

## **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 (\*)*

*ORIENTA-MENTE DIGITALE*

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

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

*Introduzione:*

La presenza pervasiva delle tecnologie digitali che riguarda ormai tutti gli ambiti della **vita quotidiana**, compresa quella dei servizi assistenziali, ha apportato grandi benefici nella vita della persone e delle organizzazioni. Le nuove potenzialità offerte dall'accesso ad Internet pongono **però nuove problematiche nel territorio di Ferrara:**

- Cittadini esclusi dall'accesso a Internet o dall'uso delle nuove tecnologie che rimangono vittime di una disuguaglianza (digital divide), in quanto **non hanno i mezzi** per prendere parte attivamente alla società digitale e godere dei servizi e dei diritti esercitabili online che la rete mette a disposizione. Le categorie più minacciate dall'esclusione digitale nella provincia di Ferrara sono: gli anziani, migranti, i **cittadini con** basso livello di scolarizzazione e istruzione, le persone con disabilità e i poveri
- **la provincia di Ferrara è al 3°** posto su 107 nella classifica per età delle provincie italiane con il 28,4% dei cittadini over sessantacinque. Gli over 60 e le persone vulnerabili sono i cittadini che più hanno bisogno di cure e seppur la maggiore parte di loro conosce il FSE e altri servizi digitali della PA, non li attivano/utilizzano perché non sono supportati nell'iter di attivazione e utilizzo degli stessi.

Gli utenti vulnerabili (anziani, disabili, stranieri) che si rivolgono ancora allo sportello per richieste che potrebbero essere espletate autonomamente e comodamente da casa utilizzando il FSE, anche in considerazione del fatto che almeno il 95% di loro possiede uno smartphone o un PC o un tablet e una connessione a internet, sono ancora la stragrande maggioranza.

L'attuale situazione di emergenza sanitaria ha ancora di più evidenziato e incentivato il fenomeno del digital divide. Un esempio ne è stata l'adesione alla campagna vaccinale anti Covid19 e il rilascio del Green Pass, che potevano essere effettuati unicamente online sulle piattaforme dedicate e che invece hanno generato file interminabili presso sportelli e farmacie, con un innalzamento significativo dei costi, rendendo **necessaria l'attivazione di attività volte all'eliminazione degli ostacoli che non hanno permesso parità di accesso a opportunità assistenziali seppur presenti.** Occorre sostenere e potenziare le conoscenze informatiche di base della popolazione vulnerabile per consentirne l'accesso e l'uso di strumenti digitali, sempre più essenziali per godere a pieno dei diritti di ogni cittadino.

Ad oggi l'Ente non ha attivi Servizi di facilitazione e di educazione in ambito di educazione digitale dei propri utenti ed è per questo che intende coinvolgere nelle attività progettuali l'intero territorio provinciale coinvolgendo in primis la Direzione Infermieristica e Tecnica e il Servizio Interaziendale Formazione e Aggiornamento (DIT/SIFA) le Case delle salute di: Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Ferrara, Pontelagoscuro e Portomaggiore/Ostellato, tutta la rete dei servizi ambulatoriali e le sedi dei tre presidi ospedalieri di Argenta, Cento e Laganosanto.

ENTE	SERVIZI ATTIVI O PARZIALMENTE E ATTIVI	SERVIZI NUOVI
AUSL	Nessuno	<p><b>n. 5</b> sportelli di facilitazione digitale itineranti dedicati alla facilitazione digitale che opereranno all'interno delle case delle 8 Case della Salute e dei servizi sanitari del territorio</p> <p><b>n. 20</b> corsi di facilitazione digitale in presenza</p> <p><b>n. 1</b> corso di facilitazione digitale online</p> <p><b>n.1</b> mappatura sulle competenze digitali e del grado di utilizzo di internet della popolazione target del progetto</p>

## Bisogni

Dal contesto SI EVIDENZIANO i seguenti bisogni:

- Attivazione di sportelli di facilitazione digitale da parte dell'ente per sostenere l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle persone vulnerabili con particolare riferimento agli anziani.
- Attivazione di corsi di educazione digitale per rafforzare le abilità e l'inclusione digitale dei cittadini utenti over 65 con una particolare riferimento all'uso dei servizi pubblici digitali (SPID, servizi sanitari, scolastici, fiscali, ecc).

