



Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2024

TITOLO DEL PROGETTO:
CREMONA IS DIGITAL

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
E – Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

DURATA DEL PROGETTO:
12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo generale che il progetto si pone è quello di migliorare le competenze digitali della popolazione attraverso l'eliminazione degli ostacoli legati all'uso delle tecnologie digitali, promuovendo una partecipazione attiva ed inclusiva, implementando l'empowerment personale e garantendo che tutti abbiano accesso alle risorse digitali e che possano beneficiare appieno delle opportunità offerte dalla società contemporanea.

Il Progetto fa esplicito riferimento agli obiettivi 4 e 10 dell'Agenda 2030 ovvero *fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti e ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni*, attraverso il campo di azione denominato *rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*.

Il Comune di Cremona, come capofila del costituendo partenariato territoriale dedicato al tema, ha recentemente partecipato all'Avviso di Regione Lombardia per la costituzione di Punti e l'erogazione di Servizi di Facilitazione Digitale rivolti ai cittadini. Le sedi che partecipano al progetto **Cremona is digital** saranno coinvolte direttamente ospitando i suddetti Punti e/o erogando ai cittadini i Servizi di alfabetizzazione e supporto digitale.

Pertanto si prevede di coinvolgere i volontari in Servizio Civile Digitale anche a supporto delle suddette attività svolte nelle rispettive sedi d'impiego. Nell'ambito territoriale cremonese si prevede di raggiungere, con tali attività, un target complessivo di 7.500 cittadini entro la fine del 2025.

Per dare continuità alle azioni messe in campo lo scorso anno e che non possono essere considerate concluse nella loro interezza, **il progetto che intendiamo sviluppare, si configura come un continuum di quanto iniziato con le attività dello scorso anno** (progetto *Il Comune a portata di click!*).

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Gli operatori volontari, in virtù della coprogettazione tra gli enti del progetto, svolgeranno in modo condiviso le attività di comunicazione e informazione relative alle finalità e caratteristiche del progetto e quelle di coorganizzazione degli eventi pubblici rivolti alla città, in veste di supporto agli operatori degli enti stessi. Tali attività potranno essere comunque svolte nelle proprie singole sedi d'impiego in collegamento tra loro attraverso gli strumenti informatici e la rete. Nel caso si riveli necessario una compresenza dei volontari gli enti concorderanno al momento la sede che sarà messa a disposizione di tutti per la realizzazione delle attività.

È possibile prevedere che parte delle attività (massimo il 30% dell'attività totale) siano realizzate non nelle sedi di attuazione ma "da remoto" (**smartworking**), a condizione che l'operatore volontario disponga di adeguati strumenti, che possono essere forniti dall'ente.

Di seguito vengono menzionate le attività previste per gli operatori volontari relative agli ambiti di azione del presente progetto suddivisi per sede progettuale

| SPAZIO COMUNE | |
|---|--|
| Attività | Ruolo del facilitatore digitale |
| 1.A Supporto ai cittadini nella prenotazione di appuntamenti con gli uffici comunali attraverso le agende digitali | ✓ Accompagnare il cittadino nell'utilizzo delle agende digitali presenti sul sito istituzionale per accedere ai vari servizi offerti dagli uffici comunali, evitando di utilizzare il telefono o la mail |
| 1.B Accompagnamento dei cittadini e degli "stakeholder" all'utilizzo dei servizi on line presenti sul sito istituzionale | ✓ Informare e sensibilizzare i cittadini e gli "stakeholder" all'utilizzo dei servizi on line del Comune, accessibili 24 ore su 24, senza recarsi di persona negli uffici, attraverso dei "focus" dedicati. ✓ Informare i cittadini e gli "stakeholder" sulle modalità di compilazione e di invio delle proprie istanze al Comune di Cremona, attraverso l'uso dello Sportello Telematico, anche con l'ausilio di video tutorial. |
| 1.C Accompagnamento dei cittadini all'ottenimento dello SPID completo e assistenza all'utilizzo delle credenziali | ✓ Supportare i cittadini, in caso di necessità, nella creazione di una propria casella di posta elettronica, indispensabile per l'ottenimento di SPID. ✓ Garantire il sostegno e l'assistenza personalizzata ai cittadini che lo richiedono, per completare tutto il processo di rilascio SPID, non limitandosi solo alla prima parte del riconoscimento come di competenza dei Comuni, in qualità di RAO Pubblico. |
| 1.D Educazione all'uso consapevole dello SPID e alla navigazione in internet | ✓ Accompagnare i cittadini all'uso consapevole di SPID, spiegando che cos'è, a cosa serve, at- |

