.lgs. 101/2018
- Le Figure Privacy Coinvolte

Attività di riferimento:

A1.1.1 Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale
A1.1.2 Accesso degli utenti
A1.1.3 Attività di assistenza in presenza ad utenti
A1.1.4 Orientamento dei cittadini
A1.1.5 Servizio di "Facilitazione Digitale Itinerante" temporaneo
A1.2.1 Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici
A1.2.2 Campagna informativa
A2.4 Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali.
A2.5 Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso
A2.8 Eventuali incontri individuali
A3.2 Pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza.
A3.3 Realizzazione corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati
Med. 3.1 Aiuto agli operatori delle segreteria nell' intensificazione della digitalizzazione di pratiche cartacee e archivi storici**.**
Med 3.2 Supporto e aiuto nella classificazione, fascicolazione e archiviazione digitale dei documenti secondo le linee guida AgID**.**
Med 3.3 Aiuto e supporto nella gestione dei flussi documentali interni (protocollo informatico, gestione PEC, conservazione digitale).
Med 3.4 Aiuto e supporto nella verifica della corretta organizzazione delle cartelle condivise e degli archivi digitali**.**

Modulo 5 (4 ORE): Gestione dell'utenza, consulenza	Metodologie didattiche
Formatore: Emanuela Sitta, Elisa Cavallini, Luca Barbieri	Lezioni frontali, lavori di gruppo, Role play, team building

Argomenti/contenuti:

- La comunicazione interpersonale
- I livelli di comunicazione
- Gli stili comunicativi
- Errori di percezione e comunicazione
- L'arte di ascoltare
- Comunicare nella P.A
- Esercitazione
- L'arte della sintesi
- L'uso delle parole-chiave
- Parlare per immagini
- Usare correttamente numeri, statistiche, grafici

Attività di riferimento:
A1.1.1 Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale
A1.1.2 Accesso degli utenti
A1.1.3 Attività di assistenza in presenza ad utenti
A1.1.4 Orientamento dei cittadini
A1.1.5 Servizio di "Facilitazione Digitale Itinerante" temporaneo
A1.2.1 Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici
A1.2.2 Campagna informativa
A2.4 Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali.
A2.5 Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso
A2.7 Campagna informativa
A2.8 Eventuali incontri individuali
A3.3 Realizzazione corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati
Mir 3.1 Aiuto agli operatori degli sportelli nel supporto alle famiglie nella presentazione online di domande per iscrizioni scolastiche (nido, infanzia, primaria), mensa, trasporto e servizi integrativi.
Mir 3.2 Supporto ed Affiancamento agli operatori dei servizi nella richiesta di contributi economici (agevolazioni tariffarie, borse di studio, contributi libri di testo).
Mir 3.3 Presenza e supporto nel presidio stabile presso la sede di Mirandola con eventuale attivazione di giornate itineranti nei Comuni limitrofi.

MODULO 6 (8 ORE) formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale	Metodologie didattiche
Formatore: l'ambiente on-line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna	Formazione online

Argomenti/contenuti:

- La sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale
- Introduzione alla valutazione dei rischi
- Organi di vigilanza, controllo e assistenza
- Rischi per la sicurezza e la salute
- La valutazione dei rischi
- Cenni di comunicazione interpersonale in relazione al ruolo partecipativo
- Verifica finale di apprendimento

Attività di riferimento: modulo obbligatorio

Totale ore di formazione specifica: 72
delle quali 38 ore erogate direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, come indicato nel Programma Quadro e 34 a cura dell'ente.

Per i volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale e al momento di incontro/confronto previsto dal programma, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale.
Esso sarà articolato nel modo seguente:

- percorso online di formazione tramite webinar interattivi sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale")
  16 ore (orientativamente per classi di circa 130 partecipanti)
- moduli online di autoapprendimento sulla "facilitazione digitale" (attività "da sportello" /attività di "educazione digitale") - **circa 18 ore**
- un servizio di supporto costante attraverso la partecipazione a un forum online tematico
- con cadenza trimestrale, la partecipazione a webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale", con studio di casi
  1 ora a webinar per un totale di 4 ore

In particolare, tale formazione verterà su:

- Il servizio di "facilitazione digitale" (**webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore**)
- L'amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica
- La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze
- Il modello del servizio di "facilitazione digitale" (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze)
- La figura del "facilitatore digitale": attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento
- I servizi digitali pubblici
- Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1.
  webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore
- Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale", con studio di casi
  1 ora a webinar, 4 webinar

La formazione sui temi del digitale e il servizio attivo di facilitazione digitale consentiranno agli operatori volontari di maturare specifiche competenze che, oltre ad essere menzionate nell'attestato specifico rilasciato dall'ente secondo quanto indicato nella richiamata Guida, saranno oggetto anche di un percorso sperimentale di certificazione realizzato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

A sostegno e completamento del percorso formativo verrà fornita a titolo di lettura complementare la documentazione specifica consistente principalmente in:

- guida all'utilizzo della rete telematica e alla posta elettronica
- materiali per le esercitazioni pratiche
- materiale di documentazione sulla relazione di aiuto, tutela, l'invalidità civile, il diritto previdenziale, l'assistenza, immigrazione ed emigrazione, diritto del lavoro, mercato del lavoro
- cartellina con blocco notes
- materiali per le esercitazioni pratiche

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO

FACILITAZIONE DIGITALE TERRITORIALE

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 4: fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti. Target di riferimento:

- **4.4** Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale.
- **4.6** Entro il 2030, assicurarsi che tutti i giovani e una parte sostanziale di adulti, uomini e donne, raggiungano l'alfabetizzazione e l'abilità di calcolo

Obiettivo 10: **ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.** Target di riferimento:

- **10.2** che prevede di potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro.
- **10.4** che invita ad adottare politiche, in particolare fiscali, salariali e di protezione sociale, per raggiungere progressivamente una maggior uguaglianza.

