

## **ENTE**

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

Csv Terre Estensi Odv SU00171

## **CARATTERISTICHE DEL PROGETTO**

2) *Titolo del programma (\*)*

COMUNITA' DIGITALE

3) *Titolo del progetto (\*)*

DigiFE

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

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

Il Progetto "DigiFE", recependo a pieno tanto le finalità del "Programma quadro di Servizio Civile Digitale" quanto gli obiettivi stabiliti dall'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile, ed inserendosi nell'alveo delle iniziative già programmate nel Documento di Programmazione 2020-2024 del Comune di Ferrara (Programma Strategico - La Città Digitale per il benessere del territorio), intende concretizzare una serie di interventi di potenziamento, promozione e diffusione delle possibilità e degli strumenti offerti al cittadino dalla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, per sostenere l'inclusione digitale.

**Contesto** Ferrara si caratterizza per una considerevole estensione del proprio territorio comunale (oltre 400 km<sup>2</sup>), costituito da un centro -rappresentato dalla città- attorno a cui gravita oltre un centinaio di insediamenti più o meno popolosi, suddivisi tra frazioni, borghi e case sparse ed una popolazione contraddistinta da un notevole tasso di anzianità, con più del 28% (dato 2020) dei residenti oltre la soglia dei 65 anni.

Un contesto geo-demografico come quello sopra descritto si riflette inevitabilmente sulla fruizione di servizi digitali offerti dal Comune di Ferrara:

- la distanza dal centro cittadino di buona parte della popolazione,
- la difficoltà di disporre di una connessione internet performante anche in aree rurali (fino a quando non saranno ultimati i progetti di cablaggio del territorio finanziati da fondi statali),
- l'età mediamente avanzata degli utenti.

**Sono già attivi 3 sportelli di facilitazione digitale:**

- sportello SPID attivo presso la Biblioteca "Giorgio Bassani";
- sportello SPID attivo presso il "Laboratorio Aperto "ex Teatro Verdi";

- sportello SPID parzialmente attivo presso gli Uffici dei Servizi Demografici.

#### Servizi nuovi previsti dal progetto:

- nr. 6 nuovi sportelli di facilitazione digitale
- nr. 10 corsi di alfabetizzazione digitale

#### Bisogni

Le sopra citate criticità, unitamente ad una sorta di “diffidenza” di fondo degli utenti ferraresi nei confronti dello strumento digitale (\*\*una rilevazione condotta nel corso del 2021 negli Uffici decentrati dell’Amministrazione ha rivelato che l’**81%** degli utenti che ha prenotato un appuntamento utilizzando l’agenda digitale del Comune di Ferrara **ha incontrato difficoltà -o non è riuscita affatto- nell’uso della piattaforma, necessitando della mediazione di un operatore**, che è intervenuto direttamente per poter rilasciare la prenotazione), concorrono a rendere necessario intervenire per invertire la tendenza ed avvicinare quanti più cittadini possibili ad una modalità digitale di dialogo e gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, dimostrando l’utilità, la versatilità ed i benefici derivanti dall’uso delle nuove tecnologie per ottenere l’erogazione di servizi da parte del Comune.

Il Progetto quindi, in ragione del contesto di partenza, si propone di procedere sulle **due direttrici** d’intervento contemplate al punto n. 6. “Servizi e attività previste” del Programma Quadro di “Servizio Civile Digitale”, potenziando i servizi già esistenti e andando ad istituire ex novo punti di facilitazione digitale sul territorio ulteriori ai tre già presenti e portando la cultura ed i vantaggi offerti dalla digitalizzazione anche nelle zone più periferiche del territorio comunale attraverso la realizzazione di incontri di sensibilizzazione ed educazione digitale, allo scopo di rendere gli utenti maggiormente autonomi nella gestione delle piattaforme digitali di erogazione dei servizi pubblici.

#### Situazione di partenza:

ENTE	Indicatori	Possesso di competenze digitali	Utilizzo di internet in generale	Grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati
<b>COMUNE DI FERRARA</b>	ex ante	<p><i>Livello Base di competenze</i></p> <p>**Cittadini capaci di utilizzare in autonomia le piattaforme online di prenotazione degli appuntamenti 19%</p>	<p><i>Dato non reperibile</i></p> <p>oggetto di rilevazione nel progetto: 0</p> <p>rilevato dai 3 sportelli già attivi</p>	<p><i>Dato non reperibile</i></p> <p>oggetto di rilevazione nel progetto: 0</p>

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

Il Progetto individua come destinatari quelle categorie di cittadini residenti nel territorio comunale di Ferrara bisognose di accedere ai servizi digitali, garantendo a ciascuno assistenza e supporto nel percorso di avvicinamento, conoscenza ed erogazione dei servizi e delle possibilità offerti dai nuovi canali digitali dell’Amministrazione. L’attenzione verrà **concentrata** quindi su ( dati 2020):

- anziani (28% della popolazione residente);

- disoccupati (6,9% tasso provinciale);
- migranti (11,2% della popolazione residente);
- adulti con un basso livello di istruzione o poche risorse.

che non dispongono di adeguate conoscenze digitali, nei confronti dei quali si interverrà ad hoc, realizzando anche interventi mirati di informazione ed alfabetizzazione digitale, allo scopo di ridurre il divario sociale e culturale generato dall'avvento della digitalizzazione (sviluppato in maniera consistente a causa della diffusione C-19).