| | |
|--|--|
| | <p>traverso concreti esempi di utilizzo sui siti della Pubblica Amministrazione, nel rispetto del trattamento dei dati personali.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizzare brevi momenti formativi “one-to-one” sulla navigazione in internet. |
| 1.E Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di rilascio SPID | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Somministrare ad ogni cittadino a cui viene rilasciato lo SPID un questionario di gradimento sul servizio ottenuto. ✓ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nell'elaborazione di report di customer-satisfaction sui servizi erogati. |
| 1.F Analisi dei bisogni e delle difficoltà espressi dai cittadini nell'uso dei “digital device” | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Effettuare, a richiesta, brevi momenti di incontro “one-to-one” con i cittadini, per comprendere meglio i loro bisogni e le loro difficoltà nell'uso dei “digital devices”, mettendo a disposizione una postazione internet dedicata. ✓ Tenere le statistiche sugli accessi e la tipologia delle richieste di informazioni dei cittadini, attraverso l'utilizzo di fogli di lavoro excel. |
| 2.A Attività di divulgazione e promozione, per facilitare l'accesso ai servizi erogati | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nella semplificazione del linguaggio dei testi delle schede informative pubblicate sul sito istituzionale, per facilitare l'accesso ai servizi erogati. ✓ Collaborare con gli operatori del Servizio nell'organizzazione di iniziative pubbliche di facilitazione ed educazione digitale che coinvolgano i cittadini. |
| 2.B Condivisione di conoscenze e buone prassi metodologiche nell'approccio alla facilitazione digitale al cittadino con gli altri uffici/servizi coinvolti nel progetto | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Predisporre un documento per mettere a disposizione conoscenze e buone pratiche metodologiche nell'approccio alla facilitazione digitale al cittadino, condiviso con gli altri uffici/servizi. ✓ Partecipare ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto con gli altri volontari del servizio civile digitale. |
| 2.C Pubblicazione sui “social-media” di contenuti che riguardano i servizi comunali | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nella pubblicazione di contenuti sui “social media” che riguardano i servizi comunali. ✓ Incrementare il numero di post pubblicati nel canale Instagram, per agevolare la conoscenza |

| | |
|--|--|
| | delle attività del Comune tra un pubblico più giovane. |
|--|--|

| POLITICHE EDUCATIVE | |
|--|---|
| Attività | Ruolo del facilitatore digitale |
| 1.A Attività di accoglienza del pubblico, fornendo informazioni e orientamento | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto telefonico per l'individuazione dell'ufficio di riferimento, per l'individuazione della tipologia di pratica da presentare o per la comprensione dei servizi offerti e della documentazione necessaria ✓ Supporto in presenza per l'individuazione dell'ufficio di riferimento, per l'individuazione della tipologia di pratica da presentare o per la comprensione dei servizi offerti e della documentazione necessaria ✓ Rilevazione dei bisogni espressi e riprogrammazione delle attività e delle modalità di accoglienza |
| 1.B Attività di supporto all'utenza durante la presentazione delle domande per l'accesso ai servizi/contributi scolastici | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto telefonico per la compilazione da remoto di pratiche per l'accesso ai servizi e per l'erogazione di informazioni di approfondimento sulle procedure ✓ Supporto in presenza per la compilazione di pratiche per l'accesso ai servizi attraverso l'utilizzo della postazione a disposizione del cittadino o altre postazioni ✓ Rilevazione dei bisogni espressi dai cittadini e valutazione del grado di soddisfazione sui servizi prestati |
| 1.C Attività di organizzazione di incontri di assistenza presso le singole strutture educative comunali aperti all'utenza della struttura | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ideazione, programmazione e pubblicizzazione delle iniziative ✓ Preparazione, organizzazione e gestione degli incontri ✓ Verifica e valutazione del gradimento e dell'impatto degli incontri |
| 2.C Attività di supporto alla realizzazione della rilevazione del gradimento dei servizi educativi comunali | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto alla diffusione del questionario di rilevazione del gradimento agli utenti delle strutture educative comunali ✓ Supporto nell'elaborazione dei risultati della rilevazione del gradimento da parte degli utenti delle strutture educative comunali |

| INFORMAGIOVANI | |
|---|--|
| Attività | Ruolo del facilitatore digitale |
| 1.A Accompagnamento nelle procedure di iscrizione al portale Talent Hub | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto alla presentazione del portale e dei servizi a disposizione, attraverso l'utilizzo della postazione con terminale connesso in rete ✓ Supporto all'inserimento delle informazioni richieste per l'iscrizione |
| 1.B Accompagnamento alle attività di supporto alla ricerca attiva sul lavoro | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compilazione e condivisione di una scheda di sintesi con procedure e strumenti per gli utenti che hanno sostenuto un colloquio. |
| 1.C Accompagnamento alle attività di orientamento formativo, quali esplorazione dei siti di istituti e atenei, delle modalità di iscrizione alle scuole secondarie di secondo grado, università, ITS e IFTS | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzo del terminale connesso in rete per navigare siti di istituti e atenei, esplorando aree, servizi d'interesse e presentando le modalità di iscrizione. ✓ Compilazione e condivisione di una scheda di sintesi con procedure e strumenti per gli utenti che hanno sostenuto un colloquio. |
| 1.D Accompagnamento all'utilizzo dei siti, portali e aree web del Servizio Informagiovani (esempio: informagiovani.comune.cremona.it , www.cremonauniversity.it/ ecc.) e della banca dati presente sul sito Informagiovani, oltre che dei siti per l'orientamento post diploma (esempio: CISIA, Universitaly.it , sistemait.it , its.regione.lombardia.it , ecc.). | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Navigazione di siti, portali, banca dati Informagiovani e aree web per supporto all'illustrazione all'utente dei servizi connessi, attraverso l'utilizzo della postazione con terminale connesso in rete. |
| 1.E Supporto per l'aggiornamento delle schede della banca dati territoriale Informagiovani | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento dell'operatore durante l'inserimento e l'aggiornamento delle schede della banca dati territoriale |
| 2.A Affiancamento nella somministrazione dei questionari sia online che cartacei di customer satisfaction agli utenti che effettuano colloqui di orientamento con gli esperti del Servizio delle aree "lavoro" e "formazione", gli utenti che ricevono consulenze, e che richiedono la compilazione del curriculum vitae; inserimento elettronico dei questionari cartacei e supporto all'elaborazione dei dati emergenti. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Predisposizione del terminale e dei materiali cartacei per la somministrazione di customer satisfaction agli utenti del Servizio Informagiovani. ✓ Affiancamento dell'operatore durante l'inserimento dei questionari cartacei e supporto all'elaborazione dei dati emergenti. |
| 2.B Progettazione e realizzazione di contenuti da pubblicare su argomenti riguardanti l'orientamento alla scelta formativa dopo la scuola secondaria di primo grado, di secondo grado e dopo l'università | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento dell'operatore durante la predisposizione dei contenuti per la pubblicazione |
| 2.C Progettazione e realizzazione di contenuti finalizzati a "guidare" gli utenti all'utilizzo di strumenti digitali, portali e siti per l'orientamento formativo, al lavoro e la gestione del tempo utile. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto alla produzione di materiali grafici ✓ Supporto realizzazione di articoli per siti e post per social ✓ Acquisizione dell'utilizzo degli applicativi per la creazione di contenuti grafici |
| 2.D Redazione della newsletter | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento nella stesura dei contenuti per la newsletter ✓ Acquisizione dell'utilizzo dei programmi utili per la redazione di contenuti grafici |

