



Servizio Civile
Digitale

Il **Servizio Civile Digitale** è un'iniziativa del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale rivolta a giovani dai 18 ai 29 anni non compiuti che vogliono contribuire allo sviluppo delle competenze digitali nelle comunità.

In Valmarecchia si realizza il progetto **Sportelli digitali, cittadini connessi 2024**, che prevede il potenziamento dei servizi di facilitazione digitale sul territorio, garantendo a tutti i cittadini pari opportunità di accesso.

In questo progetto, gli Enti attuatori interpretano il digitale come uno spazio di eguaglianza e di sviluppo collettivo e individuale e sostengono l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità.

È possibile svolgere le attività di progetto presso

- **Comune di Poggio Torriana**
via Roma 25, Poggio Berni • **1 posto**
- **Comune di Santarcangelo di Romagna**
piazza Ganganelli 1, Santarcangelo di Romagna • **1 posto**
- **Comune di Verucchio**
via Casale 117, Villa Verucchio • **1 posto**

L'impegno è di 1145 ore in un anno, per una media di 25 ore a settimana distribuite su 5 giorni, con un compenso mensile di 507,30 €.

La domanda di partecipazione si presenta su
domandaonline.serviziocivile.it
entro e non oltre le ore 14.00 del 26 settembre 2024

Per informazioni

Arci Servizio Civile Rimini APS
0541.791159 • 379.2389148
rimini@ascmail.it
www.arciserviziocivile.it/rimini

Scopri l'esperienza dei volontari già coinvolti!

Presentazione iniziale

Cosa ti ha spinto a partecipare a questo progetto?

- **Antonio:** Un pomeriggio, stavo navigando sul sito della mia Università, quando lessi del Servizio Civile Digitale. Abitavo ancora in Veneto allora, ma sapevo mi sarei trasferito in Romagna, di lì a breve: una realtà a me sconosciuta. Quale occasione migliore del Servizio Civile per costruire una nuova rete di relazioni! E così cercai, sul sito del Dipartimento per le Politiche Giovanili, quali fossero i posti disponibili nell'area di Rimini. Mi candidai per questa posizione, partecipai alla selezione... ed eccomi qua!

- **Giulia:** Dopo essermi laureata, avevo voglia di partire e fare un'esperienza professionale all'estero. Ma, come si suol dire, la vita è quello che ti succede mentre sei impegnato a fare altri progetti. A causa di un problema personale, ho dovuto cambiare i miei piani in quattro e quattr'otto. Sapevo ovviamente dell'esistenza del Servizio Civile, ma fino a quel momento era un'ipotesi che non avevo mai preso in considerazione. Fin quando, quasi per caso, non mi sono imbattuta nel Bando del Servizio Civile Digitale. Da quello che pensavo potesse essere una buona possibilità, il Servizio Civile si è rivelato la migliore scelta che potessi fare per me stessa. Questo progetto mi ha permesso di conoscere meglio le risorse del mio territorio e mi ha mostrato quante realtà diverse possano coesistere tutte insieme. E' un'esperienza di vita che ti amplia gli orizzonti e che ti permette di conoscerti un pó più a fondo. Come dico sempre, il Servizio Civile è stata l'occasione giusta al momento giusto.

- **Lucrezia:** Mi chiamo Lucrezia e sono volontaria del Servizio Civile Digitale presso l'URP del Comune di Santarcangelo di Romagna. Il mio ruolo consiste nel supportare i cittadini nell'utilizzo delle tecnologie digitali e nel facilitare l'accesso ai servizi online del comune. Ho scelto di partecipare a questo progetto perché desideravo mettermi alla prova in un contesto in cui potessi essere utile alla comunità, migliorando le mie competenze digitali e professionali. Sono stata attratta da questo progetto per l'opportunità di contribuire a ridurre il divario digitale, aiutando chi ha meno familiarità con la tecnologia, poiché ritengo che i servizi digitali rappresentino un'occasione che tutti dovrebbero poter sfruttare. Volevo inoltre ampliare le mie conoscenze in ambito tecnologico e vivere un'esperienza concreta che mi permettesse di applicarle per aiutare gli altri.

