



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

PROGRAMMA QUADRO DI “SERVIZIO CIVILE DIGITALE”

1. PREMESSA

Il Programma quadro del “Servizio Civile Digitale” si sviluppa in attuazione di quanto previsto dall’Accordo sottoscritto in data 14 dicembre 2021 nel quale il Dipartimento per la trasformazione digitale e il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, nel rispetto dei propri fini istituzionali, si sono impegnati a favorire iniziative che accrescano le capacità e le competenze digitali nell’ambito dell’investimento 1.7 “Competenze digitali di base” della Missione 1 - Componente 1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), valorizzando l’istituto del Servizio civile universale, come disciplinato dal decreto legislativo n. 40/2017, quale strumento di promozione dei valori fondativi della Repubblica.

Tali iniziative si propongono di contribuire a superare l'attuale gap sulle competenze digitali, in linea con quanto delineato nella Strategia nazionale per le competenze digitali, e di produrre un impatto positivo sulle comunità, anche attraverso l’integrazione con altri interventi previsti dalla stessa Strategia.

Gli sforzi di trasformazione digitale di servizi e infrastrutture sono accompagnati nell’ambito del PNRR - approvato in via definitiva con Decisione di esecuzione del Consiglio dell’Unione europea in data 13 luglio 2021 - da interventi di supporto alle competenze digitali, sia per garantire a tutti i cittadini le stesse opportunità di alfabetizzazione digitale, sia per completare il percorso verso un Paese realmente digitale.

In questo contesto, il PNRR, nell’ambito della Missione 1, riferita alla “Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo”, prevede diverse linee di azione, in sinergia fra loro per raggiungere un totale di 3 milioni di cittadini, tra cui il “Servizio Civile Digitale”, attraverso il quale selezionare giovani che aiutino gli utenti ad acquisire le competenze digitali di base.

Complessivamente, il PNRR prevede per il “Servizio Civile Digitale” l'attivazione nel triennio 2021 - 2023 di circa 9.700 operatori volontari e almeno 100 enti per servizi di facilitazione con l’obiettivo di formare circa 1 milione di cittadini.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

2. CONTESTO GENERALE

Il secondo Programma quadro del “Servizio Civile Digitale” si inserisce nel contesto generale della Strategia nazionale per le competenze digitali e del relativo Piano Operativo elaborati nel quadro dell’iniziativa “Repubblica Digitale”, fondata sull’assunto che la trasformazione digitale del Paese non può prescindere dalla contestuale crescita e diffusione della cultura digitale, e in particolare nell’ambito specifico del PNRR e degli obiettivi di Italia digitale 2026.

Il presente Programma quadro è definito tenendo conto degli esiti del primo avviso sperimentale sul “Servizio Civile Digitale” per circa 1.000 operatori volontari, pubblicato sul sito internet del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale in data 12 maggio 2021, che ha ricevuto una buona partecipazione da parte degli enti, i quali, se si considerano le istanze pervenute ricevibili, hanno presentato 76 programmi d’intervento con 184 progetti.

Nell’attuazione del programma quadro, tutti i giovani in possesso dei requisiti di partecipazione previsti dall’attuale normativa di riferimento (art. 14 del decreto legislativo 6 marzo 2017, n. 40) potranno chiedere di prendere parte ai progetti presentati dagli Enti di servizio civile universale. I giovani potranno candidarsi allo specifico bando di selezione che sarà emanato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

In questo quadro, il servizio civile può contribuire allo sviluppo del capitale umano e incidere anche sull’effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali e sulla capacità degli individui di usare le loro competenze digitali in ambiti lavorativi e sociali. Il “Servizio Civile Digitale” si configura pienamente come un investimento nell’istruzione e nelle competenze e ha nelle proprie potenzialità la capacità di produrre risultati fortemente significativi in termini di coesione sociale e territoriale.