## 5) *Obiettivo del progetto (\*)*

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

Il Progetto "DigiFE" si propone di diffondere ed aumentare l'utilizzo dei servizi pubblici digitali da parte dei cittadini, garantire l'acquisizione di un adeguato livello di autonomia, con particolare riguardo al target individuato al p.to 4.2 e di sviluppare la conoscenza e l'uso delle principali piattaforme messe a disposizione dalla Pubblica Amministrazione (come SPID, ANPR, AnagrafeOnline, Sportello Telematico Polifunzionale ecc.).

Il Progetto cercherà quindi di intervenire sviluppando entrambe le tipologie di servizi contemplate dal punto n. 6. "Servizi e attività previste" del Programma Quadro di "Servizio Civile Digitale" realizzato in seguito all'Accordo sottoscritto fra il Dipartimento per la trasformazione digitale ed il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale il 14 dicembre 2021.

Obiettivi:

A) – realizzare e strutturare servizi di facilitazione digitale presso l'URP e Biblioteca G.Bassani del Comune di Ferrara, (Tipologia 1.), che diventano punti di contatto con i cittadini. Entrembe le sedi assumeranno progressivamente la connotazione di **sportelli polifunzionali e punti unici di accesso ai servizi digitali** del comune di ferrara, diventando capaci di assistere direttamente il cittadino a cui si affiancano una serie di uffici decentrati (corrispondenti alle attuali Delegazioni) ed un ufficio itinerante in fase avanzata di allestimento;

B) - realizzare attività di "educazione digitale" (Tipologia 2.) nei confronti di quelle categorie di cittadini con poca dimestichezza con le nuove tecnologie, illustrando le possibilità e le potenzialità dei nuovi strumenti digitali.

Questo filone d'azione, prevede l'organizzazione e lo svolgimento di incontri informativi di **alfabetizzazione informatica e digitale** su tutto il territorio del comune di ferrara incluse le frazioni, attraverso i quali l'Amministrazione intende superare la percezione di abbandono ed isolamento causata dalla distanza geografica dei nuclei abitati più periferici rispetto al centro storico, garantendo ai residenti delle frazioni una maggiore autonomia e le medesime possibilità di fruizione dei servizi pubblici digitali.

Con il Progetto "DigiFE", si vuole raggiungere un duplice **risultato**:

- incentivare i cittadini (soprattutto coloro che, a vario titolo, hanno poca - o nessuna - esperienza digitale) a servirsi con maggior frequenza dei servizi pubblici digitali, acquisendo maggiore autonomia e sviluppando così nuove modalità di relazione fra la Pubblica Amministrazione ed i propri utenti e riducendo il divario sociale generato dall'avvento della digitalizzazione attraverso l'organizzazione di appositi momenti di informazione/apprendimento;
- offrire ai giovani volontari un'occasione di formazione professionale, maturazione personale e di acquisizione di competenze e conoscenze spendibili -successivamente- nel mondo del lavoro,

concorrendo così ad aumentare, così come indicato dal target 4.4 dell'Obiettivo n. 4 dell'Agenda 2030, "[...] il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi [...]".

### Situazione attesa a fine progetto

ENTE	Indicatori	Possesso di competenze digitali nella popolazione	Utilizzo di internet in generale	Grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati	Numero di destinatari coinvolti nelle attività di "facilitazione digitale"	Numero di destinatari coinvolti nelle attività di "educazione digitale"
COMUNE DI FERRARA	EX POST	<p><i>Livello medio di utilizzo internet</i></p> <p><b>60%</b> Cittadini <u>capaci</u> di utilizzare in autonomia le piattaforme online di prenotazione degli appuntamenti:</p>	<p><i>Dato da rilevare attraverso:</i></p> <p><b>1500</b> utenti intervistati per mappatura dell'esistente prevista dal progetto</p> <p><b>10</b> corsi di alfabetizzazione digitale.</p>	<p><i>Dato da rilevare attraverso:</i></p> <p><b>2000</b> utenti intervistati Mappatura dell'esistente prevista dal progetto</p> <p>Dati mappatura rilevati da 9 sportelli di facilitazione digitale, di cui:            -3 già esistenti  <b>-1 nuovo</b> sportello fisso urp  <b>-1 nuovo</b> sportello su Ufficio Mobile  <b>-4 nuovi</b> sportelli nelle delegazioni</p>	<p>Nr <b>8021</b> corrispondente al 10% della popolazione attiva fascia di età 18 – 65 anni ( incluse persone vulnerabili indicate al p.to 4.2)</p>	<p>almeno <b>200</b> partecipanti ai corsi, rivolti principalmente e over 65 anni</p>

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

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

Per la buona riuscita del Progetto, si prevede di mettere in opera, le seguenti attività, suddivise a seconda delle due tipologie di intervento previste dal Programma Quadro:

Tipologia 1. – Obiettivo A) Realizzazione di un servizio di "facilitazione digitale" :

- Mappatura dell'esistente: analisi e rilevazione grado di conoscenza e utilizzo internet e dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici;
- Definizione puntuale delle azioni da mettere in opera per l'inaugurazione e la messa in piena operatività degli sportelli di facilitazione digitale;
- Attivazione degli sportelli di facilitazione digitale;
- Attività di promozione del nuovo servizio (tramite stampa, e canali social istituzionali);

- Erogazione del nuovo servizio;
- Registrazione del livello del gradimento dell'utenza tramite la somministrazione di questionari ed interviste.