Il percorso nel Servizio Civile Digitale

**Come si è svolta la tua esperienza fino ad oggi?
Quali sono le principali attività che svolgi quotidianamente?**

- **Antonio:** La mia avventura nel Servizio Civile è cominciata a metà dello scorso dicembre. Lo Sportello, avviato dapprima on demand, dai primi di marzo ha preso ad operare regolarmente. L'attività di facilitazione individuale occupa la gran parte delle mie giornate "lavorative", in cui non mancano tuttavia momenti dedicati alla formazione e alle campagne di comunicazione.

- **Giulia:** Ad oggi svolgo la mia attività come volontaria nel Comune di Poggio Torriana. Credo sia stata una fortuna anche questa, perché non avrei potuto scegliere meglio. Per quello che riguarda le mie mansioni, in accordo con il progetto di Servizio Civile Digitale, mi occupo principalmente di offrire assistenza ai cittadini nell'uso delle piattaforme online, specialmente quelle relative alla pubblica amministrazione (come Spid, attivazione della Carta d'identità Elettronica, accesso al fascicolo Sanitario Elettronico). Lo scopo della cosiddetta facilitazione digitale è infatti quello di mettere, da un lato, i cittadini nella condizione di usufruire dei portali e dei servizi digitali degli Enti pubblici e, dall'altro, ad abilitare la fruizione autonoma da parte dell'utente. Inoltre, insieme alla mia OLP, gestisco e curo anche i principali canali di comunicazione del Comune, come il sito istituzionale e i social, dove ogni giorno vengono pubblicate notizie ed eventi che si terranno sul territorio. Devo dire che, sebbene fossi un po' intimorita all'inizio, ho presto preso confidenza con i miei compiti e ho acquisito sempre più sicurezza in me stessa.

- **Lucrezia:** Fino ad oggi, la mia esperienza è stata molto positiva e diversificata. Quotidianamente mi occupo di assistere i cittadini nell'utilizzo dei servizi online del comune, come la prenotazione di appuntamenti o la richiesta di certificati digitali, oltre a fornire supporto per l'utilizzo di SPID e CIE. Il mio lavoro è in gran parte incentrato sull'assistenza personalizzata, soprattutto rivolta a persone anziane o straniere.

Il percorso nel Servizio Civile Digitale

Ci sono stati dei progetti o compiti particolari che ti hanno entusiasmato o che ti hanno fatto crescere professionalmente?

- **Antonio:** Ho speso i primi mesi, densi di attività formative, nella costruzione di quel Servizio di facilitazione, di cui sono attualmente responsabile. Trattandosi della prima annualità di Servizio Civile Digitale, per questa Biblioteca, il suo sportello mancava anche di una propria identità visiva. La sua concezione, dovendosi veicolare tanto un senso di istituzionalità quanto di informalità, è stata fortemente istruttiva.
- **Giulia:** Poggio Torriana è un Comune che offre tanto, dove la differenza la fa sicuramente le persone che ci lavorano. Mi sono sentita accolta e 'accudita' sin dal primo giorno, e tutti si sono resi disponibili per farmi imparare quante più cose possibili io avessi voglia di esplorare. Mi hanno lasciato il giusto grado di libertà nel trovare il mio modo di lavoro e nel portare a termine determinate mansioni nel modo che ritenessi più indicato, sempre però vegliando su di me da lontano. Tutti, nessuno escluso, sono stati pazienti e gentili; mi hanno formato al meglio e fatto imparare tanto e io di questo ne sarò sempre estremamente grata.
- **Lucrezia:** Oltre al lavoro pratico, uno degli aspetti più arricchenti di questa esperienza è l'opportunità di incontrare tanti altri ragazzi impegnati nel Servizio Civile, con cui partecipo a incontri di formazione su varie tematiche, tra cui digitalizzazione, comunicazione e lavoro di squadra. Questi incontri non solo ci permettono di accrescere le nostre competenze, ma anche di condividere esperienze, creando un forte senso di comunità tra noi volontari.



