

# Servizio Civile Digitale - Bando 2023

## COMUNE DI MILANO

### Progetto

## “Cittadini connessi nella Città Metropolitana di Milano”

**Settore:** Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport - Educazione informatica- Educazione e promozione dei diritti del cittadino.

codice sede progetto	indirizzo	n. volontari
167233–Biblioteca Sormani (sede Centrale)	I volontari effettueranno servizio nelle sedi delle seguenti biblioteche: <ul style="list-style-type: none"><li>- Biblioteca sita in via Valvassori Peroni (Municipio 3);</li><li>- Biblioteca sita in via D. Savio (Chiesa Rossa- Municipio 5);</li><li>- Biblioteca sita in via Albenga n. 2 (Municipio 7);</li><li>- Biblioteca sita in via Passerini n. 5 (Municipio 9).</li></ul>	4

### Biblioteche Comunali

#### **Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:**

Il Comune intende sviluppare interventi sia di supporto al cittadino in termini di facilitazione digitale, sia attivare momenti di formazione/informazione per rendere più autonomi i cittadini (in particolar modo i meno avvezzi alle tecnologie per mancanza di competenze o di strumentazione) nella fruizione dei servizi digitali dedicati.

In particolare l'Area Biblioteche del Comune di Milano, al fine di realizzare l'indirizzo dell'Amministrazione di incentivare una pluralità di luoghi in cui offrire servizi al cittadino e nell'ambito dell'attività già svolta di proporre alla sua utenza programmi di alfabetizzazione informativa e digitale, intende sviluppare nelle biblioteche rionali uno spazio fruibile dalla comunità erogando anche servizi anagrafici (specificatamente il rilascio certificati), senza perdere la sua originaria identità di biblioteca, ma con una nuova vocazione: implementare attività distintive di centro polifunzionale a disposizione dei cittadini.

A seguito di una prima fase di sperimentazione presso alcune biblioteche rionali, si potrebbe espandere tale progetto in altre sedi di servizi pubblici.

#### **Obiettivi del progetto:**

#### **Migliorare la fruibilità dei servizi online da parte del cittadino appartenente a specifiche categorie:**

- Supporto diretto all'utenza nell'accesso al servizio;
- Monitoraggio del servizio

Il raggiungimento dell'obiettivo progettuale si declina in obiettivi operativi consistenti nel:

- migliorare il rapporto tra cittadini e istituzioni anche attraverso l'organizzazione di sportelli informativi;

- assistere, accompagnare e supportare gli utenti nella fruizione di servizi digitali pubblici e di servizi digitali privati (talvolta individuando solo alcuni uffici specifici in cui potenziare il servizio);
- favorire l'inclusione digitale e lo scambio di competenze intergenerazionale;
- promuovere lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, aumentare la conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, ridurre il *digital divide*, attraverso un'attività di "educazione digitale" che prevede l'assistenza "one-to-one";
- valorizzare il momento dell'accesso al servizio, mediato dai facilitatori, come opportunità per familiarizzare con il sistema complessivo della PA digitale. La richiesta di aiuto agli sportelli è spesso motivata da carenza di conoscenze informatiche o da un atteggiamento diffidente nei confronti degli strumenti digitali. I volontari, nel ruolo di facilitatori, potrebbero aiutare i cittadini nel superare tali resistenze e quindi assisterli nei primi approcci ai servizi della PA digitale in momenti di supporto e di affiancamento personalizzati che vanno ad incidere positivamente sulla motivazione all'approccio e all'uso del digitale;
- migliorare la qualità, la fruibilità e l'accesso dei propri servizi pubblici digitali, grazie a punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, e al servizio operativo di "facilitazione digitale".

L'obiettivo progettuale si intende raggiunto per le finalità seguenti:

- Aumento delle competenze digitali dei cittadini
- Aumento del livello di autonomia dei cittadini
- Aumento dei cittadini che chiedono servizi di facilitazione digitale
- Aumento della fruizione dei servizi della PA online
- Miglioramento della comunicazione e dei servizi di orientamento/informazione rivolti alla cittadinanza
- Riduzione dei tempi di erogazione dei servizi a beneficio della cittadinanza

### **Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:**

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione *on the job* potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

### **Migliorare la fruibilità dei servizi online da parte del cittadino appartenente a specifiche categorie**

#### **Supporto diretto all'utenza nell'accesso al servizio**

Il volontario entrerà in relazione con cittadini appartenenti a diverse fasce d'età e di etnie diverse. Accompagnerà l'utente

nelle operazioni, mettendolo nelle condizioni di ottenere documenti richieste, prenotazioni ecc. (ad esempio Certificati, Pass, prenotazione appuntamenti) in modo che in futuro possa sentirsi autonomo nell'ottenimento del certificato.

#### **Attività di Progetto:**

- Assistenza all'utente nei vari passaggi dei servizi digitali disponibili
- Supporto nell'accesso al portale tramite SPID
- Supporto nell'erogazione del servizio digitale

#### **Monitoraggio del servizio**

Il volontario sarà di supporto nelle seguenti attività:

- ricognizione utenti per tipologia di servizio;
- inserimento e analisi dei dati;
- realizzazione di report;
- attività di back office.

#### **Attività di Progetto:**

- Ricognizione utenti per tipologia di servizio
- Inserimento e analisi dei dati
- Realizzazione di report
- Attività di back office.

***Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:***

1145 ore in 12 mesi con una media di 25 ore settimanali.

***Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5 massimo 6): 5 o 6***

***Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:***

- Flessibilità oraria.
- Disponibilità a prestare servizio nel fine settimana, in giorni festivi e/o in orario serale in occasione di eventi e attività connesse al servizio.
- Disponibilità a effettuare spostamenti nel territorio e presso le altre sedi progettuali.
- Rispetto della privacy.
- Rispetto delle generali regole di comportamento valide per i dipendenti dell'Ente di accoglienza; rispetto delle normative nazionali e dei codici comportamentali.
- Disponibilità a guidare il mezzo dell'ente