

1) Titolo del programma (*)

SCD - DIGITO ERGO SCU

2) Occasione di incontro/confronto con i giovani (*)

Nell'ambito del Programma sono previste due occasioni di incontro e confronto per valorizzare l'esperienza del servizio civile e favorire la conoscenza e lo scambio dei giovani coinvolti nei progetti.

Tali incontri si svolgeranno preferibilmente in presenza, qualora la situazione sanitaria lo permetta e ci siano le adeguate condizioni organizzative, diversamente saranno organizzati in videoconferenza su piattaforme online.

Prima di ogni incontro verrà convocato un Tavolo di lavoro tra gli enti attuatori del Programma al fine di definire le modalità organizzative, individuare i facilitatori, coinvolgere gli esperti degli enti rete e dare la necessaria risonanza all'evento.

INCONTRO INIZIALE – da realizzarsi nel periodo compreso tra il 1 e il 3 mese del Programma

L'incontro iniziale, salvo impedimenti dovuti alla situazione sanitaria e sociale, verrà organizzato nella città metropolitana di Bologna, sede dell'ente referente.

L'incontro rappresenta un momento di conoscenza e condivisione tra tutti gli operatori volontari con l'obiettivo di presentare il senso del programma e dei progetti che lo compongono e inquadrare l'esperienza del servizio civile digitale nel contesto attuale. Attraverso approcci innovativi e metodi di educazione non formale, si cercherà di mettere a fuoco gli obiettivi del Programma e l'ambito di azione in cui sono inseriti i progetti.

La giornata, articolata in diverse sessioni di lavoro, prevede queste attività di massima:

- attività di accoglienza e conoscenza per mettere a confronto aspettative e motivazioni;
- il legame del servizio civile con il territorio e la comunità, con riferimento specifico all'ambito digitale;
- introduzione a pratiche digitali innovative: fundraising, comunicazione, promozione culturale.

Grazie alla collaborazione degli enti rete i giovani saranno suddivisi in tre workshop tematici per stimolare l'adozione di nuove pratiche digitali nella realizzazione delle attività progettuali.

INCONTRO FINALE - da realizzarsi nel periodo compreso tra il 9 e il 12 mese del Programma

Questo incontro sarà l'occasione per confrontarsi rispetto ai risultati e all'impatto ottenuti tramite il Programma.

Per l'incontro finale verrà scelto, salvo impedimenti dovuti alla situazione sanitaria e sociale, un luogo significativo rispetto all'ambito di azione del Programma e i giovani potranno visitare e interagire con una realtà collegata alle azioni progettuali svolte.

Ci saranno dei focus di valutazione sia sui diversi target di progetto che sull'esperienza degli operatori volontari. L'incontro alternerà momenti di presentazione in plenaria con lavori di gruppo condotti dai facilitatori e formatori degli enti co-programmanti.

La giornata, articolata in diverse sessioni di lavoro, prevede queste attività di massima:

- presentazione interattiva dei dati quantitativi e qualitativi raccolti rispetto all'incidenza dei progetti;
- lavori di gruppo sull'esperienza vissuta dai giovani con l'utilizzo di tecniche di storytelling;
- laboratori creativi per creare prodotti di comunicazione e dare visibilità al programma e ai progetti sui media digitali. Questi laboratori saranno supportati dagli esperti degli enti rete.

Le attività sono condotte da facilitatori ed esperti degli enti co-programmanti e degli enti rete *Associazione Festival del Fundraising, Unomedia S.r.l. e Fondazione Giacomo Brodolini S.r.l.*

Al termine di ogni incontro i materiali prodotti verranno rielaborati e pubblicati sui siti internet degli Enti attuatori del Programma di intervento e utilizzati anche in occasione di eventi e seminari pubblici nei territori di riferimento.

Ad entrambi gli incontri verranno assicurate copertura e risonanza mediatica tramite comunicati, post e coinvolgimento dei media locali, anche grazie all'apporto di tutti gli enti della rete.

3) **Cornice generale (*)**

3.a) territorio, contesto, bisogni e/o aspetti da innovare (*)

● **Contesto - Territorio geografico;**

Il programma coinvolge tre enti titolari che operano in tre aree geografiche differenti che presentano però criticità simili rispetto ai servizi digitali offerti e alla loro accessibilità.

L'impatto del programma ha ricadute su tutta la popolazione residente ed in particolare sui destinatari individuati da ogni progetto.

Popolazione residente

- 1) Città metropolitana di Bologna – 1.019.539 abitanti
- 2) Comune di Piacenza – 104.000 abitanti
- 3) Comune di Cremona – 71.223 abitanti

Destinatari diretti/privilegiati:

Città Metropolitana di Bologna

- anziani: 140.000
- persone con specifiche difficoltà sociali, in particolare persone senza dimora o seguite dai servizi sociali 50.000
- persone che necessitano di supporto tecnico-informatico e accompagnamento per l'accesso ai Programmi Regionali di Politica Attiva del Lavoro o che, per la tipologia di lavoro svolto, non possono avere a disposizione spazi con strumentazione per l'accesso ai servizi digitali: 5.000
- studiosi e frequentatori di biblioteche e centri culturali a cui serve supporto nell'utilizzo di strumenti digitali quali cataloghi, banche dati, biblioteche digitali: attualmente sono oltre 250.000 gli utenti iscritti al polo unificato bolognese di SBN.
- giovani "nativi digitali nella fascia della popolazione scolastica, dai 6 ai 17 anni, circa 100.000 studenti.