| Attività | Ruolo del facilitatore digitale |
|---|---|
| <p>1.A Attivare un “pronto soccorso digitale” con volontari formati che forniscano assistenza informatica a domicilio e/o tramite un centralino telefonico</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rispondere alle richieste di informazioni degli utenti del centralino telefonico ✓ Tenere le statistiche sulle tipologia di utenti (età, quartiere di riferimento, nazionalità, ecc...) e sulla tipologia di richieste avanzate attraverso l'utilizzo di un foglio di lavoro (excel, LibreOffice calc, ecc...) ✓ Coordinare i volontari coinvolti dagli interventi a domicilio ✓ Diffusione e promozione del servizio di “Pronto soccorso digitale” |
| <p>2.A Organizzazione di corsi di base di avvicinamento al “digitale” per le associazioni ed Enti di Terzo Settore</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento nelle attività di organizzazione di laboratori ✓ Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc...) ✓ Preparazione delle info grafiche illustrative ✓ Assistere i membri dei consigli direttivi degli organismi del Terzo Settore e dei circoli Arci che partecipano ai corsi nell'utilizzo di strumenti informatici con l'intento di rendere autonomo almeno un consigliere per ogni consiglio ✓ Organizzazione di attività di supporto consulenziale gli enti del Terzo Settore per migliorare capacità e tecniche di comunicazione/promozione ✓ Attuare una fase di follow up con i partecipanti ai corsi per verificare la comprensione dei contenuti e implementare all'interno delle organizzazioni, le nozioni illustrate durante la formazione |
| <p>2.B Realizzazione di corsi gratuiti per avvicinare i giovani NEET al “digitale” e contribuire così positivamente all'inclusione e al benessere della comunità nel suo complesso</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento nelle attività di organizzazione di laboratori ✓ Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc...) ✓ Preparazione delle info grafiche illustrative ✓ Assistere i membri dei consigli direttivi degli organismi del Terzo Settore e dei circoli Arci che partecipano ai corsi nell'utilizzo di strumenti informatici con l'intento di rendere autonomo almeno un consigliere per ogni consiglio ✓ Organizzazione di attività di supporto consulenziale ai giovani NEET nel miglioramento grafico del CV e nell'utilizzo degli strumenti informatici |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Attuare una fase di follow up con i partecipanti ai corsi per verificare la comprensione dei contenuti e implementare all'interno delle organizzazioni, le nozioni illustrate durante la formazione |
| <p>2.C Realizzazione di laboratori gratuiti per implementare la conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online a favore degli over 65 residenti a Cremona e provincia</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento nelle attività di organizzazione di laboratori ✓ Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc....) ✓ Preparazione delle info grafiche illustrative ✓ Assistere i membri dei consigli direttivi degli organismi del Terzo Settore e dei circoli Arci che partecipano ai corsi nell'utilizzo di strumenti informatici con l'intento di rendere autonomo almeno un consigliere per ogni consiglio ✓ Organizzazione di attività di supporto per gli utenti over 65 per migliorare le capacità di utilizzo dei principali applicativi e dei servizi digitali al cittadino ✓ Attuare una fase di follow up con i partecipanti ai corsi per verificare la comprensione dei contenuti e implementare all'interno delle organizzazioni, le nozioni illustrate durante la formazione |

| SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE | |
|---|---|
| Attività | Ruolo del facilitatore digitale |
| <p>1.A Attività di supporto per implementazione dei servizi e/o delle notifiche/comunicazioni erogati ai cittadini tramite l'App.IO al fine di rendere la cittadinanza il più possibile autonoma nell'accedere ai servizi erogati dal Comune</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Effettuare ricerche/approfondimenti presso gli altri Enti Territoriali per instaurare rapporti di collaborazione ✓ Studiare ed approfondire le modalità specifiche relative alla realizzazione dei servizi e delle comunicazioni da attivare sull'App.IO ✓ Verificare costantemente gli aggiornamenti pubblicati sul sito del Ministero dell'Innovazione e Transizione Digitale |
| <p>1.B Attività di supporto per l'implementazione dei servizi erogati dal GeoPortale comunale al fine di poter aumentare il numero degli utenti registrati, autonomi negli scarichi digitali, e di diminuire, indirettamente, il numero delle richieste che pervengono all'ufficio</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Approfondire le tematiche e i servizi, anche attraverso incontri conoscitivi, che possono essere divulgati tramite il GeoPortale ✓ Preparare un piano di pubblicità del GeoPortale rivolto agli utenti interni/esterni all'Ente in modo da aumentarne il numero e la conoscenza dei servizi forniti |
| <p>1.C Affiancamento nelle attività di assistenza e di supporto all'utenza esterna in fase di presentazione</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Approfondire la procedura delle istanze per |

