



Allegato A3 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

TITOLO DEL PROGETTO:

DigiTiAMO solidarietà

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

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

12. Educazione informatica

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

In un'ottica di riduzione del gap tra l'Italia e gli altri Paesi europei, in termini di digitalizzazione, e del Digital Divide presente all'interno dello stesso territorio nazionale, il progetto mira a superare il limite che caratterizza la nostra società: l'ingente presenza di un target privo di competenze digitali in un contesto in cui è in corso un processo di innovazione tecnologica.

L'**obiettivo generale** del progetto è, infatti, quello di soddisfare le esigenze che un contesto come quello attuale presenta. Più nel dettaglio, "DigiTiAMO solidarietà" vuole contribuire allo sviluppo del capitale umano e soprattutto agire significativamente sull'effettivo utilizzo dei molteplici servizi digitali, pubblici e privati, da parte di volontari, o aspiranti tali, degli Enti del Terzo Settore presenti sui territori interessati. Tale obiettivo, coerentemente con l'ambito d'azione del Programma in cui è inserito: *"Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni"* sarà raggiunto esclusivamente grazie alla collaborazione intergenerazionale tra i civilisti (max 28 anni) e i destinatari (in media 60 anni) che faciliterà, in maniera sostenibile, i processi digitali: rendicontazione, registrazione al Runts, utilizzo di internet, gestione dei Social Network e tutto ciò che richiede conoscenze in questi termini.

Le competenze digitali costituiscono un asse strategico fondamentale per il progresso sociale ed economico; questo significa che la crescita, connessa allo sviluppo delle competenze digitali, non può che avvenire all'interno di un circolo virtuoso in cui, allo stesso tempo, tutti gli stakeholder, le istituzioni e gli Enti del privato sociale si assumono l'impegno del cambiamento e del "salto" richiesto dalla trasformazione digitale. L'attivazione compiuta di un circolo virtuoso sullo sviluppo delle competenze digitali crea le condizioni per la realizzazione dell'*Agenda 2030*, non solo per quanto riguarda la realizzazione di un'**istruzione di qualità** alla portata di tutta la popolazione, ma anche per l'attuazione di politiche volte a **ridurre le disuguaglianze** e assicurare città sostenibili e lavori dignitosi.

In effetti, entrando nel particolare delle attività previste dal progetto, è possibile ricondurre le finalità specifiche dello stesso ai due Obiettivi dell'*Agenda 2030*, come dettagliato in seguito:

Obiettivo 4 *"Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti"*

Obiettivo 10 *"Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni"*, con particolare riferimento ai target:

10.2 Entro il 2030, 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;

10.3 Assicurare pari opportunità e ridurre le disuguaglianze nei risultati, anche eliminando leggi, politiche e pratiche discriminatorie e promuovendo legislazioni, politiche e azioni appropriate a tale proposito.

Obiettivi Specifici

- Rafforzare le capacità digitali di volontari e aspiranti volontari che si rivolgono ai CSV di Torino, Cuneo, Biella e Vercelli;
- Migliorare, supportare e promuovere un approccio sinergico per tutte le iniziative relative alle competenze digitali;
- Favorire l'aumento del numero di volontari e aspiranti volontari che si rivolgono ai CSV di Torino, Cuneo, Biella e Vercelli con competenze digitali almeno di base;
- Contribuire al progresso tecnologico del Terzo Settore attraverso il miglioramento delle competenze digitali dei volontari con ruoli gestionali all'interno degli ETS;
- Migliorare le competenze digitali chiave dei volontari degli ETS affinché non vengano esclusi da enti pubblici ed altri enti di riferimento (es. di coordinamento, enti finanziatori, assicurativi etc,...) che si avvalgono di nuove modalità online;
- Consentire una buona promozione e trasparenza delle attività degli ETS che si rivolgono ai CSV di Torino, Cuneo, Biella e Vercelli attraverso una competente gestione delle pagine Social di riferimento;
- Favorire l'aumento di competenze digitali almeno di base in individui svantaggiati (tra cui i soggetti anziani)
- Favorire l'accesso ad Internet della popolazione in età avanzata con scarse o nulle competenze digitali

La **coprogettazione** prevista nell'ambito del progetto "DigiTIAMO Solidarietà", si identifica in un valore aggiunto rispetto a diversi aspetti, in primo luogo volti a favorire la realizzazione degli obiettivi che il progetto mira a raggiungere e, in secondo luogo, che possono essere ricondotti a dimensioni generali: il servizio al cittadino (in particolare nel caso in cui si tratti di volontari o aspiranti volontari) e l'evoluzione del sistema territoriale, attraverso la creazione di una rete tra i territori coinvolti.

