



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

PROGRAMMA QUADRO DI SPERIMENTAZIONE DEL “SERVIZIO CIVILE DIGITALE”

1. PREMESSA

Il Programma quadro di sperimentazione del “Servizio Civile Digitale” si sviluppa in attuazione di quanto previsto dal Protocollo d’intesa sottoscritto in data 9 dicembre 2020 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.

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 benefico specifico impatto sulle comunità, anche attraverso l’integrazione con altri interventi previsti dalla stessa Strategia.

2. CONTESTO GENERALE

La carenza di competenze digitali nei diversi ambiti, per cui l’Italia risulta tra i Paesi europei più in difficoltà, è uno dei limiti per lo sviluppo del Paese e per la sua ripresa dall’attuale periodo di difficoltà e per questo è necessario che il tema delle competenze digitali diventi una priorità strategica, come del resto è stato reso ancora più evidente dall’emergenza epidemiologica Covid-19.

Nell’ambito della Strategia Italia 2025 del Ministro per l’Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione, presentata il 17 dicembre 2019, è stata inclusa l’iniziativa “Repubblica Digitale”, fondata sull’assunto che la trasformazione digitale del Paese non può prescindere dalla contestuale crescita e diffusione della cultura digitale. “Repubblica Digitale” vuole rappresentare una risposta organica e adeguata anche grazie all’elaborazione di una Strategia nazionale per le competenze digitali e del relativo Piano Operativo per i quali viene reputato fondamentale lo sviluppo e il potenziamento dei servizi di “facilitazione digitale” sul territorio.

In tale contesto generale si inserisce il Programma quadro di sperimentazione del “Servizio Civile Digitale”.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

All'attuazione del programma quadro, che avverrà attraverso la realizzazione di progetti presentati dagli Enti di servizio civile universale, potranno chiedere di prendere parte 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), candidandosi allo specifico bando di selezione che sarà emanato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

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. 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.

In questo quadro, il servizio civile universale 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, in linea con quanto richiesto da parte degli organi Europei per il processo di trasformazione digitale in Italia. Le Raccomandazioni del Consiglio europeo del 20 luglio 2020 (COM 2020/512) sul programma nazionale di riforma dell'Italia 2020 sottolineano, infatti, che *“occorre migliorare l'apprendimento e le competenze digitali, in particolare per quanto riguarda gli adulti in età lavorativa e l'apprendimento a distanza. Investire nell'istruzione e nelle competenze è fondamentale per promuovere una ripresa intelligente e inclusiva e per mantenere la rotta verso la transizione verde e digitale”*. In tal senso, il Servizio civile 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, come testimoniato dalla recente esperienza dell'emergenza Covid-19, a fronte di un impiego assai poco rilevante di risorse finanziarie statali necessarie a sostenerlo.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

3. FINALITÀ

Il Programma quadro persegue due specifici obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile, che sono alla base della programmazione 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 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.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

4. RISULTATI ATTESI

Le nuove tecnologie stanno modificando il modo di operare delle istituzioni pubbliche e degli enti in generale e offrono un'opportunità concreta di attuare un modello di amministrazione centrata sul cittadino, con la possibilità di migliorare la capacità di proposta dei servizi pubblici offerti e conseguire maggiore efficienza interna.

In questo contesto 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 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: l'operatore volontario, l'operatore dell'Ente di servizio civile, l'utente che fruisce del servizio o dell'assistenza.

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 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



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

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.

Il Programma quadro di sperimentazione prevede altresì l'applicazione dei seguenti strumenti a disposizione del sistema di servizio civile universale, consolidati e potenziati dalla recente riforma dell'istituto, in particolare: la possibilità per gli Enti proponenti di agganciarsi in coprogrammazione con altri Enti titolari, vicini o complementari, per dare funzionalità alla progettazione, oppure di ricorrere alla coprogettazione, alle reti con soggetti non iscritti all'Albo del servizio civile universale e all'individuazione di Enti partner a sostegno dei progetti. 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 Enti di servizio civile universale che hanno caratteristiche e operano in settori differenti.