Tipologia 2. – Obiettivo B) Realizzazione di attività di “educazione digitale”:

- Individuazione della logistica più idonea per le attività da svolgere;
- Produzione del materiale occorrente per gli incontri;
- Programmazione delle iniziative (corsi finalizzati all'apprendimento dei rudimenti fondamentali in materia di uso di hardware ed applicativi ed incontri informali dedicati ai vari target di destinatari);
- Promozione delle iniziative programmate;
- Realizzazione delle iniziative promosse;
- Rilevazione del livello del gradimento dell'utenza tramite la somministrazione di questionari ed interviste.

### 6.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 6.1 (\*)

Tipologia 1. Realizzazione di un servizio di “facilitazione digitale”												
ATTIVITÀ	MESE DI REALIZZAZIONE (dall'avvio del progetto)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mappatura dell'esistente: analisi e rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici												
Definizione puntuale delle azioni da mettere in opera per l'inaugurazione e la messa in piena operatività degli sportelli di facilitazione digitale												
Attivazione degli sportelli di facilitazione digitale												
Attività di promozione del nuovo servizio (tramite stampa, e canali social istituzionali)												
Erogazione del servizio												
Registrazione del livello del gradimento dell'utenza tramite la somministrazione di questionari ed interviste												

Tipologia 2. Realizzazione di attività di “educazione digitale”												
ATTIVITÀ	MESE DI REALIZZAZIONE (dall'avvio del progetto)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Individuazione della logistica più idonea per le attività da svolgere												
Produzione del materiale occorrente per gli incontri												
Programmazione delle iniziative formative (corsi finalizzati all'apprendimento dei rudimenti fondamentali in materia di uso di hardware ed applicativi ed incontri informali dedicati ai vari target di destinatari)												
Promozione delle iniziative formative programmate												
Realizzazione delle iniziative formative												
Registrazione del livello di gradimento dell'utenza tramite la somministrazione di questionari ed interviste												

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

Per lo svolgimento delle attività previste dal Progetto “DigiFE”, si richiede la collaborazione di n. 7 operatori volontari: n. 6 presso l'Urp di via degli Spadari 2/2 e n. 1 presso Biblioteca Bassani Via Giovanni Grosoli n.42.

Alternativamente, secondo un sistema di turnazione che verrà messo a punto con il progredire del progetto, seguiranno le stesse attività in maniera itineranti sul territorio:

- presso gli uffici di Piazza del Municipio n. 23 (sede URP);
- presso gli uffici di Piazza del Municipio n. 19 (sede Progetto Frazioni);
- presso gli uffici di Via Fausto Beretta n. 19 (sede Servizi Demografici);
- presso gli uffici di Via Sansoni n. 20 (sede Delegazione Sud);
- presso gli uffici di Piazza Buozzi n. 14 (sede Delegazione Nord);
- presso gli uffici di Via Ladino n. 24 (sede Delegazione Ovest);
- a bordo dell'Ufficio Mobile, nelle varie tappe che verranno programmate sul territorio comunale;
- in occasione di momenti estemporanei di contatto ed interazione sul territorio con la cittadinanza (manifestazioni, incontri didattici/informativi, ecc.);

le attività comuni a tutti i volontari che realizzeranno in collaborazione con il personale dell'Ente, sono:

**Tipologia 1. Realizzazione di un servizio di "facilitazione digitale" :**

Mappatura esistente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ raccolta dei dati relativi alle competenze digitali delle categorie di utenti destinatari degli interventi del Progetto;</li> <li>▪ esame delle richieste e dell'autonomia all'uso delle tecnologie del richiedente;</li> </ul>
Definizione puntuale delle azioni da mettere in opera per l'inaugurazione e la messa in piena operatività degli sportelli di facilitazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ predisposizione moduli di assenso per supporto all'accesso (dati personali, riservatezza, privacy ecc.);</li> <li>▪ assistenza nella progettazione delle procedure di accoglienza ed erogazione dei servizi degli sportelli di facilitazione digitale, con particolare attenzione a target specifici di destinatari</li> </ul>
Attivazione degli sportelli di facilitazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ collaborazione all'attivazione degli sportelli di facilitazione digitale in sede fissa e itinerante,</li> </ul>
Erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ accompagnamento dell'utenza ai servizi erogati dagli sportelli digitali;</li> <li>▪ supporto alle operazioni di accesso ai servizi online;</li> <li>▪ supporto il cittadino nelle attività legate all'accesso ai servizi pubblici digitali (SPID, servizi scolastici e formativi, anagrafe on line,...);</li> <li>▪ affiancamento nella ricerca e nell'interpretazione dei dati e delle informazioni online;</li> </ul>
Attività di promozione del nuovo servizio (tramite stampa, e canali social istituzionali);	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ collaborazione alla campagna di comunicazione del servizio digitale;</li> <li>▪ predisposizione del materiale promozionale;</li> <li>▪ promozione di eventi e iniziative sul territorio (di presentazione de nuovo servizio e dei nuovi strumenti digitali utili a cittadini)</li> <li>▪ collaborazione alla gestione di tutte le attività di comunicazione tese alla promozione delle iniziative progettuali;</li> </ul>

