



Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

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

TITOLO DEL PROGETTO
DIGITALE RAVENNA: Helpdesk

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo
Educazione Informatica
Educazione e Promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
Contrastare il divario digitale e sviluppare competenze digitali nei cittadini tramite il supporto di un helpdesk dedicato. Il servizio di helpdesk dovrà operare al fine di fornire competenze nella ricerca di dati e informazioni, un'agevole capacità di utilizzo dei servizi digitali pubblici, e garantire ai cittadini una gestione consapevole della propria identità digitale ed un pieno esercizio della propria cittadinanza digitale in genere, avendo fornito strumenti utili ad una consapevole condivisione di informazioni e ad una piena partecipazione ai vari processi collaborativi.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
Gli operatori volontari, affiancati da personale esperto messo a disposizione del Comune di Ravenna e dai partner di progetto, dovranno collaborare alla progettazione dell'indagine finalizzata alla conoscenza del livello di digitalizzazione della cittadinanza e del relativo fabbisogno formativo, somministrare i vari strumenti di indagine individuati, inserire le informazioni raccolte in appositi tracciati, elaborare i dati e collaborare alla stesura di report finali.
Inoltre, gli operatori volontari dovranno collaborare all'organizzazione, attivazione e monitoraggio del servizio di helpdesk.

SEDI DI SVOLGIMENTO:
Emeroteca via Da Polenta, 4 a Ravenna o Residenza municipale in Piazza del Popolo, 1 a Ravenna (in corso di definizione)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI: 4 posti senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:
Agli operatori volontari si chiede disponibilità a prestare servizio 5 giorni (dal lunedì al venerdì) in orario antimeridiano, pomeridiano o anche di turno, per un totale di 25 ore settimanali e la disponibilità ad effettuare spostamenti tra le varie sedi del Comune di Ravenna.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:
Non sono direttamente riconosciuti crediti formativi, ma in base ai regolamenti delle varie Università l'esperienza fatta nell'ambito di un progetto di servizio civile può essere riconosciuta come CFU previa valutazione del Consiglio del corso di studio a cui è iscritto l'operatore volontario.

Non sono direttamente riconosciuti tirocini, tuttavia il volontario può sottoporre il progetto alla propria Facoltà al fine di far riconoscere l'esperienza di servizio civile quale tirocinio curriculare o formativo.

Al termine del servizio verrà rilasciata un'Attestazione standard che può essere allegata al CV e utilizzata in campo professionale.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Le variabili che si prenderanno in considerazione durante le selezioni saranno:

- conoscenze generali del candidato (desumibili dall'analisi del CV e dall'incontro diretto col candidato);
- competenze generali del candidato (desumibili dall'analisi del CV e dall'incontro diretto col candidato);
- conoscenza specifica dell'Ente e del relativo ambito di attività;
- conoscenza specifica del Servizio Civile Universale;
- esperienza nel mondo del volontariato e di collaborazioni a vario titolo con enti del Terzo settore;
- caratteristiche personali del candidato;
- interesse verso lo specifico progetto di impiego.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica verrà svolta presso la Residenza Municipale del Comune di Ravenna in Piazza del Popolo, 1 a Ravenna.

La formazione specifica verrà realizzata direttamente dall'Ente, da personale qualificato in possesso di titoli adeguati, di competenze ed esperienze specifiche pluriennali sugli argomenti indicati.

Per la realizzazione della formazione specifica è previsto l'utilizzo delle seguenti metodologie:

- lezioni frontali ed interattive;
- corsi in e-learning;
- in caso di permanenza della situazione di emergenza Covid-19, lezioni in videoconferenza attraverso l'applicazione *LIFESIZE* che permette la formazione a distanza;
- workshop didattico-formativi;
- partecipazione ad incontri a tema.

La formazione specifica che verrà realizzata prevede i seguenti moduli:

1. Modulo in e-learning "Trasformazione digitale e servizi on line" sul Sistema di E-Learning Federato per la PA in Emilia-Romagna (durata 8 ore);
2. Modulo in e-learning "Trasformazione digitale e servizi on line come supporto al cittadino" sul Sistema di E-Learning Federato per la PA in Emilia-Romagna (durata 6 ore);
3. Modulo concernente "Le indagini di customer satisfaction: somministrazione, registrazione ed elaborazione dati" (durata 5 ore);
4. Modulo concernente "La qualità dei servizi" (durata 5 ore);
5. Modulo concernente "Le indagini di customer satisfaction on line tramite LimeSurvey" (durata 3 ore);
6. Modulo concernente "il sito internet del Comune di Ravenna" (durata 4 ore);
7. Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale (durata 4 ore);
8. Modulo concernente "La struttura del Comune di Ravenna" (durata 3 ore);
9. Modulo concernente "Affiancamento pratico sui servizi on line" (durata 5 ore);
10. Modulo concernente "I servizi on line del Comune di Ravenna" (durata 4 ore);
11. Modulo concernente "Utilizzo dell'App Comuni-chiamo del Comune di Ravenna da parte del cittadino" (durata 5 ore).

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Digitale Ravenna: verso una cittadinanza digitale

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

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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