| | |
|---|---|
| delle istanze ed all'utenza interna per risolvere eventuali problematiche che potrebbero presentarsi durante l'espletamento delle istanze | coglierne la principale criticità ✓ Affiancamento nelle operazioni di assistenza per la risoluzione dei problemi riscontrati |
| 2.A Affiancamento nelle attività di organizzazione degli incontri formativi, presso i diversi Servizi/Settori del Comune di Cremona, promossi per conoscere il fabbisogno "digitale" dell'Ente | ✓ Organizzare incontri presso i diversi Settori/ Servizi dell'Ente ✓ Affiancamento nelle operazioni di indagine dei fabbisogni "digitali" dell'Ente ✓ Preparazione di un questionario on-line rivolto all'utenza interna per capire le criticità e i punti di forza degli utilizzatori dei applicativi/software in uso presso i diversi Servizi/Settori dell'Ente |
| 2.B Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc..) a supporto delle stesse al fine di poter istruire il personale comunale riguardo all'utilizzo | ✓ Approfondire lo studio di preparazione del materiale divulgativo ✓ Pianificazione di esercitazioni specifiche per valutare il grado di autonomia degli utenti |

SEDI DI SVOLGIMENTO:

POLITICHE EDUCATIVE, via del Vecchio Passeggio n. 1, 26100, Cremona

SPAZIO COMUNE, piazza Stradivari n. 7, 26100, Cremona

INFORMAGIOVANI, via Palestro n. 17, 26100, Cremona

CIRCOLO ARCI – ARCIPELAGO APS, via Speciano n. 4, 26100, Cremona

SIT – SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE, via Gallarati n. 1, 26100, Cremona

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 7 senza vitto e alloggio di cui 2 riservati a Giovani con Minori Opportunità – categoria "Difficoltà Economiche"

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

I volontari saranno poi vincolati all'obbligo della riservatezza ispirata dai principi regolati dalla Legge sulla Privacy

I giorni di servizio settimanali previsti sono 5 per un totale di 25 ore alla settimana

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

In considerazione del notevole numero di studenti cremonesi fuori sede, non viene formalizzato un accordo con Enti specifici, ma i volontari sono sostenuti nelle loro richieste di riconoscimento dei crediti formativi e dei tirocini attraverso contatti diretti del Comune di Cremona con i singoli Enti erogatori.

Attestazione delle competenze rilasciata da Mestieri Lombardia Consorzio di Cooperative Sociali s.c.s. (ENTE TERZO, Soggetto titolato ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n.13/2013).

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il sistema di selezione è caratterizzato dalla valutazione dei seguenti aspetti:

- a) OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti)
- b) ANALISI del CURRICULUM VITAE (max 20 punti)
- c) COLLOQUIO INDIVIDUALE (max 60 punti).

Il limite per valutare l' idoneità del candidato è 60/100 punti.

L' aspirante volontario che non si presentasse al colloquio di gruppo, perderebbe l' opportunità di partecipare al colloquio individuale, venendo automaticamente escluso dalla graduatoria, fatta salvo situazioni particolari da valutare singolarmente (es. malattia, esami universitari...).

Strumenti e tecniche utilizzati:

- Griglia osservazione di gruppo:

Mediante l' osservazione realizzata da parte di due osservatori e la conduzione del gruppo da parte del facilitatore, saranno valutati gruppi composti al massimo da 10 partecipanti, al fine di facilitare l' osservazione e la comunicazione trasversale. Agli aspiranti operatori volontari verrà richiesto di esprimere il proprio punto di vista su un argomento definito e, in un lasso di tempo assegnato, di rappresentare in forma scritta quanto emerso e di presentarlo alla commissione.

- Scala di valutazione dei titoli

- Colloquio individuale tramite scheda

a) OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti). Ogni selezione di gruppo avrà la durata massima di 45 minuti, a cui seguirà la valutazione mediante schede individuali per ciascun partecipante. Tale valutazione comprende l' analisi di competenze cognitive (max 8 punti), relazionali (max 6 punti) e personali (max 6 punti), suddivise secondo i seguenti criteri:

| Area COMPETENZE COGNITIVE | | |
|---|---|---|
| | 1 | 2 |
| Precisione e accuratezza | | |
| Rispetto di regole e istruzioni | | |
| Capacità di analisi del compito e senso critico | | |
| Creatività/originalità | | |
| Area COMPETENZE RELAZIONALI | | |
| | 1 | 2 |
| Ascolto | | |
| Comunicazione efficace | | |
| Capacità di creare un buon clima | | |
| | | |
| Area COMPETENZE PERSONALI | | |
| | 1 | 2 |
| Gestione emozioni (equilibrio) | | |

| | | |
|---|--|--|
| Capacità di sostenere le proprie opinioni | | |
| Partecipazione attiva e curiosa | | |

La valutazione, inoltre, terrà conto di eventuali criticità emerse durante il colloquio tra cui:

- Estrema timidezza
- Scarso interesse verso la prova
- Posizione accentratrice

b) ANALISI del CURRICULUM VITAE (max 20 punti)

1) TITOLO di STUDIO (valutare solo il titolo di studio più elevato)

Laurea attinente al progetto = 8 punti

Laurea non attinente al progetto = 7 punti

Laurea triennale attinente al progetto = 7 punti

Laurea triennale non attinente al progetto = 6 punti

Diploma attinente al progetto = 6 punti

Diploma non attinente al progetto = 5 punti

Frequenza scuola secondaria di II grado = fino a 4 punti (per ogni anno concluso 1 punto)

2) TITOLI PROFESSIONALI (valutare solo il titolo di studio più elevato)

Attinenti al progetto = fino a 3 punti

Non attinenti al progetto = fino a 2 punti

Non terminato = fino a 0.5 punti

3) ESPERIENZE PRECEDENTI, valutabili secondo i criteri di attinenza al progetto e di durata dell'esperienza (da 15 giorni ad 1 anno; fino a 6 mesi l'esperienza viene considerata non duratura, da 6 mesi a 1 anno duratura), valutabili come segue:

ATTINENTE NON ATTINENTE

DURATURA 6 punti 4 punti

NON DURATURA 5 punti 3 punti

4) ALTRE CONOSCENZE, valutabili dietro presentazione di certificazione da parte del candidato (fino a 3 punti):

Lingue straniere

Conoscenze informatiche

Patente di guida

Frequenza universitaria

Frequenza master/dottorato di ricerca

Attestati riconosciuti (es. corso volontario 1° Soccorso, bagnino, antincendio...)

c) COLLOQUIO INDIVIDUALE (fino a 60 punti)

Comprende la valutazione dei seguenti aspetti:

DISPONIBILITÀ (max 12 punti) a:

Flessibilità oraria (3 punti)

Missioni/ partecipazione eventi – convegni (3 punti)

Pernottamenti (3 punti)

Trasporti (3 punti)

MOTIVAZIONE (max 12 punti) del candidato di adesione al progetto come:

Percorso di cittadinanza attiva (3 punti)

Esperienza professionalizzante (acquisizione di competenze) (3 punti)
Esperienza di pre-inserimento lavorativo (3 punti)
Fonte di reddito (3 punti)

ADEGUATEZZA AL CONTESTO (max 12 punti), valutando:

Comprensione (3 punti)
Espressione (3 punti)
Comunicazione non verbale (3 punti)
Empatia (3 punti)

IDONEITÀ del candidato al servizio (fino a 12 punti), valutando ad esempio l'età anagrafica in relazione ai servizi educativi o il genere rispetto ad ambiti di particolare assistenza, interessi personali attinenti al progetto scelto (esperienze di volontariato...)

CONOSCENZA DEGLI OBIETTIVI DEL PROGETTO (max 4 punti)

Approfondita (4 punti)
Discreta (3 punti)
Sufficiente (2 punti)
Non completa (1 punto)

ASPETTATIVE DEL CANDIDATO (fino a 8 punti), ad esempio l'interesse all'acquisizione di particolari abilità, l'approfondimento di tematiche inerenti il Servizio Civile, la possibilità di apportare concreto contributo alla comunità) indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema.

N.B. Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema

Le soglie minime di accesso sono identificate nel possesso per ogni candidato/a dei requisiti di legge e di quelli indicati nel singolo progetto dalle singole sedi di servizio. Saranno dichiarate/i non idonee/i le/i candidate/i prive/i dei requisiti indicati nel paragrafo precedente o che non si presenteranno alle osservazioni di gruppo nelle date indicate dall'Ente.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica sarà erogata principalmente in proprio presso le sedi di realizzazione del progetto con formatori appositamente individuati all'interno delle singole sedi. A essa si aggiungeranno dei moduli comuni a tutti i volontari coinvolti nel progetto; essi riguarderanno temi relativi a tutte le conoscenze di carattere teorico-pratico legate alle attività di progetto e saranno erogati utilizzando una metodologia caratterizzata sia da lezioni frontali sia da tecniche di partecipazione attiva.

La formazione specifica comprenderà anche i moduli relativi alla sicurezza sui luoghi di lavoro e al corso di illustrazione del progetto (entrambi comuni a tutti i Volontari).

La formazione specifica potrà essere inoltre erogata anche online, a condizione che l'operatore volontario disponga di adeguati strumenti, specificando che la percentuale di formazione erogata in questo modo non supererà il 50% del totale delle ore previste.

Le ore di formazione specifica saranno erogate nelle seguenti tempistiche:

- 70% delle ore entro e non oltre i primi 90 giorni dall'avvio del progetto
- 30% delle ore entro e non oltre il terzultimo mese del progetto