## Indicatori relativi ex ante

ENTE	Indicatori	Possesso di competenze digitali nella popolazione	Utilizzo di internet in generale	Grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati
AUSL	ex ante	Dato non reperibile oggetto di rilevazione nel progetto: da mappare	Dato non reperibile oggetto di rilevazione nel progetto: da mappare	Basso livello nell'utilizzo del FSE e dei servizi online della PA degli utenti over 65

*Ci attendere di coinvolgere almeno 3000 cittadini over 65 nelle attività di facilitazione digitale e almeno 300 cittadini over 65 nelle attività di educazione digitale.*

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

- n. 5 operatori volontari del progetto che vedranno aumentare le loro competenze digitali e capitale culturale riferito in particolare alle competenze relative alla figura del “facilitatore digitale”, figura chiave per l’efficace dispiegamento di interventi di inclusione digitale;
- n. 3300 (almeno) cittadini ferraresi over 65 che potranno potenziare le proprie competenze digitali e rafforzare il capitale umano e sociale del Paese,
- l’ Ente che attraverso percorsi di capacity building rafforzerà le proprie competenze digitali.

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

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

Il progetto si inserisce in entrambe le tipologie di servizi individuati dal programma quadro. Si tratta di un obiettivo pienamente coerente sia con l’obiettivo 4 dell’Agenda 2030 - fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti sia con l’obiettivo 10 - ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni ; l’obiettivo del progetto è inoltre in linea con l’ambito di azione f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

Il progetto si pone come obiettivo generale la riduzione dei fattori di vulnerabilità digitale delle persone, in particolare quelle più anziane e promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti e tutte, attraverso l’attivazione di Servizi e di percorsi di inclusione digitale tesi alla riduzione dell’isolamento e ad incentivare e facilitare l’uso dei servizi e delle risorse online con particolare attenzione a quelle delle Pubbliche Amministrazioni e dei servizi sanitari e assistenziali.

In particolare con il progetto l’Ausl di Ferrara intende:

- a) potenziare e sostenere la promozione del FSE attraverso un servizio di “facilitazione digitale” al fine di garantirne la diffusione, l’omogeneità e l’accessibilità da parte dei cittadini affiancandoli nell’attivazione dello SPID, necessario oltre che per il FSE, per l’accesso ai servizi digitali della PA e privati ad esso collegati
- b) realizzazione di servizi di educazione digitale per potenziare la diffusione della culturale digitale al fine di garantire l’autonomia dei cittadini, con particolare riguardo a persone anziane e vulnerabili, nell’uso degli strumenti digitali (non devono essere erogati direttamente dall’Ente ved. Slide)

Indicatori ex post Ausl di Ferrara					
OBIETTIVO a)	Possesso di competenze digitali nella popolazione	Utilizzo di internet in generale	Risultato atteso: Numero di destinatari coinvolti nelle attività di "facilitazione digitale"	PER aumentare il grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati	Grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati
	N. 1 mappatura sulle Comp.Digit. effettuata su 3000 cittadini target	N. 1 mappatura dell'utilizzo di internet effettuata su 3000 cittadini target	n. 3000 cittadini over 65/vulnerabili	n. 5 sportelli di facilitazione digitale itineranti all'interno delle Case della Salute e dei presidi sanitari territoriali	Livello intermedio nell'utilizzo del FSE e dei servizi online della PA degli utenti over 65
				n. 1000 opuscoli esemplificativi per attivazione FSE e degli strumenti necessari	
				n. 1000 opuscoli promozionali sul progetto di SCD in italiano, N. 500 copie in inglese e N. 500 copie in francese	
				Creazione di n. 5 sportelli di facilitazione digitale itineranti, all'interno delle Case della Salute e dei servizi presidi territoriali, dedicati alla facilitazione digitale e all'attivazione del FSE	
				n.1 attivazione di breve corso di alfabetizzazione digitale online da pubblicare sul proprio sito web	

OBIETTIVO b)			<b>Risultato atteso:</b> Numero di destinatari coinvolti nelle attività di “educazione digitale”	<b>PER aumentare il numero dei destinatari dei corsi di educazione digitali pubblici e privati</b>	<b>Grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati</b>
			n. 300 cittadini target del progetto	n. 20 brevi corsi di facilitazione digitale in presenza da realizzarsi all’interno delle case della salute	Livello medio nell’utilizzo dei servizi online pubblici e privati
				n. 1 FAD per far fornire le competenze digitali ad adulti per formare altri facilitatori digitali	formazione di n. 30 di cittadini over 60 in qualità di facilitatori digitali

**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 (\*)**

Si precisa che le attività sono uguali in tutte le sedi.

