

2024

PROGRAMMA

“ASL ROMA 2 DIGITALE 4”





Allegato 2A - Scheda Programma - Codice ente **ASL ROMA 2 SU00112**

1) Titolo del programma

ASL ROMA 2 DIGITALE 4

elencare i titoli dei progetti (almeno 2)

progetto 1 **ACCOGLIERE PER INTEGRARE 4**

progetto 2 **ACCOGLIERE PER INNOVARE 4**

A) numero dei volontari complessivi del programma **n. 91**

B) durata del programma **12 mesi**

C) settori scelti

SETTORE E - EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE, PAESAGGISTICA, AMBIENTALE, DEL TURISMO SOSTENIBILE E SOCIALE E DELLO SPORT – codice 23 educazione informatica e 24 sportelli informativi digitali

SETTORE A – ASSISTENZA – codice 2 Adulti e terza età in condizione di disagio – codice 3 Minori e giovani in condizione di disagio e di esclusione sociale 14 Altri soggetti in condizione di disagio ed esclusione sociale

obiettivo riconducibile ad agenda 2030 -

fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva e un'opportunità di apprendimento per tutti (**Obiettivo 4 dell'Agenda 2030**)

ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (**Obiettivo 10 dell'Agenda 2030**)

individuazione **dell'Ambito di azione F** Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

ENTE

Denominazione e codice di iscrizione all'albo SCU dell'ente titolare proponente il programma ()*

ASL ROMA 2 SU00112

Denominazione e codice di iscrizione all'albo SCU di eventuali enti titolari coprogrammanti

ASVCI – ASSOCIAZIONE PER LO SVILUPPO E LA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE SU00258

PREMESSA

I dati sullo sviluppo dell'economia e della società digitale disponibili a livello nazionale e internazionale indicano che l'Italia è caratterizzata da una significativa **carenza di competenze digitali tra la popolazione**.

Secondo Eurostat, solo il 45,7% degli italiani tra i 16 e i 74 anni possiede competenze digitali almeno a livello base (è il 58% nell'UE), con un impatto rilevante sull'utilizzo dei servizi digitali. L'Italia è agli ultimi posti tra i Paesi Europei per l'uso di Internet (dati Eurostat 2022), con il 17% delle persone di età compresa tra 16 e 74 anni che non ha mai navigato in rete (quasi il doppio della media UE, pari al 9%).

Cittadini e competenze digitali

ITALIA TRA GLI ULTIMI PAESI IN EUROPA PER COMPETENZE DIGITALI ALMENO DI BASE DELLA POPOLAZIONE

Nel 2021 poco meno della metà delle persone di 16-74 anni residente in Italia ha competenze digitali almeno di base (45,7%). Il divario tra i diversi Paesi europei risulta piuttosto elevato. L'Italia occupa le ultime posizioni della graduatoria europea.

DIVARI DI GENERE A FAVORE DEGLI UOMINI SOPRATTUTTO TRA LA POPOLAZIONE ANZIANA

Le competenze digitali almeno di base sono caratterizzate da un forte divario di genere a favore degli uomini, che, nel nostro Paese è di 5,1 punti percentuali. Va però sottolineato che fino ai 44 anni tale distanza si annulla e in alcuni casi si inverte di segno.

AMPIO IL DIVARIO TERRITORIALE

Nel nostro Paese è presente un forte gradiente tra Centro-Nord e Mezzogiorno, ad eccezione della Sardegna, che si attesta sul valore medio. Le regioni dove le competenze digitali almeno di base sono più diffuse sono il Lazio (52,9%), seguito dal Friuli-Venezia Giulia (52,3%) e dalla Provincia Autonoma di Trento (51,7%).

8 PERSONE SU 10 DI 25-54 ANNI CON UN' ISTRUZIONE TERZIARIA HANNO COMPETENZE DIGITALI ALMENO DI BASE

L'80,3% delle persone di 25-54 anni con un'istruzione terziaria possiede competenze digitali almeno di base, valore quasi in linea con quello medio EU27 (83%), mentre tale quota cala al 25% per quelli con titolo di studio primario, con una distanza di circa 8 punti percentuali rispetto al valore medio EU27.

COMPETENZE DIGITALI ELEVATE PER COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE

Nel 2021 le persone hanno competenze digitali più avanzate per *e-skill* legati ai domini della "Comunicazione e collaborazione" (75,8%) e dell'"Alfabetizzazione su informazioni e dati" (58,5%) rispetto a quelli legati alla "Risoluzione di problemi" (47%), alla "Creazione di contenuti digitali" (41%) e alla "Sicurezza" (36%).

LIMITATE LE COMPETENZE DIGITALI SPECIALIZZATE NELLE PICCOLE E MEDIE IMPRESE

Le competenze digitali specialistiche interne alle imprese sono appannaggio di quelle con almeno 250 addetti (75,0%) e di quelle del settore ICT (64,1%). Le PMI italiane sono tra le prime in Europa a esternalizzare la gestione delle funzioni ICT (il 57,2% utilizza solo consulenti esterni).

La carenza di competenze digitali è per l'Italia uno dei principali ostacoli allo sviluppo del Paese, e assume le caratteristiche di una priorità:

- ha un impatto negativo sia sull'offerta di servizi digitali da parte del settore pubblico e del settore privato, sia sull'accesso ai servizi pubblici e la loro fruizione da parte dei cittadini;
- espone parte rilevante della popolazione al rischio di esclusione sociale e dal mercato del lavoro;
- ostacola l'accesso a forme di partecipazione e consultazione pubblica;
- aumenta il rischio di esposizione dei cittadini alla disinformazione su larga scala.
 - La forza di questo programma e dei suoi progetti consiste nella vastità della **rete degli Enti introdotta e le risorse impegnate ed impiegate.**
 - Abbiamo ideato questo programma realizzando una rete di soggetti partner che operano sui territori oggetto del programma. Abbiamo pensato al coinvolgimento di moltissimi enti accreditati all'albo del Servizio Civile Universale, **individuando 2 settori** indicati all'articolo 3 del d.lgs. n.40 del 2017 – a) **ASSISTENZA – e) EDUCAZIONE**
 - Abbiamo pensato a questo programma realizzando la **co progettazione con enti titolari di accreditamento ed enti figli**, definendo un **percorso per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze**, individuando misure specifiche per favorire e accompagnare la partecipazione dei **giovani con minori opportunità e la previsione di un periodo di tutoraggio.**



- Abbiamo cercato infine di realizzare un programma d'intervento di servizio civile universale, nella più ampia finalità di difesa della Patria nei progetti, offrendo per il giovane volontario un'esperienza di cittadinanza attiva, che rappresenti un momento di crescita personale e professionale.
- Abbiamo pensato ad un percorso di formazione e attività progettuali svolte in un contesto più ampio di azione schierata da soggetti diversi, con l'interazione con istituzioni comunali dei territori, che combinate assieme, portano il giovane affiancato da personale esperto ad accrescere le conoscenze e maturare specifiche conoscenze.
- Infine, abbiamo pensato nel nostro programma a contribuire a realizzare una politica pubblica che produca dei risultati sui territori e sulle comunità locali, attraverso azioni concrete di cui risulteranno protagonisti gli operatori volontari

Gli enti co-programmanti intendono coinvolgere gli operatori volontari di servizio civile universale impegnati nei singoli progetti del programma per portare avanti alcune attività comuni, oltre a quelle già descritte alle voci (attività di confronto/incontro in presenza) e (attività di informazione alla comunità). In particolare, si prevede di lavorare sull'acquisizione e rafforzamento delle competenze trasversali con particolare riguardo all'area della competenza imprenditoriale ovvero **Tutoraggio di impresa** (ci si riferisce alla Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 22 maggio 2018 sulle competenze chiave per l'Apprendimento permanente che pone l'accento sul valore della complessità e dello sviluppo sostenibile).

Il metodo del "lavorare in rete", infatti, è alla base del programma, che prevede piani di azione congiunti e momenti in grado di superare le frammentazioni territoriali e i campanilismi non utili a migliorare il bene comune. Il programma mette a fattore comune gli strumenti di comunicazione dei rispettivi Sistemi di rete per aumentare la visibilità di ciascuno, superando le difficoltà di realtà più piccole nell'attivazione del volontariato giovanile. Anche in quest'ottica la co-programmazione trova valore nello scambio di informazioni, di buone pratiche e di competenze tra gli Operatori Locali di Progetto e le varie Sedi di attuazione per conservare, valorizzare e rendere maggiormente fruibili i beni ambientali e culturali che sono identitari dei rispettivi territori. Gli operatori volontari stessi entrano in relazione tra loro potendo così scoprire le peculiarità di enti diversi che agiscono sullo stesso programma

Apporto e Azioni Comuni e/o Integrate

La Rete dei soggetti accreditati con ASL ROMA 2 e della Associazione NAZIONALE A.S.V.C.I E OBSERVO ONLUS lavorerà collettivamente al raggiungimento dell'obiettivo di Programma ed al raggiungimento degli obiettivi dei singoli progetti.

Le modalità di attuazione del presente programma e dei relativi progetti, gli obiettivi, la linea d'azione/intervento e di sfide sociali sono tutti elementi condivisi sin da subito dagli Enti interessati.

Di conseguenza, la scelta operata nel presente programma è quella di non suddividere rigidamente le azioni previste tra gli enti co-programmanti.

La metodologia operativa della co-programmazione risulterà dunque non da una suddivisione delle diverse azioni tra gli enti titolari di accreditamento, quanto dalla preziosa opportunità di mettere a fattor comune esperienze ed approcci metodologici diversi. Si tenga presente che gli enti accoglienza che partecipano al programma sono portatori di esperienze molto ricche ed eterogenee, che coinvolgono nel loro territorio sia organizzazioni di volontariato, che Fondazioni, che Associazioni di promozione sociale, che cooperative sociali, che ordini religiosi e loro istituzioni educative essendo molti di loro enti pubblici, per cui la ricchezza di questa co-programmazione risiede nella molteplicità degli attori sul campo e degli stakeholders, e delle Reti e dei Partner di ogni singolo progetto.

Tale contesto, che ci coinvolge e ci rappresenta, ci ha spinto a presentare un programma di SCU relativo a questo ambito, in quanto pensiamo di poter migliorare la situazione descritta, con gli obiettivi sottoelencati, attraverso l'ausilio degli operatori volontari che parteciperanno ai nostri progetti.

