



Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022

TITOLO DEL PROGETTO:

Cittadini in digit@le Firenze

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

E- Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport
Area 23 – Educazione Informatica

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo del Progetto prevede lo sviluppo di entrambe le tipologie di servizio previste dal Programma quadro di "Servizio civile digitale", ovvero il potenziamento del servizio di "facilitazione digitale" e il potenziamento di attività di "educazione digitale" presso il Comune di Firenze.

L'obiettivo del Progetto è quello di avviare un sistema di azioni rivolte ai cittadini per promuovere la cultura, le competenze digitali ed i servizi digitali utili a Firenze, con l'obiettivo di facilitarne l'utilizzo, promuoverne l'uso, semplificarne l'accesso e, al contempo, fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, ed un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4, Agenda 2030), riducendo il digital divide e l'ineguaglianza (Obiettivo 10, Agenda 2030) e rafforzando la coesione sociale e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

Il Progetto è inoltre aderente agli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea (in particolare "Promuovere l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione digitale"), del suo recepimento nell'Agenda Digitale Italiana (in particolare "alfabetizzare cittadini e imprese nell'uso delle tecnologie digitali") ed alle linee di azione dell'Agenda Digitale della Regione Toscana ("Competenze, scuola digitale e inclusione").

Il Progetto, infine, è in linea con le previsioni del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), e più in particolare con la Missione 1 - Componente 1, investimento 1.7 "Competenze digitali di base".

L'esigenza nasce dai dati oggettivi emersi dalle recenti indagini internazionali (vedi ad es. Indice DESI) e a seguito dell'emergenza sanitaria, come ad esempio la persistenza del digital divide, la mancanza di formazione di base su strumenti digitali abilitanti all'utilizzo dei principali servizi di interesse pubblico, la mancanza di formazione verso tematiche centrali per la tutela dei propri diritti e della propria sicurezza digitale, la mancanza di educazione civica digitale (evidente ad esempio nell'utilizzo dei social network), la mancanza di un programma strutturato di promozione di tutti i servizi digitali esistenti in area fiorentina, forniti dai principali attori cittadini e dedicati a diverse tipologie di utenti.

In questa cornice gli obiettivi strategici che ci si propone di raggiungere con il presente Progetto sono:

Far conoscere i servizi digitali, innovativi e smart e gli strumenti abilitanti al loro accesso

Promuovere le competenze digitali

Minimizzare il digital divide

Raccogliere feedback dall'utente per migliorare i servizi e crearne di nuovi

Raggiungere e coinvolgere diverse tipologie di target di cittadini con un'offerta differenziata di prodotti di comunicazione e formazione, in presenza e in digitale, monitorando i risultati delle azioni previste

Migliorare ed integrare l'offerta di attività esistenti (per numero, per nuova tipologia)

In particolare, l'obiettivo del progetto si concretizza nelle seguenti due tipologie di azioni:

1- Realizzazione di eventi ed attività in presenza:

1A-“Info point” presidiati e temporanei sul territorio dove i cittadini potranno accedere e ricevere sia informazioni sui servizi digitali, sia assistenza specifica per l'utilizzo di detti servizi;

1B-“Eventi pubblici” come conferenze e lezioni formative da realizzare in diversi spazi opportunamente disseminati sul territorio;

1C-“Eventi interattivi” come workshop, percorsi partecipativi, incontri di co-design e raccolta feedback.

Per gli eventi e attività in presenza (Punto 1) gli operatori volontari potranno svolgere funzioni quali: informare direttamente gli utenti sui servizi digitali (nazionali e comunali), su SPID e sull'utilizzo di servizi nazionali (Pago PA, dell'app IO ecc); raccogliere suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi; supportare l'organizzazione e la realizzazione degli eventi, dei percorsi di partecipazione, dei workshop ecc.

2- Realizzazione di eventi ed attività in digitale:

2A-“Prodotti multimediali digitali” come tutorial, webinar, dirette sui social, video promozionali accessibili, multilingua e dedicati a target differenti di cittadini (per formare ed informare, promuovendo servizi e competenze digitali);

2B-“Informazione digitale integrata”, a partire dalla piattaforma web Firenze Digitale e prevedendo la messa a sistema di canali di comunicazione esistenti, materiali ed immateriali, per una più efficace comunicazione digitale.