Impatto personale e professionale

In che modo pensi che questa esperienza stia contribuendo alla tua crescita personale e professionale?

- **Antonio:** La formazione e l'esperienza sul campo mi hanno fortemente sensibilizzato al tema del diritto d'autore, con particolare riferimento alle immagini disponibili sul Web, e della riservatezza dei dati personali. Sul piano personale, il contatto coi bisogni formativi degli utenti ha mantenuto e mantiene in allenamento le mie doti di empatia.
- **Giulia:** Grazie al servizio civile sento di essere cresciuta tanto, sia dal punto di vista professionale sia da quello personale. Mi sento di dire che quest'esperienza mi ha insegnato a lavorare in gruppo e a gestire tutto quello che il lavoro di squadra comporta, come l'ascolto reciproco, il confronto e il rispetto dell'opinione degli altri. Mi ha altresì permesso di acquisire maggiore fiducia in me stessa, più coraggio e senso di responsabilità nei confronti di chi mi è stato affidato.
- **Lucrezia:** Questa esperienza sta contribuendo in modo significativo alla mia crescita personale e professionale. Ho sviluppato una maggiore capacità di comunicare in modo semplice ed efficace, imparando a relazionarmi con persone di ogni età e livello di conoscenza tecnologica. Ho appreso l'importanza di ascoltare attentamente le esigenze dei cittadini e di adattarmi al loro ritmo, semplificando concetti complessi per renderli accessibili a chi ha meno familiarità con il digitale.



Impatto personale e professionale

Quali competenze, sia digitali che trasversali, hai acquisito o migliorato grazie a questo percorso?

- **Antonio:** Come accennato, l'esperienza mi ha fortemente sensibilizzato alla tutela del diritto d'autore. Quanto alle competenze trasversali, invece, la facilitazione individuale, sottoponendoti gli utenti, anche nel corso di una stessa giornata, i quesiti più diversi, è una vera e propria palestra di problem - solving.
- **Giulia:** Ho ampliato quelle che sono le mie competenze digitali, anche grazie alla formazione che il dipartimento ci ha fornito, e ho imparato a trasferire quelle che sono ad oggi le mie conoscenze, a coloro che hanno meno confidenza con le tecnologie. Soprattutto ho imparato ad avere pazienza e a cercare di avere sempre un confronto costruttivo, anche quando non è semplice farlo.
- **Lucrezia:** Sul piano professionale, ho migliorato le mie competenze legate ai servizi digitali della pubblica amministrazione, alla creazione di contenuti digitali e alla sicurezza informatica. Inoltre, grazie agli incontri di formazione, ho affinato competenze trasversali come la gestione del tempo, il lavoro di squadra e la risoluzione di problemi, elementi cruciali per affrontare situazioni che richiedono flessibilità e creatività.



Contributo alla comunità

Come credi che il tuo contributo stia aiutando la comunità o i cittadini con cui hai lavorato? Hai qualche esempio concreto da raccontare?