I giovani operatori volontari di servizio civile compiono un percorso di crescita e formazione che li arricchisce in termini di conoscenze e competenze e, con il servizio civile universale, hanno l’opportunità di vivere un’esperienza significativa volta a sviluppare un maggior senso civico, una migliore percezione dei valori democratici e una più ampia integrazione nella società.

In un processo formativo/educativo non formale, qual è il servizio civile, cresce un cittadino migliore, attivo, consapevole dei suoi diritti e cosciente dei suoi doveri verso la collettività, in grado di relazionarsi con le Istituzioni in modo corretto e nel pieno rispetto delle regole democratiche, più orientato nel mondo degli adulti, con maggiori competenze spendibili in termini di occupabilità.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Il Servizio civile rappresenta, inoltre, una leva per l'inclusione sociale, sia attraverso gli Enti che realizzano programmi e progetti, sia attraverso gli stessi giovani operatori volontari.

3. FINALITÀ

Il Programma quadro persegue due obiettivi principali identificati nel PNRR:

1. assistenza e formazione di 1 milione di cittadini beneficiari di attività di facilitazione digitale e di educazione digitale;
2. formazione ed esperienza sul campo in progetti di servizio civile digitale di circa 9.700 volontari.

Sono, inoltre, perseguiti due specifici obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile, che sono alla base della programmazione 2020-2022 del servizio civile universale: fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4); ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10).

In particolare, le azioni del Programma quadro si inseriscono nell'ambito di azione individuato per il *“rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni”* e si attuano attraverso un percorso di rafforzamento delle competenze digitali diffuse tramite le seguenti attività:

- a) rafforzare le competenze digitali e il capitale culturale degli operatori volontari partecipanti, in particolare le competenze relative alla figura del *“facilitatore digitale”*, figura chiave per l'efficace dispiegamento di interventi di inclusione digitale;
- b) promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini, il rafforzamento del capitale umano del Paese, attraverso la proposta di servizi di *“facilitazione digitale”* e di percorsi educativi;
- c) potenziare le competenze digitali degli Enti di servizio civile universale, che aderiranno all'iniziativa, attraverso percorsi di *capacity building*;
- d) sostenere l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità o a particolari categorie di persone.

I giovani operatori volontari, che saranno selezionati per svolgere il *“Servizio Civile Digitale”*, andando a ricoprire il ruolo di *“facilitatori digitali”*, potranno contribuire con il loro operato



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, nonché promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti.

La finalità viene perseguita attraverso progetti inseriti in specifici programmi di intervento presentati dagli Enti iscritti all'Albo di servizio civile universale, nell'ambito del presente Programma quadro.

4. **RISULTATI ATTESI**

Il Programma quadro è finalizzato a diffondere un approccio consapevole alla realtà digitale, secondo quanto indicato nella Strategia nazionale per le competenze digitali; ogni sforzo profuso nella digitalizzazione dei servizi pubblici e nell'educazione digitale è mirato al maggior benessere del cittadino e, d'altra parte, la diffusione delle competenze digitali in ogni fascia di popolazione, con particolare attenzione alle fasce più fragili, diventa, tra l'altro, lo strumento abilitante della collaborazione tra amministrazione, società e cittadino.

Creare le condizioni per la crescita sociale attraverso la diffusione di una vera cultura digitale è uno dei presupposti per garantire una partecipazione attiva e informata alle attività pubbliche. È inoltre di stimolo alla creazione di un ciclo virtuoso di generazione di un'accresciuta domanda capace che, a sua volta, stimola un'offerta innovativa e qualificata di servizi. Tale ciclo virtuoso ha il duplice effetto di garantire trasparenza e accessibilità alle informazioni delle amministrazioni e di assicurare al cittadino la possibilità di conoscere, controllare e valutare l'operato della macchina pubblica e di tutti gli enti che ad essa, a vario titolo, partecipano con la propria attività. Questi aspetti sono alla base del patto sociale e diventano la condizione grazie alla quale vengono messe a sistema la partecipazione e la collaborazione attiva della cittadinanza.