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ

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

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO sistema Helios

24 ore totali erogate gli ultimi 3 mesi di servizio
20 ore collettive 4 ore individuali

Il percorso di tutoraggio si sviluppa nell'arco di tre mesi (dal nono all'undicesimo) di servizio, attraverso un mix articolato di sessioni formative di gruppo, lavoro individuale e colloqui personali con il Tutor per un totale di 3 moduli formativi articolati su 20 ore + un incontro finale collegato con il percorso di certificazione delle competenze.

Previa verifica dell'adeguata dotazione di strumenti per l'attività da remoto (software e hardware) si ipotizza di svolgere, come di seguito specificato, 5 ore in modalità online sincrona, pari al 25% del totale, sempre con presenza del Tutor e possibilità di partecipazione attiva da parte dell'operatore volontario. Nel caso in cui l'operatore volontario non disponesse di adeguati strumenti per il tutoraggio da remoto se ne garantirà la realizzazione in presenza, dopo aver informato preventivamente gli operatori volontari. Nel caso i cui si verifichi la fattibilità dell'applicazione della modalità online, saranno garantite le ore indicate nel rispetto della percentuale sopra riportata. Inoltre, ai giovani volontari sarà data la possibilità di seguire ulteriori 4 ore di attività opzionali, come di seguito indicate alla voce 21.3.

Il percorso si intende concluso, al termine dell'anno di SCU, con l'effettuazione da parte dei giovani operatori volontari in servizio della prova relativa alla certificazione delle competenze acquisite presso FORMODENA.

1. Orientami (I) - Incontri individuali a cura di Formodena

Durata, tempistica e modalità: 2 ore all'inizio del 9° mese, in presenza
Metodologie adottate: colloquio, accompagnamento personalizzato
Consulenza orientativa per ricostruire la storia formativa e analizzare le competenze acquisite per una maggiore consapevolezza di sé e delle proprie attitudini personali, per poter identificare il proprio sbocco professionale e il piano di sviluppo individuale, nonché per la certificazione delle competenze rilasciate da soggetti titolati (d.lgs. n. 13/2013)

2. La presentazione di sè - Formazione in gruppo a cura di Formondena

Durata, tempistica e modalità: 5 ore durante il 10° mese, in presenza e/o online
Metodologie adottate: laboratorio di gruppo
Sviluppo di una presentazione breve ed efficace del proprio profilo professionale, in grado di mettere in luce competenze, motivazioni, aspettative immediate e aspirazioni future.

3. Gli strumenti per la presentazione di sé
Formazione in gruppo a cura di Informagiovani e Formodena e CPI

Durata, tempistica e Modalità: 5 ore durante il 10° mese, in presenza e/o online
Metodologie adottate: lezioni frontali e laboratorio di gruppo
Il CV, tecniche di redazione, diversi usi e formati. La lettera di presentazione.
LinkedIn e la reputazione online. Come presentarsi sui canali digitali e social nel mondo professionale.

4. Design your life - Formazione in gruppo a cura di Formodena.

Durata, tempistica e modalità: 5 ore all'inizio del 9° mese, in presenza
Metodologie adottate: lezioni frontali, case study, esercitazione laboratoriale
Introduzione al concetto di "innovazione", l'ecosistema dell'innovazione regionale: attori, lavori e competenze del futuro. Strumenti e tecniche per individuare opportunità formative, professionali e per la creazione di impresa offerte dall'ecosistema regionale dell'innovazione

5. La Ricerca attiva del lavoro. Formazione in gruppo a cura di Centro EuropeDirect del Comune di Modena e centro per l'impiego di Mirandola

Durata, tempistica e modalità: 2 ore durante il 10° mese. In presenza e/o online
Metodologie adottate: lezione frontale e discussioni di gruppo
Cosa offre e cosa cerca il mercato del lavoro provinciale.
La formazione permanente per l'occupabilità: opportunità formative regionali, nazionali ed europee. Servizi e canali per la ricerca attiva del lavoro online e offline. Le politiche attive del lavoro della Regione.

6. Orientami (II). Incontri individuali a cura di Formodena

Durata, tempistica e modalità: 2 ore al termine dell'11° mese, in presenza
Metodologie adottate: colloquio, accompagnamento personalizzato
Consulenza orientativa finalizzato alla certificazione delle competenze
Aggiornamento del proprio CV con le competenze apprese durante il SCU

Gli operatori volontari saranno inoltre coinvolti nelle seguenti attività opzionali in collaborazione col Centro per l'impiego di Mirandola e imprese aderenti a CNA di Modena:

Mappatura dei servizi per l'impiego regionali (Lavoro di gruppo - 1 ora)
Contenuti:

- ricerca e mappatura di tutti i servizi per l'impiego raggiungibili nel proprio territorio.

L'utilizzo dei social per cercare lavoro (Formazione in gruppo - 1 ora)
Contenuti:

- il recruiting online (approfondimento)
- l'uso di Linkedin
- youthpass
- la reputazione online
- video presentazione.

Opportunità di formazione in Italia e all'estero (Lavoro di gruppo - 2 ore)
Contenuti:

- la ricerca online di opportunità di specializzazione e di tirocini qualificanti
- il programma Garanzia Giovani ed Erasmus Plus

Infine, agli operatori volontari saranno indicate letture dedicate per ampliare la loro conoscenza finalizzata all'inserimento lavorativo e alla comprensione dei diritti dei lavoratori (libera professione o a contratto, tipologie di contratto, diritti previdenziali dei lavoratori).