In relazione all’obiettivo **a)** potenziare la promozione del FSE attraverso un servizio di “facilitazione digitale” al fine di garantirne la diffusione, l’omogeneità e l’accessibilità da parte dei cittadini” attraverso l’apertura degli sportelli e supporto individuale ai cittadini.

L’ente attiva le seguenti azioni:

**OBIETTIVO: a**

**AZIONE 1 : Comunicazione e Promozione servizio di supporto a cittadinanza digitale**

Attività 1: Elaborazione di un semplice opuscolo informativo sulle attività e sugli obiettivi del progetto

Attività 2: Traduzione dell’opuscolo informativo in alcune lingue veicolari per stranieri (Inglese, Francese)

Attività 3: Produzione N. 1.000 opuscoli informativo in italiano e N. 1.000 copie in lingue veicolari

Attività 4: Organizzazione di n. 30 incontri informativi sulle attività progettuali presso Case della Salute provinciali e i servizi e presidi sanitari del territorio (SePST)

Attività 5: Diffusione opuscoli presso Case della Salute provinciali

Attività 6: Diffusione attività progetto tramite strumenti web e social di CVM

Attività 7: Pianificazione e realizzazione FAD da utilizzare per la formazione di adulti come nuovi “facilitatori digitali”

**AZIONE 2: Attivazione di un servizio di sportello a supporto alla cittadinanza digitale**

Attività 1: mappatura delle competenze digitali possedute dai cittadini ferraresi che usufruiscono dei servizi sanitari e del loro utilizzo di Internet in generale

Attività 2: Ricognizione dei bisogni di supporto digitale e dei periodi topici

Attività 3: Organizzazione degli sportelli dove erogare il servizio

Attività 4: Erogazione di servizio di supporto mirato a facilitare l’accesso a servizi pubblici fruibili digitalmente realizzando un’attività di sportello al pubblico in orari predefiniti

Attività 5: Monitoraggio dell’utilizzo e rilevanza servizi erogati

Attività 6: Gestione, sistematizzazione e archiviazione sicura dei dati e autorizzazioni rilasciate dagli utenti

In relazione all'obiettivo **b)** realizzazione di servizi di educazione digitale per potenziare la diffusione della culturale digitale al fine di garantire l'autonomia dei cittadini ,con particolare riguardo a persone anziane e vulnerabili, nell'uso degli strumenti digitali.

L' ente attiva le seguenti azioni:

**AZIONE 1 : Formazione di 30 facilitatori digitali fra i cittadini adulti/anziani/stranieri per introduzione alla cittadinanza digitale**

Attività 1: Individuazione, in collaborazione con le Direzioni infermieristiche e tecniche delle case della salute e con le associazioni di volontariato presenti sul territorio, dei potenziali adulti da formare come facilitatori digitali

Attività 2: Erogazione formazione di 4-8 ore per gruppi ristretti finalizzati a formare nuovi formatori digitali

Attività 3: Analisi dell'impatto della formazione erogata



Attività 2: Ricognizione dei bisogni di supporto digitale e dei periodi topic			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 3: Organizzazione degli sportelli dove erogare il servizio			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 4: Erogazione di servizio di supporto mirato a facilitare l'accesso a servizi pubblici fruibili digitalmente realizzando un'attività di sportello al pubblico in orari predefiniti				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 5: Monitoraggio dell'utilizzo e rilevanza servizi erogati			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 6: Gestione, sistematizzazione e archiviazione sicura dei dati.				X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Obiettivo B</b>												
<b>AZIONE 1:</b> Formazione di 25-30 facilitatori digitali fra i cittadini adulti/anziani/stranieri per introduzione alla cittadinanza digitale												
Attività 1: Individuazione, in collaborazione con le Direzioni infermieristiche e tecniche delle case della salute e SePST dei potenziali adulti da formare come facilitatori digitali			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 2: Erogazione formazione di 4-8 ore per gruppi ristretti finalizzati a formare nuovi formatori digitali				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 3: Analisi dell'impatto della formazione erogata				X	X	X	X	X	X	X	X	X

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

<b>Obiettivo A</b>	
<b>AZIONE 1: Comunicazione e Promozione servizio di supporto a cittadinanza digitale</b>	
Attività	RUOLO DEL VOLONTARIO