Rilevazione del livello del gradimento del nuovo servizio da parte dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ supporto alla compilazione questionario e della modulistica;</li> </ul>
--	--

**Tipologia 2. Realizzazione di attività di “educazione digitale”:**

Individuazione della logistica più idonea per le attività da svolgere	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ assistenza in occasione di sopralluoghi ed incontri preliminari per verificare la disponibilità di locali idonei allo svolgimento delle attività di progetto;</li> </ul>
Produzione del materiale occorrente per gli incontri	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ supporto nella preparazione del materiale da utilizzare nel corso delle attività di alfabetizzazione digitale;</li> </ul>
Programmazione delle iniziative formative	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ collabora all'organizzazione del calendario e programmazione degli incontri</li> </ul>
Promozione delle iniziative formative	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contatti con le associazioni e gli enti presenti sul territorio per la presentazione e diffusione dei nuovi servizi ;</li> </ul>
Realizzazione delle iniziative formative	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ collaborazione attiva nella tenuta degli incontri: partecipazione alle iniziative formative e collaborazione per la formazione e l'aggiornamento sui temi del digitale, al fine di fornire alla cittadinanza un servizio al passo con gli standard tecnologici e l'innovazione digitale.</li> </ul>
Registrazione del livello del gradimento dei corsi di da parte dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ somministrazione di questionari di raccolta dati relativi al gradimento agli utenti fruitori dei corsi</li> </ul>

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

**Tipologia 1. Realizzazione di un servizio di "facilitazione digitale" :**

Analisi della situazione esistente	raccolta dei dati relativi alle competenze digitali delle categorie di utenti destinatari degli interventi del Progetto;	volontari e 2 dipendenti di ruolo con esperienza nella progettazione di servizi all'utenza
	esame delle richieste e dell'autonomia all'uso delle tecnologie del richiedente;	
Definizione puntuale delle azioni da mettere in opera per l'inaugurazione e la messa in piena operatività degli sportelli di facilitazione digitale	predisposizione moduli di assenso per supporto all'accesso (dati personali, riservatezza, privacy ecc.);	volontari e 3 dipendenti di ruolo con esperienza in relazioni con il pubblico
	assistenza nella progettazione delle procedure di accoglienza ed erogazione dei servizi degli sportelli di facilitazione digitale, con particolare attenzione a target specifici di destinatari	
Attivazione degli sportelli di facilitazione digitale	collaborazione nell'attivazione degli sportelli di facilitazione digitale presso l'URP e l'Ufficio Mobile;	volontari e 2 dipendenti di ruolo con esperienza e servizio svolto presso l'URP
Erogazione del nuovo servizio	accompagnamento dell'utenza ai servizi erogati dagli sportelli;	volontari e nr 3 dipendenti in convenzione con esperienza erogazione servizi digitali
	supporto alle operazioni di accesso e servizi online;	
Attività di promozione del nuovo servizio (tramite stampa, e canali social istituzionali)	collaborazione alla programmazione dell'attività di comunicazione del servizio;	volontari e 2 dipendenti di ruolo con esperienza in ambito comunicativo
	predisposizione del materiale promozionale del progetto;	
	distribuzione del materiale promozionale sia cartaceo che digitale nei luoghi di maggiore aggregazione;	volontari e nr 3 dipendenti in convenzione
	collaborazione alla gestione di tutte le attività di comunicazione tese alla promozione delle iniziative progettuali;	volontari e 2 dipendenti di ruolo con esperienza in ambito comunicativo
Registrazione del livello del gradimento dell'utenza	compilazione questionario di registrazione anonima dei dati statistici (inserimento dati e informazioni relativi al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione);	volontari e 2 dipendenti di ruolo



**Tipologia 2. Realizzazione di attività di “educazione digitale”:**

Individuazione della logistica più idonea per le attività da svolgere	assistenza in occasione di sopralluoghi ed incontri preliminari per verificare la disponibilità di locali idonei allo svolgimento delle attività di progetto	volontari e 2 dipendenti di ruolo con esperienza in relazioni con il pubblico e progettazione di servizi all’utenza
Produzione del materiale occorrente per gli incontri	supporto nella preparazione del materiale da utilizzare nel corso delle attività di educazione	
Programmazione delle iniziative	organizzazione del calendario e programmazione degli incontri	
Promozione delle iniziative	contatti con le associazioni e gli enti presenti sul territorio per la diffusione delle iniziative;	
Realizzazione delle iniziative	collaborazione nella tenuta degli incontri	
	assistenza nell’allestimento della strumentazione	
Registrazione del livello del gradimento dell’utenza	somministrazione di questionari di raccolta dati relativi al gradimento agli utenti fruitori del progetto	

*6.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l’attuazione del progetto (\*)*

Ogni operatore volontario selezionato verrà dotato di una postazione completa di lavoro, comprendente un pc con relativa dotazione hardware e software di corredo (mouse, tastiera, webcam, cuffie, stampante o collegamento ad apparecchio multifunzione, pacchetto Office e casella di posta personale) od un portatile collegati alla rete internet dell’Amministrazione (60-90 Mbps), un telefono fisso o (alla bisogna) uno smartphone.

