

### **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: SPORTELLI SMART PER IL CITTADINO

3) *Contesto specifico del progetto* (\*)

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

- **Contesto**

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.) e un ulteriore 30% è già 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 di accesso. 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 totali), 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 necessitano di scambio informativo col cittadino.

La sfida è dunque quella di colmare gradualmente il digital divide estendendo rete, fibra ottica e WiFi 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 ai cittadini le competenze digitali necessarie per accedere ai servizi on line, favorendo le fasce deboli della popolazione in quanto la sfida attuale si gioca anche sul versante della cultura e inclusione digitale, 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 a inizio 2023 confermano l'esigenza di consolidare le azioni intraprese nel 2022 per migliorare e aumentare la conoscenza e la fruizione di servizi digitali.

Rispetto al progetto del 2022 si ritiene opportuno integrare il progetto di Sportelli Smart con il servizio di

Helpdesk, in quanto è emerso che il progetto erogato solo in modalità telefonica è meno efficace.

- **Indicatori (situazione ex ante)**

N° sportelli smart attivi: 3
N° procedure servizi on line redatte: 10
N° persone allo sportello smart: 0 (*)
N° persone rivolte al servizio di helpdesk digitale: 0 (*)

(\*) i servizi di Sportello e Helpdesk del Servizio Civile Digitale 2022 sono stati avviati in data 29/3/23

### 3.2) Destinatari del progetto (\*)

Il progetto è rivolto:

- a tutti i cittadini con difficoltà all'utilizzo delle nuove tecnologie per promuovere e consolidare l'uso di strumenti tecnologici;
- ai cittadini a rischio di esclusione digitale attraverso la promozione e realizzazione di percorsi di facilitazione all'uso dei servizi informatizzati e delle nuove tecnologie;
- a cittadini di ogni età portatori di disabilità;
- a tutti i cittadini che si recano fisicamente presso lo Sportello Polifunzionale e gli sportelli decentrati delle località di Sant'Alberto, San Pietro in Vincoli e Marina di Ravenna per lo svolgimento di pratiche on line.

L'aspettativa, 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 (\*)*

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 il supporto in presenza (o anche telefonicamente) allo svolgimento di pratiche on line, affinché i cittadini possano acquisire le conoscenze e le competenze per rendersi autonomi il più possibile nell'utilizzo dei servizi on line.

**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 Anno 2022, con il superamento di alcune criticità legate al numero di volontari presenti presso ogni punto e alla sinergia dei servizi di helpdesk e di sportello smart (presidiando ogni sportello smart con n. 2 volontari).

Tramite i volontari del Servizio Civile Digitale Anno 2022, entrati in servizio 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% App IO
- 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

Sono utilizzati da circa il 50% degli intervistati le APP sul turismo, Satsipay e i vari sistemi di E-commerce; molto più utilizzati (62,90%) i servizi di home banking.

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%

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

- *Indicatori (situazione a fine progetto)*

N° sportelli smart attivi (compreso serv.helpdesk): 4
N° nuove procedure servizi on line redatte: 10
N° persone allo sportello smart: 160
N° persone rivolte al servizio di helpdesk digitale: 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 (\*)

Tutte le attività in programma sono le medesime in tutte le sedi degli Sportelli Smart:

- a) allestimento di postazioni informatiche ad hoc presso le 4 sedi di sportello individuate

- b) promozione della presenza e delle attività che gli operatori offriranno ai cittadini presso gli sportelli
- c) attivazione e presidio del servizio di sportelli smart
- d) rendicontazione giornaliera dei servizi 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

<b>GANTT PROGETTO</b>	<b>1° MESE</b>	<b>2° MESE</b>	<b>3° MESE</b>	<b>4° MESE</b>	<b>5° MESE</b>	<b>6° MESE</b>	<b>7° MESE</b>	<b>8° MESE</b>	<b>9° MESE</b>	<b>10° MESE</b>	<b>11° MESE</b>	<b>12° MESE</b>
Accoglienza e incontri informativi con OLP												
allestimento postazioni												
Formazione generale e specifica												
Promozione												
gestione servizio												
rendicontazione giornaliera												
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 sui servizi pubblici on line in generale e in particolare del Comune
- b) progettare e realizzare attività di promozione e comunicazione delle attività che saranno svolte presso gli sportelli
- c) offrire accoglienza e supporto ai cittadini che si rivolgono agli sportelli per svolgimento di pratiche on line come ad esempio:
  - presentazione di segnalazioni tramite app Comuni-chiamo
  - presentazioni domande on line per bandi vari
  - prenotazione appuntamenti per procedure anagrafiche
  - richieste anagrafiche on line
  - richiesta identità digitale
  - compilazione web form per richieste di informazioni
- d) effettuare rendicontazione giornaliera dei servizi offerti ai cittadini
- e) predisporre 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
  - n. 4 referenti degli sportelli Smart:
- n. 1 referente allo Sportello Polifunzionale  
 n. 1 referente dello sportello decentrato di Sant'Alberto,

n. 1 referente dello sportello decentrato San Pietro in Vincoli  
 n. 1 referente dello sportello decentrato Marina di Ravenna  
 per un totale di 8 figure professionali esperte di formazione, qualità e strumenti digitali.

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

Tutte le sedi degli sportelli smart sono dotate di infrastruttura tecnologica adeguata al servizio e alle attività da svolgere.

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 l'ideale svolgimento delle attività del progetto.

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

7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

Villaggio Globale Coop.va 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, 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
- 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 della 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”