Comune di Piacenza

- famiglie in condizioni di povertà socio economica che non dispongono di dispositivi adeguati per l'accesso ai servizi (ad esempio posseggono un cellulare ma non il pc) (1000)
- cittadini 25 – 65 anni con un basso livello di istruzione e in difficoltà nell'utilizzo delle tecnologie digitali e in modo particolare per l'utilizzo dei servizi online, non solo per gli aspetti tecnici ma per difficoltà nella comprensione delle istruzioni e delle informazioni (5000)
- cittadini anziani con difficoltà di utilizzo delle tecnologie digitali (5000)
- utenti effettivi e potenziali della biblioteca comunale, per l'accesso alle risorse online (6500)
- adolescenti, giovani e adulti per attività di educazione al digitale (10.000)
- cittadini di ogni età che usufruiscono delle iniziative del Laboratorio del Carmine e dei Musei Civici nell'ambito "cultura e digitale" (2000)

Comune di Cremona

Sono persone a rischio di esclusione digitale:

- cittadini con un basso livello di scolarizzazione e limitata conoscenza della lingua italiana e/o dei linguaggi tecnici (1.000)
 - cittadini con un grado di scolarizzazione più elevato, ma con difficoltà nell'utilizzo di tecnologie digitali e servizi online e disorientati dai nuovi servizi digitalizzati e i relativi portali (900)
 - anziani con difficoltà di utilizzo delle tecnologie digitali e privi di una rete di assistenza familiare (6.551)
 - famiglie in condizioni di povertà socioeconomica prive di dispositivi adeguati all'accesso ai servizi (562)
e interessate ai servizi comunali, già esistenti:
 - famiglie di minori iscritti alle scuole comunali che già accedono al servizio (800), o a iniziative di educazione digitale (200), utenti della newsletter (800) e delle pagine social del servizio delle politiche educative (500)
 - contribuenti per il pagamento della TARI (13.810)
 - lavoratori impossibilitati ad accedere agli uffici di persona: pendolari, stagionali, camionisti, turnisti (7.359)
- **specificando sinteticamente se i servizi previsti dai progetti sono già attivi, anche parzialmente, o nuovi;**

Sono previste azioni di facilitazione digitale e di educazione digitale volte a migliorare i servizi già esistenti ma anche a creare nuove opportunità di accesso e di formazione in ambito digitale. I contesti in cui si sviluppano le attività di facilitazione ed educazione sono molteplici, sia pubblici che privati, promuovendo iniziative di accompagnamento e conoscenza degli strumenti digitali a favore della cittadinanza, con particolare attenzione alle persone più vulnerabili e fragili:

- servizi pubblici (urp, informagiovani, servizi educativi, ufficio politiche giovanili, sportelli lavoro, centro per le famiglie, uffici comunali dedicate alle pratiche amministrative ecc.)
- luoghi culturali (biblioteche, musei ecc.)
- spazi di aggregazione (centri giovanili, sociali, ricreativi, sedi di associazioni e cooperative sociali ecc.)
- scuole ed enti di formazione

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, si prevede di potenziare, migliorare e attivare i seguenti servizi.

- Servizi integrati per la sanità online (Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) , Sanità On Line (SOLE), APP "ER Salute)
- Open Data Emilia-Romagna
- Polo Bibliotecario dell'Emilia-Romagna
- Pane e Internet: cittadini 100% digitali
- Scuola Digitale ER
- erogazione delle SPID
- supporto all'uso delle app IO, Lavoro Per Te per rilascio Did, e altre piattaforme oggi indispensabili per accedere ad alcuni servizi di supporto alla persona;
- risposte a richieste servizi anagrafici e demografici
- risposte a richieste di servizi educativo/scolastici e servizi alla persona

- risposte a richieste per servizi al territorio e alle imprese
- consulenza per la ricerca del lavoro e per l'iscrizione dei giovani al lavoro
- consulenza su portali specifici in ambito culturale e servizi di reference (biblioteche digitali, cataloghi digitali,...
- presentazione di percorsi digitali per la conoscenza del patrimonio culturale
- incontri di educazione digitale "Patente Smartphone" rivolto ai bambini 9-11 anni
- educazione sull'uso consapevole degli strumenti digitali/ educazione digitale (cyber bullismo, uso consapevole smartphone,...)
- creazione di mailing-list e gruppi digitali per una comunicazione più immediata della Pubblica Amministrazione e delle associazioni
- attività di raccolta, analisi e sistematizzazione dati relativi alle competenze digitali degli utenti e alle modalità di utilizzo e al gradimento dei servizi.

Si aggiungono inoltre strumenti diversificati per comunicare ed interagire con i cittadini in un'ottica multicanale:

- siti istituzionali con pagine informative aggiornate quotidianamente
- canali social (profilo facebook, instagram,...),
- strumenti più tradizionali (pubblicazioni/riviste periodiche comunali, modulistica cartacea, volantini ecc.)

● *Bisogni e/o aspetti da innovare;*

Il programma investe sulle competenze dei giovani per l'incremento delle capacità digitali dei cittadini al fine di garantire il diritto all'accesso ai servizi, prevalentemente digitali, determinando una riduzione dei contesti di disegualianza e divario digitale per genere, età e provenienza geografica. La crescente digitalizzazione ha evidenziato le difficoltà delle componenti societarie a maggiore rischio di esclusione (anziani, stranieri e persone con bassa scolarizzazione) ma anche quelle dei cittadini più esperti che fanno fatica ad orientarsi tra le numerose fonti informative, app e portali, e di comprendere ed utilizzare le informazioni in essi contenute.

Le azioni intervengono per dare risposta ai seguenti aspetti prioritari:

- *Bisogno di aumentare il livello di competenza digitale dei cittadini che porta ad uno scarso livello di utilizzo dei servizi online già strutturati e presenti sul territorio;*
- *Bisogno di migliorare la qualità dei servizi pubblici in termini di usabilità e rispondenza ai bisogni dell'utenza;*
- *Bisogno di diffondere la conoscibilità dei servizi e delle opportunità attraverso strumenti di comunicazione ed educazione digitale.*

● **Indicatori (situazione ex ante e a fine programma) complessivi del programma in termini di:**

- **possesso di competenze digitali nella popolazione destinataria;**

- utilizzo di Internet in generale;
- grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici/privati.