Identico materiale, compatibilmente con le disponibilità in termini di spazio e connessione, verrà fornito anche in occasione del servizio reso a bordo dell’Ufficio Mobile.

Per quanto attiene invece agli incontri di facilitazione digitale, ogni operatore volontario sarà ugualmente dotato di tutta la strumentazione elettronica hardware e software necessaria per il corretto e proficuo svolgimento dei momenti di educazione digitale, oltre ai dispositivi per consentire la fruizione dei corsi da parte dei destinatari di progetto (proiettori, teli per proiezione, impianti audio, lavagne a fogli).

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

- disponibilità allo spostamento per lo svolgimento del servizio di assistenza digitale itinerante e formazione digitale, presso sedi decentrate individuate, sul territorio delle frazioni e con l’Ufficio Mobile ;
- disponibilità a trasferte e spostamenti al di fuori del territorio comunale per partecipazione a seminari, convegni, formazione generale e specifica
- disponibilità a prestare il servizio nelle ore antimeridiane (8,00-14,00 ) o pomeridiane (14,00 - 18,00) oppure serali (18,00 - 22,00) in occasione di particolari eventi (attività di comunicazione e disseminazione prevista nel programma) anche in orari festivi, sempre nel rispetto delle 25 ore settimanali su 5 gg alla settimana.

- riservatezza e confidenzialità nella gestione delle informazioni;
- rispetto dei codici e dei regolamenti dell'Ente .
- obbligo di usufruire dei permessi nelle giornate di chiusura delle sedi comunali in occasione di “ponti” tra festività, nel limite di 1/3 del numero totale dei permessi, così come previsto dalla circolare del Dipartimento Politiche giovanili e Servizio Civile Universale del 23/12/2020

**8) Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione alle selezioni**

/
---

**9) Eventuali partner a sostegno del progetto**

Fondazione Giacomo Brodolini S.r.l. SB - C.F. /P. IVA 12102591000 | Via Goito 39 – 00185 Roma (Italy) .  
 Il partner di progetto concorrerà alla Formazione Specifica con formatori esperti, attraverso attività formative teoriche e pratiche per rafforzare le competenze dei giovani in servizio civile e permettere loro di svolgere la funzione di agente della transizione digitale con particolare riferimento ai processi di datificazione della vita economica e sociale.  
 Moduli di formazione Specifica: “Cyber Security” e “ Conoscenza dell’informazione” Tot 12 ore

***CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI***

**10) Eventuali crediti formativi riconosciuti**

E’ attivo un protocollo di intesa siglato il 14/02/2020 tra l’Università degli Studi di Ferrara e il COPRESC Ferrara (Coordinamento provinciale degli enti di servizi civile, soggetto di rete del programma) per il riconoscimento delle attività svolte dagli operatori volontari nei progetti di servizio civile promossi dagli Enti soci del Copresc in termini di crediti formativi universitari. Tale riconoscimento potrà avvenire qualora il volontario/studente presenti, al termine dell'anno di servizio, istanza alla Segreteria della Facoltà a cui è iscritto e sarà subordinato alla verifica della congruità del progetto con il percorso curriculare e formativo previsto dai regolamenti didattici dei corsi di studio di riferimento e sottoposto alla Commissione crediti che delibererà in merito al numero di crediti riconoscibili.

**11) Eventuali tirocini riconosciuti**

Il presente progetto, ai sensi del Protocollo d'Intesa tra Università degli Studi di Ferrara e COPRESC Ferrara (Coordinamento provinciale degli enti di servizi civile, soggetto di rete del programma) firmato in data 14/02/2020, potrà vedere riconosciuti crediti di tipo F per il tirocinio. Tale riconoscimento potrà avvenire qualora il volontario/studente presenti, al termine dell'anno di servizio, istanza alla Segreteria della Facoltà a cui è iscritto e sarà subordinato alla verifica della congruità del progetto con il percorso curriculare e formativo previsto dai regolamenti didattici dei corsi di studio di riferimento e sottoposto alla Commissione crediti che delibererà in merito al numero di crediti riconoscibili.

**12) Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio**

**ATTESTATO SPECIFICO RILASCIATO DA ENTE TERZO:**

CSVnet, Associazione dei Centri di Servizio per il Volontariato - c.f. 97299690582

Secondo quanto previsto dalle Linee Guida alla redazione dei programmi per l'impiego di operatori volontari di Servizio Civile in Italia nell'ambito del programma quadro del "Servizio Civile Digitale", l'attestato specifico delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio, si prevede di attestare per ogni operatore volontario, le seguenti competenze tra quello del quadro europeo DigComp 2.1.:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati
- Sicurezza
- Problem solving

Ogni operatore volontario inoltre, potrà aderire al percorso di certificazione delle competenze digitali che verrà attivato dal Dipartimento per la trasformazione digitale in collaborazione con il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

Il Csv Terre Estensi rilascerà dunque, tramite il CSVnet, un attestato specifico agli operatori volontari in servizio civile, relativo alle competenze acquisite, in relazione alle attività svolte durante il servizio e utili ai fini del curriculum vitae.

