



PNRR – Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

Finanziato dall'Unione Europea – NextGeneration EU

MICI: Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA -

II.7: Competenze digitali di base

Misura 1.7.2. “Centri di servizi di facilitazione digitale”

CUP F39I23001190006

Capofila P.G. n. 844022/2023

PROGETTO “DIGITALE FACILE IN EMILIA-ROMAGNA”

1) PROPOSTA PROGETTUALE

Descrizione di massima della proposta progettuale

Descrivere come si intendono sviluppare l’attivazione ed il funzionamento del punto di facilitazione digitale, l’eventuale estensione mediante l’attivazione di ulteriori sportelli o punti di facilitazione digitale sul territorio in accordo con altri soggetti e le modalità di ingaggio degli utenti (promozione, comunicazione, etc.)

I punti di facilitazione digitale (PdF) saranno luoghi di presidio non solo per il primo accesso, ma per garantire una continuità di facilitazione, autonomia, autoapprendimento e formazione nel tempo. La funzione primaria dei PdF è la facilitazione per rendere i cittadini autonomi nell’utilizzo dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione (a partire dell’elenco dei 34 servizi minimi richiesti anche dalla Regione) a cui si aggiunge la facilitazione per l’utilizzo e il benessere generale del mondo digitale, per rendere autonomi, consapevoli e responsabili i cittadini anche nelle funzioni quotidiane e di socialità digitali (vd. aree DigComp), ma soprattutto per ridurre l’esclusione sociale correlata alla competenza digitale. Si coinvolgeranno non solo i singoli ma anche i gruppi di persone come per esempio associazioni, comitati e altri soggetti del territorio e del terzo settore per l’insegnamento teorico e di supporto pratico riferibili alla presentazione dei progetti e alla manifestazione d’interesse in relazione ai bandi pubblici. Verrà fatta una prima analisi sul territorio in collaborazione con gli uffici tecnici dei quartieri per capire le effettive esigenze del territorio, verranno coinvolte le scuole del quartiere e le altre case di quartiere. Uno sviluppo delle competenze esteso e universale sarà possibile grazie a specifici facilitatori di sportello, affiancati ed integrati da tutta la comunità delle Case di Quartiere che potrà supportare, informare e creare momenti di intrattenimento, formazione e informazione digitale. In alcune Case di Quartiere sarà inoltre disponibile un gruppo di volontari formati per la “facilitazione mobile”, per rendere quanto più di prossimità il servizio, supportando anche le CdQ che non avessero attivato direttamente i PdF e che dovessero richiederlo per i propri utenti. Alla base del progetto sta la consapevolezza dell’agire digitale, formando e spronando l’utenza, non alla “dipendenza dal formatore/facilitatore”, andremo infatti a sviluppare un percorso di autonomia e consapevolezza, basato su alcuni portanti

fondamentali:

- “Imparare ad imparare”
- “Lifelong learning” (bisogno/esigenza di apprendimento permanente)
- “Stimolo alla formazione peer-to-peer” (per stimolare mutua solidarietà, consapevolezza e valorizzazione delle proprie potenzialità)

Collaborazioni alla base del progetto:

- Implementazione di un sistema di prenotazione in rete con le altre CdQ che tenga conto dei dati (quantitativi/qualitativi) dei diversi territori e che possa facilitare l’assegnazione tra i diversi PdF.

- con altri Enti per l’aggancio, per il supporto e l’inclusione di diverse fragilità:

1. Formazione e affiancamento ai facilitatori, aggancio delle fragilità attraverso le loro reti (AIAS, UICI, CSM);
2. Valorizzazione del patrimonio informativo e formativo esistente e implementazione ad hoc: protocollo tra Lepida e Ancescao; Auser con gli sportelli già attivi per lo SPID; Antartide valorizzando il percorso partecipativo e sperimentale "Costruiamo Case della Comunità ... Digitale", divulgando nella rete degli sportelli di facilitazione, condividendo linee guida e strumenti didattici per persone fragili;
3. Popolazione a background migratorio: MondoDonna per cittadini provenienti da paesi terzi regolarmente soggiornanti, IC e Scuole superiori per supportare i genitori nelle pratiche di scuole On-line. Organizzazione di Spid e Digital Days (almeno ogni due mesi) in luoghi pubblici per informare e agganciare nuovi cittadini
4. Residenti comparti ACER: collaborazione con i servizi di portierato sociale avviati o in fase di avvio;

- SEST e Uffici Rete dei vari Quartieri per armonizzare i servizi presenti sul territorio e soddisfare bisogni specifici.