Attività 1: Elaborazione di un semplice opuscolo informativo sulle attività e sugli obiettivi del progetto	Collaborare alla elaborazione del materiale informativo (cartaceo, digitale ecc)
Attività 2: Traduzione dell'opuscolo informativo in alcune lingue veicolari per stranieri (Inglese, Francese)	Collaborare alla traduzione in lingua francese ed inglese dei contenuti del l'opuscolo informativo
Attività 3: Produzione N. 1.000 opuscoli informativo in italiano e N. 1.000 copie in lingue veicolari	Nessuno
Attività 4: Organizzazione di n. 30 incontri informativi presso Case della Salute provinciali e ambulatori degli infermieri di famiglia e comunità	Coadiuvare l'organizzazione e gestione degli incontri informativi presso Case della Salute provinciali e ambulatori degli infermieri di famiglia e comunità
Attività 5: Diffusione opuscoli presso Case della Salute provinciali SePST	Supportare la diffusione dei materiali informativi presso Case della Salute provinciali e ambulatori degli infermieri di famiglia e comunità.
Attività 6: Diffusione attività progetto tramite strumenti web e social di CVM	Collaborare alla diffusione delle attività progetto tramite strumenti web e social
Attività 7: Pianificazione e realizzazione FAD da utilizzare per la formazione di adulti come nuovi "facilitatori digitali"	Nessuno
<b>Obiettivo A</b>	
<b>AZIONE 2: Attivazione di un servizio di sportello a supporto alla cittadinanza digitale</b>	
Attività 1: mappatura delle competenze digitali possedute dai cittadini ferraresi che usufruiscono dei servizi	Partecipare alle attività di rilevazione delle competenze digitali degli cittadini vulnerabili attraverso la somministrazione di questionari e di interviste
Attività 2: Ricognizione dei bisogni di supporto digitale e dei periodi topici	Partecipare nella ricognizione dei bisogni di supporto digitale delle varie realtà locali
Attività 3: Organizzazione degli sportelli dove erogare il servizio	Partecipare nell'organizzazione degli sportelli per erogare il servizio
Attività 4: Erogazione di servizio di supporto mirato a facilitare l'accesso a servizi pubblici fruibili digitalmente realizzando un'attività di sportello al pubblico in orari predefiniti	Collaborare all'erogazione di servizio di supporto digitale
Attività 5: Monitoraggio dell'utilizzo e rilevanza servizi erogati	Condividere il monitoraggio dell'utilizzo e rilevanza servizi erogati
Attività 6: Gestione, sistematizzazione e archiviazione sicura dei dati.	Assistere nella sistematizzazione e archiviazione sicura dei dati e autorizzazioni rilasciate dagli utenti
<b>OBIETTIVO b</b>	
<b>AZIONE 1: Formazione di 25-30 facilitatori digitali fra i cittadini adulti/anziani/stranieri per introduzione alla cittadinanza digitale</b>	

Attività 1: Individuazione, in collaborazione con le Direzioni infermieristiche e tecniche delle case della salute e SePST, dei potenziali adulti da formare come facilitatori digitali	Collaborare con DIT e IFeC nella pianificazione del percorso formativo ai cittadini adulti
Attività 2: Erogazione formazione di 4-8 ore per gruppi ristretti finalizzati a formare nuovi formatori digitali	Supportare l'erogazione di formazione per gruppi ristretti di cittadini adulti
Attività 3: Analisi dell'impatto della formazione erogata	Analizzare l'impatto della formazione erogata ogni 3 mesi dall'applicazione del progetto

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

3 progettisti *DIT/SIFA*, 1 formatore digitale, 2 collaboratori tecnici ICT, 3 operatori tecnici ICT, 7 coordinatori case della salute.

Sede: Cittadella della Salute di San Rocco – Corso Giovecca, 203 - Ferrara

<b>Obiettivo A</b>		
<b>AZIONE 1: Comunicazione e Promozione servizio di supporto a cittadinanza digitale</b>		
<i>Risorse</i>	<i>Attività del progetto</i>	<i>Ruolo nell'attività</i>
<i>Progettista DIT/SIFA</i>	Attività 1: Elaborazione di un semplice opuscolo informativo sulle attività e sugli obiettivi del progetto	<i>Ideazione e realizzazione dell'opuscolo</i>
<i>Progettista DIT/SIFA</i>	Attività 2: Traduzione dell'opuscolo informativo in alcune lingue veicolari per stranieri (Inglese, Francese)	<i>Collabora con il servizio mediazione culturale per la traduzione</i>
<i>Progettista DIT/SIFA</i>	Attività 3: Produzione N. 1.000 opuscoli informativo in italiano e N. 1.000 copie in lingue veicolari	<i>Segue il percorso per la fornitura degli opuscoli</i>
<i>Coordinatore della casa della salute</i>	Attività 4: Organizzazione di n. 30 incontri informativi presso Case della Salute provinciali e SePST	<i>Programma gli incontri e predisporre i setting</i>
<i>Coordinatore della casa della salute</i>	Attività 5: Diffusione opuscoli presso Case della Salute provinciali e ambulatori degli infermieri di famiglia e comunità	<i>Organizza la diffusione degli opuscoli all'interno dei presidi</i>
<i>Collaboratori tecnici ICT</i>	Attività 6: Diffusione attività progetto tramite strumenti web e social di CVM	<i>Pubblicizzazione delle attività progettuali sui siti web e social di CVM</i>
<i>Progettista</i>	Attività 7: Pianificazione e realizzazione FAD da utilizzare per	Creazione di materiali