## ***FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI***

**13) Sede di realizzazione della formazione generale (\*)**

Centro servizi per il volontariato - via Ravenna 52, Ferrara;

Biblioteca Ariostea - Via delle Scienze n.17 Ferrara

Biblioteca Bassani - Via Giovanni Grosoli n.42 Ferrara

Sala dell'Arengo Piazza del Municipio 1 Ferrara

Sala riunioni Istituzione scuola – Via Guido D'Arezzo n. Ferrara

Sala riunioni Centro di documentazione – Via XX Settembre 152 Ferrara

Municipio Comune di Portomaggiore – Piazza Umberto I, 5 Portomaggiore (Fe)

Cittadella San Rocco di Ferrara - C.so Giovecca, 203 - Ferrara

Ausl di Ferrara, Via Cassoli, 30 - Ferrara

CD Il Convento - Via San Bartolo, 119 - Ferrara

## ***FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI***

**14) Sede di realizzazione della formazione specifica (\*)**

Municipale di Piazza del Municipio, civici nn. 2, 21,23,19.

Biblioteca Ariostea - Via delle Scienze n.17 Ferrara

Biblioteca Bassani - Via Giovanni Grosoli n.42 Ferrara

Sala dell'Arengo Piazza del Municipio 1 Ferrara

Sala riunioni Istituzione scuola – Via Guido D'Arezzo n. Ferrara

Sala riunioni Centro di documentazione – Via XX Settembre 152 Ferrara

## **15) Tecniche e metodologie di realizzazione (\*)**

Per la gestione della formazione specifica verranno impiegate le seguenti metodologie:

- lezioni frontali, focus group (gruppi approfonditi su argomenti specifici), autoformazione e approfondimento, incontri di verifica, accompagnamento e appoggio a operatori esperti;
- Il modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando il sistema on-line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna.

*Qualora le contingenze lo impongano (vedasi, ad esempio, eventuali peggioramenti della curva epidemiologica del Covid-19), si ricorrerà ad incontri online tramite idonee piattaforme digitali. La percentuale della formazione erogata on line in modalità sincrona e in modalità asincrona non potrà superare complessivamente il 50% del totale delle ore previste, tenendo presente che la modalità asincrona non può mai superare il 30% del totale delle ore previste. L'aula, sia essa fisica o virtuale, non deve superare i 30 partecipanti. Così come previsto dalla Circolare del Dip.Pol.Giov. e SCU del 25/02/2022.*

## **16) Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (\*)**

**Modulo 1 - ACCOGLIENZA** (2 ore) a supporto dell'inserimento nell'ambiente e nel team di lavoro.

– formatori: Cinzia Graps, Alessandra Scaramelli, Dario Tassinati -

Presentazione di OLP, formatori specifici e personale di servizio con le rispettive funzioni all'interno dell'Ente. Risultato atteso: socializzazione e conoscenza del gruppo di lavoro.

**Modulo 2 – Formazione di base CONOSCERE IL COMUNE E I SERVIZI COINVOLTI NEL PROGETTO** (4 ore)

– formatori: Alessandra Scaramelli, Dario Tassinati -

- Conoscenza delle finalità del servizio in cui sono inseriti gli operatori volontari, delle attività svolte dalle sedi coinvolte nel Progetto, degli strumenti e delle metodologie di lavoro. Illustrazione puntuale del progetto: obiettivi e attività specifiche che si intendono realizzare con il contributo degli operatori volontari.
- Il Comune di Ferrara: funzioni, organizzazione, mission e valori. Le strutture dell'Ente che si occupano di comunicazione e processo di comunicazione. Aspettative della cittadinanza
- L'organizzazione del servizio: Sportelli attivi e Uffici di prossimità

Risultato atteso: fornire le informazioni preliminari necessarie per la conoscenza del contesto di servizio

**MODULO 3: GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE** - 4 ore -

formatore: Cinzia Graps - Contenuti:

- Il processo di comunicazione.
- Teoria dei sistemi.
- Aspetti psicologici
- Public speaking.
- Il conflitto.
- La comunicazione in gruppo.
- L'inserimento in uno sportello informativo
- Approcci e tecniche per l'ascolto, l'interazione costruttiva, la gestione dei conflitti.
- Tecniche di relazione (facilitazione, pubbliche relazioni, lavori di gruppo).

Risultato atteso: Acquisire specifiche conoscenze per gestire in modo efficace le relazioni con interlocutori diversi. Acquisire conoscenze e corrette modalità da adottare nell'ambito della comunicazione/informazione.