Il Programma in questo senso ha la possibilità di incidere su diverse "categorie" di cittadini: in primis – come beneficiari diretti – gli operatori volontari e gli utenti che fruiscono del servizio, dell'assistenza o del percorso formativo, ma anche – indirettamente – gli operatori dell'Ente di servizio civile o altri attori rilevanti.

Non da ultimo, la presenza di punti di "facilitazione digitale" presso l'ente potrà fungere anche da "osservatorio" privilegiato del fenomeno del *digital divide* a livello di cittadino. L'osservazione sul campo e la raccolta e analisi di dati, sia quantitativi che qualitativi, possono costituire il punto di



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

partenza per la pianificazione di ulteriori e più mirate linee di sviluppo del programma di contrasto al *digital divide*, destinato a toccare vari ambiti dell'amministrazione della cosa pubblica.

Il Programma quadro si prefigge, dunque, di promuovere un'effettiva partecipazione dei cittadini alla vita pubblica e della comunità locale, al fine di avvalersi, attraverso l'uso di strumenti digitali, delle opportunità e delle informazioni necessarie ad esercitare i propri diritti e a promuovere forme di dialogo tra le fasce sociali e le diverse generazioni. I cittadini, posti nelle condizioni di poter utilizzare in maniera corretta e completa i servizi digitali erogati dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti che operano sul territorio, concorreranno, tra le altre cose, a incrementare l'efficacia dell'azione amministrativa e un razionale utilizzo delle risorse pubbliche.

5. TERMINI DI ADESIONE

Possono aderire al Programma quadro del "Servizio Civile Digitale" tutti gli Enti iscritti all'Albo del servizio civile universale.

Gli Enti non accreditati all'Albo del servizio civile universale potranno partecipare con accordi di rete (a livello di programma) o di partner (a livello progettuale) accordandosi con un ente già iscritto all'Albo del Servizio civile universale che a sua volta intende presentare un programma di intervento specifico di "Servizio Civile Digitale".

Il Programma quadro prevede altresì l'applicazione dei seguenti strumenti a disposizione del sistema di servizio civile universale, consolidati e potenziati dalla riforma dell'istituto ex d.lgs. n. 40/2017, in particolare: la possibilità per gli Enti proponenti di agganciarsi in co-programmazione con altri Enti titolari, per dare funzionalità alla programmazione, oppure di ricorrere alla coprogettazione, nonché mettere in atto misure per favorire la partecipazione al servizio civile universale dei giovani con minori opportunità e di usufruire di un percorso di tutoraggio che possa anche facilitare l'accesso al mercato del lavoro.

Tali strumenti potranno essere impiegati dagli Enti nell'ambito del "Servizio Civile Digitale" nell'ottica di favorire i servizi di prossimità e mettere ulteriormente in rete le azioni presenti sul territorio, valorizzando anche le sinergie tra gli Enti di servizio civile universale che hanno caratteristiche e operano in settori di servizio civile differenti e gli Enti non iscritti all'Albo, puntando a rafforzare la collaborazione con quelli che operano nel campo della formazione e dell'alfabetizzazione digitale.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Ciascun Ente aderente può presentare un solo programma di intervento, anche in caso di co-programmazione o co-progettazione, in risposta allo specifico Avviso pubblicato dal Dipartimento delle politiche giovanili e servizio civile universale, facendo riferimento alle vigenti Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale e dei criteri e modalità di valutazione degli stessi adottate con apposita Circolare del Capo del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale e alla *Guida alla redazione dei programmi per l'impiego di operatori volontari di servizio civile in Italia nell'ambito del programma quadro di sperimentazione del "Servizio Civile Digitale"* che sarà disponibile sul sito istituzionale del Dipartimento.