A partire dalla situazione rilevata ci si aspetta un miglioramento su tutti gli aspetti indicati, come di seguito indicato.

POSSESSO DI COMPETENZE DIGITALI NELLA POPOLAZIONE DESTINATARIA		
Tipologia di indicatori	Ex ante	Ex post
Città metropolitana di Bologna: <ul style="list-style-type: none"> • livello di competenza digitale suddiviso per età • n. cittadini coinvolti in corsi di alfabetizzazione ed educazione digitale 	<ul style="list-style-type: none"> •nella fascia di età 18- 64 : il 50% competenze digitali avanzate, specialmente tra i maschi under 34 con un alto livello di scolarità (Maschi 53% femmine 47%) il 35% competenze intermedie il 15% competenze digitali di base •nella fascia di età over 65: il 39,5% utilizza gli strumenti digitali autonomamente il 27,4% utilizza gli strumenti digitali con aiuti il 33,1 % non utilizza strumenti digitali •280 cittadini coinvolti in corsi 	<ul style="list-style-type: none"> •aumento del livello di autonomia della popolazione nell'accesso ai servizi online (+15%) •aumento corsi di alfabetizzazione digitale a piccoli gruppi + 30
Piacenza <ul style="list-style-type: none"> • livello di competenza digitale suddiviso per età • n. cittadini coinvolti in corsi di alfabetizzazione ed educazione digitale 	nella fascia di età 18- 64 : <ul style="list-style-type: none"> 40% competenze digitali avanzate, 35% competenze intermedie, il 25% competenze digitali di base •nella fascia di età over 65: il 28% utilizza gli strumenti digitali autonomamente il 30% utilizza gli strumenti digitali con aiuti il 42 % non utilizza strumenti digitali •1500 cittadini coinvolti 	<ul style="list-style-type: none"> •aumento del livello di autonomia della popolazione nell'accesso ai servizi online (+20%) •aumento partecipazione corsi di alfabetizzazione digitale +10%

	in corsi	
<p>Comune di Cremona</p> <ul style="list-style-type: none"> • livello di competenza digitale suddiviso per età • n. cittadini coinvolti in corsi di alfabetizzazione ed educazione digitale- 	<ul style="list-style-type: none"> •nella fascia di età 18- 64 : 45% competenze digitali avanzate, 33% competenze intermedie, il 22% competenze digitali di base •nella fascia di età over 65: il 35% utilizza gli strumenti digitali autonomamente il 25% utilizza gli strumenti digitali con aiuti il 40 % non utilizza strumenti digitali •150 cittadini coinvolti in corsi 	<ul style="list-style-type: none"> •aumento del livello di autonomia della popolazione nell'accesso ai servizi online (+18%) •aumento partecipazione corsi di alfabetizzazione digitale +10%

UTILIZZO DI INTERNET IN GENERALE		
Tipologia di indicatori	Ex ante	Ex post
<p>Città metropolitana di Bologna</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilizzo consapevole di internet 	<ul style="list-style-type: none"> •n. 8 iniziative di educazione sull'uso consapevole/ educazione digitale (cyber bullismo, uso consapevole smartphone,...) •n.300 partecipanti alle iniziative di educazione digitale 	<ul style="list-style-type: none"> •aumento iniziative di educazione sull'uso consapevole del digitale (+ 30), •aumento cittadinanza coinvolta (+ 1000)
<p>Piacenza</p> <p>utilizzo di internet e delle tecnologie dell'informazione</p>	<p>n. 1500 cittadini 11 - 99 anni coinvolti presso Laboratorio del Carmine</p>	<p>+ + 20% cittadini raggiunti negli incontri formativi e informativi</p> <p>aumento iniziative di informazione / formazione rivolte alle famiglie per l'utilizzo consapevole di internet</p>

		e dei servizi online
Comune di Cremona utilizzo di internet e degli strumenti informatici	150 cittadini coinvolti in iniziative formative	aumento del 10% dei cittadini coinvolti in formazione digitale

GRADO DI UTILIZZO DEI SERVIZI DIGITALI PUBBLICI/PRIVATI		
Tipologia di indicatori	Ex ante	Ex post
<p>Città metropolitana di Bologna</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. accessi per servizi di facilitazione digitale individualizzati • % accesso servizi on line in autonomia e con supporto dell'operatore • % aumento domande verso la PA on line, con conseguente riduzione delle domande a sportello (conversione alla tecnologia) • n. presidi/ postazioni di servizi di facilitazione digitale accessibili all'utenza (15% nelle periferie e frazioni) 	<ul style="list-style-type: none"> •50.000 accessi per servizi di facilitazione digitale •43% accesso in autonomia e 57% con supporto •89% aumento domande verso la PA on line • 420 presidi/ postazioni di servizi di facilitazione digitale accessibili all'utenza, loro dislocazione sul territorio (15% nelle periferie e frazioni) 	<ul style="list-style-type: none"> •aumento cittadini che richiedono servizi di facilitazione digitale (+10%) •potenziamento e aumento dei servizi di facilitazione digitale (+10%) •aumento numero dei presidi/ postazioni fissi accessibili all'utenza (+15) •nuove postazioni mobili/itineranti di servizi di facilitazione digitale sul territorio (+20)
<p>Piacenza</p> <p>percentuale di cartaceo ancora gestito sull'insieme dei procedimenti digitalizzati</p> <p>numero accessi ai servizi digitali dell'ente, esclusa la mensa scolastica, sui 12 mesi</p> <p>percentuale di utenti della mensa che hanno necessità di supporto</p> <p>numero di utenti che utilizzano la postazione self presso il QUIC (sportelli polifunzionali), media giornaliera</p> <p>nuovi iscritti al media library online, all'anno</p>	<p>30% percentuale cartaceo</p> <p>7800 accessi nei 12 mesi</p> <p>20% utenti che richiedono supporto individuale</p> <p>10 utenti al giorno alla postazione self (media)</p> <p>694 nuovi iscritti nel</p>	<p>20% percentuale cartaceo</p> <p>+ + 20% accessi digitali nei 12 mesi</p> <p>10% utenti che richiedono supporto individuale</p> <p>+ 50% di utenti che accedono alla postazione self</p> <p>+ 10%nuovi iscritti al media library online</p>