**Modulo 4 - Formazione specifiche attività di progetto: SERVIZI DIGITALI IN USO E RILEVAZIONE BISOGNI DEI CITTADINI** (8 ore) – formatori: Cinzia Graps, Alessandra Scaramelli, Dario Tassinati -

- Presentazione delle attività di accompagnamento dell'utenza,
  - Presentazione dei servizi erogati dagli sportelli e delle attività di realizzazione e promozione delle iniziative di educazione digitale: l'esperienza del Comune di Ferrara
  - I servizi digitali erogati a livello locale (es. AnagrafeOnline, Sportello Telematico Polifunzionale) e nazionale (SPID, Fascicolo Sanitario Elettronico, ANPR), richieste online diverse
  - Valutazione richieste dell'utenza: monitoraggio, valutazione, indagini di customer satisfaction,
- Risultati attesi: Conoscenze necessarie per svolgere il ruolo di facilitatore/educatore digitale nel contesto del Progetto

**Modulo 5 - CYBER SECURITY** (6 ore) a cura Fondazione Brodolini partner di progetto

- Cyber Security: normativa applicabile rispetto ai servizi informatici
- Cloud e Outsourcing
- GDPR: modello generale e AUDIT

**Modulo 6 - CONOSCENZA DELL'INFORMAZIONE** (6 ore) a cura Fondazione Brodolini partner di progetto

- I partecipanti raccolgono i dati e li interpretano qualitativamente per conoscere le dinamiche di comportamento digitale.
- Raccolta dati e informazioni
- Umanizzare i dati
- Design dei dati

**MODULO "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale"** sarà realizzato con la metodologia della Formazione a Distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna, avrà un valore formativo di **8 ore** e tratterà i seguenti argomenti:

- la sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale
  - Introduzione alla valutazione dei rischi
  - organi di vigilanza, controllo, assistenza
  - rischi per la sicurezza e la salute
  - la valutazione dei rischi
  - cenni di comunicazione interpersonale in relazione al ruolo partecipativo
- test finale di valutazione del Percorso formativo.

Totale previsto dai moduli sopraindicati: 38 ore,  
che integrano il percorso formativo (38 ore) erogato a cura del Dipartimento per la Trasformazione Digitale coadiuvato dal Dipartimento per le Politiche Giovanile e Servizio Civile Universale.

**Totale complessivo: 76 ore**

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

dati anagrafici del formatore specifico	titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)	modulo formazione
<p>Cinzia Graps Nata a Taranto (TA) il 24 aprile 1973</p>	<p>Laurea Scienze Politiche- Master - Cantiere di Innovazione “I Processi Decisionali Inclusivi” organizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica - Presidenza del Consiglio dei Ministri per la formazione in materia di nuove forme di governance e partecipazione</p> <p>Esperienza pluriennale Relazioni con il pubblico, Decentramento e Circoscrizioni.</p> <p>Responsabile U.O. Progetto Frazioni e Statistica, OLP e formatore in precedenti progetti di Servizio Civile promossi dall’Ente</p>	<p>Mod.1-ACCOGLIENZA Mod.3: GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E Mod.4 - Formazione specifiche attività di progetto: SERVIZI DIGITALI IN USO E RILEVAZIONE BISOGNI DEI CITTADINI</p>
<p>Alessandra Scaramelli nata a Ferrara il 11.09.93</p>	<p>Laurea in Economia e Master di 2^ livello, PERF.ET Master in miglioramento delle performance degli Enti Territoriali e Pubbliche Amm.ni. Dipendente con esperienza in relazioni con il cittadino, servizio pluriennale presso l’URP e forme di comunicazione digitale con i fruitori dei servizi dell’Ente Esperienza nella facilitazione all’utilizzo (es. AnagrafeOnline, Sportello Telematico Polifunzionale) e nazionale (SPID, Fascicolo Sanitario Elettronico, ANPR)</p>	<p>Mod.1-ACCOGLIENZA Mod.2 – Formazione di base CONOSCERE IL COMUNE E I SERVIZI COINVOLTI NEL PROGETTO (4 ore) Mod. 4 - Formazione specifiche attività di progetto: SERVIZI DIGITALI IN USO E RILEVAZIONE BISOGNI DEI CITTADINI</p>
<p>Dario Tassinati Nato a Copparo (Fe) il 07/07/1990</p>	<p>Laurea Magistrale in Scienze Storiche e Master di 2^ livello, PERF.ET Master in miglioramento delle performance degli Enti Territoriali e Pubbliche Amm.ni. Dipendente con esperienza di servizio presso l’URP come volontario in S.C., esperienza pluriennale in relazioni con il pubblico e forme di comunicazione digitale con i fruitori dei servizi dell’Ente Esperienza nella facilitazione all’utilizzo (es. AnagrafeOnline, Sportello Telematico Polifunzionale) e nazionale (SPID, Fascicolo Sanitario Elettronico, ANPR)</p>	<p>Mod. 1-ACCOGLIENZA Mod. 2 – Formazione di base CONOSCERE IL COMUNE E I SERVIZI COINVOLTI NEL PROGETTO (4 ore) Mod. 4 - Formazione specifiche attività di progetto: SERVIZI DIGITALI IN USO E RILEVAZIONE BISOGNI DEI CITTADINI</p>