Il programma di intervento deve essere coerente con le linee di indirizzo del presente Programma quadro e con la programmazione triennale del servizio civile universale, facendo esplicito riferimento all'obiettivo *d) fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti* (Obiettivo 4 dell'Agenda 2030) o all'obiettivo *f) ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni* (Obiettivo 10 dell'Agenda 2030), ovvero ad entrambi, e all'ambito di azione *f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*.

Possono essere selezionati i "settori" e le "aree di intervento" di servizio civile ritenuti più adatti in base alle caratteristiche del programma d'intervento specifico e dei relativi progetti.

Il programma, che si svilupperà in progetti, potrà prevedere un impiego complessivo di operatori volontari che andrà da un minimo di 12 a un massimo di:

- 30 operatori volontari in caso di programma d'intervento su territorio regionale/di provincia autonoma oppure di più province o città metropolitane della stessa regione;
- 60 operatori volontari in caso di programma d'intervento sul territorio interregionale.

Ciascun progetto che compone il programma deve avere un minimo di 4 volontari.

Gli Enti aderenti devono essere dotati della necessaria infrastruttura tecnologica di connettività e di supporto tecnologico alla gestione e al monitoraggio dell'attuazione del proprio programma di intervento e dei progetti ad esso connessi presentati in relazione alla tipologia del servizio e delle attività proposte, in conformità a quanto specificato nei paragrafi a seguire e in particolare con riferimento agli adempimenti previsti per l'utilizzo e l'alimentazione sistematica del sistema di monitoraggio centrale, come descritto al paragrafo 8.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Per favorire l'adesione degli Enti al Programma quadro, sarà garantita la massima diffusione delle informazioni *on line* anche mediante *webinar* finalizzati ad illustrare in dettaglio l'iniziativa e mettere a disposizione dati e strumenti utili per la fase progettuale a chi è interessato a presentare un programma di intervento.

6. SERVIZI E ATTIVITA' PREVISTE

I programmi presentati dagli Enti, nel rispetto degli obiettivi dell'Agenda 2030 e dell'ambito di azione individuato dal Programma quadro, faranno riferimento a specifici territori, contesti, bisogni o aspetti da innovare e potranno essere realizzati in co-programmazione e/o con il supporto di reti, così come previsto dalle Disposizioni vigenti in materia di servizio civile universale.

I programmi saranno articolati in progetti che dovranno sviluppare una o entrambe le tipologie di servizi da realizzare di seguito illustrate:

Tipologia 1. Realizzazione o potenziamento di un servizio di “facilitazione digitale” presso l'Ente. Fanno parte di questa tipologia i servizi realizzati da soggetti pubblici o privati che offrono supporto individuale all'utenza di servizi online (attraverso, per esempio, punti di assistenza digitale già operanti nell'Ente, anche itineranti), oppure i servizi che si intende realizzare *ex novo* come sostegno delle proprie attività di assistenza all'utenza. La facilitazione digitale ha l'obiettivo di abilitare la fruizione autonoma da parte dell'utente di servizi digitali essenziali, pubblici o privati. Tale attività si concretizza in momenti di supporto e affiancamento individualizzati, che mirano ad incidere positivamente sulla motivazione e l'auto-efficacia, sull'approccio al digitale, e sul concreto utilizzo di servizi e dispositivi digitali. All'operatore volontario viene pertanto richiesto di effettuare le attività di “facilitazione digitale” inserendosi in un gruppo di lavoro esistente o da attivare per svolgere il servizio, sviluppando e facendo leva su specifiche competenze digitali ma anche su competenze trasversali quali *problem solving*, empatia, capacità di comunicare efficacemente, capacità di gestire i conflitti.