Per gli eventi e attività in digitale (Punto 2) gli operatori volontari potranno svolgere funzioni quali: supportare la realizzazione di brochure, di contenuti multimediali (video, tutorial ecc), di interviste digitali con gli stakeholders, di post e dirette su social network e, in particolare, la gestione delle attività redazionali della piattaforma Firenze Digitale (<https://www.firenzedigitale.it/>)

Ad implementazione delle attività previste già ad oggi da Firenze Digitale, si intende, da un lato, implementare l'offerta formativa ed informativa, dall'altro, individuare dei format stabili e degli spazi fisici deputati in cui realizzare in maniera prevalente le iniziative per creare un progetto sistematizzato e facilmente riconoscibile ed un ambiente, sia virtuale che reale, per riuscire ad accogliere, in ogni modalità, l'utenza di oggi e di domani che potrà così scegliere il luogo che ritiene più confortevole per approcciare/migliorare la propria esperienza digitale.

In questo contesto diventa fondamentale il coinvolgimento e l'accompagnamento dei city users attraverso figure di supporto come gli operatori volontari in servizio civile.

Il Progetto prevede:

grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici: incremento nell'utilizzo dei principali servizi digitali +10%

numero di destinatari coinvolti nelle attività di facilitazione ed educazione digitale: circa 2,5% della popolazione potenzialmente interessata (circa 6.000 persone)

somministrazione di questionari "ex-ante ex-post" per la misurazione dell'incremento delle competenze digitali

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Gli operatori volontari saranno coinvolti, con il supporto dei dipendenti dell'ente comunale, nelle varie attività previste per ogni obiettivo specifico. Nel corso del progetto, oltre ai momenti di formazione generale e specifica, i volontari avranno altre opportunità di confronto e condivisione collettiva, finalizzate sia a trasmettere il senso unitario del progetto, sia a rielaborare l'esperienza che si sta svolgendo.

Gli operatori volontari affiancheranno gli incaricati del progetto, avranno ruolo di supporto nella programmazione e gestione delle attività previste e, dopo opportuna formazione di base erogata all'inizio della collaborazione e un periodo di inserimento, sarà possibile prevedere la realizzazione di alcune attività in maniera autonoma.

In particolare, di seguito, per ogni ambito lavorativo verranno illustrate le attività in cui verranno coinvolti i volontari e il ruolo che essi ricopriranno.

Per le iniziative in presenza (Punto 1) gli operatori volontari potranno svolgere le seguenti attività:

"Info point" (1 a): informare direttamente gli utenti sui servizi digitali (del Comune di Firenze e della rete Firenze Digitale) ed illustrarli in loco; fornire informazioni e prima assistenza su SPID e per il relativo accesso ai vari servizi; fornire assistenza nell'utilizzo di servizi nazionali (Pago PA, dell'app IO ecc); raccogliere suggerimenti e feedback;

"Eventi pubblici"(1 b): supportare l'organizzazione e la realizzazione degli eventi; partecipare attivamente alla loro gestione; supporto all'engagement con associazioni di cittadini o city users; raccogliere suggerimenti e feedback (attività di raccolta di segnalazioni, reclami, suggerimenti e proposte, curandone la trasmissione, quando possibile, ai competenti uffici e monitorandone il percorso, riferendone/consegnando l'esito ai cittadini);

"Eventi interattivi" (1 c): raccogliere suggerimenti e feedback per migliorare la qualità dei servizi, supportare i percorsi di partecipazione, confronti e workshop; realizzare attività mirate all'ascolto in autonomia (es predisposizione, somministrazione, raccolta e elaborazione dati relative a survey, partecipazione attiva ad incontri di co-design e partecipazione per l'ideazione di nuovi servizi e la valutazione delle eventuali criticità di quelli esistenti).