Per quanto riguarda la valutazione sul tipo e livello di apprendimento, si farà affidamento ai questionari proposti dalle diverse piattaforme per registrare il livello di gradimento e apprendimento dei servizi.

Orari di apertura, organizzazione e modalità di accesso degli sportelli:

PdF Casa di Quartiere	lun	mar	merc	giovedì	ven	sab	tot settimana
Pilastro	16:30-19			9.30 - 12.30 16:30-19	9:30-12:30 10-13		10 + 2 ad accesso libero
Graf	11-13	11-13	11-13	11-13	11-13		10
Casa del Gufo		10-12		15:30-18:30	10-12		10 + 2 ad accesso

							libero
San Rafel	9:30-12:30 (+ Mazzacorati)	15-18 (+ URP)			15-18 (+ Coop)		10 + 2 ad accesso libero
Katia Bertasi		9-12	11-13		10-12; 15-18		10 + 2 ad accesso libero
Pescarola	14:30-18:00		14:30-18:00	14:30-17:30			10
Casa Gialla		9.30-13	9.30-12.30	9.30-13			10
2 Agosto		14-16	14-18	14-16	14-16		10
Saffi		09-13		14-17	15-18		10
Stella		10:30-12:30; 14:00-17:00			10:30-12:30; 14:00-17:00		10
Rosa Marchi	14-18		9-13 + 14-16				10

Gli orari dei PdF potranno essere modificati dopo i primi mesi di avvio in base all'analisi dei flussi e delle richieste dei cittadini.

Estensione dei PdF con gli sportelli:

La CdQ Stella aprirà la possibilità di attivare periodicamente lo sportello presso la CdQ Lunetta Gamberini, le parrocchie del territorio e l'Onlus Beata Vergine delle Grazie. La CdQ Pescarola attiverà uno sportello in Via F. Zanardi 226. La CdQ Pilastro collaborerà con la CdQ Ca' Solare. Il Centro Civico Borgatti collaborerà con Casa Gialla.

Formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione)

Descrivere come si intende sviluppare la formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione) tenendo conto degli standard minimi erogabili indicati dal punto 3 dell'avviso.

L'accesso ai punti di facilitazione (PdF) sarà gestito tramite il servizio di facilitazione e prenotazione per garantire tempi adeguati di supporto e facilitazione; questa attività, sarà garantita dal sistema di prenotazione Affluences, come rete abbiamo chiesto di poter inserire delle domande per comprendere il tipo di servizio richiesto e una stima del tempo necessario. La prenotazione sarà poi presa in carico dal facilitatore con chiamata o presso il PdF per meglio appurare il livello di competenza dell'utente per poter fornire l'adeguata facilitazione in termini di contenuti, tempo dedicato e personale competente (prevediamo professionisti ad hoc per la mediazione linguistica, il supporto a persone disabili, non vedenti ecc...). Per facilitare l'accesso però sarà garantita comunque la possibilità di accesso anche se non è stata effettuata la prenotazione su Affluences. Sarà molto importante la sinergia e la condivisione dei dati tra i diversi PdF attivati in città, questa

attività sarà condotta dall'associazione che avrà il ruolo di coordinamento insieme al Comune. Questo permetterà un corretto ed efficace sistema di invio, al fine di evitare disparità di accesso tra un PdF e l'altro. Il cittadino sarà accolto al PdF in uno spazio dedicato e dove sarà garantita l'adeguata privacy. La postazione sarà dotata, oltre ai dispositivi ad uso del facilitatore stesso, di un dispositivo o un device ad uso del/la cittadino/a per agevolare l'uso autonomo. Il singolo PdF sarà attivo per un totale di 10 ore per gli appuntamenti definiti, mentre in alcune CdQ in uno dei 5 giorni sarà esteso l'orario di 2 ore per l'accesso libero. Gli orari, definiti in base alla tipologia di richieste ricevute, andranno a coprire sia fasce mattutine che pomeridiane.

Saranno garantite minimo 10 ore settimanali di formazione e tutoraggio sia per i singoli partecipanti che, quando previsto, per i soggetti del territorio (es. associazioni).

In particolare si presterà attenzione:

- all'utilizzo dei servizi anagrafici e sanitari, attivando un processo di apprendimento in maniera attiva tramite l'utilizzo diretto di alcune applicazioni fondamentali (es. io app, pagoPA, anagrafe nazionale popolazione residente, fascicolo sanitario elettronico, dichiarazione redditi precompilata, app poste italiane, abbonamento al trasporto pubblico, ecc.)
- all'accesso e iscrizione ai servizi educativi scolastici che rappresenta un evento importante e significativo per le famiglie, che devono sapersi orientare nel sistema dei servizi;
- all'utilizzo in generale di applicazioni in grado di facilitare la vita di tutti i giorni, aumentando il senso di connessione con la società moderna (alfabetizzazione digitale).