5. TERMINI DI ADESIONE

Possono aderire al Programma quadro di sperimentazione del "Servizio Civile Digitale" tutti gli Enti iscritti all'Albo del servizio civile universale. Ciascun Ente aderente potrà presentare un solo programma di intervento, anche in caso di coprogrammazione o coprogettazione, in risposta allo specifico Avviso pubblicato dal Dipartimento delle politiche giovanili e servizio civile universale, secondo le vigenti disposizioni adottate con la Circolare del Capo del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale del 23 dicembre 2020 e nella *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"* allegata al presente Programma.

Il programma di intervento deve essere coerente con le linee di indirizzo del presente Programma quadro e con il Piano annuale 2021 per la programmazione 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*.

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:



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

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

Per favorire l'adesione degli Enti al Programma quadro, il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale e il Dipartimento per la trasformazione digitale organizzeranno, dopo la pubblicazione dell'Avviso, un *webinar* finalizzato ad illustrare in dettaglio l'iniziativa e mettere a disposizione informazioni 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/aspetti da innovare e potranno essere realizzati in coprogrammazione e/o con il supporto di reti, così come previsti dalle Disposizioni vigenti in materia di servizio civile universale.

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

Tipologia 1. Realizzazione o potenziamento del servizio operativo di "facilitazione digitale" presso l'Ente. Fanno parte di questa tipologia i servizi realizzati da soggetti pubblici o privati che già effettuano attività di "facilitazione digitale" (attraverso, per esempio, punti di assistenza digitale già operanti nell'Ente), oppure i servizi che si intende realizzare ex novo come sostegno delle proprie attività di assistenza all'utenza. 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.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Tipologia 2. Realizzazione di un servizio di “facilitazione digitale” attraverso un’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”. Tali attività, volte all’“educazione digitale”, possono essere rivolte alla comunità tutta o a particolari categorie di persone, con specifica attenzione ai soggetti esclusi per età o opportunità dalla transizione digitale.

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 nella sezione “Specifiche del servizio di facilitazione digitale” della *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”*.

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

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.

Percorso di *Capacity building*

Il percorso di *Capacity building* per gli Enti aderenti è curato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, per le parti di propria competenza. 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 prima dell’avvio dei progetti. La formazione è costituita da 2 *webinar* di 4 ore ciascuno (8 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*;
- Supporto durante l’esecuzione dei progetti. Il supporto si svilupperà con incontri per il monitoraggio dello stato avanzamento delle attività, con approfondimento delle eventuali criticità e delle aree di miglioramento, secondo lo specifico sistema di monitoraggio sperimentale adottato dagli Enti aderenti in sede di avvio dei programmi (in aggiunta a



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

quanto previsto dai sistemi di monitoraggio e valutazione degli Enti aderenti accreditati); un incontro interattivo specifico per gli Enti in cui non era già attivo un servizio di “facilitazione digitale” (1 ora); un servizio di supporto specifico via email per l’interlocuzione su criticità in corso d’opera;

- 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”.

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 le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale. 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;
- 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);



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

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.

I moduli di formazione specifica erogati direttamente dall’Ente di servizio civile saranno necessariamente realizzati in presenza. Per tali moduli non è possibile prevedere eventuali strumenti di didattica a distanza, a meno che ciò non sia imposto da puntuali situazioni emergenza connesse all’emergenza epidemiologica da Covid-19.

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 specifico rilasciato dall’ente secondo quanto indicato nella richiamata Guida, saranno oggetto anche di un percorso sperimentale di certificazione realizzato dal 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.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Per la realizzare dei percorsi di *capacity building* per gli enti e le attività di formazione specifica destinate agli operatori volontari sopra descritte, il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, 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.

7. MONITORAGGIO DEI RISULTATI

In aggiunta a quanto previsto dai sistemi di monitoraggio e valutazione degli Enti aderenti accreditati, è previsto anche un monitoraggio unitario del Programma, attraverso l’analisi di alcuni indicatori ritenuti significativi che verranno introdotti in via sperimentale come supporto alla fase di valutazione.

Il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, d’intesa con il Dipartimento per la trasformazione digitale, adotterà in via sperimentale tale sistema di monitoraggio con gli enti che vedranno il finanziamento dei propri programmi e progetti, basato su indicatori comuni e sulla compilazione da parte dell’utenza/beneficiari di specifici questionari, anche in modalità digitale.