Per le iniziative in digitale (Punto 2) gli operatori volontari potranno svolgere le seguenti funzioni:

"Contenuti multimediali digitali" (2 a): supporto in realizzazione brochure multilingua in formato cartaceo e digitale; supporto realizzazione contenuti multimediali (video, tutorial ecc) a partire dalle fasi preliminari di progettazione (realizzazione idea progettuale, storyboard ecc) fino alla promozione dei contenuti realizzati; realizzazione infografiche e prodotti comunicativi di base;

Comunicazione integrata digitale" (2 b): supporto gestione attività della redazione piattaforma Firenze Digitale (<https://www.firenzeditale.it/>) per redazione di ricerche, articoli, news, promozione eventi, gestione sezioni interattive ed analisi dati; supporto in realizzazione interviste con stakeholders, supporto in realizzazione post e dirette su social network.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Direzione Sistemi Informativi del Comune di Firenze, Via Reginaldo Giuliani

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 6 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Ai volontari verranno richieste le seguenti disponibilità:

disponibilità a spostarsi in differenti sedi del Comune di Firenze o dei partner di progetto del Comune di Firenze, opportunamente indicate dal Proponente, principalmente all'interno del centro di Firenze e comunque sempre nell'ambito del territorio metropolitano fiorentino per esclusivi motivi di servizio;

disponibilità a un orario flessibile. Il servizio sarà articolato secondo un "Programma annuale di massima delle attività" e successivi "Programmi mensili di dettaglio" che saranno condivisi. L'orario delle attività sarà articolato nella fascia oraria tra le ore 8.00 alle 19.00 e sarà concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio. Eccezionalmente per esigenze di servizio (ad esempio per partecipazione ad eventi di particolare interesse) può essere richiesta la disponibilità nei giorni festivi o prefestivi oppure oltre la fascia orario prevista. Le ore saranno ovviamente contabilizzate e recuperate;

disponibilità alla temporanea modifica della sede di servizio. Eccezionalmente i volontari possono anche essere impiegati presso altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo;

disponibilità alla partecipazione attiva ai momenti di formazione e monitoraggio, partecipazione che è da ritenersi obbligatoria;

rispetto di tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio che si applica a tutte le informazioni, notizie, comunicazioni e quant'altro con cui l'operatore entrerà in contatto/conoscenza, anche casuale, l'adeguarsi alle modalità di lavoro attive presso la struttura, e un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, attenendosi alle disposizioni impartite dal referente operativo e nel rispetto del codice di comportamento ed etico vigente per l'Amministrazione Comunale.

giorni di servizio settimanali ed orario: 5 giorni di servizio settimanali, 25 ore di servizio settimanale

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Il Comune di Firenze rilascerà un Attestato specifico che farà riferimento alle seguenti aree di competenza, in riferimento al quadro europeo DigComp 2.1:

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

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il percorso di reclutamento e selezione degli operatori volontari è effettuato da una commissione appositamente nominata formata dal selettore accreditato, dagli Operatori Locali di Progetto e da una/un componente in qualità di segretaria/o.

Dopo la presentazione della domanda, per ogni progetto, ciascuna commissione svolge le seguenti attività:

1)decide dell'ammissione/esclusione dei candidati al colloquio sulla base dei requisiti indicati nel bando e nel progetto;

2)valuta i titoli, secondo i requisiti definiti in tabella;

3)effettua il colloquio sulla base dei requisiti definiti in tabella;

La non partecipazione al colloquio comporta l'esclusione dalla procedura di selezione.

1)Colloquio

2)Titoli

Le tecniche utilizzate sono:

1)colloquio

2)scala di valutazione dei titoli.

Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

Le variabili che si intendono misurare sono:

1) le conoscenze dei candidati mediante la valutazione dei titoli di studio e professionali, della formazione extra scolastica, delle altre conoscenze

(valutazione indiretta) e tramite colloquio (valutazione diretta);

2) il background del giovane tramite la valutazione delle esperienze pregresse avute (lavorative e/o di volontariato)

Criteri di selezione

TITOLI DI STUDIO, PROFESSIONALI, FORMAZIONE EXTRA SCOLASTICA, ALTRE CONOSCENZE

Titoli di studio (si valuta solo il titolo piu' alto) Punteggio massimo ottenibile

Laurea Specialistica/Magistrale attinente al progetto	12
Laurea Specialistica/Magistrale non attinente al progetto	10
Laurea breve attinente al progetto	8
Laurea breve non attinente al progetto	6
Diploma attinente al progetto	4
Diploma non attinente al progetto	2