2) Cornice generale

Il Contesto in cui si realizza il programma è il **territorio della Regione Lazio ed in particolare afferente all'Azienda Sanitaria Locale Roma 2.**



Il presente lavoro di programmazione si attuerà nelle seguenti sedi nell'ambito territoriale di Roma. Per il progetto **'ACCOGLIERE PER INNOVARE'** gli enti e le sedi di riferimento sono: **ASL ROMA 2** (S. CATERINA, CASA SALUTE TORRENOVA, MAROTTA 11, OSP CTO, OSP S. EUGENIO, POLIMSAN NEMESIO, FONDAZIONE DI LIEGRO, CAMBELLOTTI, TORRICELLA SICURA, AGUDIO, VIA ECAULIPTI, VIA BRESADOLA, RUSTICA); **ASVCI – ASSOCIAZIONE SALVAMAMME, OBSERVO ONLUS** (OBSERVO – ITS SAPONARA, OBSERVO – ITS SAPONARA, OBSERVO – ITS SAPONARA, OBSERVO – ISTITUTO LEONORI, OBSERVO LA CASA DEL MUNICIPIO VIII, OBSERVO P.I., OBSERVO PROGEU, OBSERVO AD SPEM, OBSERVO AD SPEM, IST.

LABRIOLA, ACCADEMIA SANTA RITA, ARTHEKA, FONDAZIONE ACADEMY, VOICE, COMUNITA EBRAICA, LICEO MONTESSORI, CASA DEL MARE, PARROCCHIA REGINA PACIS), **FONDAZIONE DI LIEGRO,**

In merito al progetto **'ACCOGLIERE PER INTEGRARE'** gli enti di riferimento sono: **ASL ROMA 2, FONDAZIONE DI LIEGRO, ASVCI – SALVAMAMME, OBSERVO ONLUS, ANLI ROMA**

Il 2022 è stato un anno di grande crescita nel percorso di digitalizzazione del Lazio **ma nelle periferie romane il dato è disastroso.** Il mercato ICT della Regione ha superato i 13 miliardi di euro per una crescita del 4,4% rispetto al 2021 e una quota del 16,8% della spesa ICT nazionale. A ulteriore sostegno di questo percorso, nel settembre 2022 la Regione ha lanciato la sua Agenda Digitale 2022-2026 focalizzata su cinque ambiti: infrastrutture abilitanti, sicurezza informatica, formazione, accessibilità alla tecnologia e maggiore fruibilità dei servizi. Gli obiettivi entro il 2026 prevedono: almeno il 70% della popolazione con competenze digitali di base; il doppio dei cittadini con competenze ICT avanzate; il 50% in più di PMI con specialisti ICT; almeno il 65% della popolazione utente di servizi pubblici digitali e almeno l'80% di Internet. In forte crescita è anche l'attività di formazione. **Purtroppo, questi dati nelle periferie romane est e sud ovest è al di sotto di molto di tale cifra.**

Le evidenze offerte dallo studio su "Il Digitale nel Lazio 2023" delineano un quadro positivo sia dal punto di vista della domanda, ovvero quanto imprese e amministrazioni pubbliche stiano investendo sul digitale, che dal punto di vista dell'offerta, ovvero quanto l'ecosistema di imprese ICT, enti di ricerca e reti di formazione sia in grado di introdurre competenze ICT adeguate in quantità e qualità alla richiesta di digitalizzazione dell'economia laziale. Nel 2022 il mercato ICT ha superato i 13 miliardi di euro per una crescita del 4,4% rispetto al 2021 e una quota del 16,8% della spesa ICT nazionale. Tra i segmenti, Servizi ICT (+9,1%), Software e Soluzioni ICT (+8,2%) e Contenuti e pubblicità digitali (+7%) hanno fatto registrare un sostenuto incremento rispetto al 2021. Il procurement pubblico dell'ICT nel Lazio ha fatto un balzo in avanti in tutte le sue componenti. Nei prossimi anni (2023-2026) il mercato è previsto crescere ulteriormente; tale sviluppo sarà influenzato principalmente dall'utilizzo delle risorse del PNRR destinate ai progetti di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione. Un ruolo importante sarà svolto anche dagli investimenti e dalla spesa nel settore della Sanità.

"Il Digitale nel Lazio 2023" certifica la creazione nella Regione di un modello di sviluppo competitivo e come l'Agenda Digitale della Regione 2022-2026 e il PNRR possano aprire una nuova fase, in cui dall'enablement del digitale si passerà all'utilizzo nei processi economici e nella creazione di nuovi servizi. Gli investimenti e le progettualità che potrebbe attivare Expo 2030 darebbero inoltre l'opportunità di accelerare ulteriormente il percorso di digitalizzazione di Roma e della Regione in un'alleanza col mondo delle imprese, delle istituzioni e degli innovatori ancora più efficace nell'abbracciare le nuove tecnologie abilitanti, come motore per il rilancio economico e sociale.

ANALISI PESTEL LAZIO – ASPETTI DA INNOVARE

Il ruolo sempre più strategico del settore digitale per il Lazio non può non essere contestualizzato nell'ambito



più generale dell'ecosistema territoriale dell'innovazione e del trasferimento tecnologico che fa del Lazio il secondo centro tecnologico in Italia. Il settore del digitale ha acquisito un ruolo prioritario negli ultimi anni sia come motore dello sviluppo che come primo fruitore del vantaggio competitivo di trovarsi in questo ecosistema. **A partire dal 2016 la Regione Lazio ha infatti realizzato un numero rilevante di interventi a favore dell'innovazione, del trasferimento tecnologico nonché del suo riposizionamento competitivo verso i comparti produttivi a maggiore intensità di conoscenza e potenziale valore aggiunto per mantenersi in una posizione di leadership e di crescita a livello nazionale ed europeo.** L'attuazione della Strategia di specializzazione intelligente regionale ha sostenuto e rafforzato la collaborazione tra le imprese laziali, soprattutto PMI, e i tanti Organismi di ricerca presenti sul territorio (Università ed Enti di ricerca). A questa si sono aggiunti il programma per la Reindustrializzazione e il Riposizionamento competitivo delle imprese del Lazio, il bando "Pre-seed" per la nascita di start-up innovative di spin-off della ricerca, e l'avviso "Infrastrutture aperte per la ricerca", che ha cofinanziato progetti con cui imprese ed enti di ricerca hanno dato vita a laboratori aperti per attività di innovazione e trasferimento tecnologico. Complessivamente sono stati finanziati 386 progetti, che hanno visto il coinvolgimento di oltre 600 soggetti tra imprese ed enti di ricerca: i contributi concessi hanno superato i 100 milioni di euro e hanno prodotto oltre 175 milioni di investimenti. Questo percorso si è innervato su di un terreno molto fertile essendo il Lazio, dal punto di vista della ricerca, una delle Regioni italiane in cui sono maggiormente presenti sia Università, pubbliche e private, che Istituti nazionali di ricerca. La costante attenzione al finanziamento per lo sviluppo degli ambiti scientifici e delle aree tecnologiche più strategiche (digitale, mobilità sostenibile, cybersicurezza, sostenibilità energetica) ha portato così la Regione al livello di "strong innovator" nel 2021 rispetto al precedente "moderate" nell'ambito del RIS – Regional Innovation Scoreboard della Commissione Europea. Diversi indicatori confermano molto chiaramente questo posizionamento virtuoso.

- Maggiore presenza dei servizi di informazione e comunicazione nella Regione. Il quoziente di localizzazione nel 2020 è pari a 2,2 nel Lazio contro 1,3 in Lombardia. Sempre per lo stesso settore, maggiori sono sia la dimensione media delle unità locali (6,6; in Lombardia il valore è di 5,8) che il valore aggiunto per addetto (100,8 mila; in Lombardia il valore è di 95,4 mila euro, in Italia di 83,4) mentre raggiungono una quota del 49,3% le esportazioni italiane dal Lazio di servizi di informatica e comunicazione.
- Concentrazione di strutture pubbliche attive in attività di R&S e alta formazione: 17 Università, di cui 6 telematiche; 4 Parchi scientifici e tecnologici; 28 Centri di ricerca nazionali; 3 Distretti tecnologici: Bioscienze, Aerospazio e Beni e Attività Culturali.
- Buona percentuale di addetti nei settori ad alta intensità di conoscenza, la cui presenza percentuale sul totale degli addetti è pari al 24,9% a fronte di un dato nazionale pari al 18,2%, superiore anche al dato riferito alle Regioni più sviluppate (19,2%).
- Elevato numero di occupati nei settori manifatturieri ad alta tecnologia e nei settori dei servizi ad elevata intensità di conoscenza e ad alta tecnologia, con un valore circa doppio rispetto alla media nazionale (7% vs 3,7%).
- Alto potenziale legato alla domanda di innovazione proveniente da PA e Public Utilities.

La forte presenza di università ed enti di ricerca e i finanziamenti resi disponibili hanno rafforzato o reso possibile la creazione di nuovi centri di eccellenza per lo sviluppo di nuove tecnologie digitali e di innovazione in diverse aree strategiche, dalla mobilità sostenibile alle biotecnologie.

- La Fondazione Rome Technopole – Innovation Ecosystem, ecosistema di innovazione, ricerca e formazione in interazione con il mondo produttivo della Regione Lazio, nell'ambito delle tre direttrici transizione energetica, transizione digitale e biopharma/salute. Il progetto è cofinanziato nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – per un investimento totale di 460 milioni di euro fino al 2026. Il soggetto pubblico proponente e capofila del progetto è Sapienza Università di Roma e include 7 università, Regione Lazio e Comune di Roma, altri enti pubblici, 20 gruppi industriali e imprese, 2 incubatori con 30 start-up.
- Il Tecnopolo Roma Tiburtino, in un territorio a elevata concentrazione di imprese ICT, è nodo imprenditoriale per diverse PMI ICT specializzate in soluzioni open source, web, mobile, personalizzate per grandi aziende, per l'automazione e il controllo di impianti. Le imprese ICT del Tecnopolo Roma Tiburtino rappresentano oltre il 40% del totale delle imprese insediate nell'area.
- Il Tecnopolo Roma Castel Romano raccoglie aziende, laboratori e centri di ricerca sulla ricerca applicata all'industria con più di 300 tecnici, ricercatori e professionisti. È attivo negli ambiti Health, Biotecnologie e Scienze della Vita, Innovazione, Ricerca e Trasferimento Tecnologico, Nuovi Materiali e Advanced Manufacturing e Ambiente e Green Economy.

- Il Polo per la Mobilità Sostenibile di Sapienza Università di Roma Il Po.Mo.S. per il trasferimento tecnologico e lo sviluppo preindustriale intorno ai temi della mobilità sostenibile, dell'efficienza energetica e della pianificazione territoriale, a supporto delle trasformazioni tecnologiche già in atto quali la mobilità elettrica e i nuovi modelli per la produzione e la distribuzione dell'energia.