Tipologia 2. Realizzazione o potenziamento di attività di “educazione digitale”. Rientrano in questa tipologia i servizi, realizzati da soggetti pubblici o privati, che riguardano l'educazione all'uso di strumenti digitali, non riferiti a servizi erogati direttamente dall'ente, con l'intento di curare la diffusione della “cultura digitale”. L'educazione digitale ha l'obiettivo di sviluppare negli individui formati competenze digitali di base e/o avanzate – intese sia come conoscenze, sia come abilità, sia come attitudini e valori – attraverso il disegno di attività didattiche mirate e



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

l'integrazione di specifici metodi pedagogici. Tali attività sono rivolte a particolari categorie di persone, con specifica attenzione ai soggetti più vulnerabili ai fenomeni di esclusione dalla transizione digitale e non già inclusi in percorsi di educazione formale. All'operatore volontario viene pertanto richiesto di inserirsi in un gruppo di lavoro esistente o da attivare per svolgere questa tipologia di servizio, sviluppando e facendo leva sia su competenze digitali avanzate ma anche su ulteriori competenze trasversali rispetto a quelle della Tipologia 1, come capacità e strategie di apprendimento, leadership, *problem solving*, creatività, originalità e spirito di iniziativa.

Va sempre garantito il supporto e l'accompagnamento degli operatori volontari, attraverso figure di riferimento competenti, preventivamente individuate. Si rammenta in proposito che in nessun caso l'operatore volontario può sostituire personale dipendente o a contratto degli Enti. Altresì, resta inteso che per il Dipartimento l'ente titolare di accreditamento che ha presentato il progetto è responsabile dell'adeguato impiego degli operatori volontari.

Per l'erogazione dei servizi di entrambe le tipologie, gli Enti saranno tenuti al rispetto dei requisiti organizzativi, logistici e di attrezzature necessari per lo svolgimento del servizio da parte dell'operatore volontario, secondo quanto indicato nel paragrafo 9 dedicato alle "Specifiche del servizio di facilitazione digitale".

7. **SUPPORTO AGLI ENTI E AGLI OPERATORI VOLONTARI**

Il Programma quadro prevede specifici percorsi di potenziamento delle competenze digitali a supporto degli Enti aderenti e degli operatori volontari che parteciperanno ai progetti.

Al riguardo si precisa che non sono previsti requisiti specifici per i candidati al "Servizio Civile Digitale" e gli Enti utilizzano i propri sistemi di reclutamento e selezione accreditati.

In particolare per gli Enti è previsto un percorso di *Capacity building* e per gli operatori volontari un percorso di formazione dedicato, di seguito descritti.

1. Percorso di *Capacity building* per gli Enti

Il percorso di *Capacity building* per gli Enti aderenti è curato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, coadiuvato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

universale. Viene articolato in moduli formativi da erogare prima dell'avvio, in fase di esecuzione e in fase di chiusura dei programmi e progetti a tutti gli Enti partecipanti.

- Formazione e affiancamento all'implementazione prima dell'avvio dei progetti. Tale percorso è costituito da 5 *webinar* di 2 ore ciascuno (10 ore) per i coordinatori dei programmi e dei progetti e il loro staff. I temi trattati riguarderanno il "Servizio Civile Digitale", gli aspetti organizzativi e le possibili modalità per ottimizzare i progetti, il *framework DigComp*, le modalità di valutazione dell'impatto dei progetti;
- Supporto durante l'esecuzione dei progetti. Il supporto si svilupperà con incontri per il monitoraggio dello stato avanzamento delle attività, con approfondimento individualizzato delle eventuali criticità e delle aree di miglioramento, secondo lo specifico sistema di monitoraggio centrale; un incontro interattivo specifico per gli Enti in cui non era già attivo un servizio di "facilitazione digitale" (2 ore); un servizio di supporto specifico per l'interlocazione su criticità in corso d'opera, da attivare inviando un'email all'indirizzo che verrà indicato successivamente, alla comunicazione dell'esito dell'avviso;
- Confronto alla conclusione dei progetti. Tale modulo è rappresentato da un incontro interattivo (in presenza o online) di discussione sulle lezioni apprese, finalizzato al potenziamento del servizio da parte degli Enti, oltre che al miglioramento del programma quadro di sperimentazione del "Servizio Civile Digitale".