	2021	
Comune di Cremona		
<ul style="list-style-type: none"> • n. cittadini assistiti per utilizzo servizi digitali • % attivazione identità digitali e credenziali per accesso servizi digitali • domande verso la PA on line, • riduzione delle domande a sportello (conversione alla tecnologia) 	<p>assistenze personalizzate a 14.080 cittadini per accesso servizi digitali</p> <p>914 credenziali CNS</p> <p>circa 3.500 accessi diretti ai servizi online</p> <p>circa 50% dell'utenza complessiva accede direttamente agli uffici</p>	<p>riduzione media del 15% dei cittadini bisognosi di assistenza</p> <p>3.750 credenziali CNS, SPID e Sportello Telematico</p> <p>aumento del 90% degli accessi diretti</p> <p>riduzione del 15%</p>

● Risultato atteso a fine programma in termini di numero di destinatari coinvolti nelle attività di facilitazione ed educazione digitale.

Il programma intende accrescere le competenze digitali dei cittadini e dei destinatari individuati attraverso le molteplici sedi di progetto che fungono da presidi di facilitazione digitale (es. scuole, biblioteche, associazioni, centri sociali, culturali e giovanili, urp ed uffici pubblici, postazioni itineranti etc.) e attraverso le attività di educazione, formazione e disseminazione realizzate, anche con strumenti di divulgazione digitale come il web e i social. Tutte le azioni messe in campo cercano di sostenere la comunità verso la transizione al digitale con particolare attenzione alle fasce più fragili di essa.

L'impatto del programma, considerando le tre province/città coinvolte, riguarda un bacino potenziale di più di 600.000 cittadini

3.b) relazione tra progetti e programma (*)

- **come i progetti contribuiscono all'obiettivo complessivo del programma;**

Il programma contribuisce al rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni, grazie alla presenza dei giovani in servizio civile che assumono il ruolo di facilitatori digitali nei confronti delle fasce più fragili e meno competenti nell'uso dei servizi digitali.

I diversi progetti rispondono agli obiettivi strategici individuati (obiettivi 4 e 10) con azioni comuni volte a promuovere la trasformazione digitale del paese e la diffusione della cultura digitale con l'intento di produrre un impatto positivo sulle comunità, in termini di acquisizione di capacità, riduzione del digital divide e accesso ai servizi.

- **gli aspetti comuni ai progetti;**

In linea con gli obiettivi strategici di fornire un'educazione di qualità in ambito digitale e di ridurre le disuguaglianze di accesso, tutti i progetti presentano **aspetti comuni e obiettivi condivisi**:

- aumentare la fruizione e la qualità dei servizi digitali, anche attraverso postazioni itineranti e grazie ad una capillare distribuzione degli accessi digitali in luoghi non dedicati esclusivamente a queste attività;
- accrescere le competenze dei cittadini nell'uso dei servizi digitali, sia in forma assistita che in maniera autonoma, sia in presenza che da remoto;
- includere nuove fasce di popolazione nell'utilizzo degli strumenti digitali;
- promuovere un uso consapevole degli strumenti tecnologici e di comunicazione digitale anche nelle fasce giovani e nei nativi digitali.

- **le principali specificità dei progetti.**

Progetto COMUNITÀ CONNESSE E INCLUSIVE – ente titolare SCUBO

Il progetto è volto ad orientare ed educare i cittadini all'utilizzo dei servizi digitali, affinché tutti possano avere accesso alle risorse e opportunità disponibili nel territorio attraverso servizi sviluppati in modo capillare anche grazie alla collaborazione di alcuni enti privati.

Sono 4 gli obiettivi specifici individuati che si collegano agli obiettivi strategici del programma

- *fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti*

1. potenziare ed istituire nuovi servizi di facilitazione e alfabetizzazione digitale nei confronti della popolazione con poche competenze digitali per un uso autonomo e consapevole degli strumenti tecnologici (smartphone, tablet, pc, conoscenza dei siti, delle app, di piattaforme e dei servizi on-line), anche in maniera individualizzata e personalizzata alle esigenze e ai bisogni specifici dei cittadini, al fine di offrire loro pari opportunità nei servizi e di contrastare l'eventuale emarginazione;

2. promuovere iniziative e servizi che educino i cittadini, minori e adulti, ad un uso consapevole e corretto dello smartphone, dei social e degli strumenti on line in genere (privacy, contenuti e fonti, cyberbullismo ecc.) e che accrescano le conoscenze e competenze anche in

un'ottica di ricerca attiva del lavoro ed inserimento professionale.

- *Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni*

3. potenziamento dell'accessibilità e dell'usabilità dei servizi on-line e di relazione con il cittadino attraverso la messa a disposizione di spazi fisici e di strumentazione tecnologica, in modo capillare e diffuso negli spazi di prossimità, in tutto il territorio metropolitano;

4. miglioramento della comunicazione dei servizi alla cittadinanza da parte degli enti, per una conoscenza diffusa e facilmente accessibile a tutti, affinché le informazioni possano essere facilmente rintracciabili, chiare, conosciute. (miglioramento dei siti degli enti, potenziamento delle comunicazioni istituzionali anche attraverso i differenti canali social, comunicazione capillare nei quartieri, nei comuni e frazioni, all'interno delle associazioni, anche con modalità tradizionali).