Formazione online

Descrivere come si intende sviluppare la formazione online, tenendo conto degli standard minimi erogabili indicati dal punto 3 dell'avviso.

Questa attività sarà organizzata in due step: il primo volto ad appurare le competenze per accedere al materiale online e a fornire tutti i materiali e le indicazioni necessarie; il secondo dedicato all'implementazione di materiali ad hoc in base alle necessità degli/le utenti, stimolando così la ricerca autonoma in rete dei contenuti utili e qualificati per le specifiche necessità dell'utente. Oltre al materiale di Repubblica digitale, per il quale verrà fornita adeguata formazione, saranno realizzati strumenti semplici e facilitanti per l'apprendimento in autonomia e in modalità asincrona (si metterà a disposizione materiale già prodotto in questi anni e ulteriore sarà creato ex novo). Per coinvolgere i/le più giovani alla formazione, anche al fine di sensibilizzarli/e e renderli/e più consapevoli, saranno realizzati dei video tutorial ad hoc da parte di un gruppo di ragazze e ragazzi insieme ad utenti più anziani/e. Sarà comunque prevista un'assistenza telefonica o online per guidare gli utenti, che ne faranno richiesta, ad una navigazione e ricerca consapevole. Le stesse informazioni saranno fornite anche al PdF, nei momenti di formazione plenaria e di intrattenimento digitale, e presso gli spazi dei partner sul territorio e nei punti "mobili". Si prevede l'utilizzo di diversi software e programmi per la creazione di ambienti e-learning e di learning object oltre che dei tools Google. Per facilitare la consultazione del materiale online, verrà prodotta una guida sintetica, suddivisa per argomenti, da condividere via mail o WhatsApp, contenente i diversi link per accedere alle risorse online del sito web Repubblica digitale o altri siti istituzionali. Tale guida verrà costantemente aggiornata in base agli argomenti di interesse rilevati.

Con il supporto di Dry-Art, specializzato nella produzione di materiale multimediale e con precedente esperienza nella produzione di contenuti video per la riduzione del digital divide (vedi video www.youtube.com/watch?v=j7QwJhCfFYk), si svilupperanno contenuti fruibili in modalità asincrona e on demand. La produzione di materiale originale avrà lo scopo di assistere in maniera diffusa e smart una tipologia di utenza con specifiche caratteristiche: un target già familiarizzato ai device digitali e alle modalità di fruizione di diversi formati di contenuti online, interessato a

risolvere le proprie difficoltà nel modo più autonomo possibile e per cui l'accesso ai servizi di facilitazione diretta o di formazione di gruppo risulta troppo *time consuming* (giovani genitori, studenti, giovani lavoratori/trici, giovani con background migratorio, etc.). Oltre all'invito alla partecipazione alle attività di animazione digitale, si diffonderanno pertanto contenuti video tutorial consultabili in modalità on demand, documenti FAQ riguardo le più comuni problematiche riscontrate e brevi formazioni fruibili online, servizi di tutoraggio in modalità telefonica.

Formazione in gruppi

Descrivere come si intende sviluppare la formazione in gruppi, tenendo conto degli standard minimi erogabili indicati dal punto 3 dell'avviso.

Questa formazione, che come da avviso prevede 50 ore annuali, sarà realizzarla con due approcci differenti: "la formazione d'aula" (in presenza, online o ibrida) e "l'intrattenimento digitale". Potremo così parlare ad un pubblico, eterogeneo nelle competenze, con diversi linguaggi, generando "welfare di comunità digitale", moltiplicando le competenze non solo attraverso i facilitatori, ma attraverso la comunità stessa.

La formazione sarà impostata sulle 5 aree di competenza digitale del DigComp 2.2 e sui 34 servizi minimi richiesti dalla Regione, valorizzando in primis la propria identità digitale come opportunità e diritto e i concetti di sicurezza ed etica, ponendo attenzione ai più giovani. Si partirà dal significato di "digitale" coniugato con "Cittadinanza" per approfondire, i concetti di Identità Digitale, domicilio digitale, firma elettronica, ecc. Si valuteranno i diversi sistemi operativi massimizzando l'approccio BYOD (Bring Your Own Device)

L'area dell'alfabetizzazione su informazioni e dati sarà trattata in modo molto pratico nei momenti di "intrattenimento digitale" e ci permetterà di "navigare": tutti i siti e i servizi della PA e relative APP; tutti i servizi e le App non della PA (es. parcheggio, prenotazioni, iscrizioni a servizi ricreativo culturali...); tutti i servizi e le APP della socialità digitale (social, messaggistica, comprese APP come ausili di accessibilità ecc..).