2. Percorso di formazione per i giovani volontari

Per i volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale e al momento di incontro/confronto previsto dal programma, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale, coadiuvato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale. Esso sarà articolato nel modo seguente:

- percorso online di formazione tramite *webinar* interattivi sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale") - 16 ore (orientativamente per classi di circa 130 partecipanti);
- moduli online di autoapprendimento sulla "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale") - circa 18 ore;
- condivisione di tutorial e materiali online gratuiti a carattere formativo;



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

- un servizio di supporto costante attraverso la partecipazione a un forum online tematico;
- con cadenza trimestrale, la partecipazione a webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale” (attività “da sportello”/attività di “educazione digitale”, con studio di casi (1 ora a webinar per un totale di 4 ore).

In particolare, tale formazione verterà su:

Il servizio di “facilitazione digitale” (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore)

1. L’amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica;
2. La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze;
3. Il modello del servizio di “facilitazione digitale” (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze);
4. La figura del “facilitatore digitale”: attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di *privacy*, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento;
5. I servizi digitali pubblici.

Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1. (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore):

1. Alfabetizzazione su informazioni e dati;
2. Collaborazione e comunicazione;
3. Creazione di contenuti digitali;
4. Sicurezza;
5. *Problem solving*.

Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale”, con studio di casi (1 ora a webinar, 4 webinar).

I suddetti moduli (per un totale di 38 ore + il servizio di supporto) si aggiungono ad almeno 12 ore di formazione specifica erogate dagli Enti aderenti sui temi specifici progettuali/organizzativi della contestualizzazione di programma e progetti.

La formazione sui temi del digitale e il servizio attivo di facilitazione digitale consentiranno agli operatori volontari di maturare specifiche competenze che, oltre ad essere menzionate nell’attestato



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

specifico rilasciato dall'ente¹ secondo quanto indicato nella richiamata Guida, saranno oggetto anche di un percorso di certificazione che, ove non realizzato direttamente dagli enti, sarà assicurato dal Dipartimento per la trasformazione digitale in collaborazione con il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

Oltre ai moduli di formazione generale e specifica, è utile sottolineare l'importanza della formazione "sul campo" che sarà espletata quotidianamente attraverso l'assistenza dell'OLP alle attività svolte dagli operatori volontari, seguendo il metodo dell'*imparare facendo*, posto alla base dell'esperienza di servizio civile universale.

A tale formazione si dovrà aggiungere quanto previsto in merito dalle disposizioni vigenti.

Per la realizzare dei percorsi di *capacity building* per gli enti e le attività di formazione destinate agli operatori volontari sopra descritte, il Dipartimento per la trasformazione digitale, potrà avvalersi eventualmente di uno o più soggetti esterni dotati di adeguata competenza, individuato/i ai sensi del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i., anche mediante affidamento a soggetti in regime di "in house" di Amministrazioni pubbliche, ovvero ai sensi dell'art. 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., ovvero ai sensi dell'art. 19, comma 5, del decreto-legge 1° luglio 2009, n. 78, convertito dalla legge 3 agosto 2009, n. 102.

8. MONITORAGGIO DEI PROGETTI, VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLA POLICY

E' previsto quanto segue:

- monitoraggio unitario del Programma Quadro, attraverso l'analisi di indicatori significativi, introdotti come supporto alla fase di valutazione, che prevedono l'utilizzo sistematico da parte dei volontari di un sistema centrale di raccolta dati, relativi al servizio specifico di

¹ L'attestato specifico potrà essere rilasciato anche da un ente terzo. L'ente potrà ricorrere alla certificazione delle competenze tramite soggetti titolati ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 13/2013.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

facilitazione ed educazione digitale svolto, oltre che al livello di apprendimento dell'utente sui temi affrontati;

- valutazione dei risultati dei progetti sulla base dei dati inseriti dagli enti e dai volontari nel sistema centrale di raccolta dati;
- valutazione dell'impatto del Programma sul livello di competenze digitali dei cittadini e sulle competenze e l'occupabilità dei volontari.