- **Antonio:** Rappresento, per molti degli utenti con cui lavoro, un'ancora di salvezza, cui rivolgersi ogni qualvolta abbiano una qualche difficoltà col digitale.
- **Giulia:** Lo scopo del Servizio Civile Digitale consiste nel passaggio di competenze tecnologiche verso generazioni meno digitali o verso coloro che ad oggi non hanno accesso a questo tipo di servizi. Nel mio piccolo, sento di dire che il servizio digitale ha sicuramente semplificato la vita a diversi cittadini. Molti di loro hanno scoperto del Servizio offerto dal Comune quasi per caso, ma si sono mostrati sin da subito entusiasti all'idea. Alcuni cittadini non riuscivano più ad accedere alle piattaforme, altri avevano problemi con le credenziali, altri ancora avevano bisogno di una mano con la comprensione e la compilazione dei bandi proposti dal Comune. Ogni volta, ciascun cittadino mi ha ringraziato per il servizio reso, sottolineando quando il mio contributo lo avesse aiutato. In particolare, mi sono affezionata tanto ad una Signora, che è venuta in Comune per l'attivazione delle credenziali CIE. Nonostante l'attivazione fosse andata a buon fine, la signora è tornata un altro paio di volte perché aveva problemi con l'accesso alla piattaforma, non riuscendo a gestire i svariati passaggi. Così ci siamo messe insieme a farli uno per uno, in modo che lei potesse diventare più autonoma e sicura. Ogni tanto passa ancora, giusto per farmi un saluto e dirmi quanto mi ricordi con affetto. E, ogni singola volta, mi chiede se può offrirmi un caffè per sdebitarsi.
- **Lucrezia:** Credo che il mio contributo alla comunità si manifesti nell'aiuto concreto che riesco a offrire a persone che spesso si sentono smarrite di fronte alle nuove tecnologie. Un episodio che mi ha particolarmente colpita è stato aiutare una persona anziana a ottenere lo SPID. Inizialmente, era molto ansiosa per la necessità di inviare pratiche online con urgenza e temeva di non riuscire nei tempi previsti. Vedere il suo sollievo e la sua gratitudine una volta completata la procedura mi ha fatto capire quanto sia importante il contributo che offriamo attraverso il nostro servizio.

Sfide e opportunità

Ci sono stati momenti difficili o sfide che hai dovuto affrontare durante il servizio? Come li hai superati?