<i>DIT/SIFA</i>  <i>Collaboratore tecnico ICT</i>	la formazione di adulti come nuovi “facilitatori digitali”	multimediali (video, testi audio, ec) per lezioni digitali e relativi test di apprendimento
<b>Obiettivo A</b> <b>AZIONE 2: Attivazione di un servizio di sportello a supporto alla cittadinanza digitale</b>		
<i>Coordinatore case della salute</i>  <i>collaboratore tecnico ICT</i>	Attività 1: mappatura delle competenze digitali possedute dai cittadini ferraresi che usufruiscono dei servizi	Individua e organizza gli spazi fisici e temporali per la raccolta dei dati/interviste e predispone i materiali di rilevazione necessari  Elabora i dati raccolti
Progettista DIT/SIFA	Attività 2: Ricognizione dei bisogni di supporto digitale e dei periodi topici	Valuta i dati emersi dalla mappatura e individua i periodi cruciali di accesso ai servizi digitali
Progettista DIT/SIFA  <i>Coordinatore case della salute</i>	Attività 3: Organizzazione degli sportelli dove erogare il servizio	Realizza i calendari di apertura degli sportelli  Individua e predispone gli spazi per la collocazione e funzionalità dello sportello. Individua gli operatori coinvolti nello svolgimento delle attività
Collaboratore Tecnico ICT	Attività 4: Erogazione di servizio di supporto mirato a facilitare l’accesso a servizi pubblici fruibili digitalmente realizzando attività di sportello al pubblico in orari predefiniti	Garantisce l’assistenza tecnica e formativa necessaria alle attività digitali
Progettista DIT/SIFA	Attività 5: Monitoraggio dell’utilizzo e rilevanza servizi erogati	Valuta l’impatto delle attività svolte rispetto agli indicatori ex ante del progetto
Collaboratore	Attività 6: Gestione, sistematizzazione e archiviazione	Controlla il corretto

Tecnico ICT	sicura dei dati.	utilizzo dei dati raccolti, della rete e dei programmi in uso all'ente e al volontario
<b>Obiettivo B</b> <b>AZIONE 1: Formazione di 25-30 facilitatori digitali fra i cittadini adulti/anziani/stranieri per introduzione alla cittadinanza digitale</b>		
Progettista DIT/SIFA  Coordinatori casa della salute	Attività 1: Individuazione, in collaborazione con le Direzioni infermieristiche e tecniche delle case della salute e SePST, dei potenziali adulti da formare come facilitatori digitali	Promozione della partecipazione alle attività progettuali e sensibilizzazione alla condivisione delle competenze acquisite con altri soggetti vulnerabili digitalmente
Collaboratore tecnico ICT  Operatore tecnico ICT	Attività 2: Erogazione formazione di 4-8 ore per gruppi ristretti finalizzati a formare nuovi formatori digitali	Conduzione dei corsi in affiancamento all'operatore volontario
Collaboratore tecnico ICT  Operatore tecnico ICT	Attività 3: Analisi dell'impatto della formazione erogata	Somministrazione di test finale di apprendimento e di questionario di gradimento e valutazione del corso svolto

Sede Ausl di Ferrara Via A. Cassoli, 30 – Ferrara

<b>Obiettivo A</b> <b>AZIONE 1: Comunicazione e Promozione servizio di supporto a cittadinanza digitale</b>		
<i>Risorse</i>	<i>Attività del progetto</i>	<i>Ruolo nell'attività</i>
<i>Progettista DIT/SIFA</i>	Attività 1: Elaborazione di un semplice opuscolo informativo sulle attività e sugli obiettivi del progetto	<i>Ideazione e realizzazione dell'opuscolo</i>
<i>Progettista DIT/SIFA</i>	Attività 2: Traduzione dell'opuscolo informativo in alcune lingue veicolari per stranieri (Inglese, Francese)	<i>Collabora con il servizio mediazione culturale per la traduzione</i>
<i>Progettista DIT/SIFA</i>	Attività 3: Produzione N. 1.000 opuscoli informativo in italiano e N. 1.000 copie in lingue veicolari	<i>Segue il percorso per la fornitura degli opuscoli</i>
<i>Coordinatore della</i>	Attività 4: Organizzazione di n. 30	<i>Programma gli incontri</i>