I moduli della formazione comuni a tutti gli operatori volontari del progetto sono:

| Formatore | Modulo | Ore |
|--|--|---|
| Daniele Gigni | 1) Presentazione del progetto: Cremona is digital | 2 |
| Temi Formazione e informazione relative alle tematiche e agli obiettivi progettuali che verranno affrontati dai facilitatori digitali | | |
| Formatore | Modulo | Ore |
| NIER INGEGNERIA S.P.A. | 2) Rischi e sicurezza sui luoghi di lavoro | 12 (4 ore formazione generale + 8 ore specifica rischio medio) |
| Temi Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Digitale | | |
| Formatore | Modulo | Ore |
| Michela Portesani | 3) Gli strumenti informatici in dotazione ai "facilitatori digitali" | 2 |
| Temi -La digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche: strumenti e modelli per realizzare i principi della cittadinanza digitale e dell'open government -la postazione informatica: PC con connessione internet, stampante, scanner, telefono -gli strumenti di videoconferenza -privacy e policy informatica | | |
| Formatore | Modulo | Ore |
| Riccardo Orsoni | 4) Le opportunità "digitali" del PNRR | 2 |
| Temi -Cosa è il PNRR e cosa rappresenta per il Comune di Cremona in termini di opportunità -La Missione 1 del PNRR: <i>Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo</i> -I progetti della Missione 1: misura 1.4.1, 1.4.4 e 1.4.5 | | |
| Formatore | Modulo | Ore |
| Marco Rossetti | 5) La funzionalità dei sistemi informatici e gli aspetti della sicurezza | 4 |
| Temi -Il monitoraggio degli strumenti informatici e delle procedure connesse -l'utilizzo dei motori di ricerca, della posta elettronica e dei social media -gli strumenti d'archiviazione e la sicurezza in rete | | |
| Formatore | Modulo | Ore |
| Michela Portesani | 6) L'Amministrazione Digitale al servizio del cittadino | 4 |
| Temi -La PA digitale e il panorama dei servizi digitali forniti a livello locale e nazionale: i diritti e doveri digitali, l'identità digitale e lo SPID, PagoPA, AppIO | | |

| Formatore | Modulo | Ore |
|--|--|-----|
| Michela Portesani | 7) Sportello Telematico | 2 |
| Temi | | |
| -La struttura dello Sportello Telematico -Cosa si può fare a distanza: come compilare e inviare le istanze all'Amministrazione Comunale | | |
| Formatore | Modulo | Ore |
| Marco Sbruzzi | 8) Il nuovo sito del Comune di Cremona | 2 |
| Temi | | |
| -Contenuti, struttura e servizi online del nuovo sito istituzionale | | |

I moduli della formazione specifici per ogni sede di realizzazione del progetto sono:

| sede: INFORMAGIOVANI | | |
|---|---|-----|
| Formatore | Modulo | Ore |
| Sara Rota Elena Bassi Rosella Ziglioli Raffaella Marengi | 9) Conoscenza, funzionamento, servizi e strumenti del Servizio | 2 |
| Temi | | |
| -Organizzazione e funzionamento dell'area orientamento Lavoro e Mobilità internazionale del Servizio -Organizzazione e funzionamento dell'area Orientamento Formazione del Servizio -Presentazione, funzionamento e finalità della banca dati del Servizio -Gestione del front-office e dell'accoglienza all'utente mediante lo sportello fisico e online -Il sistema Qualità del Servizio Informagiovani | | |
| Formatore | Modulo | Ore |
| Maria Valentina Comellini | 10) Strumenti digitali, modalità e strategia per la comunicazione e la promozione presso il Servizio Informagiovani | 2 |
| Temi | | |
| -Strumenti, applicativi e canali di comunicazioni utilizzati dal Servizio -Strategie di comunicazione istituzionale e comunicazione ai giovani -Content creation e story telling e strategie per la comunicazione sui social network | | |
| Formatore | Modulo | Ore |
| Valentina Ceriali | 11) Progettazione e promozione di eventi e di interventi di orientamento nel Servizio Informagiovani | 2 |
| Temi | | |
| -Gruppi di lavoro: conoscenza dei diversi ruoli e delle differenti competenze -Rispetto degli obiettivi, delle finalità del progetto, delle tempistiche e delle scadenze previste -condivisione di contributi -Strumenti di condivisione e di analisi nel gruppo di lavoro | | |

| sede: POLITICHE EDUCATIVE | | |
|--|---|-----|
| Formatore | Modulo | Ore |
| Eleonora Tassi Elisa Cavalli | 12) I servizi educativi del Comune di Cremona | 6 |
| Temi | | |
| -Carrellata dell'offerta educativa del Comune di Cremona | | |

-Come si presenta la domanda per le iscrizioni (asilo nido e scuole infanzia) e ai servizi integrativi: ristorazione scolastica, trasporti e contributi scolastici

sede: SPAZIO COMUNE

| Formatore | Modulo | Ore |
|------------------|--|------------|
| Marco Sbruzzi | 13)Il Servizio Spazio Comune del Comune di Cremona | 6 |

Temi

- Le agende digitali online: cosa sono e come si usano per fissare gli appuntamenti con gli uffici e i servizi del Comune
- La gestione delle statistiche relative agli accessi e alla tipologia di richieste di informazioni
- Strumenti ed applicativi usati dal Servizio Comunicazione
- Indagini di “customer satisfaction”
- Comunicazione istituzionale attraverso i social network attivi del Comune di Cremona

sede: CIRCOLO ARCI – ARCIPELAGO APS

| Formatore | Modulo | Ore |
|------------------------------|------------------------------|------------|
| Laura Rizzi Elena Coppini | 14)Gli Enti di Terzo Settore | 6 |

Temi

- “Gli strumenti digitali per i volontari e le associazioni”
- Gli strumenti per la comunicazione digitale: Zoom, Teams, Canva, Bitable, Wordpress, ecc...
- Principi generali di funzionamento degli Enti di Terzo Settore (ETS)
- Inquadramento generale sulla normativa degli ETS dopo la Riforma del terzo Settore
- Obblighi e adempimenti per gli ETS, funzionamento del RUNTS
- Strumenti digitali per la gestione dell’associazione (PEC, SPID, Firma Digitale, ecc..)