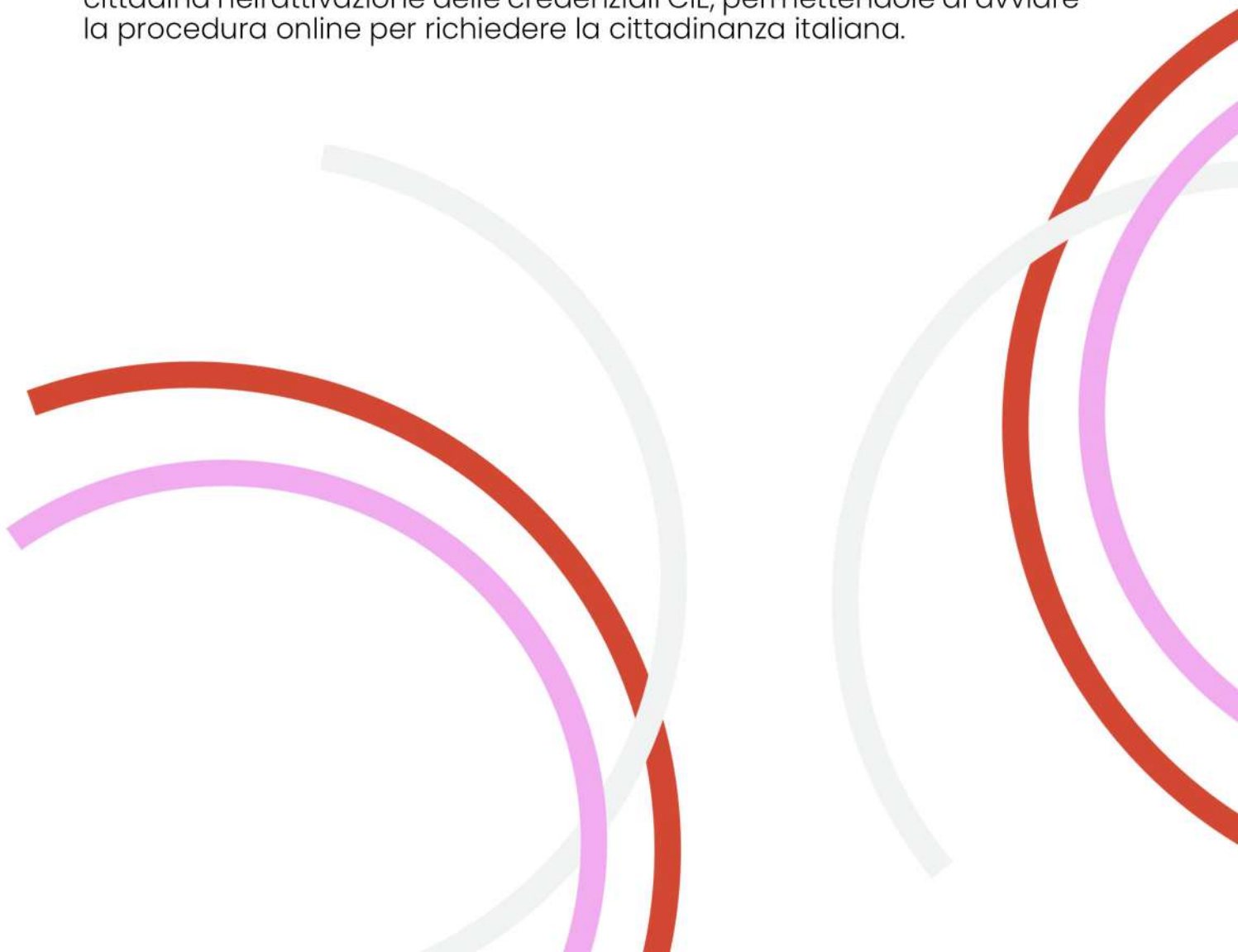
- **Antonio:** La preparazione dei supporti didattici, per le iniziative formative “DigiLettori in Gamba(lunga)” e “Need for SPID” è stata per me particolarmente sfidante: tanto la prima quanto la seconda hanno richiesto elaborarsi le conoscenze, acquisite durante la formazione, nella forma più idonea ad essere veicolata al mio uditorio: conoscere un argomento è condizione essenziale ma non sufficiente per saperlo spiegare a terzi.
- **Giulia:** Come in tutte le esperienze che si fanno nel corso della vita, è normale che ad un certo punto sopraggiungono dei momenti difficili o delle sfide personali. Personalmente la mia sfida maggiore è stata quella di dover comprendere i bisogni della persona che avevo di fronte, e tenerli in considerazione. Mi sono sempre ritenuta una persona abile nel relazionarmi con gli altri, ma quando si lavora e si è a contatto tutti i giorni con delle persone, può non essere così facile ed immediato. Quindi, ad un certo punto, ho dovuto imparare a tenere in considerazione che non tutti siamo uguali, non tutti abbiamo lo stesso carattere e non tutti reagiamo alla stessa maniera. Soprattutto che dietro ad una reazione forte c'è una persona che potrebbe aver bisogno di aiuto.
- **Lucrezia:** Una delle sfide più grandi che ho affrontato è stata spiegare procedure digitali a persone che non avevano mai usato un computer. A volte, la frustrazione iniziale dei cittadini rende difficile la comunicazione, ma è fondamentale mantenere la calma e trovare il modo giusto per spiegare i concetti. Spesso, le persone esitano a chiedere aiuto, forse per la paura di non riuscire a imparare qualcosa che percepiscono come troppo complesso o lontano dalle loro capacità.



Sfide e opportunità

Qual è stato il momento più gratificante della tua esperienza?

- **Antonio:** Una mattina, ebbi modo di ricevere un utente, che aveva da poco perso la vista ad un occhio e faticava quindi a leggere. Aveva appreso della disponibilità di diversi audiolibri, fra le risorse digitali del Polo Bibliotecario Romagnolo, e desiderava fruirne. Lo accompagnai nella scoperta della piattaforma MLOL, e lui ne fu particolarmente lieto. Congedandosi, mi disse: «Grazie, grazie. Mi ha cambiato la vita».
- **Giulia:** Non è sempre facile, ma anche grazie all'aiuto delle mie colleghe e della mia OLP, ho imparato a gestire i diversi momenti e la frustrazione che a volte può derivare e a cercare di esporre con gentilezza e fermezza quello che sento di dover dire. Ad oggi questo è uno degli aspetti su cui più sto lavorando e di cui sono sicuramente più fiera.
- **Lucrezia:** Il momento più gratificante è stato assistere una cittadina nell'attivazione delle credenziali CIE, permettendole di avviare la procedura online per richiedere la cittadinanza italiana.