<i>casa della salute</i>	incontri informativi presso Case della Salute e SePST	<i>e predisporre i setting</i>
<i>Coordinatore della casa della salute</i>	Attività 5: Diffusione opuscoli presso Case della Salute provinciali e ambulatori degli infermieri di famiglia e comunità	<i>Organizza la diffusione degli opuscoli all'interno dei presidi</i>
<i>Collaboratori tecnici ICT</i>	Attività 6: Diffusione attività progetto tramite strumenti web e social di CVM	<i>Publicizzazione delle attività progettuali sui siti web e social di CVM</i>
<i>Progettista DIT/SIFA</i>  <i>Collaboratore tecnico ICT</i>	Attività 7: Pianificazione e realizzazione FAD da utilizzare per la formazione di adulti come nuovi "facilitatori digitali"	Creazione di materiali multimediali (video, testi audio, ec) per lezioni digitali e relativi test di apprendimento
<b>Obiettivi A</b>		
<b>AZIONE 2: Attivazione di un servizio di sportello a supporto alla cittadinanza digitale</b>		
<i>Coordinatore case della salute</i>  <i>collaboratore tecnico ICT</i>	Attività 1: mappatura delle competenze digitali possedute dai cittadini ferraresi che usufruiscono dei servizi	Individua gli spazi fisici e temporali per la raccolta dei dati/interviste e predisporre i materiali di rilevazione necessari  Elabora i dati raccolti
Progettista DIT/SIFA	Attività 2: Ricognizione dei bisogni di supporto digitale e dei periodi topici	Valuta i dati emersi dalla mappatura e individua i periodi cruciali di accesso ai servizi digitali
Progettista DIT/SIFA  Coordinatore case della salute	Attività 3: Organizzazione degli sportelli dove erogare il servizio	Realizza i calendari di apertura degli sportelli  Individua e predisporre gli spazi per la collocazione dello sportello e gli operatori coinvolti nello svolgimento delle attività
Collaboratore	Attività 4: Erogazione di servizio di supporto mirato a facilitare l'accesso a servizi pubblici fruibili	Garantisce l'assistenza tecnica e formativa

Tecnico ICT	digitalmente realizzando attività di sportello al pubblico in orari predefiniti	necessaria alle attività digitali
Progettista DIT/SIFA	Attività 5: Monitoraggio dell'utilizzo e rilevanza servizi erogati	Valuta l'impatto delle attività svolte rispetto agli indicatori ex ante del progetto
Collaboratore Tecnico ICT	Attività 6: Gestione, sistematizzazione e archiviazione sicura dei dati.	Controlla il corretto utilizzo dei dati raccolti, della rete e dei programmi in uso all'ente e al volontario
<b>Obiettivo B</b> <b>AZIONE 1: Formazione di 25-30 facilitatori digitali fra i cittadini adulti/anziani/stranieri per introduzione alla cittadinanza digitale</b>		
Progettista DIT/SIFA  Coordinatori casa della salute	Attività 1: Individuazione, in collaborazione con le Direzioni infermieristiche e tecniche delle case della salute e SePST, dei potenziali adulti da formare come facilitatori digitali	Promozione della partecipazione alle attività progettuali e sensibilizzazione alla condivisione delle competenze acquisite con altri soggetti vulnerabili digitalmente
Collaboratore tecnico ICT  Operatore tecnico ICT	Attività 2: Erogazione formazione di 4-8 ore per gruppi ristretti finalizzati a formare nuovi formatori digitali	Conduzione dei corsi in affiancamento all'operatore volontario
Collaboratore tecnico ICT  Operatore tecnico ICT	Attività 3: Analisi dell'impatto della formazione erogata	Somministrazione di test finale di apprendimento e di questionario di gradimento e valutazione del corso svolto

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

**Risorse per attività Obiettivo a):** Facilitare l'accesso ai servizi online, specialmente quelli afferenti all'assistenza, alla partecipazione civica e alla pubblica amministrazione, mediante l'implementazione di percorsi di facilitazione e assistenza digitale

**Per le Azione 1 e 2:**

Ciascun operatore volontario sarà dotato, oltre che di una postazione fissa attrezzata all'interno della sede, di **un computer portatile**, con videocamera e microfono, cuffie/auricolari, carica batterie, altoparlanti per PC, una stampante e uno scanner o, in alternativa, di una stampante multifunzione, smartphone e un automezzo aziendale per gli spostamenti.