Il mercato digitale nelle Province laziali

La suddivisione del mercato digitale nelle Province laziali segue, per lo più, la presenza e la diffusione territoriale delle attività economiche e dei principali end user spending ICT.

Più dell'85% della spesa digitale complessiva nel Lazio risulta essere concentrata nella Provincia di Roma, ambito territoriale nel quale si ha una maggiore presenza, rispetto alle altre Province laziali, di attività legate ai settori della Pubblica Amministrazione,

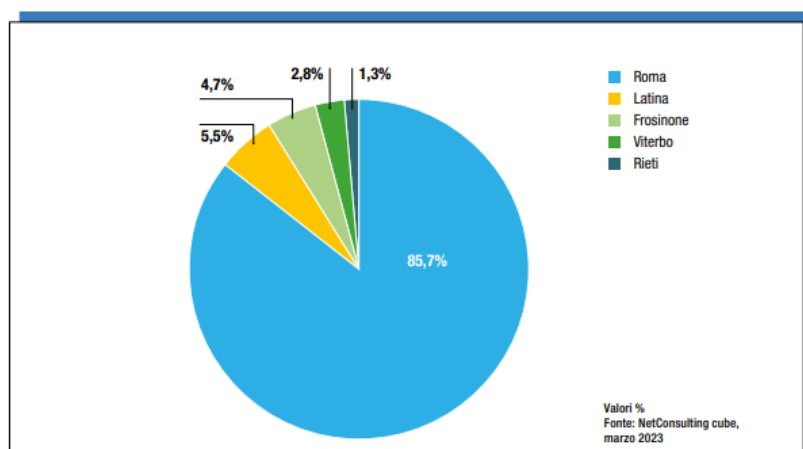
della finanza e del comparto manifatturiero (Fig. 3).

La Provincia di Latina ha un'incidenza del 5,5% del mercato digitale regionale, subito seguita dalla Provincia di Frosinone, con un mercato digitale pari al 4,7% del mercato regionale complessivo.

Chiudono la graduatoria la Provincia di Viterbo e quella di Rieti, con una quota sul mercato digitale nel 2022 pari rispettivamente al 2,8% e all'1,3% del totale regionale.

Figura 3:

Ripartizione del mercato digitale per Province (2022)



Le previsioni 2023-2026

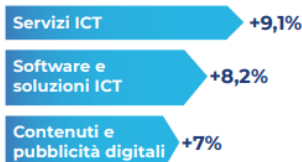
L'andamento del mercato digitale nella Regione Lazio previsto per il 2023 e per i successivi anni fino al 2026 sarà particolarmente influenzato dall'utilizzo delle risorse del PNRR destinate ai progetti di digitalizzazione del Paese, laddove la Regione Lazio rappresenta l'ambito territoriale maggiormente interessato grazie all'elevata concentrazione di enti della PA Centrale destinatari di una quota consistente di fondi per la digitalizzazione della PA.

Nel 2023, infatti, si prevede una crescita del mercato ancora maggiore rispetto a quanto registrato nel 2022, con un aumento previsto del 5,6% (Fig. 4). Alcuni settori di mercato potrebbero in realtà risentire ancora degli effetti della crisi internazionale: l'industria, penalizzata dall'aumento del costo dell'energia e delle materie prime, così come il retail, che subisce il rallentamento dei consumi per effetto dell'inflazione; il settore del turismo e dei trasporti potrebbe essere condizionato dai minori flussi provenienti dalla Russia e dai Paesi dell'Est europeo. A controbilanciare le minori performance di questi settori privati sono tutti i segmenti delle pubbliche amministrazioni e della sanità che, anche grazie alle

Valore del mercato digitale nel Lazio:



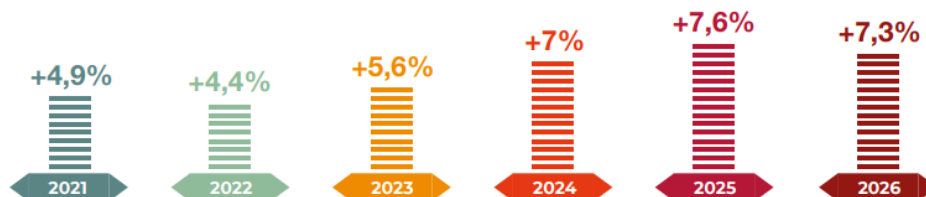
Segmenti in crescita nel Lazio:



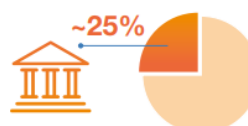
Regione Lazio al primo posto tra le Regioni italiane per:



Andamento del mercato digitale nel Lazio e previsioni di crescita:



La Pubblica Amministrazione è il principale settore che nel Lazio determina **spese e investimenti nel digitale**: rappresenta quasi un quarto del mercato digitale della Regione



Numero di procedure di affidamento di importo pari o superiore ai 40 mila euro nel 2022:

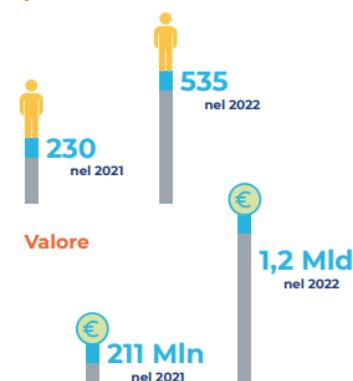


Gli affidamenti diretti sono stati la procedura di gran lunga più utilizzata dalle stazioni appaltanti del Lazio:



Attività di Consip nel settore del procurement ICT del Lazio:

Numero di adesioni agli accordi quadro/convenzioni



Tipologia di stazioni appaltanti nel Lazio, periodo 2016-2022:



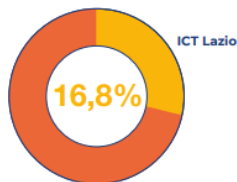
Le adesioni si sono orientate soprattutto verso le forniture di servizi informatici



Durata media della procedura:



Quota del mercato ICT
del Lazio sul totale della
spesa ICT nazionale:



Numero di imprese del settore ICT
attive nel Lazio a fine 2022:

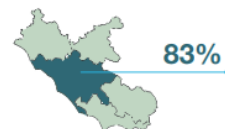
20.677
imprese attive



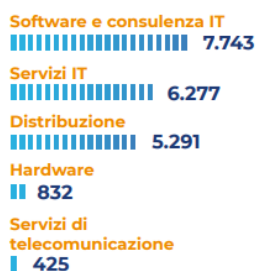
3,4%
imprese iscritte
in tutti i settori

Imprese ICT laziali nella
provincia di Roma:

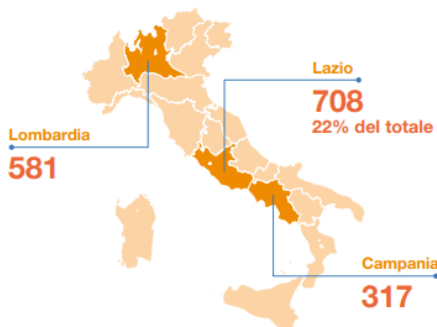
Lazio



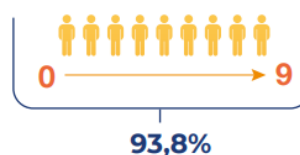
Numero di imprese ICT
laziali per settori a fine
2022:



Numero di imprese attive nel
settore della Cybersecurity:



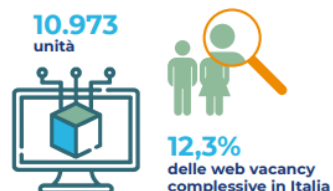
Percentuale di imprese ICT
laziali con un numero
di dipendenti da 0 a 9:



Percentuale di aziende con più
di 10 occupati che impiegano
specialisti ICT:



Posizioni aperte e pubblicate
sul web per le professioni
ICT nel Lazio:



Numero di diplomati
in informatica nel Lazio:
(da istituti tecnici e scuole professionali)



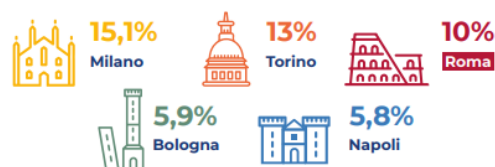
Tempo di attesa medio per la prima occupazione
per i diplomati tecnici e professionali:



Web vacancy regionali
per la figura dei developer:



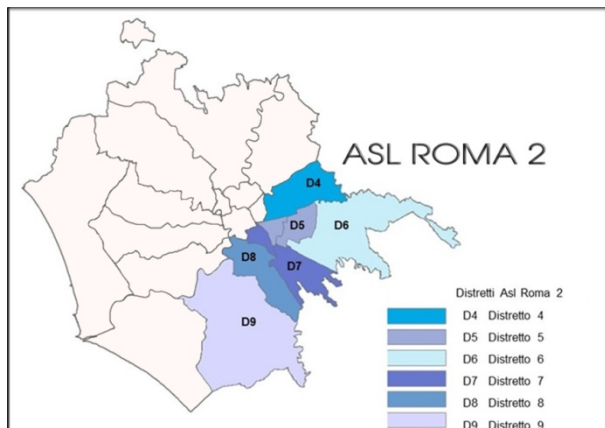
Lauree ICT per città sul totale nazionale:



Crescita dei laureati informatici
(triennali e magistrali) entrati nel mercato
del lavoro nel Lazio:



Contesto settoriale limitato alla Asl Roma 2



L'Azienda Sanitaria Locale Roma 2 (ASL Roma2), è un'organizzazione sociosanitaria pubblica che agisce per il miglioramento dello stato di salute dei cittadini nel proprio contesto socio-ambientale, sviluppando alleanze e sinergie con i diversi soggetti operanti in campo sanitario, sociale e assistenziale, culturale, formativo e di tutela ambientale.

Il territorio della ASL Roma2 insiste nella città di Roma, con un'estensione territoriale di circa 466 Km², pari al 36% del territorio e ha una popolazione residente di circa 1.300.000 abitanti pari al 45% del totale dei residenti nella città di Roma. Per soddisfare i bisogni di salute dei cittadini, soprattutto della fascia di popolazione fragile, la ASL Roma2 garantisce sia l'assistenza sul territorio sia il ricovero in ospedale.