Esperienze formative ulteriori Punteggio massimo ottenibile

Master, corsi di specializzazione post laurea, dottorati di ricerca- se attinenti e riconosciuti	
Dottorato di ricerca	3
Master e corsi di specializzazione	3
Corsi professionali riconosciuti con superamento esame finale	3
Frequenza scuola media Superiore o corso universitario (0,25 per anno fino a un max di 4 anni)-se non già in possesso di laurea	1

Esperienze lavorative o di volontariato (periodo massimo valutabile 12 mesi)

Punteggio massimo ottenibile

Precedenti esperienze nello stesso ente che realizza il progetto e nello stesso settore d'intervento :

1 punto per ogni mese o frazione superiore al mese 12

Precedenti esperienze in ente diverso da quello che realizza il progetto e nello stesso settore d'intervento :

0,75

punti per ogni mese o frazione superiore al mese 9

Precedenti esperienze nello stesso ente che realizza il progetto ma in un diverso settore d'intervento :

0,50 punto per ogni mese o frazione superiore al mese 6

Precedenti esperienze in ente diverso da quello che realizza il progetto e in un diverso settore d'intervento : 0,25 punti per ogni mese o frazione superiore al mese 3

Colloquio

Fattori di valutazione

Punteggio massimo ottenibile

1-Conoscenza dell'Ente 60

giudizio max 60 punti

2- Motivazione al Servizio Civile 60

giudizio max 60 punti

3-Conoscenza del progetto 60

giudizio max 60 punti

4-Condivisione del candidato alle attività del progetto 60

giudizio max 60 punti

5-Disponibilità alle attività del progetto 60

giudizio max 60 punti

6-Consapevolezza dei propri punti di forza o debolezza 60

giudizio max 60 punti

7-Altre esperienze di volontariato/altri interessi del candidato 60

giudizio max 60 punti

8-Cosa pensi di poter acquisire dal Servizio Civile 60

giudizio max 60 punti

9-Capacità comunicative e interazione 60

giudizio max 60 punti

10-Altri elementi di valutazione 60

giudizio max 60 punti

Totale punteggio $(1+2+3+4+...+10)/10$ max 60

Sono considerati idonei allo svolgimento dei progetti di Servizio Civile Universale i candidati che al termine del colloquio abbiano ottenuto un punteggio minimo di 36/60

• Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Non esistono soglie minime di accesso al sistema se non quelle previste dalla vigente normativa all'atto del bando e/o dai requisiti previsti dai singoli progetti.

Inoltre, in ottemperanza ai criteri di trasparenza ed equità nella gestione dei procedimenti di pubblica selezione, si specifica che il candidato che pur avendo presentato domanda non si presenti nel giorno stabilito per il colloquio è escluso dalla procedura selettiva per non aver completato la procedura di selezione.

L'ente dichiarerà "non idonei" a svolgere il Servizio Civile nel progetto prescelto i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione, a seguito di colloquio individuale, un punteggio inferiore a 36/60.

A parità di punteggio in graduatoria precede il candidato più giovane di età.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica si svolgerà nella sede della Direzione Sistemi Informativi del Comune di Firenze situata in Via Reginaldo Giuliani 250, Firenze.

In alternativa si svolgerà nella Sede della Direzione Risorse umane del Comune di Firenze situata in via Aurelio Nicolodi 2, Firenze.

In caso di emergenza sanitaria si prevede formazione da remoto.

La formazione è effettuata in proprio e sarà svolta con formatori dell'Ente e/o esperti esterni.

Gli incontri formativi saranno organizzati utilizzando strumenti di didattica frontale e di didattica attiva ispirata ai principi del "learning by doing" e del "cooperative learning".

Nella lezione frontale rientrano tutte quelle tecniche relative alla docenza "classica", e cioè la trattazione da parte del formatore di un determinato tema, anche con l'ausilio di video, diagrammi, presentazioni in powerpoint e lettura di testi. Con la metodologia attiva si farà

ricorso alle tecniche maggiormente interattive come il brainstorming, il focus group, learning on the job, il lavoro di gruppo nell'ottica del cooperative learning.