sede: SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE

| Formatore | Modulo | Ore |
|-----------------------------------|--|------------|
| Patrizia Gaetti Adamo Bozzetti | 15)Uso del GeoPortale quale strumento di organizzazione e divulgazione dei dati territoriali | 6 |

Temi

- Cosa è il GeoPortale e a cosa serve?
- Il GeoPortale: porta di accesso alle informazioni territoriali
- Realizzazione di mappe tematiche e di statistiche territoriali
- Le mappe tematiche: un insieme di layer
- Come rendere le mappe editabili: le funzioni di editing
- Divulgazione dei dati e delle informazioni territoriali: la fase di pubblicazione delle mappe, dei servizi e delle statistiche territoriali

Sedi di realizzazione della formazione specifica

- Tutte le sedi coinvolte nel progetto

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SCD - Comuni Digitali connessioni universali

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

D – OBIETTIVO 4 – Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

F – OBIETTIVO 10 – Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Il progetto prevede un posto riservato a giovani con minori opportunità nelle sedi Politiche Educative e Informagiovani.

La categoria di minore opportunità prevista è "Difficoltà economiche". L'appartenenza alla predetta categoria dovrà essere comprovata attraverso la presentazione di un'autocertificazione.

Al fine di intercettare i giovani con minori opportunità, si promuoverà il progetto non solamente attraverso le attività di informazione previste al punto 5 del programma in cui il progetto è inserito, ma tramite apposite azioni di informazione e sensibilizzazione attivate in collaborazione con il Settore Politiche Sociali del Comune di Cremona, i Caf del territorio di riferimento del programma, i CPI - Centri Provinciali per l'Impiego della Provincia di Cremona, le Parrocchie del territorio, i 3 distretti della provincia di Cremona: l'Azienda Sociale Cremonese, il Consorzio Casalasco Servizi Sociali, la Comunità Sociale Cremasca, la Rete Territoriale Informagiovani.

Il Comune di Cremona, attraverso il Settore Politiche Sociali, metterà a disposizione due educatori quali figure di sostegno che potranno accompagnare i volontari con minori opportunità durante l'esperienza di Servizio Civile Digitale al fine di agevolare il coinvolgimento e l'apprendimento attivo e acquisire un bagaglio di esperienze/competenze che divengano importanti strumenti di inclusione. Il numero di ore di sostegno ed accompagnamento previsto per ciascun volontario è di 50.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

E' previsto un periodo di tutoraggio della durata di 3 mesi per un numero di 21 ore totali di i:

numero ore collettive: 16

numero ore individuali: 5

Verranno proposti i seguenti moduli:

"SKILLS" – *definizione, ricognizione, raccolta ordinata e valorizzazione* delle proprie competenze, capacità, conoscenze ed attitudini anche attraverso momenti di autovalutazione.

Partendo dal proprio portfolio acquisito in precedenza (formativo, professionale e occupazionale) e operando un confronto con le competenze apprese ed implementate durante il servizio civile (con riferimento anche alla dimensione sociale e civica) apprendere come riconoscerle, attivarle e consolidarle per predisporre un percorso indirizzato alla ricerca di un'occupazione o di un approfondimento formativo o professionalizzante.

"INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO"- *acquisizione, mediante la realizzazione di specifici laboratori, delle informazioni conoscenze e competenze di base* che consentano un primo orientamento e la possibilità di riconoscere ed esplicitare concreti percorsi che possano tener conto anche delle esigenze particolari e specifiche proposte dagli operatori volontari (la "mappa" delle opportunità occupazionali e formative, il sistema delle professioni ecc.)

“LA RICERCA ATTIVA” - *conoscenza e apprendimento* dei principali strumenti e modelli utili per preparare la propria candidatura (Curriculum vitae, lettera di presentazione, il dispositivo Youthpass, lo Skills profile tool for third countries nationals, lo Strumento europeo di determinazione delle competenze per i cittadini di paesi terzi, ecc.)

Approfondimenti collegati ad alcuni ambiti specifici per dotare ogni operatore volontario di un proprio piano di attivazione, ricerca e contatto che ne migliori le prospettive di occupabilità e l'autonomia decisionale e possa portare a sostenere con maggior successo le proprie candidature.

I moduli verranno prima trattati nelle attività di gruppo permettendo lo scambio di opinioni e l'interazione tra tutti gli operatori volontari coinvolti (tramite le tecniche del brain storming, del role playing e delle esercitazioni di gruppo) e poi ripresi e approfonditi nei percorsi individuali (redazione del piano individuale di ricerca).

Negli interventi, sia individuali che di gruppo, potranno anche essere coinvolti altri operatori esterni esperti che approfondiranno argomenti e tematiche sia dei moduli proposti che di specifiche esigenze dell'operatore volontario rilevate all'inizio e durante tutto il percorso di tutoraggio.

(Autoimprenditorialità, creazione di impresa, le opportunità offerte dalle realtà che sul territorio si occupano di orientamento, supporto e accompagnamento al lavoro ecc.)

Questo è possibile in quanto ciascun tutor fa parte di una rete consolidata che opera con altre realtà del territorio attive negli ambiti indicati e che è disponibile a coinvolgere propri operatori specializzati nel percorso di tutoraggio.

Articolazione oraria:

Il percorso prevede interventi individuali e di gruppo secondo la seguente articolazione:

- 3 interventi individuali rispettivamente di 2, 2 e 1 ore
- 4 interventi di gruppo rispettivamente da 4, 4, 4, 4 ore.