La coprogettazione permetterà, infatti, che ognuno degli attori porti il proprio know how nella realizzazione del progetto, fattore che consentirà di posizionare le scelte progettuali e di servizio all'interno di un quadro completo e ambizioso. Tale prospettiva, risulta vantaggiosa non solo per la crescita delle competenze degli enti coprogettanti, ma anche per gli operatori volontari e i beneficiari stessi del progetto, che saranno coinvolti in un'ottica di continuo scambio di esperienze e apprendimento collaborativo, nella quale prestazioni, interazioni e relazioni convergono verso il raggiungimento di un obiettivo generale preciso, comune e condiviso: agire significativamente sull'effettivo utilizzo dei molteplici servizi pubblici digitali da parte degli individui e degli Enti del Terzo Settore di Torino, Cuneo, Biella e Vercelli, grazie allo sviluppo di una nuova collaborazione intergenerazionale che faciliti, in maniera sostenibile, i processi digitali.

La collaborazione tra i tre CSV risulterà particolarmente funzionale, grazie al gestionale condiviso che permetterà di effettuare in modo snello, flessibile e semplice tutte le operazioni legate alla gestione degli enti dei territori coinvolti, e consentirà di:

- ottimizzare le forze attraverso la condivisione di conoscenze, metodi, competenze e abilità;
- basarsi su un'efficace organizzazione e su una distribuzione equa e valida del lavoro;
- fare rete, raggiungendo un numero più elevato di beneficiari e risorse;
- moltiplicare la promozione delle attività degli ETS dei territori coinvolti;
- agire sul problem solving: la risoluzione di un eventuale problema o imprevisto sarà più semplice e rapida.

Nella tabella di seguito si riportano gli obiettivi specifici in riferimento ai risultati attesi.

Criticità	Obiettivi specifici	Indicatori	Risultato atteso
L'indice Desi (Digital economy and society index) della Commissione europea pone l'Italia al venticinquesimo posto in Europa	Rafforzare le capacità digitali dei volontari e degli aspiranti volontari che si rivolgono ai tre CSV Migliorare, supportare e promuovere un approccio sinergico per tutte le iniziative relative alle competenze digitali	N° di partecipanti alle iniziative del CSV per l'implementazione delle competenze digitali	Copertura dei posti disponibili al 95%
Il processo di digitalizzazione in corso rischia di isolare chi non possiede le competenze per rimanere al passo	Favorire l'aumento del numero di volontari e aspiranti volontari che si rivolgono ai CSV di Torino, Cuneo, Biella e Vercelli con competenze digitali almeno di base	Incremento nell'utilizzo dei canali online di contatto con i CSV	Aumento del 50% delle richieste di informazioni o servizi tramite canali online
La presenza di un target anziano in un settore in cui è in corso un processo di digitalizzazione si concretizza in un limite	Contribuire al progresso tecnologico del Terzo Settore attraverso il miglioramento delle competenze digitali dei volontari con ruoli gestionali all'interno degli ETS Migliorare le competenze digitali chiave dei volontari degli ETS affinché non vengano esclusi da enti pubblici ed altri enti di riferimento (es. di coordinamento, enti finanziatori, assicurativi etc,...) che si avvalgono di nuove modalità online	Percentuale di Enti che accedono alla piattaforma SISTRA per la registrazione al RUNTS Mappatura delle competenze digitali dei volontari a inizio e fine progetto attraverso un questionario online	Il 90% degli Enti inseriti dalle Regioni nelle piattaforme online porta a termine l'aggiornamento dei dati per la registrazione al RUNTS Miglioramento nell'utilizzo degli strumenti digitali in termini di maggior numero di ore dedicate e di accessi ai servizi online
Il corretto utilizzo dei Social Network da parte degli ETS è sempre più indispensabile non solo ai fini della comunicazione, ma anche in una ottica di trasparenza	Consentire una buona promozione e trasparenza delle attività degli ETS che si rivolgono ai CSV di Torino, Cuneo, Biella e Vercelli attraverso una competente gestione delle pagine Social di riferimento	N° Enti che aprono e gestiscono in autonomia una pagina Instagram e Facebook N° Enti che implementano gli strumenti digitali (pec, sito, firma elettronica, ecc.)	Almeno 100 Enti implementano gli strumenti digitali e le pagine social