Progetto GIOVANE CITTÀ DIGITALE – ente titolare CSV Emilia - Comune di Piacenza

Il progetto si propone di incentivare l'utilizzo dei servizi online del Comune di Piacenza e di altri enti da parte dei cittadini, con particolare attenzione ai gruppi con maggiori difficoltà di ordine tecnico e alle persone e nuclei familiari in condizioni di povertà culturale e socioeconomica, nonché di valorizzare il momento dell'accesso al servizio, mediato dai facilitatori, come opportunità per familiarizzare con il sistema complessivo della PA digitale, allo scopo di favorire una graduale autonomia degli utenti ed un atteggiamento di fiducia nei confronti dei servizi

I volontari digitali, grazie alla possibilità di dedicare tempo individualmente agli utenti e alla capacità di esprimere empatia, potranno aiutare i cittadini a superare il senso di solitudine indotto dal primo impatto con la modulistica online. In questo modo, il progetto intende contribuire direttamente agli obiettivi *“ridurre l'ineguaglianza”* e *“fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti”* grazie alla diffusione di competenze (saper fare) dei cittadini e al rafforzamento della percezione di fiducia, dimensione essenziale nel benessere delle comunità.

Inoltre, il progetto contribuisce all'obiettivo di *fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva*, attraverso l'organizzazione di incontri con taglio informativo/formativo, sul funzionamento dei servizi, sull'utilizzo consapevole di internet e delle risorse online e per favorire l'accesso ai beni culturali e museali del territorio attraverso la tecnologia.

Progetto IL COMUNE A PORTATA DI CLICK! – ente titolare comune di Cremona

Il progetto ha l'obiettivo di incrementare l'utilizzo dei servizi digitali da parte delle fasce di cittadini più in difficoltà, aumentandone le competenze e le conoscenze idonee a utilizzare i servizi digitali sia comunali sia di altri enti del territorio, alcuni dei quali inseriti nel partenariato del progetto.

Gli obiettivi specifici collegati agli strategici del programma sono:

- *Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti*

(i) promuovere lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, aumentare la conoscenza degli

strumenti informatici e delle opportunità online, ridurre il digital divide, attraverso un'attività di "educazione digitale" che prevede l'assistenza "one-to-one" e la sensibilizzazione al trattamento dei dati personali

(ii) valorizzare il momento dell'accesso al servizio, mediato dai facilitatori, come opportunità per familiarizzare con il sistema complessivo della PA digitale. La richiesta di aiuto agli sportelli è spesso motivata da carenza di conoscenze informatiche o da un atteggiamento diffidente nei confronti degli strumenti digitali. I volontari, nel ruolo di facilitatori, potrebbero aiutare i cittadini nel superare tali resistenze e quindi assisterli nei primi approcci ai servizi della PA digitale.

iii) rafforzamento delle competenze digitali e acquisizione delle competenze tipiche della figura del "facilitatore digitale" da parte dei giovani partecipanti

- *Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni*

i) migliorare la qualità, la fruibilità e l'accesso dei propri servizi pubblici digitali, grazie a punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, e al servizio operativo di "facilitazione digitale"

(ii) raccogliere informazioni sui bisogni dei cittadini, sulle difficoltà riscontrate e sulle opportunità di miglioramento dei servizi digitali, nonché sul gradimento dei servizi ottenuti, attraverso la somministrazione di questionari, sia in forma cartacea che on-line.

Gli Enti coinvolti nell'attuazione del presente programma d'intervento specifico forniscono la disponibilità alla partecipazione alle attività di monitoraggio e valutazione centralizzate previste nel Programma quadro del "Servizio civile digitale" che prevedono nello specifico:

1. l'utilizzo di un sistema centrale di monitoraggio messo a disposizione dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale che richiede l'inserimento di dati generali sul programma e sul progetto da parte degli Enti e, per ciascun utente del servizio, da parte dei volontari;
2. l'effettuazione di una valutazione dell'efficacia complessiva del Programma quadro, da parte di un soggetto indipendente su mandato del Dipartimento per la trasformazione digitale, per cui sarà richiesta agli Enti la disponibilità a partecipare ad attività di raccolta dati ed evidenze.

4) Reti

Come dettagliato nello specifico Accordo di rete allegato, i soggetti della rete che partecipano al programma d'intervento DIGITO ERGO SCU sono:

- Associazione Festival del Fundraising c.f. 92069800404

- UNOMEDIA SRL C.F. 01587300193
- Fondazione Giacomo Brodolini C.F. 02072870583

5) **Attività di comunicazione e disseminazione**

Per dare visibilità al Programma e per realizzare le attività di informazione alla comunità di seguito descritte, gli enti co-programmanti hanno pensato di svolgere, in maniera condivisa, delle attività di comunicazione per elaborare appositi materiali e strumenti da utilizzare nelle iniziative previste.

Il piano editoriale sarà coordinato dal Tavolo di lavoro comune e si differenzierà in attività condivise e altre specifiche a seconda degli strumenti e dei target che ogni singolo ente ritiene di poter raggiungere nella propria specifica realtà.

Gli operatori volontari saranno invitati a collaborare, in base a capacità ed interessi personali, alle attività di disseminazione scegliendo tra queste possibilità:

- redazione di articoli per newsletter e/o pubblicazioni periodiche dell'ente di accoglienza;
- preparazione di contenuti per i canali social dei vari enti;
- riprese ed editing di brevi video o storie per siti web e canali social come instagram;
- registrazione di videointerviste o interviste radiofoniche da diffondere ai media (tv locali, webradio, stampa online ecc.);
- predisposizione di banchetti informativi per eventi pubblici;
- ideazione di infografiche o cartoline da diffondere e distribuire nelle iniziative di sensibilizzazione;
- elaborazione schede informative;
- ideazione slogan e immagini promozionali,
- raccolta foto e documentazione sulle esperienze di servizio civile.

