

ENTE

1) *Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto*
(*)

COMUNE DI RAVENNA SU00264

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) *Titolo del progetto* (*)

DIGITALE RAVENNA 2023: FORMAZIONE PER CITTADINI DIGITALI

3) *Contesto specifico del progetto* (*)

3.1) *Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto* (*)

Dal punto di vista strutturale, il bacino del Comune di Ravenna beneficia di infrastrutturazione digitale che in Emilia-Romagna è in crescita: sono state già collegate in fibra ottica a Banda Ultra Larga il 70% delle sedi di interesse del Comune (uffici, biblioteche, scuole, ecc.) ed un ulteriore 30% è in fase di realizzazione. La rete pubblica di accesso al Wi-Fi libero e gratuito verrà ampliata integrando le antenne, in particolare nel forese con nuovi punti. La copertura in fibra ottica (FTTH o FWA) per cittadini e imprese è al momento oltre l'80%: l'obiettivo è raggiungere la copertura completa delle unità immobiliari del territorio.

I servizi comunali completamente digitali sono 80 (16% dei servizi esistenti), accessibili esclusivamente tramite SPID/CIE/CNS. I servizi comunali digitali già collegati all'app IO sono 17 ma si prevede di collegare tutti i servizi che necessitino di scambio informativo col cittadino.

La sfida che si pone quindi è quella di colmare gradualmente il digital divide estendendo rete, fibra ottica e Wi-Fi pubblico in tutto il territorio, rendendo fruibili on line tutti i servizi comunali a disposizione dei cittadini, fino alla creazione del "fascicolo del cittadino/impresa". Contestualmente si devono diffondere nei cittadini le competenze digitali necessarie per accedere ai servizi on line, favorendo le fasce deboli della popolazione e tenendo conto del progressivo invecchiamento della popolazione e una componente straniera residente pari ad oltre l'11 %.

Rispetto alla visione e alle prospettive per la trasformazione digitale dell'Europa entro il 2030, descritte nel Digital Compass, il Comune di Ravenna prevede di implementare percorsi di reskilling e di apprendimento continuo, fornendo gli strumenti necessari per muoversi nel mondo del lavoro in continua evoluzione, per assicurare le competenze digitali di base e l'utilizzo della ID digitale ad almeno l'80% della popolazione, raggiungendo l'obiettivo UE 2030.

• **Bisogni/aspetti da innovare**

I dati raccolti con l'indagine sulla digitalizzazione della popolazione effettuata ad inizio 2023, confermano l'esigenza di consolidare le azioni intraprese nel 2022 per migliorare e aumentare la conoscenza dei cittadini e la fruizione di servizi digitali.

Rispetto al progetto del 2022, si ritiene opportuno confermare il progetto di Formazione per cittadini digitali,

utile per favorire l'inclusione digitale, soprattutto delle fasce piu' deboli.

- **Indicatori (situazione ex ante)**

N° corsi di formazione svolti: 6
N° partecipanti ai corsi di formazione: 29

3.2) Destinatari del progetto (*)

Il progetto è rivolto a tutti i cittadini che sono potenzialmente interessati ad essere coinvolti in attività formative di alfabetizzazione e/o anche talvolta di approfondimento per raggiungere un livello intermedio o piu' avanzato di competenze digitali.

L'aspettativa di coinvolgimento, viste le precedenti iniziative di alfabetizzazione digitale già svolte dalla nostra Amministrazione dal 2009 ad oggi, è più sulle fasce di età che vanno dai 55 agli 89 anni, sia di sesso maschile che femminile.

4) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma ()*

- Obiettivo

Tipologia 1 – Realizzazione o potenziamento di un servizio di “facilitazione digitale” presso l'ente

Tipologia 2 - Realizzazione o potenziamento di attività di “educazione digitale”

Il progetto è finalizzato a contrastare il divario digitale tra generazioni e sviluppare le competenze digitali della cittadinanza, soprattutto appartenenti alle fasce di età più avanzate, tramite la formazione in presenza / affiancamento dei volontari ai cittadini in piccoli gruppi, per fare acquisire le conoscenze e le competenze per rendersi autonomi il più possibile nell'utilizzo degli strumenti digitali.

Gli obiettivi rispondono anche agli obiettivi generali dell'Agenda 2030 di:

- fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva ed un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4)
- rendere la città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili (Obiettivo 11)

Gli ambiti di azione del progetto riguardano quindi:

- il sostegno, l'inclusione e la partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese, (lett. C)
- la crescita della resilienza delle comunità (lett. E)
- il rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni (lett. F).