Regione Emilia Romagna	Accordo di Rete Copresc Ferrara	FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
Fondazione Giacomo Brodolini Srl SB - SB - P. IVA 12102591000 –	Partner di progetto	Mod. 5 - CYBER SECURITY Mod. 6 - CONOSCENZA DELL'INFORMAZIONE

18) *Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità*

/
---

### **ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**

19) *Giovani con minori opportunità*

19.1) *Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata (\*)*

a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

<p>1 posto sarà riservato a giovani con basso reddito, che verranno ammessi con autocertificazione. La verifica dell' autocertificazione fornita dal candidato verrà effettuata nei tempi e nei modi previsti dalla Legge .</p>
---

19.2) *Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi*

/
---

19.3) *Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione (\*)*

Al fine di favorire la partecipazione dei giovani con basso reddito, verrà data massima data massima diffusione dell'informazione attraverso una campagna di comunicazione che potrà coinvolgere:

*I centri di aggregazione giovanile, le scuole secondarie, le sedi universitarie e sul territorio in occasione di manifestazioni ed eventi pubblici, coinvolgendo gli operatori volontari in servizio attraverso la distribuzione di materiale informativo, la testimonianza delle esperienze di servizio civile, la conduzione di laboratori tematici ( Art 4 lettera b - Accordo di rete)*

Inoltre la campagna di informazione sarà realizzata attraverso di canali social dell'Ente.

*19.4) Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali. (\*)*

Il volontario/a selezionato/a sarà affiancato da 1 operatore dell'Agenzia Informagiovani del Comune di Ferrara per essere supportato/a nella ricerca attiva del lavoro, attraverso incontri individuali e con esercitazione, nei quali potranno essere approfonditi :

- Consigli operativi su curriculum, lettera di presentazione e colloquio, anche con uso di Youthpass e Europass e redazione della lettera di presentazione.
- Consultazione e iscrizione a un professional network (Linkedin)
- Informazioni relative alla ricerca attiva del lavoro: Analisi sul mercato del lavoro (cenni) e descrizione portale Lavoro per te (portale regionale dell'Agenzia Regionale del Lavoro)
- Strumenti operativi utili per la ricerca del lavoro: siti istituzionali, banche dati aziende, siti di ricerca on-line
- Navigazione sul sito [www.informagiovani.fe.it](http://www.informagiovani.fe.it) sulle tematiche del lavoro
- Panoramica su corsi di formazione
- Agenzie di lavoro, cosa fanno e annunci disponibili
- Orientamento all'imprenditoria: indicazioni e riferimenti utili
- presentazione della Rete attiva per il lavoro, coordinata dall'Agenzia Regionale per il Lavoro dell'Emilia-Romagna, costituita dai servizi pubblici e dai soggetti privati accreditati che offrono percorsi di ricerca attiva del lavoro: servizi offerti dai partner della Rete Attiva e mediazione nel primo contatto con l'Agenzia Regionale del Lavoro

**Analisi utile a definire:**

Il progetto professionale: confronto tra competenze e professione

Opportunità formative per il raggiungimento dell'obiettivo professionale

Tappe intermedie per il raggiungimento dell'obiettivo finale

Esame obiettivi professionali

**Risultato atteso:** offrire all'operatore volontario/a un orientamento utile per aumentare la propria consapevolezza rispetto alle competenze acquisite, per poi utilizzarle per la ricerca di lavoro/tirocinio o per continuare una formazione specifica. Questa iniziativa ha l'obiettivo di stimolare il volontario ad acquisire consapevolezza delle competenze maturate.

In fase di programmazione delle attività progettuali saranno tenuti in considerazione eventuali particolari necessità dell'operatore volontario di conciliare i tempi di svolgimento del servizio civile con quelli di altri impegni lavorativi e di istruzione.

Per tutti i volontari del Comune di Ferrara verrà riconosciuto biglietto o abbonamento mezzo pubblico per : spostamenti per motivi di Servizio, per raggiungimento sedi di Formazione Generale e Specifica.

**20) Periodo di servizio in uno dei Paesi membri dell'U.E.**

**20.1) Paese U.E. (\*)**



20.2) *Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. (\*)*   
(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

20.2a) *Modalità di svolgimento del servizio civile (per i progetti in territorio transfrontaliero) (\*)*

- Continuativo

- Non continuativo

20.2b) *Articolazione oraria del servizio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (\*)*

20.3) *Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi all'estero (\*)*

20.4) *Contenuti della formazione dedicata agli operatori volontari, mediante uno o più moduli aggiuntivi riferiti alla misura (\*)*

20.5) *Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio per gli operatori volontari (\*)*

20.5 a) *Modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (\*)*

20.6) *Modalità di collegamento e comunicazione degli operatori volontari all'estero con la sede in Italia (\*)*

20.7) *Tabella riepilogativa (\*)*

N.	Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Paese estero	Città	Indirizzo	Numero operatori volontari	Operatore locale di progetto estero
1							
2							
3							
4							

**21) Tutoraggio**

*21.1) Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione (\*)*

*21.2) Attività obbligatorie (\*)*

*21.3) Attività opzionali*

*21.4) Nominativo del tutor (persona fisica o organismo pubblico o privato incaricato) (\*)*