Questi materiali verranno utilizzati all'interno dei siti e dei social degli enti co-programmanti per raccontare le esperienze personali dei volontari e **dare visibilità al Programma del "Servizio Civile Digitale nella pagina ad esso dedicata**. I dati e i prodotti di comunicazione elaborati saranno utilizzati anche nel Rapporto annuale.

Durante lo svolgimento dei progetti, i giovani in servizio saranno coinvolti direttamente nelle attività

di sensibilizzazione sul territorio, in base a un **calendario di eventi organizzati a livello locale, rivolti a diverse fasce di età e a diversi contesti organizzativi.**

Le attività previste sono:

- iniziative di valorizzazione delle esperienze di servizio civile all'interno di convegni, seminari, fiere e festival;
- banchetti informativi all'interno di eventi pubblici rivolti alla cittadinanza come feste del volontariato, sagre, feste paesane ecc.;
- incontri e laboratori organizzati dagli enti della rete in cui promuovere il Programma tramite la testimonianza dei giovani in servizio;
- incontri nelle scuole secondarie di II° grado, nei centri di formazione professionale e nelle Università;
- ulteriori proposte innovative elaborate dagli operatori in servizio, con l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini e la comunità locale all'uso consapevole degli strumenti digitali (flashmob virtuali, performance, biblioteca dei libri viventi ecc.).

La varietà di iniziative previste permette di raggiungere i diversi target previsti nei progetti:

- utenti a cui si rivolgono le attività progettuali (cittadini con un basso livello di istruzione e in difficoltà nell'utilizzo delle tecnologie digitali, anziani, famiglie in condizioni di povertà socio-economica, frequentatori dei luoghi di aggregazione e culturali, studenti nativi digitali ecc.);
- operatori dei servizi coinvolti nei progetti;
- rappresentanti politici e istituzionali e altri tipi di stakeholders.

6) Standard qualitativi (*)

Il Programma di intervento "Digito Ergo Scu" propone un'esperienza di crescita personale e professionale che possa supportare i giovani durante lo svolgimento dei progetti, valutando l'impatto dei risultati prodotti su di loro, sui territori e le comunità.

L'utilità data dal partecipare a sistemi territoriali articolati e interconnessi, in cui gli Enti coinvolti sono legati da percorsi progettuali di collaborazione che dialogano costantemente con le Istituzioni

e le realtà del Terzo Settore sui territori provinciali, fa sì che ai giovani venga consentita la costruzione di un'immagine dettagliata del territorio in cui operano e venga data l'occasione di comprendere meglio qual è il contesto nel quale si colloca la propria azione e la propria vita di cittadino impegnato su progetti in ambito sociale e culturale. Questa visione è preziosa per dare senso al presente dei giovani Operatori volontari e per agevolarli come protagonisti nelle scelte del loro futuro.

Con una lunga esperienza di pratica del Servizio Civile radicata nel tessuto storico-sociale dei propri territori di riferimento, gli Enti attuatori possono annoverare numerosi elementi qualitativi che hanno caratterizzato le modalità di accompagnamento e sostegno all'esperienza dei giovani, elementi imprescindibili per garantire risultati positivi.

1) Accessibilità per i ragazzi

In tutti gli enti coprogrammanti sono presenti persone incaricate di seguire i giovani che chiedono informazioni sul servizio civile, rispondendo alle mail e ai messaggi, oltre che aggiornando le pagine web e i social dedicati.

Con l'inserimento delle domande solo *on line* vengono messe a disposizione dei giovani non solo le informazioni, ma anche le postazioni e il supporto all'inserimento dei dati; offrendo spiegazioni dettagliate su come ottenere lo SPID e sui passaggi per l'inserimento della.

Da questa esperienza gli enti coprogrammanti individuato la necessità di invitare i giovani a munirsi dello SPID indipendentemente dal bando e a intensificare la disponibilità al supporto nell'inserimento della domanda perché è stato verificato, durante i colloqui, che molti giovani avevano fatto errori nella loro scelta e in alcuni casi non ne erano nemmeno consapevoli.

Di seguito sono illustrate nel dettaglio misure e strumenti utilizzati dagli enti coprogrammanti:

- Pubblicazione puntuale di informazioni e aggiornamenti relativi a Programma di intervento e ai progetti in esso contenuti da parte degli Enti attuatori con collegamento a soggetti-rete territoriali e nazionali
- Organizzazione di momenti informativi riguardo all'uscita del bando e le opportunità in esso contenute nelle Scuole Secondarie di Secondo Grado, in particolare nelle classi V degli Istituti Superiori presenti sul territorio
- Organizzazione di incontri promozionali aperti a tutti per la presentazione di Programma e progetti, in particolare delle modalità d'accesso on line per la scelta di progetto e sede di attuazione e dell'iter tecnico per la presentazione delle candidature
- Adesione ad eventi di Orientamento Universitari attivi nel periodo di apertura del bando di