L'obiettivo è di proseguire e consolidare la sperimentazione del servizio di facilitazione digitale ed educazione digitale, avviato nel mese di marzo 2023 con i volontari del servizio civile digitale 2022, confermando il

numero di 4 operatori volontari dedicati alla progettazione ed alla realizzazione dei percorsi formativi per i cittadini.

Il contesto entro il quale si sviluppa il progetto è rappresentato dalla opportunità di dare continuità a un servizio attivato nel corso del 2023 tramite i volontari del Servizio Civile Digitale Anno 2022. Con il servizio di facilitazione digitale avviato il 13/12/2022 è stata effettuata una indagine conoscitiva (n. 310 interviste) sul grado di digitalizzazione della popolazione ravennate e sui fabbisogni formativi digitali della popolazione.

Dai risultati dell'indagine è emerso che il 39,68% degli intervistati possiede SPID ma lo usa poco o non lo ha mai usato, il 22,90% non la possiede o non sa cosa sia, e che quasi il 50% ha avuto difficoltà nell'accesso o nella gestione della Identità Digitale.

Il 20,32% ha utilizzato il servizio del 730 precompilato, il 18,39% il servizio digitale di richiesta di passaporto, solo l'1,94% il servizio digitale di richiesta di permesso di soggiorno, il 13% l'app Comuni-chiamo per l'inoltro di segnalazioni e il 14,84% i servizi privati di consegna spesa on line.

E' invece più diffuso l'utilizzo dei seguenti servizi digitali:

- 37,74% sistemi di pagamento digitali e
- 40,32% AppIO
- 30,65% APP RIFIUTOLOGO / APP MY HERA
- 30,32% servizi privati di Delivery
- 35,8% servizi privati di prenotazione ristoranti
- 33,87% servizi privati di prenotazione cinema teatri concerti

Mentre il 40,32% non conosce i servizi digitali presenti sul sito del Comune e il 51,61% degli intervistati non lo ha mai consultato e il 13,87% lo ha utilizzato spesso.

Gli intervistati hanno così valutato le loro competenze digitali:

BASE	34.52%
INTERMEDIE	35.16%
AVANZATE	11.94%

Oltre il 44% degli intervistati non si sente in grado di proteggere le proprie informazioni on line.

Per quanto riguarda la disponibilità a partecipare a percorsi formativi, il 21,94% degli intervistati è interessato a partecipare a corsi di formazione gratuiti organizzati dal Comune di Ravenna: il dato non è alto ma significativo se rapportato alla popolazione che il campione rappresenta.

Rispetto alla modalità preferita con cui svolgere formazione, il campione ha espresso preferenza per incontri in presenza (73.53% delle risposte) mentre sono residuali le richieste di formazione on line (23.53%), tramite Webinar registrati (7.35%), Video tutorial (20.59%), o tramite materiali cartacei (20.59%).

In particolare, alla domanda specifica sui fabbisogni formativi, il campione ha restituito, in una scala di valori da 1 = nessun interesse a 5 = moltissimo interesse, le seguenti medie:

- Competenze sui temi della sicurezza e protezione dei dispositivi digitali = 3.37
- Competenze sull'utilizzo di SPID = 3.54
- Competenze sull'utilizzo del FSE – Fascicolo Sanitario Elettronico = 3.26
- Competenze sull'utilizzo di mail, WhatsApp, social Network = 3.16
- Competenze sull'utilizzo del servizio PagoPA = 2.76
- Competenze sull'utilizzo della App IO = 2.69
- Competenze sull'utilizzo di piattaforme di videocomunicazione e gestione di gruppi / community on line = 2.91

- Indicatori (situazione a fine progetto)

N° corsi di formazione/alfabetizzazione svolti: 10
N° partecipanti ai corsi di formazione/alfabetizzazione digitali: 50

5) *Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)*

5.1) *Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)*

- a) allestimento di aule corsi con postazioni informatiche ad hoc presso le sedi di sportello individuate nel progetto Sportelli Smart o anche presso altre sedi comunali
- b) promozione delle attività che gli operatori offriranno ai cittadini
- c) progettazione e realizzazione delle attività formative, garantendo la possibilità di iscrizione in diverse fasce orarie (mattino – primo pomeriggio – tardo pomeriggio)
- d) rendicontazione periodica dei servizi di formazione offerti ai cittadini dagli operatori
- e) report finale sul servizio di supporto effettuato con indicazioni delle azioni di miglioramento da mettere in campo