Forte divario digitale tra le famiglie italiane	Favorire l'aumento di competenze digitali almeno di base in individui svantaggiati (tra cui i soggetti anziani)	N° volontari con età superiore a 64 anni che partecipano alle iniziative del CSV per l'implementazione delle competenze digitali	Almeno il 50% del totale dei partecipanti alle iniziative offerte dai CSV di età superiore a 64 anni
	Favorire l'accesso ad Internet della popolazione in età avanzata con scarse o nulle competenze digitali		

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

FASE	Attività	Ruolo dei volontari
FASE 0	FORMAZIONE SPECIFICA	Gli operatori volontari avranno modo di conoscersi, conoscere le realtà all'interno delle quali entreranno a far parte, conoscere il personale dipendente e i rispettivi OLP. Prenderanno visione delle postazioni che potranno utilizzare per l'intera durata del progetto e avranno modo di confrontarsi e fare gruppo grazie. Sono previste le seguenti attività: - Partecipazione alla formazione specifica - Presentazione al personale dei CSV - Conoscenza dei diversi ambiti che compongono l'area d'intervento dei Centri Servizi per il Volontariato - Momenti di brainstorming - Avvicinamento all'utilizzo degli strumenti di lavoro (PC, archivi, scrivania)
	AVVIO ED INSERIMENTO DEI VOLONTARI	
FASE 1	ATTIVITA' DI RILEVAZIONE DEI BISOGNI DEI VOLONTARI DEGLI ETS	Gli operatori volontari saranno attivamente coinvolti nella conoscenza aggiornata degli ETS iscritti ai registri (ODV, APS, ONLUS) e della loro operatività e avranno modo di iniziare a comprendere in maniera più concreta e pratica il ruolo che assumeranno nel corso del progetto, affiancando il personale dei CSV. Saranno inoltre coinvolti nella creazione di questionari ad hoc che verranno somministrati ai destinatari con un duplice obiettivo: monitorare l'effettivo grado di digitalizzazione degli ETS fruitori dei servizi e mappare la fascia d'età media e i bisogni che contraddistinguono i volontari delle realtà associative e degli enti che si rivolgono ai CSV di Torino, Cuneo, Biella e Vercelli. In particolare, svolgeranno le seguenti attività: - Approfondire la conoscenza del mondo del Terzo Settore - Approfondire la conoscenza degli Enti del Terzo Settore che si rivolgono ai CSV - Valutare la situazione di partenza e delle difficoltà che contraddistinguono ciascuno dei destinatari - Creare un questionario per valutare il fabbisogno - Rielaborare i dati emersi dai questionari per definire la strategia d'intervento

FASE 2	ATTIVITÀ DI DIVULGAZIONE DEI SERVIZI DI FACILITAZIONE ED EDUCAZIONE DIGITALE	I civilisti saranno coinvolti nell'attivazione di una campagna di comunicazione mirata per il coinvolgimento effettivo dei volontari degli ETS utenti dei loro servizi, che terrà conto delle caratteristiche dell'utenza e del territorio di riferimento e che permetterà di raggiungere il maggior numero di persone che potranno beneficiare dei servizi di facilitazione ed educazione digitale che il presente progetto intende realizzare. In particolare, si occuperanno di: - Pianificazione della campagna di comunicazione - Creazione e pubblicazione dei post su siti web, social network e newsletter - Comunicati stampa - Diffusione di materiale informativo - Campagne specifiche di informazione in concomitanza di particolari scadenze - Realizzazione e diffusione di video e presentazioni multimediali promozionali
FASE 3	3.1.1 SUPPORTO PER L'ACCESSO A SERVIZI O ADEMPIMENTI ONLINE DI ALTRI ENTI	Gli operatori volontari, in seguito all'acquisizione delle nozioni necessarie, supporteranno gli ETS accreditati ai CSV e, in particolare, assumeranno funzione di "Facilitatori Digitali" nei confronti di un'utenza con scarse, o nulle, competenze digitali che coinvolge principalmente persone con età compresa tra i 50 e i 64 anni. Si occuperanno quindi di: - Avviare e sostenere dei colloqui, effettuati in presenza o online, con i destinatari più in difficoltà - Attivare uno scambio intergenerazionale vantaggioso per entrambe le parti - Supportare i volontari delle Associazioni di riferimento nei processi di trascrizione richiesti - Supportare Aspiranti volontari e cittadini interessati al mondo del volontariato
	3.1.2 SUPPORTO NELL'UTILIZZO DEL GESTIONALE ONLINE PER LA RICHIESTA DEI SERVIZI DEL CSV	- Accompagnare i volontari degli ETS iscritti agli attuali registri di competenza della Regione Piemonte per la convalida e la verifica dei dati associativi tramite il servizio Sistema Informatico di Supporto alla Trasmigrazione al RUNTS (SIS-TRA) predisposto dalla Regione Piemonte e funzionale al popolamento definitivo del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) - Accompagnare i volontari dei neo-ETS per la procedura di iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) attraverso la piattaforma nazionale quando operativa - Supportare i volontari degli ETS già iscritti al RUNTS per eventuali aggiornamenti/modifiche dati sulla piattaforma e caricamento documenti associativi