Servizio Civile Universale con postazioni e operatori dedicati

- Attivazione di Sportelli informativi in collaborazione con uffici territoriali dedicati ai giovani dei Comuni su cui il Programma di intervento insiste
- Realizzazione di materiale informativo con dettagli circa il bando e le opportunità in esso contenute, i punti dedicati alla raccolta delle informazioni, indirizzi e contatti
- Distribuzione di materiale informativo nei punti dedicati ai giovani, di aggregazione, luoghi dedicati allo studio, Centri per l'Impiego e di socialità presenti sul territorio
- Interventi informativi e passaggi promozionali su canali di informazione
- Disponibilità al contatto diretto con referenti dei progetti per un orientamento alla scelta prima della presentazione della candidatura
- Supporto – anche strumentale - nella compilazione e presentazione della domanda on line
- Sito internet degli Enti Attuatori del Programma di Intervento (o gestiti dagli Enti) attraverso la pubblicazione di notizie in evidenza e in continuo aggiornamento sulla Home Page. Area dedicata per approfondimenti sulla pubblicazione dei bandi e dei tempi di scadenza, sulle modalità d'accesso per la presentazione delle candidature, delle proposte di Programma e progetti disponibili
- Pagina Facebook con notizie puntuali circa il bando: modalità di presentazione delle candidature, dettagli su Programmi e progetti, scadenze, immagini e foto esplicative, etc.
- Pagina Instagram con pubblicazione di immagini e video di richiamo al bando e le opportunità per i giovani
- Canale WhatsApp e/o Telegram dedicato al Servizio Civile Universale per la diffusione informale delle informazioni ai gruppi di giovani e dei referenti degli Enti attuatori del Programma
- Presentazione di Programma e Progetti con testimonianza diretta dei ragazzi che stanno svolgendo il Servizio Civile Universale
- Punti informativi dedicati all'interno di contesti accessibili ai giovani
- Materiale informativo (cartoline, locandine, cubi pubblicitari, banner per passaggi on line di pagine locali di quotidiani nazionali)
- Blog, interviste su quotidiani, TV e radio locali, articoli informativi specifici e conferenza stampa
- Contatti diretti con i referenti dei progetti, colloqui individuali o in piccoli gruppi
- Postazioni dotate di PC e collegamento internet per l'accesso alla piattaforma per la gestione delle domande on line

2) Supporto ai giovani durante il servizio

L'esperienza di Servizio Civile offerta ai giovani è un'esperienza "comunitaria", che l'operatore volontario vive anzitutto con i suoi pari (gli altri operatori volontari suoi coetanei), con gli adulti (le varie figure di riferimento nella sede di servizio), oltre che con le altre persone con cui entra in

contatto durante lo svolgimento del progetto.

Il punto di riferimento del volontario durante il servizio è l'operatore locale di progetto che accompagna e favorisce le relazioni tra il volontario e il personale presente nel servizio o nell'ente, ma anche con gli utenti del servizio, laddove presenti. Per questo motivo è prevista per tutti gli OLP una formazione che riguarda la comunicazione e la gestione dei conflitti.

La relazione con l'olp, in particolare, va vista non solo nell'ottica della migliore realizzazione delle attività, ma anche quale supporto per elaborare l'esperienza: aiutare cioè i giovani ad apprendere dall'esperienza che conducono presso le sedi, valorizzando il senso di appartenenza ad un progetto più ampio di solidarietà nell'ottica di accrescere una dimensione positiva e responsabile di cittadinanza.

Quando si rende necessario e nei casi di calo della motivazione, il volontario o l'OLP possono rivolgersi agli uffici degli enti titolari dell'accreditamento dove si assicura la disponibilità a supportare e aiutare il volontario con figure professionali adeguate e con esperienza consolidata.

Durante i monitoraggi previsti da tutti i progetti viene somministrato ai volontari un questionario che ha tra le sue finalità anche quella di verificare "lo stato d'animo" e "la percezione del proprio intervento". È anche il questionario che permette di raccogliere segnali importanti per intervenire in situazioni che, se adeguatamente supportate, aiutano il volontario a vivere pienamente e in modo soddisfacente la sua esperienza.

Nel dettaglio le misure e gli strumenti di accompagnamento e confronto con operatori di riferimento e figure specifiche:

- Affiancamento costante dei giovani volontari nello svolgimento delle attività da parte dell'Operatore Locale di Progetto, ma anche delle altre figure presenti nella sede in cui si svolge il progetto
- Confronto continuo con i gruppi di lavoro e delle figure di riferimento del progetto
- Confronto periodico con l'Operatore di riferimento della sede per la condivisione dell'esperienza e delle criticità eventualmente rilevate
- Confronto diretto, a richiesta del giovane, con il responsabile della gestione degli Operatori volontari, in caso di situazioni di criticità riscontrate nello svolgimento delle attività previste dal progetto.
- Partecipazione alle équipes e ai di lavoro presenti nella sede di svolgimento del Servizio
- Confronto organizzato o informale con le figure coinvolte nel progetto

- Incontro personale a richiesta.

A queste misure si aggiunge un ulteriore tipo di accompagnamento che mira a favorire l'inserimento professionale dei giovani dopo la conclusione del progetto.

Tutti i volontari inseriti nel programma ricevono il supporto degli esperti del **tutoraggio** che realizzano il percorso per aiutarli a riconoscere le competenze maturate e a valorizzarle nella ricerca di nuove occasioni di cittadinanza attiva e nell'inserimento professionale. I principali obiettivi sono di permettere, agli operatori volontari che si avvicinano al termine della loro esperienza di servizio civile:

- di strutturare con consapevolezza un progetto professionale fondato sul riconoscimento e la valorizzazione delle esperienze formative/professionali pregresse (hard e soft skills), soffermandosi in particolar modo sull'esperienza maturata nel percorso di servizio civile;
- di accedere a informazioni relative al mercato del lavoro ed ai soggetti pubblici e privati presenti sul territorio di riferimento;
- di acquisire le tecniche di base per impostare un'efficace attività di ricerca di lavoro.

A tutti i candidati, selezionati e non, che manifesteranno il proprio consenso, saranno inoltre segnalate ulteriori opportunità formative e professionali che emergeranno nel frattempo da diverse fonti, locali e non. Attraverso la posta elettronica saranno diffuse le opportunità di lavoro, concorsi pubblici, esperienze di volontariato, mobilità internazionale. Grazie alle reti di collaborazione attive sul territorio i giovani candidati che prestano il loro consenso saranno orientati verso i servizi che si occupano di orientamento e inserimento lavorativo per sostenere colloqui di supporto e orientamento professionale.