L'ASL Roma 2 ha infatti inteso recepire il concetto di salute,

correlato alla propria **mission**, definendo **linee strategiche** che riguardano l'equità di trattamento e di accesso ai servizi (territoriali ed ospedalieri), l'orientamento alla persona e la tutela della fasce di popolazione più fragili garantendone la presa in carico globale, il coinvolgimento attivo della cittadinanza, la partecipazione della persona e/o dei *gatekeepers* nelle scelte dei percorsi di cura, la qualità dei servizi sanitari, la sicurezza della persona assistita, l'umanizzazione delle cure attraverso l'attenzione ai bisogni complessivi della cittadinanza, la formazione continua dei professionisti e degli operatori, la promozione della salute, la corretta informazione e comunicazione sulle proprie attività nel rispetto della riservatezza e nell'ottica dell'accessibilità, della trasparenza e della chiarezza.

IL PROGETTO SI REALIZZERA' A ROMA PRESSO I MUNICIPI PERIFERICI E DISAGIATI DELLA CITTA' ZONA NORD EST E SUD EST

Territorio

Roma Capitale

L'estensione territoriale di ciascun Municipio è paragonabile a quella di molti comuni italiani di media grandezza.

187,31 km ²	XV	(Pisa)
183,31 km ²	IX	(Milano)
150,74 km ²	X	(Asti)
133,55 km ²	XIV	(Torino)
113,88 km ²	VI	(Napoli)
98,03 km ²	III	(Prato)
73,07 km ²	XII	(Civitavecchia)
71,48 km ²	XI	(Cremona)
66,93 km ²	XIII	(Savona)
48,94 km ²	IV	(Frosinone)
47,15 km ²	VIII	(Biella)
45,84 km ²	VII	(Lecco)
26,92 km ²	V	(Avellino)
20,09 km ²	I	(Aosta)
19,66 km ²	II	(Sondrio)

Estensione territoriale dei Municipi

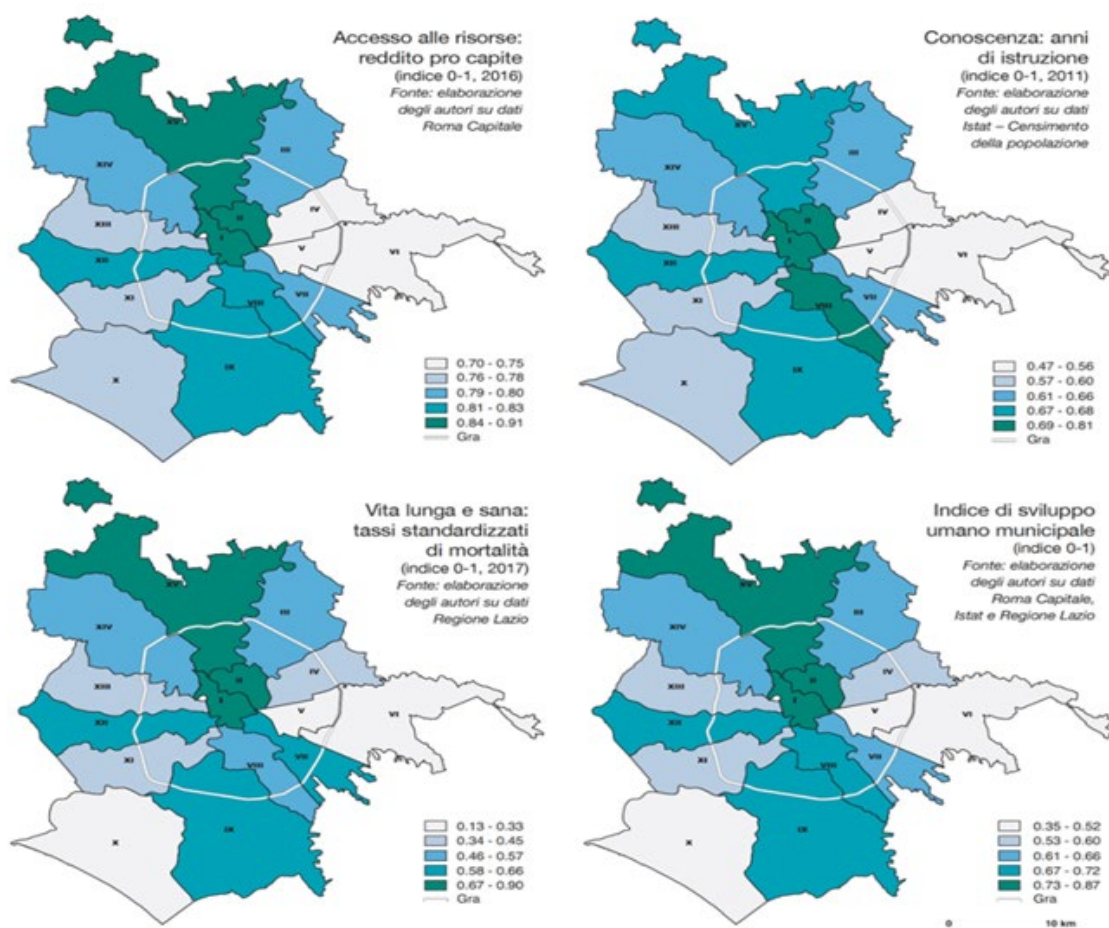


Fonte: Elaborazioni Ufficio di Statistica di Roma Capitale su dati Anagrafe e Istat

I municipi più piccoli sono il I, il II e il V, situati nell'area centrale della città, quelli più estesi sono il XV e il IX. Le aree più densamente abitate sono il Municipio V (9.103,99 abitanti per km²) ed i Municipi I e II collocati nella zona centrale della città (rispettivamente 8.479,44 e 8.565,05 abitanti per km²). Di contro, quelle meno densamente abitate sono il Municipio XV (858,47 abitanti per km²) ed il Municipio IX (1.000,19 abitanti per km²).

Secondo i dati riportati nell'Annuario Statistico di Roma Capitale, la popolazione iscritta in anagrafe a Roma al 31 dicembre 2022 è pari a **2.860.009 unità**, in lieve decrescita rispetto all'anno precedente (-0,6%). La popolazione maschile costituisce il 47,3% del totale, quella femminile il 52,7%.

L'indice di vecchiaia è in crescita anno su anno e nel 2022 risulta pari a 170,2 (contro il 166,2 del 2017): per 100 bambini di età compresa tra 0 e 14 anni, dunque, si contano circa 170 persone di età maggiore o uguale a 65 anni. A tale riguardo, all'interno del territorio capitolino si evidenziano differenze anche consistenti tra i diversi municipi: i più "giovani" risultano essere il VI (indice di vecchiaia 100,9) ed il X (140,0); i più "anziani" i municipi I (indice di vecchiaia 235,5) e VIII (212,2).

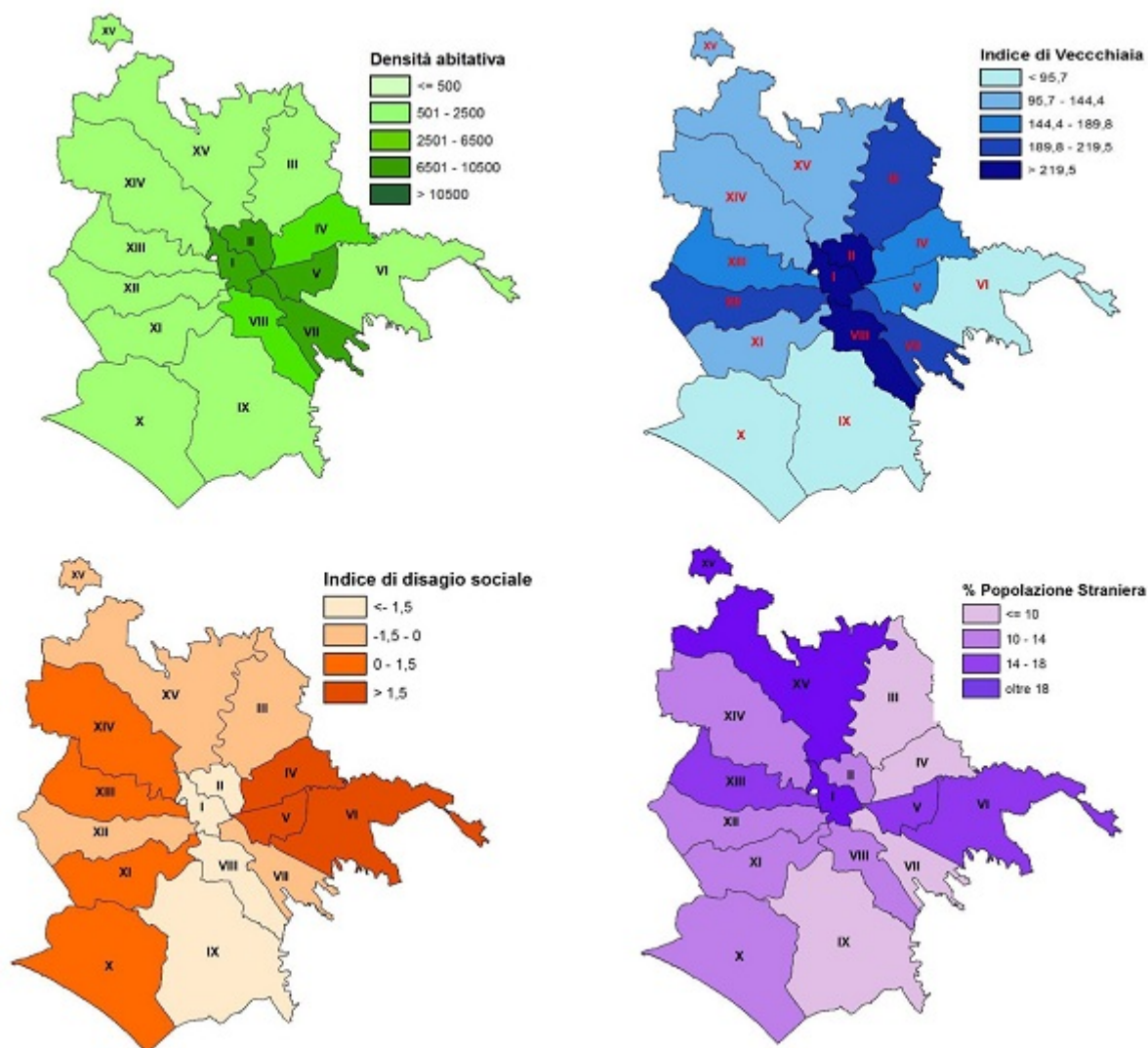


Lelo K., Monni S. Tomassi F., Le mappe della disuguaglianza © 2019 Donzelli Roma

I dati così elaborati mostrano come oggi la città di Roma sia in realtà composta da due dimensioni molto diverse fra loro, che hanno un tasso di sviluppo "a più velocità", con una parte capace, quindi, di cogliere le opportunità della crescita e l'altra esclusa da tale sviluppo. La prima ha mantenuto un reddito medio stabile o persino crescente negli anni della crisi economica e finanziaria che ha colpito duramente l'Italia e ha beneficiato della successiva ripresa, per quanto debole: sono i quartieri più centrali all'interno dell'anello ferroviario (in particolare I e II Municipio), con le appendici benestanti a nord (da Ponte Milvio all'Olgiate) e sud (dall'Eur a Casal Palocco). La seconda è stata invece pienamente colpita dall'impatto della crisi, e non ha ancora recuperato il terreno perso su reddito, inclusione sociale e opportunità personali:

questo è molto evidente nel quadrante est, dentro e fuori dal GRA (nel IV, V e VI Municipio), in gran parte dei quartieri periferici che sorgono intorno al GRA stesso e sul litorale di Ostia (X Municipio).