Di base i moduli formativi verranno realizzati in presenza, salvo adattarli, causa eventuale emergenza sanitaria covid-19, alla modalità on line, cercando il più possibile di preservare l'interattività fra i partecipanti e nel rispetto del monte ore massimo consentito ai sensi della circolare del 23 dicembre 2020 del Dipartimento delle Politiche giovanili e Servizio Civile Universale - Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Il corso di formazione specifico sarà tenuto da esperti tecnici, cioè, idonee figure in grado di trasmettere tutte le conoscenze teorico-pratiche necessarie alla realizzazione del progetto. Gli esperti tecnici sono tutte figure con esperienza professionale vasta in tutte le tematiche oggetto di docenza e esperti nell'area della promozione sociale sul territorio. Laddove necessario, alcuni docenti potranno effettuare la formazione in videoconferenza.

Oltre al percorso di formazione di 38 ore erogato a distanza a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale coadiuvato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, il presente Progetto prevede il seguente Programma formativo, articolato su n. 9 moduli (33 ore) brevemente descritti a seguito.

Ogni modulo prevederà la comunicazione di contenuti teorici, momenti di confronto con i formatori, esercitazioni pratiche.

Modulo 1 - Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile e sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione del progetto (8 h):

Metodologia: lezione frontale/on line

Modulo 2 - Le politiche digitali del Comune di Firenze (3h):

Piano Firenze Digitale, obiettivi e caratteristiche, la promozione delle competenze e servizi digitali; Inquadramento delle politiche digitali cittadine; Cenni di politiche, programmi ed enti per l'innovazione digitale a livello regionale, nazionale, europeo.

Metodologia: lezione frontale/on line

Modulo3 - Servizi digitali del Comune di Firenze (4h):

I principali servizi digitali dell'area fiorentina (servizi del Comune di Firenze, delle utilities toscane, di Camera di Commercio di Firenze ecc.); i principali servizi di Regione Toscana; i principali servizi e strumenti abilitanti (identità SPID ecc)

Metodologia: lezione frontale/on line

Modulo 4. Dati e loro utilizzo (3h):

Open data; Big data; Principali piattaforme di gestione dati di area fiorentina; il progetto della Smart City Control Room; principali sistemi di raccolta e condivisione dei dati; uso dei dati nella Smart City a Firenze.

Metodologia: lezione frontale/on line

Modulo 5. Cittadinanza digitale (3h):

Il Codice dell'Amministrazione Digitale, i nuovi strumenti e le competenze per esercitare la cittadinanza digitale così come definito nell'ambito del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (SPID, PagoPA, firma digitale, documento elettronico, invio di istanze alla Pubblica Amministrazione per via telematica)

Metodologia: lezione frontale/on line

Modulo 6. Sicurezza e privacy nel rapporto digitale cittadino-servizi pubblici (3h):

I rischi e le principali minacce nell'uso di servizi pubblici digitali, le principali misure di sicurezza da adottare, ed i relativi comportamenti per tutelare riservatezza di comunicazioni e di dati personali, il GDPR ed i relativi impatti nei servizi pubblici online.

Metodologia: lezione frontale/on line

Modulo 7. Comunicazione e partecipazione pubblica, engagement con i cittadini (3h):

La comunicazione nel Comune di Firenze (Rete Civica, siti tematici, social, ecc.); sistemi e metodi per favorire la partecipazione pubblica, per migliorare l'engagement verso cittadini ed associazioni, per attivarli nelle attività di promozione e diffusione delle competenze digitali

Metodologia: lezione frontale/on line

Modulo 8: Comunicazione digitale e produzione di contenuti digitali (3 h):

Le basi della grafica; l'utilizzo dei fogli di calcolo e di scrittura; motori di ricerca; l'utilizzo degli strumenti on line di condivisione e scambio dei dati; il sito Firenze Digitale; inserimento on line sul sito di news e contenuti; accessibilità; utilizzo di tecnologie assistive; le basi della produzione dei contenuti multimediali; gestione social network e realizzazione di dirette.

Metodologia: lezione frontale/on line

Modulo 9. Sistemi e metodi per la formazione digitale - esercitazioni pratiche (3 ore):

excursus dei principali format di promozione di servizi e competenze digitali utilizzati ad oggi dal Piano Firenze Digitale (conferenze, seminari, sportelli informativi, attività di ascolto e recepimento feedback); principali target di riferimento; esercitazione pratica per evidenziare dubbi o consigliare approcci che facilitino la comunicazione e l'informazione verso i city users

Metodologia: lezione frontale/on line

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Vivi Firenze in digit@le

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 4 Agenda 2030: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo 10 Agenda 2030: 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