Il Dipartimento per la trasformazione digitale e il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale adotteranno in via sperimentale tale sistema di monitoraggio e valutazione, basato su indicatori comuni e sulla compilazione da parte dell'utenza/dei beneficiari di specifici questionari, in modalità digitale.

Gli indicatori definiti dovranno avere carattere non solo settoriale ma tenere conto dell'impianto complessivo del Sistema del servizio civile.

In fase di adesione al Programma, agli enti viene richiesto di dare la disponibilità a partecipare alle attività di valutazione di impatto della *policy* sulla popolazione target, da svolgersi con strumenti di natura sperimentale o quasi-sperimentale. Tale partecipazione non comporta per gli enti alcun onere organizzativo o finanziario.

9. SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI “FACILITAZIONE DIGITALE”

Definizione del servizio

Il “Servizio Civile Digitale” volto a limitare l'esclusione digitale della popolazione italiana, ha l'obiettivo di rafforzare le competenze digitali dei giovani, che saranno oggetto di un percorso di certificazione, accrescendo il capitale umano in sinergia con un più ampio ricorso alle nuove tecnologie.

Un servizio di “facilitazione digitale” ha come obiettivo il supporto al cittadino nell'utilizzo delle tecnologie digitali e l'accompagnamento all'utilizzo dei servizi pubblici digitali. Ciò può avvenire, come detto, attraverso la realizzazione di attività di facilitazione propriamente dette – “da sportello” o anche itineranti – oppure attraverso un'attività di “educazione digitale”.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Gli operatori volontari svolgono principalmente il ruolo di “facilitatore digitale”. Inoltre, possono essere previste attività complementari tra cui la rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici (es. anagrafe, biblioteca) o dei cittadini che sono coinvolti in attività di “educazione digitale”; l’attività di divulgazione (realizzazione e/o diffusione di video, brochure, ecc.) per facilitare l’accesso ai servizi pubblici; la partecipazione ad attività di implementazione dei servizi previsti dal progetto.

Le attività rivolte all’esterno previste nell’ambito di tale servizio possono tenersi in presenza o da remoto:

- le attività in presenza si svolgono con l’assistenza di almeno un “facilitatore digitale”, che collabora all’individuazione delle esigenze del cittadino, fornendo orientamento e supporto, incluso l’accesso a Internet;
- le attività da remoto si svolgono presso le sedi di attuazione dei progetti, tramite telefono o con altri strumenti funzionali all’obiettivo, come ad esempio la messaggiera istantanea e, in presenza, a fronte di un appuntamento fissato.

A tale riguardo, si precisa che restano valide le indicazioni fornite nelle vigenti Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale e dei criteri e modalità di valutazione degli stessi e nello specifico: “è possibile prevedere che parte della attività siano realizzate non nelle sedi di attuazione del progetto, ma “da remoto”. L’attività “da remoto” non può comunque superare il 30% dell’attività totale degli operatori volontari, in termini di giorni o di ore a seconda dell’opzione scelta ...(*omissis*)...”.

Il “facilitatore digitale”

1. Il “facilitatore digitale” è l’operatore volontario incaricato di supportare gli utenti nell’utilizzo del digitale, al fine di renderli autonomi nello svolgimento delle operazioni.
2. Il facilitatore, di norma, supporta l’utente non sostituendosi al medesimo nelle attività da eseguire.
3. In caso di “utenza fragile” o comunque non autonoma nell’utilizzo dei dispositivi tecnologici o degli applicativi necessari per l’accesso a servizi online, il facilitatore, esaminata l’attività richiesta e con l’assenso del proprio referente, può fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell’intera operazione, sempre con l’obiettivo di rendere l’utente autonomo nella fruizione dei servizi digitali.
4. L’attività dei facilitatori è sottoposta alla supervisione di un referente del servizio.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Le responsabilità del facilitatore, nel caso di funzionamento tipico di un servizio di facilitazione digitale tramite assistenza personalizzata su dispositivo, sono le seguenti:

1. Il facilitatore vigila affinché l'utente compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti e, nello svolgimento delle operazioni, deve assicurare che:
 - a. i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza;
 - b. le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
 - c. i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
 - d. i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;
 - e. qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.
2. Nel caso in cui sia necessaria una fase di autenticazione da parte dell'utente, con inserimento di credenziali private (User ID e Password), il facilitatore è tenuto ad allontanarsi dalla postazione per il tempo necessario a garantire una adeguata riservatezza all'operazione.

Funzionamento tipico di un servizio di "facilitazione digitale" svolto tramite assistenza personalizzata su dispositivo (non inerente alle attività di educazione digitale)

Le postazioni fisse o mobili allestite per il servizio di facilitazione devono essere utilizzate come segue:

1. l'apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet sono effettuate dal facilitatore;
2. eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati;
3. la navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
4. la navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima;
5. a conclusione di ogni sessione individuale, è necessario:
 - a. provvedere alla cancellazione di cronologie, *cookies*, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

- b. eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
6. si possono stampare elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio.

Durante le sessioni di facilitazione non è consentito:

1. eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
2. utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
3. consultare siti pornografici, siti che incitano all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
4. praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
5. utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer".

Prima dell'inizio dell'incontro di facilitazione, l'utente:

- compila un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l'informativa sul trattamento dei dati raccolti;
- preso atto delle informazioni ricevute, con l'apposizione della firma, acconsente sia al trattamento dei dati, per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso.

Dotazione logistica e attrezzature tecnologiche

Ciascun punto di "facilitazione digitale" deve avere una dotazione logistica e di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps, specificando sempre qual è la velocità minima di connessione garantita nella struttura).

In particolare, ciascun punto di facilitazione:

- deve essere dotato di almeno un computer per facilitatore attivo nella sede di facilitazione, con videocamera e microfono, una stampante e uno scanner o, in alternativa, di una stampante multifunzione. È preferito l'uso di software open source;
- per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione è necessaria la disponibilità di idonei locali, impianto audiofonico e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

La comunicazione del servizio

Per l'efficacia del servizio è fondamentale che i destinatari finali, i cittadini con nulle o scarse competenze digitali, siano messi nelle condizioni migliori per l'accesso e la fruizione, e che quindi l'attività di coinvolgimento sia pianificata e attuata tenendo conto delle esigenze dei potenziali utenti e anche delle potenzialità e delle caratteristiche della comunità territoriale.

Questo significa anche prevedere modalità e canali specifici di comunicazione e informazione per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.).

L'attività di comunicazione del servizio pertanto include:

- la pubblicizzazione tramite social network, siti web dell'Ente, radio e televisioni locali;
- la diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, oltre che nelle biblioteche, nelle scuole e nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, centri commerciali;
- l'attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).

Questionario di registrazione anonima dei dati statistici

Al termine di ogni sessione di facilitazione e di formazione, il facilitatore compila, utilizzando il sistema di monitoraggio centrale indicato al paragrafo 7, un apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, al livello di utilizzo dei servizi digitali dell'utente prima della fruizione del servizio, al tipo di servizio fornito (es. facilitazione/formazione), alla tematica affrontata e all'obiettivo del servizio fornito, al gradimento delle attività di facilitazione/formazione fruite, al fine di monitorare e migliorare la qualità del servizio reso.

Tali dati saranno condivisi dagli enti, tramite il sistema di monitoraggio centrale, con il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale e con il Dipartimento per la trasformazione digitale, assicurando il totale anonimato dei facilitatori e degli utenti.