La gestione di questa formazione sarà uno dei principali elementi di condivisione delle risorse e delle competenze della rete. Le ore di formazione in gruppi di ogni PdF saranno infatti suddivise tra la formazione per i gruppi di un singolo PdF e la formazione per tutti gli 11 PdF (e loro collegati) del Comune sulle tematiche trasversali e di interesse generale.

Saranno per questo utilizzati due tra i punti più attrezzati, la sede di Dry-Art e il Katia Bertasi, che metteranno a disposizione la propria attrezzatura e know-how professionale per la realizzazione di dirette streaming in grado di intercettare un numero adeguato di utenti e di coinvolgere contemporaneamente tutte le Case di Quartiere coinvolte.

L'offerta formativa dei corsi di gruppo verrà definita sulla base delle esigenze dell'utenza specifica allo scopo di rendere gli utenti autonomi e di stimolare processi creativi, di consapevolezza e competenza degli strumenti informatici tenendo conto delle esigenze specifiche dei diversi target. Verranno quindi proposti corsi di formazione mirati alla risoluzione di specifiche e diffuse difficoltà riscontrate attraverso rilevazione diretta; non secondariamente, le formazioni avranno finalità di empowerment e di intensificazione della partecipazione attiva agli spazi di cittadinanza digitale.

Abbiamo però come rete già individuato alcuni ambiti o target, oltre quelli di base citati sopra, che andremo ad implementare.

- In riferimento alle comunità NEET e di persone inoccupate in cerca di occasioni di

reskilling e upskilling. Verranno attivati almeno 10 percorsi diversificati per target e tema, con una durata minima di 5 ore l'uno. Verranno attivati corsi su cybersicurezza, cittadinanza e accessibilità digitale, alfabetizzazione informatica e uso dei device digitali, in modalità online o in presenza nelle Case di Quartiere e in altri contesti socio-culturali, quali la sede del partner Dry-Art che dispone di una sala didattica dotata di lavagna LIM, sedie con ribaltine e 30 personal computer ad uso dell'utenza. Per il target giovanile verranno attivati progetti formativi e creativi su cyberbullismo, ludopatie e problemi inerenti l'abuso di videogiochi, iscrizione all'Università e richiesta contributi per acquisto testi e borse di studio.

- Dizionario digitale, le conoscenze base dello smartphone, Account SPID e/o CIE, gestione della mail, App di Google, i pericoli della rete/navigare in sicurezza, archiviazione in cloud e backup, le conoscenze base del PC, siti della PA e relativi servizi per il cittadino online, software utili.
- Formazione per migranti dedicata alle pratiche e alle procedure per la richiesta e l'attivazione di strumenti e servizi loro dedicati. Saranno inoltre realizzati momenti formativi su servizi e applicazioni per la mobilità, gli eventi, la scuola ecc...della città.
- I salotti digitali saranno momenti formativi per conoscere gli strumenti digitali per la socialità, l'uso dell'intelligenza artificiale e il reperimento di informazioni online
- Con le scuole saranno realizzati percorsi per studenti e genitori sull'utilizzo del registro elettronico, delle iscrizioni ai vari servizi scolastici ed extrascolastici, sull'identità digitale in particolare per i neomaggiorenni.
- Un'attenzione particolare verrà data all'apprendimento alla lettura dei quotidiani locali, nazionali e internazionali gratuitamente disponibili sulla medialibrary (mlol). Le attività saranno equamente divise tra la rassegna stampa commentata da un punto di vista giornalistico e l'approfondimento sulla formazione digitale adeguata per la consultazione autonoma dei giornali. Nelle 50 ore saranno inoltre previsti dei seminari di formazione dell'utilizzo degli strumenti digitali di diversa natura, sia per singoli individui che per gruppi di persone (es. formazione su presentazione bandi dedicati ad associazioni) svolte da professionisti di Cantiere Bologna APS.

Gli interventi formativi avranno lo scopo comune di favorire integrazione, inclusione, empowerment e autonomia, riduzione del digital divide.

2) Risorse - Descrivere le risorse complessive messe a disposizione dal proponente

Indicare le risorse umane e le eventuali professionalità esterne che si intendono coinvolgere per la realizzazione e gestione delle attività relative al punto di facilitazione digitale.