La parte più debole della società, quindi, è in larga parte concentrata nelle periferie ed ha fortemente risentito dell'indebolimento delle politiche pubbliche nazionali e locali di protezione sociale e di redistribuzione, e in particolare della scarsa attenzione verso gli alloggi, la salute e le dipendenze, la marginalità sociale, la povertà, l'infanzia, i migranti. Questo è un problema non solo sociale, in termini di benefici e opportunità non equamente distribuiti tra i cittadini, ma anche economico, che mette in evidenza che in alcuni quartieri esiste un grande potenziale di sviluppo non adeguatamente sfruttato.



CITTADINI E ICT

Gli accessi nel 2022 alle attività di facilitazione sono stati oltre 21 mila, con una forte prevalenza di richieste nei municipi X, V, XIII, VII, XIV, IV e VI. Tali dati, pur non volendo essere rappresentativi, comunque confermano la presenza di un maggiore disagio anche sul fronte dell'utilizzo delle tecnologie dei municipi periferici dei quadranti nord-est e sud, già citati quali Municipi con una maggiore incidenza di problematiche socioeconomiche e demografiche.

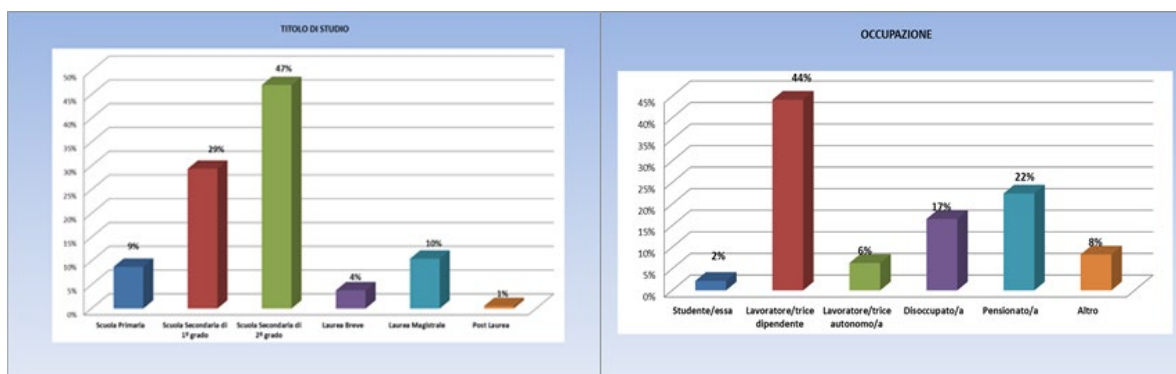
ACCESSI ALLA RETE DEI PROF													
MUNICIPI	2019												TOT
	GEN NAJO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE	
Municipio Roma 02 Dine Dava	0	0	0	55	64	36	8	0	0	37	67	25	292
Municipio Roma 02 Golia	0	0	0	169	151	79	87	67	114	250	93	118	1.128
Municipio Roma 03	18	3	10	18	29	52	81	83	125	108	112	102	741
Municipio Roma 04	26	21	37	164	180	98	240	194	245	204	120	112	1.641
Municipio Roma 05 Prenestina	0	0	0	55	118	97	152	131	124	188	246	329	1.440
Municipio Roma 05 Torre Annunziata	8	16	3	83	131	132	80	61	69	98	122	127	930
Municipio Roma 06	55	68	74	92	137	104	82	80	218	215	184	109	1.398
Municipio Roma 07	69	107	126	130	214	240	167	122	209	239	200	179	2.022
Municipio Roma 08	76	91	75	119	108	102	105	82	93	132	94	67	1.144
Municipio Roma 09	0	19	51	57	85	65	84	74	95	154	137	79	898
Municipio Roma 10	169	323	331	243	320	287	221	193	244	232	158	130	2.851
Municipio Roma 11	72	39	93	114	72	54	61	32	63	143	125	49	917
Municipio Roma 12	0	0	0	0	201	49	15	56	74	83	67	67	592
Municipio Roma 13	75	82	108	201	305	179	289	212	291	273	211	188	2.414
Municipio Roma 14	45	68	57	251	240	204	208	145	188	157	170	154	1.887
Municipio Roma 15	0	1	25	131	58	107	74	58	94	64	46	29	687
Biblioteca Vascheria Nardi (Municipio 04)	0	0	0	0	2	10	3	0	0	0	0	0	15
Biblioteca Nelson Mandela (Municipio 07)	1	0	0	0	0	0	4	2	2	0	0	0	9
Biblioteca Casa del Parco (Municipio 14)	0	2	2	0	3	7	6	0	0	0	0	0	20
Biblioteca Tullio de Mauro (ex Villa Mercedes)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	614	840	992	1882	2416	1902	1967	1572	2248	2577	2152	1864	21.026

Dalle informazioni generali richieste agli utenti, si evince che la tipologia di utenza è abbastanza variegata, con una alta percentuale di persone anziane e di sesso femminile, nella grande maggioranza (64,5%) di nazionalità italiana, ma comunque con una forte componente di utenti stranieri (circa il 34%). Nel caso di utenti stranieri, è riferito dagli operatori dei PROF che in alcuni casi l'attività di supporto risulta difficoltosa a causa della scarsa conoscenza della lingua. In questa direzione si è presa in considerazione la possibilità di richiedere il coinvolgimento, anche in fasce orarie prestabilite e in collaborazione con altri Uffici (es. politiche sociali), di esperti mediatori culturali.

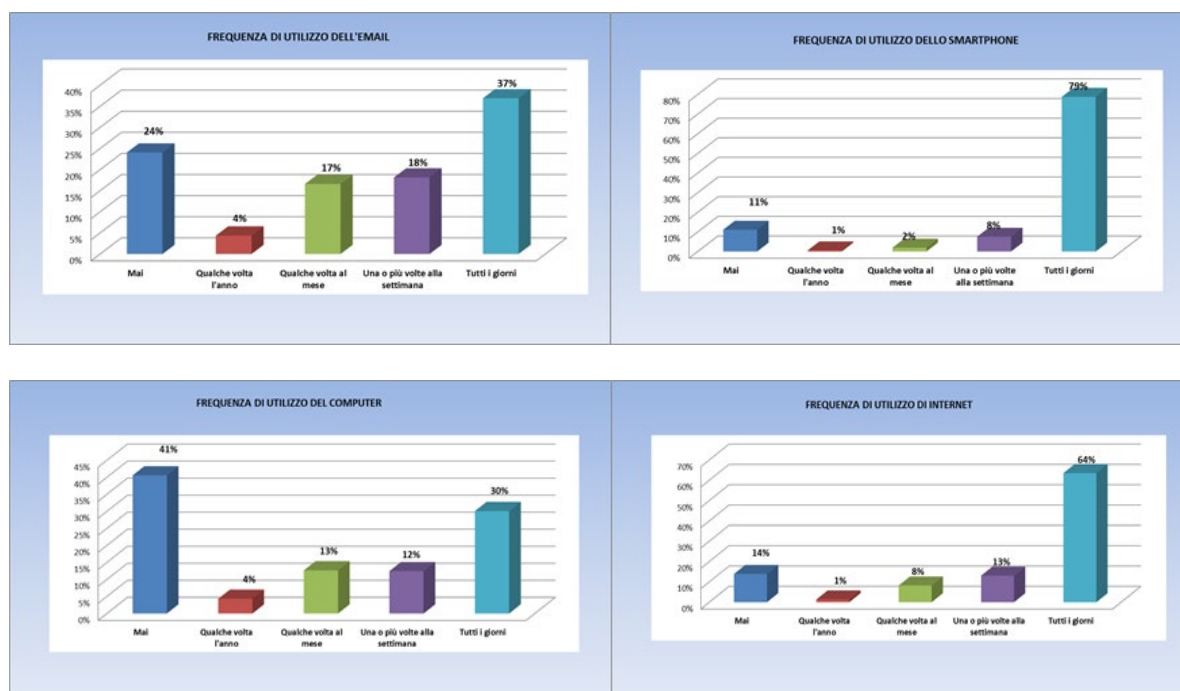


Dalla rilevazione emerge che la formazione dell'85% dell'utenza si ferma al diploma di scuola secondaria di 2° grado, mentre solo il 15% ha completato gli studi universitari o post-universitari, evidenziando il grado di istruzione quale fattore discriminante rispetto al possesso di competenze digitali, ancorché non necessariamente di livello elevato.

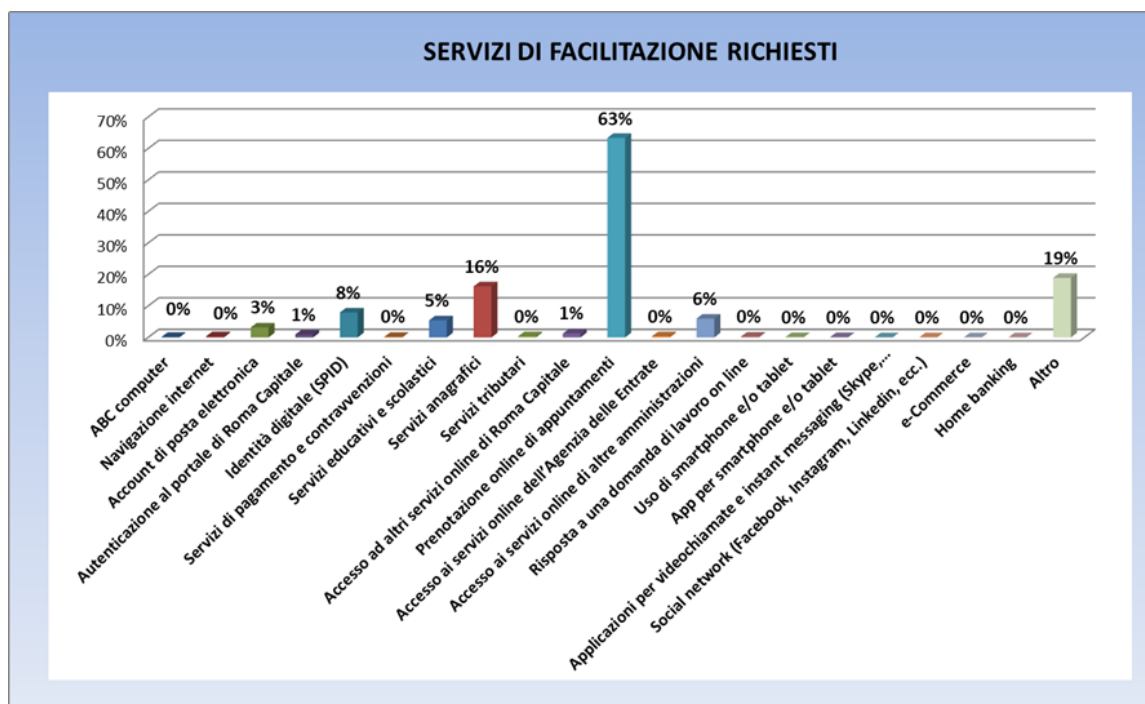
Sul fronte occupazionale, si rileva una consistente, anche se non maggioritaria, percentuale di inoccupati e pensionati (circa il 39% degli utenti).