5.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (*)*

12 mesi

GANTT PROGETTO	1° MESE	2° MESE	3° MESE	4° MESE	5° MESE	6° MESE	7° MESE	8° MESE	9° MESE	10° MESE	11° MESE	12° MESE
Accoglienza e incontri informativi con OLP												
allestimento aule												
Formazione generale e specifica												
Promozione												
gestione servizio formazione												
rendicontazione periodica												
report finale progetto												

5.3) *Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)*

Gli operatori volontari, affiancati da personale esperto messo a disposizione dall'Ente, dovranno:

- a) acquisire le conoscenze e competenze specifiche sugli strumenti digitali
- b) pianificare, programmare e gestire i corsi di formazione
- c) formare / affiancare i cittadini che manifestano interesse per la formazione e approfondimenti sui temi digitali
- d) effettuare la rendicontazione periodica dei servizi offerti ai cittadini
- e) collaborare alla predisposizione del report finale del servizio svolto

5.4) *Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (*)*

Le risorse umane dedicate alla attività progettuali sono:

- la Responsabile dell'U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione
- n. 3 Istruttori Direttivi Amministrativo-Contabili dell'U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione per un totale di 4 figure professionali esperte di formazione, qualità e strumenti digitali.

5.5) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)*

È prevista per ogni volontario una postazione fisica specifica (caratteristiche del pc portatile i3 o i5 con 16G di RAM disco SSD, dotato di sw operativo Windows10 e per sw applicativo pacchetto libre office, acrobat

reader 7zip), collegata in rete con velocità di connessione in fibra ottica e stampante/fotocopiatrice, dotata di webcam e cuffie, che permetta loro l'ideale svolgimento delle attività del progetto.

Inoltre la fornitura di almeno 5 postazioni allestite come sopra descritto, per svolgere i corsi nelle aule presso le sedi comunali di volta in volta individuate.

6) *Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio*

7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

VILLAGGIO GLOBALE Coop. Sociale

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8) *Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica (*)*

Il piano di formazione specifica è effettuato in proprio presso l'ente, da personale qualificato in possesso di titoli adeguati, di competenze ed esperienze specifiche pluriennali sugli argomenti indicati.

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

- lezioni frontali ed interattive;
- corsi in e-learning
- lezioni in videoconferenza (tramite Lifesize / Team zimbra) per la formazione a distanza;
- workshop didattico-formativi;
- partecipazione ad incontri a tema.

9) *Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (*)*

- Modulo la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale - durata 4 ore in e-learning sulla piattaforma regionale SELF
- Modulo "Affiancamento sulle procedure anagrafiche on line dello Sportello Polifunzionale" - durata 4 ore a
- Modulo "Affiancamento sulle procedure on line dello Sportello Polifunzionale/URP" - durata 4 ore
- Modulo "La struttura del Comune di Ravenna" - durata 4 ore
- Modulo "Il sito Internet del Comune di Ravenna" - durata 4 ore
- Modulo in e-learning "Trasformazione digitale e servizi on line come supporto al cittadino" sul Sistema di E-Learning Federato per la PA in Emilia-Romagna - durata 6 ore
- Modulo "Servizi digitali pubblici e privati" durata 12 ore
- Modulo "Piani di comunicazione" durata 4 ore
- Modulo "La comunicazione interpersonale e istituzionale" durata 4 ore
- Modulo "La sicurezza e la protezione dei dati personali digitali" durata 4 ore

10) *Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)*

<i>Dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>Modulo formazione</i>
Monica Savorini	Istruttore Direttivo Amministrativo Contabile U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione e Referente per la smartcity del Comune di Ravenna	Modulo “Il sito Internet del Comune di Ravenna” Modulo “La struttura del Comune di Ravenna”
Katia Vacchi	Responsabile del Front office dello Sportello Polifunzionale	Modulo “Affiancamento sulle procedure anagrafiche on line dello Sportello Polifunzionale”
Elena Spada	Responsabile URP	Modulo “Affiancamento sulle procedure on line dello Sportello Polifunzionale/URP”
Sara Gini	Esperta di Facilitazione Digitale e Comunicazione – Coop. Sociale Villaggio Globale	Moduli: “Servizi digitali pubblici e privati” “Piani di comunicazione” “La comunicazione interpersonale e istituzionale” “La sicurezza e la protezione dei dati personali digitali”