3) Apprendimento dell'operatore volontario

Al Servizio civile ben si adatta l'espressione *lifelong lifewide learning* (apprendimento permanente per tutta la vita) perché per i giovani che hanno ormai concluso o stanno concludendo il periodo di apprendimento nei luoghi tradizionalmente deputati a questo, si aprono il tempo e lo spazio dell'apprendimento informale e non formale continuo.

Affinché il giovane possa sfruttare al meglio questa opportunità di apprendimento e perché si appropri di questa modalità di arricchimento e di crescita è fondamentale riuscire a fargli riconoscere, nelle varie situazioni e circostanze della vita, le occasioni che favoriscono questi

processi, perché il controllo dell'apprendimento rimane principalmente nelle mani di chi apprende.

Compito degli adulti che ruotano intorno al volontario è quindi quello di incoraggiare il giovane e costruire il contesto perché questa condizione di apprendimento possa avvenire; la formazione d'aula, unico momento "formale" del percorso deve partire dalle esigenze del singolo e proporsi come occasione di miglioramento complessivo di sé e non solo come strumento di miglioramento della capacità "lavorative" o per un conseguente inserimento più facile nel mondo del lavoro.

Attraverso l'esperienza del Servizio civile e dell'apprendimento a questo collegato passano la possibilità di promuovere una cittadinanza attiva nei giovani, la costruzione della coesione sociale, la realizzazione personale e professionale e la capacità di adattamento.

La presenza della figura dell'OLP, infatti, non rappresenta solo la condizione indispensabile all'assegnazione di volontari del Servizio civile o la persona a cui delegare molte delle questioni pratiche e gestionali, ma nel suo rapporto quotidiano con il volontario diventa lo strumento attraverso il quale si realizza l'impegno di trasmissione di saperi, secondo le finalità proprie del Servizio civile.

Gli enti coprogrammanti operano con enti e operatori locali di progetto che vantano una lunga esperienza nella realizzazione dei progetti, la reiterazione è la dimostrazione di un'attenzione ai giovani e a cogliere la possibilità di offrire loro esperienze significative. Questa attenzione è stata nel tempo ampiamente ripagata dall'apporto che i volontari hanno saputo dare alla realizzazione dei progetti.

Nel dettaglio le misure e gli strumenti per favorire l'apprendimento dell'Operatore volontario:

- Partecipazione ai momenti informativi e formativi interni proposti dalla sede dell'Ente di accoglienza in cui si svolge il progetto
- Coinvolgimento negli incontri di confronto territoriali, ai Tavoli di programmazione e lavoro tecnici che si collegano alle attività svolte nel progetto
- Partecipazione a momenti formativi di carattere generale come previsti dalle Linee Guida della Formazione Generale (Storia e attualità del Servizio Civile, la pratica della cittadinanza attiva, le forme di impegno a favore di un territorio e della comunità) attraverso i quali poter apprendere l'importanza di tradurre esperienze vissute e testimonianze raccontate in opportunità di apprendimento esperienziale personale
- Partecipazione al percorso di formazione specifica e ai webinar organizzati dal dipartimento nazionale tramite cui arricchire il proprio bagaglio di conoscenza con particolare riferimento al mondo del digitale;
- Incontri con i giovani che hanno partecipato al Servizio Civile in bande precedenti. Il confronto con altre esperienze raccontate dai "pari" stimola alla condivisione non solo di dubbi, perplessità e

aspettative, ma ad una maggior consapevolezza di appartenere ad un gruppo di giovani che concretamente incidono con le loro scelte e di impegno sul contesto sociale in cui operano

- Schede di rilevazione di qualità e gradimento dei momenti formativi e di confronto tecnico
- Confronto in plenaria tra giovani, in particolare durante gli incontri di Programma
- Percorso di accompagnamento e certificazione delle competenze acquisite, che arricchirà il curriculum degli operatori volontari.

4) Utilità per la collettività e per i giovani

Se analizziamo il ruolo che il volontario e l'intero sistema "Servizio civile" ricoprono all'interno della comunità possiamo osservare due momenti distinti.

Nel primo assistiamo a un "fare con la comunità", agendo a supporto dei servizi, delle iniziative, delle strutture già esistenti o in alcuni casi collaborando e incoraggiando nuove sperimentazioni, ma contemporaneamente e facendo proprie le finalità del Servizio civile, si assiste a un secondo momento, quello dello sviluppo della modalità del fare che si arricchisce anche del "fare per la comunità".

I volontari apprendono gli strumenti della cittadinanza attiva e della partecipazione, colgono la potenzialità che è in loro e chiedono di entrare in rapporto di collaborazione e di protagonismo in cui mettere a disposizione la sensibilità e le conoscenze sviluppate nel "lavorare con".

Con l'esperienza del Servizio civile abbiamo dimostrato come alcuni bisogni collettivi si prestino a essere soddisfatti in larga misura attingendo a una risorsa presente in tutte le comunità: i giovani.

Grazie ai volontari è stato possibile migliorare e potenziare i servizi soprattutto nel versante relazionale, essendo i giovani volontari parte della comunità stessa quest'ultima si è sentita protagonista, capace di fornire l'aiuto necessario con un conseguente cambiamento sul piano della fiducia in se stessa e nella capacità di lavorare con e per.

Il Servizio civile, e più nel dettaglio il programma e i progetti scritti in modo partecipato, possono essere assimilati a un lavoro di comunità che prende l'avvio da un insieme di valori condivisi e strettamente legati al richiamo costituzionale di difesa della Patria, per promuovere ed emancipare qualunque situazione di bisogno o di difficoltà.

Nello specifico, riguardo alla sperimentazione del Servizio Civile Digitale in cui si inserisce il presente Programma, i benefici attesi per la comunità e per i volontari attengono all'incremento delle competenze digitali necessarie all'uso consapevole delle nuove tecnologie in funzione dell'accrescimento del capitale umano e dell'inclusione sociale.