Gli ultimi grafici proposti confermano la tendenza ad un uso massiccio degli smartphone e dei personal computer e, più in generale, dell'accesso alla rete, che sono in larghissima parte appannaggio della quasi totalità degli utenti dei Punti Roma Facile.



Tali dati assumono particolare rilevanza soprattutto alla luce del fatto che, nonostante l'ampia disponibilità di strumenti a disposizione, permangono importanti difficoltà legate al loro utilizzo per finalità legate al rapporto con la pubblica amministrazione. Come si evince dall'ultimo grafico proposto, infatti, le richieste di accesso alle attività di facilitazione digitale presso i PРоF sono nella quasi totalità dei casi mirate ad usufruire non tanto di procedure complesse, quanto piuttosto di servizi on line di base, fra i quali la richiesta di prenotazione appuntamenti, di rilascio di certificazioni anagrafiche e la creazione dell'identità digitale attraverso lo SPID.



Ancora sul fronte dell'utilizzo dei servizi on line, di particolare rilevanza ai fini del presente progetto sono le rilevazioni periodiche effettuate dal Dipartimento Trasformazione Digitale di Roma Capitale, in cui sono evidenziati dati e cifre da cui emerge che nel corso degli anni la città ha comunque tentato di produrre un miglioramento sui temi del digitale.

I visitatori del portale istituzionale, che nel 2022 sono stati oltre 14 milioni, nel primo bimestre 2021 hanno visto un incremento del 4% della media giornaliera. Tra gennaio e febbraio del 2019 i download dal database "Deliberazioni e atti" del sito hanno raggiunto il numero di 120mila con un incremento di oltre il 30% rispetto agli ultimi due mesi dell'anno precedente.

La percentuale di certificati emessi online, sul totale di quelli che si possono ottenere tramite il sito istituzionale, sale dal 51,8% del 2017 al 58,6% del 2018 al 66,7% dei primi due mesi del 2022. In particolare, sono stati quasi 588mila i certificati emessi online nel 2022, con quasi 80mila certificati in meno rilasciati allo sportello rispetto al 2017.

Sono oltre 360mila gli utenti registrati al DigitWiFi di Roma Capitale e, anche a gennaio 2022, si consolida a 17mila il numero medio di accessi effettuati per mese.

Sempre più servizi di Roma Capitale utilizzano la piattaforma nazionale dei pagamenti PagoPA. A gennaio 2023 il valore dei pagamenti transitati attraverso il nodo PagoPA è stato infatti di 25.844.559 euro, superando il 94% del totale delle entrate del mese, contro una percentuale del 92%.

CONCLUSIONI

Dall'analisi dei dati finora illustrati possiamo trarre qualche punto di riflessione e alcuni suggerimenti per intervenire su un tema, **quello della carenza di competenze digitali, che ormai è riconosciuto come prioritario: gli sforzi effettuati in infrastrutture e servizi, infatti, rischiano di essere vanificati in assenza di una strategia organica basata su interventi mirati e specifici verso quei segmenti di popolazione che denotano maggiori divari (rispetto soprattutto al livello di istruzione e alla fascia di età, spesso con una combinazione tra i due fattori, oltre che al genere).**

ANALISI SWOT sul digitale – punti di forza e di debolezza digitale

Il progetto si realizzerà a **Roma**. Di fronte ad una situazione di **profonda arretratezza digitale delle periferie romane**, emerge, in tutto il suo **rilevante impatto negativo**, il **divario digitale come problema non solo tecnologico ma anche sociale, culturale e economico**, perché la mancanza di reti a banda larga ultraveloci che garantiscano una

connessione efficiente ad Internet e il ritardo culturale legato al basso livello di competenze digitali di base incidono in maniera molto grave sulla vita delle persone in tantissimi Municipi romani. **Si delinea un grave deficit di tutela dei diritti fondamentali che impedisce alle persone anche la possibilità di cogliere nuove opportunità lavorative** nel contesto di un rinnovato mercato del lavoro in cui aumenterà sempre di più la domanda di professionisti e di esperti del digitale. **Gli obiettivi che questo progetto vuole cogliere sono perseguibili attivando i servizi di facilitazione digitale previste in entrambe le tipologie di cui al Programma quadro di “Servizio Civile Digitale” che sono pertanto inscindibili.** Quindi solo con l’attivazione di

azioni concrete di servizi di “facilitazione digitale” e di attività di “educazione digitale possiamo raggiungere qual cambiamento culturale, senza il quale non saremo in grado di sfruttare i benefici offerti dal digitale e raggiungere quell’obiettivo auspicato da tutti che è la **CITTADINANZA DIGITALE**. **Con questo progetto ci candidiamo ad essere cittadini nell’era digitale accettando le sfide attraverso i servizi oggetto del progetto che sono nuovi o parzialmente attivati e che miglioreranno:**

- 1) **L’inclusione.** Quanto più le tecnologie saranno presenti nelle nostre vite tanto più il rifiuto di misurarsi con esse avrà come unica conseguenza l’esclusione. Non a caso i settori scelti vanno in quella direzione, ovvero con la possibilità di includere anziani, minori giovani e fasce d’età differenti che il mondo informatico non ha permesso loro finora una inclusione
- 2) **Le competenze.** Bisogna apprendere competenze tecniche, cognitive, emotive, sociali, giuridiche utili a metterci in grado di accettare la sfida. Difatti questo programma **mira a fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva e un’opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4 dell’Agenda 2030) e ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10 dell’Agenda 2030)**
- 3) **La responsabilità.** Il cittadino digitale ha la responsabilità di alimentare la partecipazione democratica; ha la responsabilità di difendere il pluralismo delle idee; ha la responsabilità di vigilare sulle politiche relative ai dati personali. Difatti il programma si muove nella direzione di ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10 dell’Agenda 2030) e attraverso l’individuazione **dell’Ambito di azione F** Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni attraverso l’informatica
- 4) **I valori.** I cittadini digitali creano, usano e controllano la tecnologia per migliorare l’umanità.

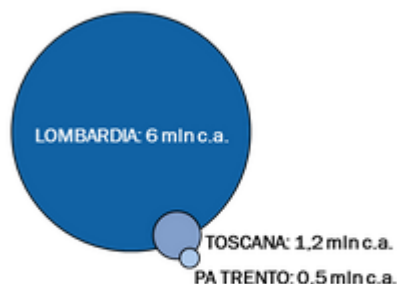


Dati sulla Sanità digitale

LA DIFFUSIONE Il Fascicolo Sanitario Elettronico nelle regioni



L'ADOZIONE Le regioni con più Fascicoli Sanitari Elettronici attivi



Diffusione e adozione del Fascicolo Sanitario Elettronico

Sono collegati al sistema della Sanità digitale ROMANA:

- Tutti i medici di medicina generale e pediatri (circa 3900), 2000 medici specialisti, 1200 Farmacie convenzionate (100%), tutti i dieci sistemi di prenotazione (CUP) delle Aziende Pubbliche del SSR, più di 540 strutture specialistiche private accreditate, 200 ambulanze, oltre 7000 operatori sanitari utilizzatori dei diversi sistemi (GIAVA, screening oncologici, anatomia patologica, salute mentale, 118).

I cittadini che usano i servizi della sanità digitale hanno fatto registrare:

- Oltre 6.000.000 di accessi al Portale Asl della Regione nel 2023, oltre 300.000 servizi online utilizzati nel 2023, 681 Fascicoli Sanitari Elettronici attivati.

Sviluppo economico, formazione e lavoro NELLE PERIFERIE ROMANE

- oltre 159.000 utenti registrati sui portali, 23.520 registrati con accesso SPID
- 222.957 iscritti al servizio sms su bandi, 75.000 risposte on line sistema lazio
- 282.600 utenti registrati al servizio "le ultimissime" (news giornaliera), 147.000 utenti registrati al servizio "newsletter" (news settimanali)
- 400 procedure (bandi, avvisi e procedimenti interni regionali) gestite telematicamente con 721.000 istanze di partecipazione a bandi regionali presentate telematicamente per un ammontare di 3.650.000.000 € dei finanziamenti gestiti
- 437 enti accreditati per la visione delle pratiche e l'espressione di un parere tecnico/amministrativo con un processo autorizzativo per le realizzazioni di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili completamente informatizzato (1.069 istanze totali presentate)
- 1.183 istanze di accreditamento di organismi formativi, 13 servizi regionali, 516 enti formativi, 120 caf, 18 cpi, 12 soggetti privati per la gestione unitaria dei processi formativi
- 50.000 bilanci di competenza on line, 16.000 corsi formazione a catalogo, 215.000 iscrizioni on line a corsi in catalogo
- 150 istanze di accreditamento per i servizi per il lavoro
- 150.000 istanze welfare gestite ogni anno, 3.000 istanze di Strutture Socio-Assistenziali per l'offerta di servizi alle famiglie, 4.000 Strutture iscritte ai Registri Regionali e Organizzazioni di Volontariato, 200.000 Fascicoli digitali, 420.000.000,00 € gestiti dalla sola piattaforma Buoni Servizio

Contesto di attuazione del programma

Il contesto in cui si inserisce il programma registra delle sostanziali convergenze sulle conclamate criticità nella scarsa diffusione delle tecnologie digitali che occorre rimuovere per sostenere una crescita intelligente, inclusiva e sostenibile dei territori di tantissimi municipi romani in particolare quelli periferici. Si specifica che le

due tipologie di servizi di facilitazione digitali previsti nel Programma quadro e nei progetti sono nuovi in quanto non presenti attualmente. Il programma si propone di rispondere dunque al forte bisogno della popolazione di disporre di un'informazione gratuita, pluralistica ed affidabile, che faccia sentire i cittadini parte attiva ed integrante del territorio e propone il miglioramento della qualità delle informazioni anche attraverso il graduale abbattimento del "digital-divide", assicurando l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con pc, tablet o smartphone in particolar modo nel settore sanitario pubblico privato. **Nei territori di riferimento progettuale dei municipi romani, non sono presenti o sono molto parziali ad oggi servizi di supporto al cittadino all'uso del digitale specie nel settore sanitario e delle nuove tecnologie e anche per questo, non sono state attivate campagne di sensibilizzazione al tema.** È dunque proprio questa la sfida posta in essere alla base della scelta progettuale: ideare e progettare servizi ex novo al fine di incidere positivamente sulla popolazione, nei territori coinvolti, rispetto al tema del divario digitale, all'acquisizione di competenze di base sia per gli operatori sia per gli utenti, al miglioramento del rapporto con la pubblica amministrazione in termini di facilità di accesso alla informazioni ed ai servizi ed infine, al tema della sostenibilità del digitale in termini di educazione ambientale.