*

Prevediamo un facilitatore per ogni PdF e una figura jolly che all'occorrenza potrà coadiuvare o sostituire un facilitatore in uno dei PdF. Nella maggior parte dei casi il facilitatore sarà affiancato da uno o più volontari o da uno o più professionisti delle realtà citate, a seconda delle necessità dell'utente. Non si esclude la predisposizione/ attivazione (sistematica o occasionale) di altri PdF derivati. Per alcune CdQ parte del personale sarà interno, così come sarà interno il personale per il coordinamento, mentre negli altri PdF sarà attivata una collaborazione con una delle Associazioni partner e con professionalità esterne che già realizzano formazione e facilitazione digitale presso una delle CdQ da noi gestite. Parte della formazione sarà gestita con gli Enti partner.

Indicare le risorse tecnologiche (varietà e quantità per ogni tipologia) di cui il proponente è eventualmente già in possesso - pc, monitor, scanner, stampanti, videocamera, microfono ecc.

Nei quattro punti CdQ Katia Bertasi, CdQ Pilastro, CdQ Casa del Gufo e CdQ San Rafael: ogni PdF sarà dotato di laptop per il facilitatore e per l'utente, scanner e stampanti; andremo ad integrare con microfoni e videocamere se necessario. Sarà invece necessario aggiungere una dotazione di tablet, e di almeno un kit di attrezzatura da poter portare nei vari PdF per realizzare la formazione ibrida (microfoni e videocamere per permettere a chi è collegato di seguire al meglio). Saranno necessari anche alcuni software per disabilità specifiche e gestioni da remoto e quanto dovesse essere ulteriormente utile.

Le postazioni digitali messe a disposizione dalla Casa di Quartiere 2 agosto saranno composte da 2 pc (notebook), un monitor esterno (Monitor Hitachi per facilitazione seminari), una stampante con scanner, 1 microfono Tascam per registrazione podcast, un proiettore. Vista la possibilità messa a disposizione dal Comune di un'ulteriore quota disposta per acquisto di materiali tecnologici, chiediamo la possibilità di investire in una ulteriore videocamera, scheda audio e n.3 microfoni per registrazione videopodcast, utili anche e soprattutto in fase di formazione.

La CdQ Pescarola avrà necessità di un paio di multifunzione e, se possibile, di tre/quattro monitor per estendere quelli dei portatili. In più, se verranno allestite le postazioni di formazione online in autoapprendimento, sarà necessario anche un software di controllo accessi sulle stesse.

CdQ Stella necessità di una stampante- scanner- (se possibile [Epson EcoTank ET-2810](#))

Valutare possibilità di acquistare due Smartphone (CdQ Stella e Pescarola), da assegnare a facilitatori per contattare utenti PdF.

Sarà comunque inviato separatamente al Comune di Bologna un elenco di attrezzature da integrare per il buon funzionamento dei PdF

Indicare le risorse logistiche che si intendono impiegare (locale idoneo alla privacy, connessione internet, almeno due postazioni, locali idonei all'attività di formazione in gruppi)

In generale in tutte le CdQ ci sono locali idonei e a sufficienza per garantire una privacy adeguata nel caso di formazione individuale e sono idonee ad accogliere anche più utenti alla volta. Non vale lo stesso per la formazione in gruppi in gruppi invece, per cui si individueranno le CdQ o altre sedi di associazioni partner del progetto (ad es. Dry-Art) che hanno una stanza abbastanza grande per accogliere gruppi di almeno 30 persone, ma anche di poter dividere i partecipanti in sottogruppi, in spazi diversi, in base ai livelli di competenza. La connessione è presente in tutte le CdQ, ma sarebbe auspicabile dotare tutti i PdF di una rete libera Comunale, proprio perché, nella logica della comunità digitale, gli utenti possano fruire di una connessione libera (la stessa indagine Doxa riporta che il 54,7% degli utenti intervistati non possiede un collegamento).

Il progetto, soprattutto per la parte di formazione in gruppi, disporrà delle risorse messe a disposizione di Dry-Art, in particolare:

- n. 30 pc e accessori annessi (cuffie, mouse, ...) concessi dall'AVVISO PER LA CONCESSIONE DI CONTRIBUTI - EROGAZIONI LIBERALI IN NATURA (PERSONAL COMPUTER) AD ASSOCIAZIONI, NELL'AMBITO DEL PROGETTO "TUTTI CONNESSI" DEL FONDO DI COMUNITA' METROPOLITANO:
- Lavagna LIM da 75 pollici;