	3.2 TIPOLOGIA 2: PERCORSI DI “EDUCAZIONE DIGITALE”	- Accompagnare gli ETS nel caricamento delle loro informazioni anagrafiche sul Gestionale dei servizi dei CSV - Sostenere gli ETS nella presentazione delle richieste di servizi online - Presentare i Corsi di "educazione digitale" erogati dai CSV - Fare i tutor d'aula durante i corsi di educazione digitale - Creare e somministrare i questionari volti a constatare il gradimento dei servizi offerti - Supportare agli ETS nella gestione delle pagine social di riferimento, nell'aggiornamento del Sito Web, nella navigazione corretta con il browser, nell'utilizzo del motore di ricerca per trovare informazioni e saperle valutare, nell'organizzazione di dati e informazioni sul web e sul computer
FASE 4	VALUTAZIONE E MONITORAGGIO	Gli operatori volontari avranno modo di compilare dei questionari finalizzati a raccogliere in maniera continua e sistematica informazioni sull'andamento del progetto e potranno partecipare ai momenti di confronto che saranno proposti.
FASE 5	CONCLUSIONE DEL SERVIZIO	Gli operatori volontari potranno partecipare ad un momento conclusivo che prevede la consegna dell'output finale, oltre che a momenti di confronto che li vedranno protagonisti. Saranno inoltre invitati a compilare un questionario finale per la valutazione complessiva del progetto e del servizio in termini di gradimento dell'esperienza, crescita umana, competenze acquisite e qualità dei rapporti instaurati.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

CENTRO TERRITORIALE PER IL VOLONTARIATO DI BIELLA/VERCELLI:

- sede di Biella, via Orfanotrofio 16
- sede di Vercelli corso Libertà 72

SEDE LEGALE CSV SOCIETÀ SOLIDALE: Piazzale della Croce Rossa Italiana,1 – 12100 Cuneo

SEDE DI VOLTO PRESSO SEDE LEGALE CSV VOL.TO: Via Giolitti 21 – 10123 Torino

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

CENTRO TERRITORIALE PER IL VOLONTARIATO: 1 posto disponibile

SOCIETÀ SOLIDALE: 1 posto disponibile

VOL.TO.: 4 posti disponibili

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

L'impegno settimanale dei volontari sarà organizzato di norma dal lunedì al venerdì. Occasionalmente (per eventi con gli ETS) potrebbe essere richiesta la presenza nei giorni di sabato o domenica. Questa possibilità è tuttavia da considerarsi residuale e in base alla partecipazione e supporto ad eventi tematici dei CSV e dei partner.

L'attività sarà svolta nelle sedi capoluogo che sono anche le sedi di accoglienza dei volontari. Ma non è escluso che i volontari debbano spostarsi, nei limiti delle province di riferimento, per erogare interventi a favore dei beneficiari nelle sedi staccate di ciascun CSV del territorio di riferimento per garantire la prossimità del servizio.

Per la **città metropolitana di Torino** le sedi interessate dal servizio sono:

- Bussoleno: Via Don Carlo Prinetto, 3 – 10053 Bussoleno
- Carmagnola: Via Avvocato Lorenzo Cavalli, 6 – 10022 Carmagnola
- Chieri: Via Giovanni XXIII, 8 - 10023 Chieri

- Ciriè: Via Luigi Cibrario, 14 – 10073 Ciriè
- Collegno: Via Messina, 4 – 10093 Collegno
- Chivasso: Via Paleologi, 25 – 10034 Chivasso
- Ivrea: Piazza Walter Fillak – 10015 Ivrea
- Moncalieri: Via Martiri della Libertà & Viale della Stazione – 10024 Moncalieri
- Rivara: Via Circonvallazione, 9 – 10080 Rivara
- Sangano: Via Giuseppe Bonino, 1 – 10090 Sangano
- Torre Pellice: Via Vittorio Alfieri, 2 – 10066 Torre Pellice