Occorre considerare che l'attuale emergenza sanitaria, tra i disastri ed i problemi che sta creando, ha anche rivalutato il ruolo del giovane che, in molti casi, è diventato "maestro" dell'adulto, ad esempio creando account sui social media ai genitori o nonni. Scoprire nuovi modi di comunicare e "restare uniti" con la rete internet, se da una parte ha alleviato le sofferenze dovute al distacco fisico, dall'altra può esporre i neofiti della rete a serie minacce. Per la realizzazione dell'obiettivo occorre realizzare azioni di accoglienza dei cittadini e promozione di informazioni fruibili, utili e specifiche, consentendo così un accesso dei cittadini alla vita pubblica e alla realtà territoriale ed ai servizi comunali, ed infondendo nei fruitori un senso di fiducia e sicurezza nelle istituzioni che potrà permettere loro di essere soggetti attivi nella comunità. **Le finalità progettuali sono caratterizzate da azioni relative alla diffusione culturale dei diritti digitali dei cittadini e dei nuovi doveri e compiti cui è chiamata la pubblica amministrazione, attraverso la promozione con i nuovi strumenti di comunicazione e partecipazione sociale.** Tutte le attività svolte saranno documentate e condivise attraverso l'utilizzo degli strumenti social: Facebook, Twitter, Youtube, pagina web istituzionale dell'ente proponente e degli enti co-progettanti, e pagine web dei partner coinvolti, per costruire una "rete partecipativa" che collabori, condivida e ascolti i cittadini.

Bisogni e/o aspetti da innovare;

ANALISI DELLE CRITICITÀ/BISOGNI SUI QUALI SI INTENDE INTERVENIRE E CHE GIUSTIFICANO LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO



Durante l'emergenza sanitaria il 71% di coloro che hanno avuto bisogno di informarsi sui corretti stili di vita lo ha fatto sul web. Lo sa bene PA Social che in questi mesi non ha mai smesso di fare formazione e informazione digitale, proprio per favorire best practice e agevolare le Pubbliche Amministrazioni nella crisis communication. Se il concetto di cura ha a che fare con la "qualità della vita" delle persone, l'uso di tecnologie digitali in sanità ha un enorme valore aggiunto, soprattutto in un periodo come quello della pandemia, in cui l'impossibilità di accedere fisicamente a molti servizi e le regole di sicurezza e di distanziamento sociale hanno cambiato i percorsi e le modalità di accesso alla presa in carico.



Un anno ed oltre di Covid ha spinto le aziende sanitarie a rimodulare non tanto il concetto di cura, quanto la fruizione della cura stessa. Lo abbiamo visto con le anamnesi digitalizzate dei centri vaccinali, con le piattaforme di prenotazione dei tamponi, con i servizi di teleassistenza e, ultimo nato nella ASL Roma ma primo nel Lazio, con la riabilitazione motoria in realtà virtuale. La stessa cosa è avvenuta nella comunicazione, il portale aziendale si è arricchito di sportelli digitali e i social network hanno fatto da gigantesca cassa di risonanza delle informazioni utili a gestire la pandemia.

I bisogni evidenziati EX ANTE si traducono nelle seguenti linee di intervento: POSSESSO DI COMPETENZE

I **bisogni evidenziati** si traducono nelle seguenti linee di intervento: **Formazione di competenze digitali e informative** sul territorio, basata sul ruolo delle comunità locali e degli spazi pubblici per creare **reti di punti di accesso assistiti e presidi di facilitazione ed educazione digitale**, in maniera pervasiva.

Indicatore ex ante

- Famiglie raggiunte con almeno 30mbps: **83,3%**
- **82,2% famiglie raggiunte banda larga, 83,3% famiglie raggiunte dalla rete fissa** (dati AGCOM)
- Banda larga quasi totale superamento del digital divide mentre **Banda ultra-larga diffusione molto scarsa**
- E government – scarso posizionamento rispetto ad altre regioni per l'offerta dei servizi di pagamento multicanale
- **Basso posizionamento per l'offerta di servizi suap e servizi sanitari**
- **Basso livello di Open Innovation governance**
- **Basso livello di processo Entrepreneurial discovery e E-procurement per l'innovazione**
- **Scarsa conoscenza dei vari livelli di autenticazione offerti dal sistema SPID;**
- **Scarsa conoscenza sui principali diritti di cittadinanza digitale e sulla figura del Responsabile per la transizione al digitale.**
- **Scarsa conoscenza delle caratteristiche principali del Cloud computing e delle caratteristiche principali dei Big data e del Data analytics;**
- **Scarsa conoscenza delle caratteristiche principali dell'Intelligenza artificiale e delle caratteristiche principali dell'IoT - i principali ambiti di applicazione del Cloud computing; i principali ambiti di applicazione dei Big data e del Data analytics; i principali ambiti di applicazione dell'Intelligenza artificiale; i principali ambiti di applicazione dell'IoT - Internet delle Cose**
- **Scarsa conoscenza delle caratteristiche principali dell'Intelligenza artificiale e delle caratteristiche principali dell'IoT - i principali ambiti di applicazione del Cloud computing; i principali ambiti di applicazione dei Big data e del Data analytics;**
- Dipendenti di amministrazioni locali che hanno seguito corsi di formazione ICT 5,10%

I bisogni evidenziati EX ANTE si traducono nelle seguenti linee di intervento: UTILIZZO INTERNET

Percorsi di comunicazione, basati sulla convinzione che i processi di alfabetizzazione e di sensibilizzazione necessitino di un'attività di comunicazione continua e di carattere strettamente funzionale all'obiettivo e non meramente promozionale. **Percorso dell'inclusione digitale**, con una serie di misure dedicate a gruppi sociali svantaggiati quali **anziani, persone con una bassa istruzione o basso reddito, persone con disabilità, anche tramite interventi specifici di facilitazione digitale.**

- **rispetto all'età, il divario si mantiene ampio** tra la fascia 15-24 (oltre il 70%) e quella 55-64 (60%), e ancora di più rispetto alla fascia 65-74, che passa al 31,9% (comunque ancora molto bassa) con un incremento però superiore al 3%;
- **rispetto al titolo di studio, va su Internet l'81,9% di chi ha un diploma superiore contro il 41,9% di chi ha conseguito al massimo la licenza media**, mentre tra gli occupati, le differenze tra i dirigenti, imprenditori e liberi professionisti e gli operai, negli anni, si vanno gradualmente attenuando (91,0% contro 80,0%). Evidenza ancora maggiore però del peso del titolo di studio è dato dall'analisi congiunta per generazione e titolo di studio,



dove emerge che i laureati della generazione del “baby boom” (le persone che nel 2021 hanno 54-73 anni) che navigano in Internet sono l'88,0%, agli stessi livelli dei giovani di 25-34 anni, mentre la quota scende al 40,9% tra coloro della fascia 54-73 che hanno titoli di studio bassi.

- Penetrazione della banda ultra-larga 15,23%
- Copertura con banda ultra-larga ad almeno 30 Mbps 15,90%
- Copertura con banda ultra-larga a 100 Mbps 3,0%
- Comuni con servizi pienamente interattivi 48,40%
- Cittadini che utilizzano il Fascicolo Sanitario Elettronico 2,51%
- Utilizzo dell'e-government da parte delle imprese 68,91%
- Grado di utilizzo di Internet nelle famiglie negli ultimi 12 mesi 62,40%
- Disponibilità di wi-fi pubblico nei Comuni 46,80%
- Grado di partecipazione dei cittadini attraverso il web a attività politiche e sociali 17,80%
- Cohesion Open Government Index su trasparenza, partecipazione nelle politiche di coesione 94,3%
- Grado di utilizzo dell'e-procurement nella PA 78,50%
- Dipendenti di amministrazioni locali che hanno seguito corsi di formazione ICT 3,10%

I bisogni evidenziati EX ANTE si traducono nelle seguenti linee di intervento: GRADO UTILIZZO SERVIZI DIGITALI

- **Percorsi di Valorizzazione e tutela digitale con particolare attenzione alle categorie sociali più fragili e sostenere chi non ha accesso alla rete**

Indicatore ex ante

- ✓ Cresce l'utilizzo dello smartphone per accedere a Internet (tra gli utenti di 14 anni e più, il 71,8%) anche se è da valutare con attenzione il fatto che **le percentuali maggiori di uso esclusivo dello smartphone per l'accesso sono raggiunte tra quei segmenti di popolazione caratterizzati anche da un minor utilizzo di Internet**, cioè tra le persone con **basso titolo di studio** (41,7%) e tra i residenti delle province
- ✓ **Le fasce di popolazione con maggiore utilizzo di Internet privilegiano l'uso di più dispositivi**. Ad esempio, i giovani di 20-24 anni utilizzano in modo combinato PC e smartphone (53,9% contro 35,7% della media) anche se una quota consistente accede esclusivamente tramite lo smartphone (29,5%).
- ✓ **Le persone di 65 e più presentano la quota più elevata di chi accede esclusivamente attraverso il computer** (18,7% contro 5,4% della media), anche se ci sono alcune differenze legate al genere con il 39,5% delle donne di 60 anni e più che utilizza esclusivamente allo smartphone per navigare in rete con uno scarto di 14 punti percentuali rispetto ai coetanei maschi, mentre gli uomini di 65 anni e più preferiscono l'uso esclusivo del computer (22,1% contro 14,2% delle donne).
- ✓ **Non migliora sostanzialmente l'utilizzo dei servizi**. Prevale l'uso di Internet per messaggistica (81%) e chiamate e videochiamate. Rispetto all'uso di Internet sull'arco di 3 mesi prevale l'utilizzo del servizio di lettura dei giornali (57%, equilibrato in tutte le fasce d'età, tranne quella molto inferiore nella fascia 14-17, dove prevale l'utilizzo per gioco, musica e film, con l'80,2%), mentre sono sotto la metà i servizi bancari (46,4%) e i servizi di pagamento (39,9%, con un divario notevole tra le fasce 20-44 e quelle successive).
- ✓ **Per i servizi digitali pubblici viene rilevato in generale il livello di interazione con le PA negli ultimi 12 mesi, ancora molto basso** (29,3%), con divari notevoli tra comuni.