Ciascun punto di "facilitazione digitale" sarà predisposto e organizzato in locali idonei dotati di arredi e attrezzature tecnologiche necessarie e di connessione internet

**Risorse per attività Obiettivo b):** *Promuovere lo sviluppo delle competenze digitali di base ed il rafforzamento del capitale umano delle persone anziane e vulnerabili residenti nei territori coinvolti, mediante la creazione e realizzazione di percorsi di educazione digitale attraverso*

**Azione 1:** *Oltre a quanto previsto per l'obiettivo a)*

**Per l'organizzazione di corsi** di alfabetizzazione/facilitazione saranno individuati **locali idonei**, dotati impianto audio e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche.

**Specifiche:**

Velocità di connessione di cui dispone la rete aziendale: 1 Gigabit per secondo (Gbps)  
Caratteristiche del PC in dotazione : intell i 5 – RAM 8 gp portatile con connessione a internet, dotato di microfono e videocamera.  
Software operativo: windows 10

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

- . Disponibilità a svolgere attività di servizio fuori sede e a partecipare a incontri formativi, convegni, seminari, al di fuori delle sedi di assegnazione e da remoto .
- . disponibilità a prestare il servizio sia nelle ore antimeridiane o pomeridiane, sempre nel rispetto delle 25 ore settimanali su 5 giorni la settimana. Di norma sono esclusi interventi in giornate festive ma in occasione di specifiche iniziative, può essere richiesta la presenza anche in giornate festive e in orari serali.
- . rispetto degli orari di servizio concordati con l'olp in funzione alle attività programmate periodicamente
- . sono tenuti inoltre al pieno rispetto del segreto d'ufficio per le notizie di cui abbiano conoscenza nell'ambito del servizio, come previsto nel Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.
- . disponibilità all'utilizzo e guida dei mezzi di trasporto del Centro/Ente, se in possesso della patente B; non è ammessa la guida dell'auto di proprietà del giovane in SCU per motivi di servizio.
- . rispettare le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.
- . Usare un abbigliamento ed un linguaggio consono all'ambiente in cui si opera.
- . Rispetto del regolamento interno dell'Ente.  
L'ente assicura la continuità del servizio per tutto il periodo del progetto. Non sono previsti periodi di chiusura delle sedi in aggiunta alle festività riconosciute.

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

Non sono previsti requisiti particolari.

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

*nessuno*

## **CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI**

### **10) Eventuali crediti formativi riconosciuti**

È attivo un protocollo di intesa siglato il 14/02/2020 tra l'Università degli Studi di Ferrara e il Coordinamento Provinciale degli enti di servizio civile di Ferrara-COPRESC 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 delle Facoltà a cui è iscritto e sarà subordinato alla verifica della congruità del progetto con il percorso curriculare formativo previsto dai regolamenti didattici dei corsi di studio di riferimento e sottoposto alla Commissione crediti che delibera in merito al numero di crediti riconoscibili.

### **11) Eventuali tirocini riconosciuti**

È attivo un protocollo di intesa siglato il 14/02/2020 tra l'Università degli Studi di Ferrara e il Coordinamento Provinciale degli enti di servizio civile di Ferrara-COPRESC 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 delle Facoltà a cui è iscritto e sarà subordinato alla verifica della congruità del progetto con il percorso curriculare formativo previsto dai regolamenti didattici dei corsi di studio di riferimento e sottoposto alla Commissione crediti che delibera 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 (\*)**

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

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

Per provvedere a tale formazione si utilizzeranno le seguenti metodologie:

- lezioni frontali e approfondimenti su argomenti specifici
- analisi di caso
- Gruppi di discussione a tema, a cui il formatore partecipa nel ruolo di facilitatore/moderatore,
- Attività individuale e di gruppo di rivolte all'acquisizione e al rafforzamento delle competenze basic (psicoeducative, supportive e cognitivo-comportamentali) per operatori che entrano in relazione con utenti afferenti all'area psichiatrica
- momenti di confronto per rilettura di quanto appreso in formazione e in relazione alle esperienze in corso,
- Partecipazione a eventuali seminari d'aggiornamento previsti per il personale dell' U.O.come da Piano Formativo Aziendale