- Stampante con scanner Epson ET-2850;
- Camere professionali mirrorless modello Sony Alpha 7 e Sony Alpha 7III e camera portatile Apex Cam, capaci di registrazioni in 4k e slowmotion con relativi obiettivi (24-70 / 24-240) adatti a tutti i tipi di ripresa anche in multicamera;
- Microfoni di alta precisione Rode Wireless Go 3 con trasmissione e ricezione senza fili fino a 100 metri, Olympus LS panoramico ambientale e Sennhaizer MK600 monodirezionale, con accessori lavalier (cimice) e protezioni antivento per la cattura di una o più fonti audio anche in presenza di disturbi rumorosi o grandi distanze;
- Accessori vari come gabbia protettiva per le camere, treppiedi professionali, boom o asta per microfono, schermo da campo esterno per una corretta impostazione fotografica delle scene, supporto secondario di ripresa per le camere, filtri di protezione UV e di luminosità;
- Luci LED 3200-5500K professionali ON-AIR LL ad alimentazione interna ed esterna con relativi stativi, per una illuminazione ottimale delle scene;
- Stabilizzatore DJI Ronin RS3 per riprese in movimento e dinamiche;
- Yolobox pro - mixer video hd per dirette streaming su social e piattaforme dei webinar (meet, zoom, teams)

3) Progetti speciali

Come si evince dal progetto presentato, le azioni dedicate a cittadine e cittadini fragili saranno presenti e trasversali all'intero progetto. Andiamo però qui sottolineare alcuni aspetti:

- tra i momenti di intrattenimento digitale sarà realizzato un percorso/laboratorio di Gaming, *Gioca con Me - Spazio collaborativo per Gaming inclusivo*, con lo scopo di far conoscere a giovani adulti con disabilità gli strumenti per poter giocare, anche quando la disabilità stessa fa credere il contrario. I laboratori aiuteranno, attraverso il gioco, ad acquisire diverse autonomie digitali. (Aias Bologna)

- oltre ad una specifica formazione e all'affiancamento per i facilitatori, professionisti su diverse disabilità condurranno momenti formativi in gruppi per i cittadini fragili e per il personale che se ne prende quotidianamente cura.

Attraverso il *Salotto Digitale*, infatti, i cittadini potranno conoscere e familiarizzare con le principali icone e le diverse interfacce che caratterizzano i nostri dispositivi, così come sarà possibile approfondire i principali strumenti di accessibilità all'interno degli smartphone per facilitare l'uso quotidiano del dispositivo. Il laboratorio intende offrire uno spazio totalmente informale, accogliente e di condivisione, dove l'ascolto attivo ed il reciproco aiuto saranno promossi tra operatori e partecipanti. (Aias Bologna)

Sarà poi possibile partecipare al laboratorio dedicato all'*Accessibilità Digitale*, rivolto principalmente a tutti gli operatori del territorio (sanitari, insegnanti e altri professionisti) che si occupano di fragilità e disabilità. I partecipanti potranno imparare a costruire documenti Word e presentazioni PowerPoint accessibili e verrà loro proposta un'introduzione al tema del *Easy to Read*. (Aias Bologna)

- facilitatori linguistici, attraverso giochi e momenti formativi di gruppo supporteranno i cittadini stranieri nell'acquisizione delle competenze linguistiche per una maggiore comprensione dei servizi digitali

- le comunità digitali andranno a favorire scambi intergenerazionali, culturali e di competenze, in ogni comunità gli utenti diverranno risorsa per altri.
- alcuni utenti particolarmente abili del CSM diventeranno soggetti attivi e a loro volta facilitatori volontari dopo opportuna formazione una delle opportunità offerte dei “facilitatori mobili” è che potranno, in accordo con i servizi pubblici dedicati, raggiungere le persone a ridotta mobilità (temporanea o permanente). Popolazione anziana, Persone Straniere residenti fragili, Genitori di ragazze e ragazzi minorenni, Popolazione giovanile, Persone con disabilità.
- Un’attività particolare sarà riferita alle persone ipovedenti o cieche, che, insieme a un accompagnatore, saranno destinatari di un progetto specifico formativo per l'utilizzo degli strumenti digitali messi a disposizione dalle grandi aziende culturali nazionali (es: Rai) e dalle più importanti testate giornalistiche che prevedono l'utilizzo dello strumento dell'audiolettura. Il seminario verterà sull'attività di aiuto alla conoscenza e alla padronanza di questi strumenti. (Cantiere Bologna APS e CdQ 2 agosto 1980)
- Saranno svolti laboratori focalizzati sulle competenze di base: utilizzo dell’identità digitale e accesso ai servizi della P.A., utilizzo delle email, gestione delle password e sicurezza online. (CdQ Stella e Pescaraola)
- Saranno sviluppati incontri dedicati alla condivisione delle procedure per le iscrizioni scolastiche online. (collaborazione anche con il comitato di genitori Lunetta Mia per Il Quartiere S. Stefano), verrà organizzato un momento formativo e di accompagnamento propedeutico (recupero documenti, Isee, Controllo Spid), facilitando così il momento di iscrizione. (CdQ Stella e Pescaraola e Katia Bertasi, Gufo, Pilastro)
- Incontri mirati alle competenze digitali necessarie per migliorare le opportunità di lavoro, inclusi la creazione di curriculum online e la ricerca attiva del lavoro “Lavoro per te”. (CdQ Stella e Pescaraola)
- Utilizzo dei dispositivi di assistenza vocale (es: Alexa), a supporto della quotidianità, (Promemoria e routine, Domotica, Ludica- ricreativa, Assistenza da remoto). (CdQ Stella e Pescaraola)
- Formazione digitale funzionale per l’utenza straniera: Garantire un supporto trasversale all’utenza straniera, con particolare riferimento al target in carico ai servizi di accoglienza, nel fruire dei servizi degli sportelli di facilitazione digitale, e nello specifico per l’espletamento delle pratiche burocratiche legate al soggiorno dei cittadini stranieri, contribuendo all’inclusione digitale di una parte della popolazione che non accede ancora a internet e ai suoi servizi anche per via di una bassa o non sufficientemente adeguata conoscenza della lingua italiana.