I contenuti degli interventi riguarderanno:

Modulo “SKILLS” Imparare, anche attraverso l'organizzazione di momenti di autovalutazione, a riconoscere e definire le proprie competenze, capacità e attitudini. Soft skills and hard skills, rilettura dei percorsi formativi, delle esperienze lavorative e professionali per la stesura del proprio percorso di attivazione.

Le competenze trasversali e la loro maturazione e consolidamento (anche in riferimento al periodo di Servizio Civile). Strategia, organizzazione e orientamento nella stesura del piano di ricerca individuale.

Modulo “INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO” Conoscenza dei meccanismi del mercato del lavoro (la situazione territoriale, tassi e indici di occupazione, in particolare quelli relativi a quella giovanile, principali attori del sistema, il tessuto socioeconomico di riferimento), dei percorsi di formazione (ricognizione dell'offerta formativa presente sul territorio, il quadro delle professioni, il sistema di riconoscimento, le professioni più richieste). Lo “scouting” delle opportunità occupazionali, la promozione dei profili, delle competenze e delle professionalità dei giovani presso il sistema imprenditoriale e altri settori pubblici e privati; Prima definizione di un progetto personale per la ricerca di una occupazione o per la frequenza di percorsi formativi o professionalizzanti, imparando ad individuare, conoscere ed utilizzare tutte le risorse attive sul territorio.

Modulo “LA RICERCA ATTIVA” Organizzare attività volte a favorire la conoscenza e il contatto con il Centro per l'impiego ed i servizi per il lavoro.

Favorire l'apprendimento dell'utilizzo degli strumenti e delle tecniche per la ricerca attiva: il curriculum vitae (Europass, tradizionale, visualcv, videocv), lo Youthpass, lo Skills profile tool for third countries nationals (lo Strumento europeo di determinazione delle competenze per i cittadini di paesi terzi), la lettera di presentazione, i data base online di raccolta delle

candidature.

Il colloquio di lavoro, le diverse tipologie (individuale, di gruppo, motivazionale, ecc.). Le figure chiave nel colloquio di lavoro (il selettore, l'esperto tecnico, il valutatore motivazionale, ecc.).

Come affrontare "consapevoli e preparati" il percorso di selezione, strategie e azioni di riorientamento per un colloquio efficace. La ricerca attiva, le fonti di reperimento delle informazioni, la selezione delle informazioni utili, la definizione e l'orientamento degli strumenti di ricerca. La rete: le nuove tecnologie, la creazione di un proprio profilo personale orientato alla ricerca, il recruiting on line, le offerte di lavoro e l'autocandidatura efficace. Conoscere come incentivare l'autoimprenditorialità e l'avvio di impresa. Il piano individuale di ricerca e il suo utilizzo integrato per accrescere le potenzialità orientate all'occupabilità. Tutte le azioni sopraindicate verranno realizzate con sistemi e metodi riconducibili all'educazione non formale privilegiando il brain storming, l'apprendimento reciproco, la definizione di una strategia individuale o di gruppo, il problem solving, il riconoscimento e l'utilizzo della matrice delle risorse, la condivisione delle conoscenze, delle competenze, delle capacità con una particolare attenzione alla dimensione della trasversalità (il lavoro in team, l'analisi di case history, i role playing).

Cronoprogramma Il cronoprogramma del percorso prevede: accoglienza, primo orientamento, approfondimento e consulenza specialistica, accompagnamento all'autonomia e redazione di un piano individuale di ricerca sia nell'ambito occupazionale che formativo.

Valutazione Durante il percorso saranno sviluppate tre fasi di verifica dell'efficacia e del gradimento dell'azione di tutoraggio:

1. fase iniziale – riflessione sugli argomenti trattati, definizione condivisa degli obiettivi, rilevazione delle necessità di apprendimento, approfondimenti e "desiderata"
2. fase intermedia – approfondimento degli argomenti trattati e della loro utilità, rilevazione della qualità dell'apprendimento, gradimento e osservazioni
3. fase conclusiva – bilancio dell'azione, valutazione del raggiungimento degli obiettivi, verifica dell'efficacia degli apprendimenti, gradimento e suggerimenti utili per la riprogettazione del percorso.

La realizzazione del percorso completo di tutoraggio sarà strettamente collegata all'acquisizione della certificazione delle competenze di cui al Dlgs n. 13/2013 prevista nel progetto.

Sono previste le seguenti attività opzionali:

Il quadro dei servizi enti e strutture che hanno come obiettivo l'accesso al mercato del lavoro attivi sul territorio.

Contatti e modalità di lavoro (registrazioni, data base online, modulistica e strumenti di raccolta/promozione delle disponibilità).

Le Agenzie pubbliche e le Agenzie private, centri e figure di informazione, consulenza e supporto (Centro per l'impiego, agenzie per il lavoro, agenzie di selezione).

Le opportunità formative regionali e nazionali (tirocini, leva civica, garanzia giovani, sistemi dotali regionali).

Le opportunità formative europee e internazionali (Programma Erasmus+, Programma ESC Corpo Europeo di Solidarietà, mobilità internazionale giovanile ai fini dell'apprendimento, Programma Eures, Programma Interreg Volunteer Youth, Agenzie Europee e internazionali – ONU, OSCE, borse FULLBRIGHT, borse di studio, vacations e sistema di recruiting).