Motivazioni e consigli

Consigliaresti ad altri giovani di partecipare al Servizio Civile Digitale? Perché?

- **Antonio:** Senza dubbio. Come ha avuto modo di osservare la mia Direttrice, Dott.ssa Bizzocchi, il Servizio Civile, specie quando svolto all'interno di Enti Pubblici, è un'occasione di scambio: da un lato, i volontari apportano alle Amministrazioni la loro visione, piena di inventiva; dall'altro, a noi volontari, è offerto invece di confrontarci con la realtà della PA e di coglierne la complessità.
- **Giulia:** Credo fermamente che se qualcuno abbia la possibilità di poter fare il Servizio Civile, la debba cogliere. Per me è stato un anno di trasformazione, che mi ha permesso di affacciarmi al mondo del lavoro, di conoscermi meglio, e di rimpicciolire un pó quell'ansia che da anni mi spinge a chiedermi costantemente 'cosa ne sarà di me?'. È stato un anno pieno, che mi ha fatto conoscere delle persone meravigliose e mi ha fatto capire quanto duro lavoro c'è dietro una realtà che noi, ad oggi, diamo quasi per scontata
- **Lucrezia:** Consiglierei senza dubbio ad altri giovani di partecipare al Servizio Civile Digitale. È un'opportunità unica per crescere sia professionalmente sia personalmente, acquisendo competenze utili e allo stesso tempo facendo qualcosa di concreto per la comunità. L'esperienza è altamente formativa, ti mette a confronto con situazioni reali e ti restituisce un grande senso di realizzazione.

Cosa diresti a chi è indeciso se fare domanda per il nuovo bando?

- **Antonio:** Vieni in Biblioteca Gambalunga e parliamone insieme! Mi trovi lì tutte le mattine - giovedì escluso - fra le 9.30 e le 12.45.
- **Giulia:** Mi sento di voler dire, a chiunque stai pensando di provare questo percorso, di buttarsi fino in fondo perché ne vale assolutamente la pena. Ma, soprattutto, perché potrebbe l'inizio di qualcosa di grande.
- **Lucrezia:** A chi è indeciso, direi che oltre all'aspetto formativo, c'è una soddisfazione immensa nel vedere che il proprio lavoro ha un impatto effettivo sulla vita delle persone.

Visione del futuro

Come pensi che questa esperienza influenzerà il tuo futuro, sia dal punto di vista lavorativo che personale?

- **Antonio:** Mi ha fatto scoprire il mio bisogno di contatto umano, nel lavoro. Un mix di back office e front office - credo quello sarebbe il mio ruolo ideale.
- **Lucrezia:** L'esperienza di Servizio Civile Digitale avrà sicuramente un'influenza positiva sul mio futuro. Dal punto di vista lavorativo, mi ha permesso di acquisire competenze digitali e relazionali fondamentali per il mio percorso professionale, soprattutto in settori in cui la tecnologia e l'assistenza al pubblico sono centrali. Mi ha dato maggiore sicurezza nella gestione di strumenti digitali e nel supporto agli utenti. A livello personale, ho imparato a lavorare in team, a comunicare in modo efficace e a gestire situazioni complesse con pazienza e flessibilità. Questa esperienza mi ha arricchita, insegnandomi il valore del contributo al benessere della comunità, e sono convinta che le competenze e i valori appresi continueranno a guidarmi in futuro.

Conclusione

Qual è il messaggio che vorresti lasciare ai ragazzi che stanno pensando di partecipare al Servizio Civile Digitale?

- **Antonio:** Provateci!
- **Lucrezia:** Il messaggio che vorrei lasciare ai ragazzi che stanno pensando di partecipare al Servizio Civile Digitale è di non aver paura di mettersi in gioco. È un'esperienza che ti arricchisce profondamente, ti dà l'opportunità di fare la differenza nella vita delle persone e allo stesso tempo di investire su te stesso e sul tuo futuro.