Per la **provincia di Cuneo** le sedi interessate dal servizio sono:

- Sede legale CSV Società Solidale, Piazzale della Croce Rossa Italiana, 1 – 12100 Cuneo
- sportello di Alba, Corso Europa, 92 - 12051 Alba
- sportello di Bra, Via Magenta, 35 - 12045 Bra
- sportello di Fossano, Via Roma, 94 - 12045 Fossano
- sportello di Mondovì, Via Gian Battista Trona, 3 - 12084 Mondovì
- sportello di Savigliano, Piazza Schiaparelli, 10 - 12038 Savigliano
- sportello di Saluzzo, Piazza Vittorio Veneto, 3 - 12037 Saluzzo

Per le **province di Biella e Vercelli** le sedi interessate dal servizio sono:

- sede legale: CTV via Orfanotrofio 16 - 13900 Biella
- sede operativa corso Libertà 72 - 13100 Vercelli
- sportello Via Mario Tancredi Rossi 1 - 13019 Varallo Sesia (VC)
- sportello Via De Amicis 5 - 13048 Santhià (VC)

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Nell'ambito del progetto è previsto il rilascio di un attestato specifico rilasciato da un Ente terzo (CSVnet) di cui si allega la lettera d'impegno, in cui vengono riportate la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio. Tale documento sarà redatto secondo il modello di cui all'Allegato 6B con l'aggiunta di due o più competenze tra quelle del quadro europeo DigComp 2.1, qui di seguito elencate:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Creazione di contenuti digitali;
- Sicurezza;
- Problem solving.

In aggiunta a quanto opzionato dall'Ente nella presente voce, il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale attiverà, in via sperimentale, un percorso di certificazione delle competenze digitali per ciascun operatore volontario.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

CENTRO TERRITORIALE PER IL VOLONTARIATO DI BIELLA/VERCELLI:

- sede di Biella, via Orfanotrofio 16
- sede di Vercelli corso Libertà 72

SEDE LEGALE CSV SOCIETÀ SOLIDALE: Piazzale della Croce Rossa Italiana, 1 – 12100 Cuneo

SEDE DI VOLTO PRESSO SEDE LEGALE CSV VOL.TO: Via Giolitti 21 – 10123 Torino

72 ore da erogare entro i primi 90 giorni (di cui 38 erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale)

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Troviamoci in rete

OBIETTIVI AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

- N. 1 - Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo
- N. 4 - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti
- N. 5 - Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze
- N. 10 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

N. 12 - Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo

N. 13 - Promuovere azioni a tutti i livelli per combattere il cambiamento climatico

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

PARTNER DEL PROGETTO

CSVnet

Contribuirà alla realizzazione del progetto con le seguenti attività:

- supporto dei CSV coprogettanti nella loro attività di comunicazione al territorio e ai giovani in particolare sui temi del volontariato, pace e cittadinanza attiva;
- messa a disposizione delle piattaforme digitali di CSVnet per gli incontri tra facilitatori digitali e volontari e per i forum tematici di discussione.

Dipartimento informatica dell'Università degli Studi di Torino

Contribuirà alla realizzazione del progetto mettendo a disposizione una risorsa umana, Eloheh Mason, per l'erogazione del modulo di formazione specifica denominato "I servizi digitali locali e le tecnologie civiche" della durata di 6 ore. Il modulo presenterà alcune tecnologie civiche digitali per il supporto a cittadini e associazioni, in particolare il social network civico FirstLife e la app portafoglio Blockchain CommonsHood.

Torino Wireless

Torino Wireless supporterà i CSV nell'attività di mappatura della consapevolezza delle opportunità della trasformazione digitale, delle competenze e aree di miglioramento in materia di strumenti di digitalizzazione nonché nella misurazione del grado di digitalizzazione degli ETS. In particolare, Torino Wireless offrirà la propria competenza ed esperienza nell'accompagnare CSV nella:

- predisposizione di questionari di intervista per la rilevazione dei bisogni e di autovalutazione della maturità digitale, somministrati anche con strumenti digitali
- analisi dei risultati ed evidenze raccolte al fine identificare interessi e ambiti specifici sul quale rafforzare la formazione digitale del progetto.

Inoltre, Torino Wireless metterà a disposizione una risorsa umana, Antonio Gaurino, per l'erogazione del modulo di formazione relativo alla sicurezza informatica e protezione dei dati della durata di 5 ore.