A titolo esemplificativo si riportano alcuni argomenti formativi che potrebbero essere trattati: Guida pratica all’identità digitale in relazione al proprio “status”, correlazione tra SPID e permesso di soggiorno, documenti, procedura di registrazione per richiederla, servizi digitali correlati: portale INPS per la registrazione in qualità di lavoratore domestico; Agenzia delle Entrate per il pagamento e monitoraggio delle imposte, piattaforme per l’erogazione di prestazioni sanitarie e gestione del fascicolo elettronico; servizi delle istituzioni scolastiche.

4) Comunicazione

Dry-Art si impegna a realizzare la comunicazione complessiva del progetto, in raccordo con il

piano di comunicazione e gli strumenti già messi a disposizione dalla Regione e dal Comune.

Piano di Comunicazione per i Servizi di Sportelli di Facilitazione Digitale a Bologna

Il modello comunicativo si baserà su alcuni fondamentali passaggi utili alla buona riuscita del servizio. L'attività di coordinamento con le Case di Quartiere e soprattutto con l'Amministrazione sarà fondamentale e preliminare ad ogni azione che si andrà a sviluppare, affinché gli obiettivi da raggiungere siano il più possibile condivisi.

Il primo step per l'avvio del processo organizzativo sarà la definizione del concept dei vari eventi. Una fase che vedrà il coinvolgimento di varie figure professionali: creativi/e, addetti/e alla comunicazione e la nostra esperta di genere. Quest'ultima figura sarà sempre presente in tutte le fasi del lavoro, affinché la comunicazione e i contenuti delle varie azioni rispettino i requisiti dell'inclusività, di un linguaggio assertivo e non offensivo.

La definizione del concept dovrà includere anche la definizione di obiettivi e finalità, l'individuazione degli stakeholder e del target che si intende coinvolgere, ma anche il timing necessario per l'organizzazione e il periodo in cui saranno attivi i servizi offerti, ovviamente le location e le caratteristiche che le contraddistinguono. Dirimente nella definizione del concept ovviamente sarà il tema, che costituirà il leitmotiv di tutto il percorso.

Il messaggio che si intende sviluppare dovrà essere pensato non tanto per stupire, ma per lasciare un segno positivo e fare in modo che i cittadini e le cittadine percepiscano in maniera chiara i servizi attivati.

Obiettivo della Comunicazione:

Promuovere e far conoscere i servizi offerti dagli sportelli di facilitazione digitale di Bologna, con particolare attenzione ai seguenti target: donne, persone con background migratorio, anziani/e, studenti e neogenitori. Inoltre, promuovere i diversi tipi di supporto disponibili attraverso vari formati di contenuto.

Conteggio dei Contenuti per Target:

● **Donne Straniere:**

- Grafiche: 8 (es. infografiche multilingue su servizi disponibili)
- Video: 4 (es. testimonianze di donne straniere che hanno utilizzato con successo gli sportelli digitali)
- Flyer: 10 (es. guide rapide in diverse lingue sull'uso di applicazioni utili)
- Manifesti: 3 (es. manifesti multilingue che promuovano eventi di formazione digitale)

● **Anziani/e:**

- Grafiche: 6 (es. infografiche semplificate sull'utilizzo dello spid)
- Video: 3 (es. video tutorial su come prenotare una visita medica)
- Flyer: 8 (es. opuscoli su app e strumenti digitali accessibili agli anziani)
- Manifesti: 2 (es. manifesti che pubblicizzano i servizi)