La formazione specifica potrà essere erogata online in modalità *sincrona*, previa verifica delle dotazioni informatiche dell'operatore volontario, e non supererà il 50% del totale delle ore previste, così come indicato dalla circolare del Dip. Politiche Giovanili e SCU del 23/12/2020

*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 l'ambiente on-line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna.*

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

**Moduli della formazione specifica:**

Per supportare le attività di entrambi gli Obiettivi - a) e b) – saranno svolti i seguenti moduli di formazione specifica

OBIETTIVI a) e b)	Modulo	n. ore	contenuti
	La comunicazione e l'apprendimento nell'adulto	4	<i>La Comunicazione efficace come competenza necessaria per svolgere il ruolo di facilitatore/educatore digitale nel contesto progettuale</i>
	I compiti del facilitatore digitale	2	<i>Le attività di supporto digitale individualizzato o di supervisione ad attività in piccoli gruppi, Realizzazione di micro-corsi informali o tutorial in presenza, Organizzazione di Iniziative di sensibilizzazione all'utilizzo di servizi digitali, organizzazione dei setting di lavoro, Campagne di comunicazione e divulgazione online e offline</i>
	Progettazione Corsi di Formazione	2	Ideazione, realizzazione e programmazione di un corso di formazione con particolare riferimento ai corsi FAD
	Rete servizi digitali e sanitari territoriali e nazionali modalità di accesso	2	Presentazione dei servizi digitali locali e nazionali e modalità di accesso con particolare riferimento a SPD e FSE (attivazione, utilizzo, utilizzo dei dati sanitari, ricadute sociali)
	La Rete servizi Sociali territoriali e nazionali online e offline	2	Presentazione dei servizi sociali presenti sul territorio locale e nazionale e modalità di accesso con particolare riferimento alle modalità di accesso online
	L'Informatica e l'importanza della digitalizzazione	14	Cenni di Programmazione e i suoi linguaggi principali, Le reti, I Sistemi Operativi, La sicurezza informatica dei dati e la privacy, Conoscenza del pacchetto office e delle principali applicazioni di Smartphone, PC e tablet.  Caratteristiche tecniche e delle attrezzature in dotazione ai volontari
	<b>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale"</b>	8	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 <b>8 ore</b> e tratterà i seguenti argomenti: - la sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduzione alla valutazione dei rischi</li> <li>- organi di vigilanza, controllo, assistenza</li> <li>- rischi per la sicurezza e la salute</li> <li>- la valutazione dei rischi</li> <li>- cenni di comunicazione interpersonale in relazione al ruolo partecipativo</li> <li>- test finale di valutazione del Percorso formativo.</li> </ul> <p>Modulo formativo legato trasversalmente a tutte le azioni.</p>
--	--	---

I moduli di formazione specifica erogati direttamente dall'Ente di servizio civile saranno realizzati in presenza salvo il verificarsi di particolari situazioni di emergenza connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Per i volontari che partecipano ai progetti, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di 38 ore di formazione a distanza a cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale.

*Totale complessivo delle ore di formazione specifica: 72*

**17) 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>
Dott. Michele Dalpozzo	Resp. Progettazione Area Emergenza, medica, materno infantile, psichiatrica e sanità pubblica	La comunicazione e l'apprendimento nell'adulto
Dott. Domenico Laganà	Resp. Area professioni Ass. Sociali	Rete servizi Sociali territoriali
Dott.ssa Martina Rimondo	Resp. Progettazione sicurezza delle cure, area chirurgica, cure primarie ed amministrativa -	- Progettazione Corsi di Formazione  - I compiti del facilitatore digitale
Dott.ssa Laura Bellini	Resp. Ricerca ed Innovazione EBP, Sviluppo organizzativo e Formazione Aziendale	Rete servizi digitali e sanitari del territoriali e nazionali
Dott. Milo Orlandini	Collaboratore Tecnico Professionale Senior -	Formazione ICT

	Settore Informatico	
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

**Totale: 72**

18)

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

nessuno

#### 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

N. 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

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

NO

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
- 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 ai volontari un orientamento utile per aumentare la loro 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.

All' operatore volontario verrà offerto gratuitamente il vitto per ogni giornata di presenza in servizio, saranno forniti zaino, borse porta documenti, cancelleria varia e magliette. 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 scolastici.

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

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

nessuno

20.3) *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) (\*)*

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

nessuna

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

20.6) *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) (\*)*

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

20.8) *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) (\*)*

--