● **Studenti:**

- Grafiche: 4 (es. infographic sulle risorse digitali per lo studio)
- Video: 2 (es. video tutorial su come organizzare lo studio con app digitali)

- Flyer: 6 (es. flyer su eventi e workshop digitali per studenti)
- Manifesti: 2 (es. manifesti che promuovano i servizi)
- **Neogenitori:**
 - Grafiche: 4 (es. infografica su aperture bandi e dati iscrizione al nido)
 - Video: 2 (es. video tutorial su prenotazione visite pediatriche)
 - Flyer: 6 (es. opuscoli su servizi digitali per neo-genitori)
 - Manifesti: 2 (es. manifesti che pubblicizzino i servizi)

Schedulazione dei Contenuti dei Singoli Punti di Facilitazione:

- Ogni mese verrà pubblicato almeno un tipo di contenuto per ciascun target.
- Le grafiche e i flyer (con relativi pocket display/distributori) saranno rilasciati sui canali social media e distribuiti fisicamente presso i luoghi frequentati dai target.
- I video saranno pubblicati sui canali social media e inseriti su piattaforme specifiche per video come YouTube.
- I manifesti saranno affissi negli spazi adibiti dal Comune di Bologna.
- Gli argomenti dei contenuti varieranno, includendo tutorial sull'uso delle tecnologie, testimonianze di utenti, promozioni degli eventi e dei workshop.

Formazioni per il Personale delle Case di Quartiere:

- **Formazione Iniziale (all'avvio del progetto):**
 - Obiettivo: Fornire una panoramica approfondita degli obiettivi di comunicazione.
 - Contenuti: Introduzione alle principali piattaforme e ai tipi di contenuto, comprensione dei target di riferimento, strategie di comunicazione efficaci, gestione delle risorse online e offline.
- **Formazione del 2025:**
 - Obiettivo: Aggiornare il personale sulle nuove tecnologie e sulle best practice di comunicazione.
 - Contenuti: Aggiornamenti sui servizi digitali offerti, nuovi strumenti e risorse disponibili, analisi dei feedback degli utenti, approfondimenti sulla gestione delle campagne online.

Integrazione con la Comunicazione Generale del Progetto:

- Tutti i materiali creati per i singoli punti di facilitazione dovranno essere allineati con la comunicazione generale del progetto, seguendo il branding e le linee guida stabilite.
- Le Case di Quartiere saranno coinvolte nel processo di pianificazione e creazione dei contenuti, assicurando la rappresentanza e l'adequazione culturale per ciascun target.
- Saranno previste riunioni periodiche tra il team di comunicazione del progetto e il personale delle Case di Quartiere per valutare l'efficacia delle strategie e apportare eventuali miglioramenti.

5) Coordinamento

Nella fase di co-progettazione è emersa in maniera molto chiara l'importanza di avere un progetto

unico e condiviso tra gli 11 PdF per:

- condividere risorse e competenze, rendendo gli standard qualitativi dei PdF uguali per tutti
- avere una comunicazione unica e condivisa rendendo facilmente riconoscibili per i cittadini i PdF e i loro servizi
- mettere a sistema la formazione evitando duplicazioni e sprechi di risorse
- mettere in rete i PdF con gli altri Enti pubblici e privati
- rendere la collaborazione e la sussidiarietà con il Comune efficace ed efficiente

Si è così definita la possibilità di avere un unico soggetto “capofila” che avrà il compito di coordinare gli 11 PdF in relazione con la Pubblica Amministrazione sia per gli aspetti amministrativi, ma soprattutto per gli aspetti organizzativi, di comunicazione e di raccordo con gli altri servizi della PA.

Le modalità di lavoro del coordinamento saranno comunque concordate con i partner con cui si andranno a definire un piano di lavoro e di appuntamenti fissi di coordinamento, gli eventi, il piano formativo e la comunicazione comune.

Agli incontri di coordinamento saranno sempre invitati il Comune, i Quartieri e i diversi soggetti della PA dove necessario.

Il coordinamento stipulerà un regolamento condiviso per la gestione del progetto, delle procedure interne ed esterne e di rendicontazione.

Dal punto di vista amministrativo saranno comunque garantiti i seguenti aspetti:

- sarà dato ruolo di rappresentanza ad un unico soggetto, Associazione Senza il Banco
- Saranno elencati tutti i soggetti che effettueranno rendicontazione e quindi destinatari dei contributi, ogni soggetto sarà responsabile delle dichiarazioni riportate in fase di rendicontazione
- Sarà compito del capofile raccogliere la documentazione di rendicontazione dai partner ed effettuare una prima verifica di congruità