Per questo i **bisogni da cui partire sono il Supporto individuale all'utenza di servizi online e alla fruizione dei servizi essenziali pubblici e privati e Sviluppare la cultura digitale e le competenze digitali di base e/o avanzate servizi non attivati o attivati molto parzialmente**

Risultato atteso a fine programma in termini di numero di destinatari coinvolti nelle attività di facilitazione ed educazione digitale.

L'obiettivo generale dell'intervento programmato è legato all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno



godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione. L'iniziativa prevede attività finalizzate ad accrescere il livello di preparazione e sviluppare maggiori competenze digitali da parte dei cittadini, in modo che possano raggiungere il livello di base definito secondo il modello europeo DigComp, che definisce le competenze digitali minime richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere. Il fine ultimo è quello di consentire un approccio consapevole alla realtà digitale e alla equa fruizione dei servizi online offerti dalle amministrazioni pubbliche. Il risultato atteso a fine programma in termini di numero di destinatari coinvolti nelle attività di facilitazione ed educazione digitale è pari al **10% della popolazione complessiva del territorio dei municipi periferici romani sotto territorio Asl Roma 2 e almeno 1000 interventi di facilitazione digitale**

Indicatori (situazione a fine progetto) con esclusivo riferimento alla popolazione destinataria in termini almeno di:

- **possesso di competenze digitali nella popolazione destinataria;**
- **utilizzo di Internet in generale;**
- **grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici/privati;**
- **numero di destinatari coinvolti nelle attività di facilitazione ed educazione digitale.**

In risposta **al primo indicatore** ci sarà un netto Miglioramento della cittadinanza ad utilizzare le nuove tecnologie digitali del **15%** e *maggiori competenze digitali a fine progetto, migliore conoscenza dell'utilizzo di Internet e maggiore conoscenza dei servizi digitali della PA in particolare della ASL ROMA 2. Ci sarà tra i risultati un notevole decremento della burocrazia cartacea e sarà migliorata e qualificata la domanda di accesso alla rete, ampliando le competenze digitali dei cittadini, alfabetizzando coloro che non hanno conoscenze digitali (fasce deboli), o coloro che soffrono di un divario digitale di secondo livello; ci sarà inoltre il maggiore accesso alle tecnologie e ai contenuti veicolati in rete, garantendo il rispetto del diritto prioritario di cittadinanza digitale, diritto di accesso per tutti senza estromettere la popolazione economicamente, culturalmente, socialmente svantaggiata, che rischia ancora oggi l'esclusione dal mondo digital attraverso i PASS*

Nello specifico aumenterà in tutti i livelli di popolazione di **almeno un 15%** la Conoscenza di quali sono gli strumenti evoluti di comunicazione e partecipazione in favore di cittadini, imprese e degli altri stakeholder di una pubblica Amministrazione e la Conoscenza del concetto di identità digitale e l'esistenza di SPID; e le implicazioni dell'utilizzo di SPID come modalità di autenticazione;

Aumenterà di un 15% il Saper distinguere i vari livelli di autenticazione offerti dal sistema SPID;

Aumenterà di un 15% il Saper applicare le possibilità offerte da SPID per la firma dei documenti;

Aumenterà di almeno un 15% la conoscenza sui principali diritti di cittadinanza digitale; la figura del Responsabile per la transizione al digitale. le caratteristiche principali del Cloud computing;

le caratteristiche principali dei Big data e del Data analytics;

le caratteristiche principali dell'Intelligenza artificiale; le caratteristiche principali dell'IoT - i principali ambiti di applicazione del Cloud computing;

i principali ambiti di applicazione dei Big data e del Data analytics;

i principali ambiti di applicazione dell'Intelligenza artificiale;

i principali ambiti di applicazione dell'IoT - Internet delle Cose;

i principali ambiti di applicazione della Blockchain

gli attori preposti alla governance del digitale e i rispettivi ruoli;

gli obiettivi della strategia digitale italiana e come influenzano l'attività dell'amministrazione;

come il Responsabile per la transizione digitale si relaziona con gli altri uffici di una amministrazione;

il modello strategico di evoluzione del sistema informativo della pubblica amministrazione

In risposta **al secondo indicatore** ci sarà un netto Miglioramento sull'utilizzo di Internet in generale. Aumenterà almeno del 30% il livello di servizi online e miglioramento dell'informazione e alfabetizzazione informatica e del 30% il Conoscere la possibilità di invio di notifiche push a cittadini e imprese; Navigare su internet, Utilizzare app e Utilizzare il pc e i programmi almeno per le fasce anziane della popolazione



In risposta **al terzo indicatore** ci sarà un netto Miglioramento sul grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici/privati. Aumenterà almeno del 30% la *Conoscenza dell'esistenza di diversi registri linguistici a seconda del destinatario e dello strumento utilizzato*

Aumenterà almeno del 30% la *Conoscenza di utilizzare la PEC in maniera integrata con il protocollo informatico e il sistema di gestione documentale quale strumento di comunicazione con cittadini, imprese e altre amministrazioni; individuare i dati presenti in banche dati di altre pubbliche amministrazioni necessari allo svolgimento di compiti istituzionali*

Conoscere le caratteristiche principali di pago PA Comprendere il significato di "mobile-first"; Comprendere il significato di "digital first"; Conoscere il principio "once only" e le sue conseguenze nell'erogazione dei servizi on-line; Riconoscere i vari livelli di erogazione di un servizio on-line, dal livello base (pubblicazione di informazioni e modulistica) al livello più avanzato (completa erogazione del servizio in digitale);

In risposta **all'ultimo indicatore** ovvero il numero di destinatari coinvolti nelle attività di facilitazione ed educazione digitale saranno coinvolte Più di **2.000 PERSONE**

Roma:

In particolare, nella fascia 15/19 anni circa 13.137 persone, tra i 20 e i 24 anni 12.599 persone, nella fascia 25-29 circa 13.272 nella fascia 30-34 14.793, nella fascia 35-39 16.191, mentre 18.431 in quella 40-44 anni, 21.829 in quella 45-49, 23.606 in quella 50-54 e infine 23.402 in quella 55-59. In particolare, circa 19.368 persone destinatarie nel corso dei 12 mesi nella fascia tra i 60 e i 64 anni, 16.014 persone destinatarie nella fascia 65-69, 14.125 nella fascia tra i 70 e i 74 anni, 12.504 nella fascia tra i 75 e i 79 anni.

2.b) relazione tra progetti e programma

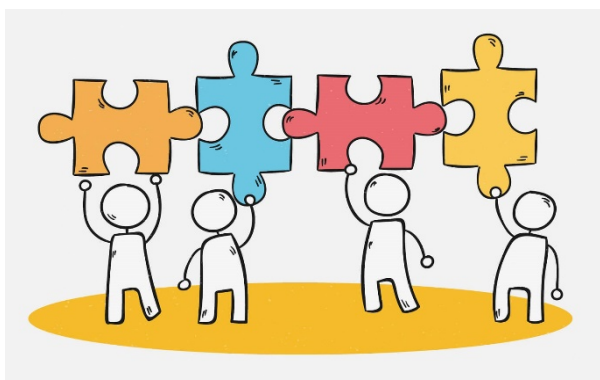
1. Come i progetti contribuiscono all'obiettivo complessivo del programma;

In riferimento all'ambito di azione "Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni" e agli obiettivi da realizzare: - obiettivo d) fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Ob.4 Agenda 2030); - obiettivo f) ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Ob.10 Agenda 2030);

Coerentemente, poi, con la Strategia Nazionale per le Competenze Digitali, i **progetti contribuiscono all'obiettivo del Programma di garantire l'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti e tutte e per incentivare l'uso dei servizi online delle Amministrazioni pubbliche come le Asl, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione.**

Tale obiettivo sarà raggiunto per il tramite di due importanti traguardi: a) garantire a giovani ed adulti un adeguato livello di alfabetizzazione (traguardo 4.6 dell'agenda 2030), b) garantire a tutti la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani e alla cittadinanza globale condividendo iniziative e strumenti in grado di facilitare l'apprendimento e l'utilizzo delle tecnologie informatiche e di accompagnare i cittadini all'utilizzo dei servizi pubblici digitali (traguardo 4.7 dell'agenda 2030), contribuendo così al "rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni" (ambito di azione F)

Il programma, così come i progetti in esso inclusi, si rivolge in particolare agli anziani ed alle categorie fragili dal punto di vista dell'utilizzo del digitale, o che vivono in quartieri a più alto rischio di digital divide, che saranno supportati (con attività e modalità differenti nelle tre iniziative progettuali) dagli operatori dell'Ente e dal team di volontari del servizio civile digitale, nel ruolo di "Facilitatori" nell'accesso agli strumenti ed ai servizi (pubblici e privati) attraverso l'impiego delle nuove tecnologie.



I progetti agiscono a contrasto del divario digitale riferendosi con particolare attenzione alle fasce digitalmente vulnerabili per sostenere il loro processo di transizione al digitale e garantire la partecipazione attiva e informata alle attività pubbliche della società digitale. Gli obiettivi sono perseguiti nell'ottica di favorire l'inclusione sociale combattendo il digital divide, anche quale presupposto per assicurare trasparenza e accessibilità dei dati e delle informazioni, garantire ai cittadini la possibilità di conoscere, controllare e valutare l'operato dell'Amministrazione e promuovere la cittadinanza attiva **Agiscono nell'ambito di azione f) promuovendo**

l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni favorendo l'acquisizione di conoscenze e le competenze per l'utilizzo dei servizi online messi a disposizione dei Comuni. **Rafforzano la coesione sociale** anche a livello relazionale favorendo l'incontro tra i "nativi digitali" e coloro che sono appartenenti alla generazione "predigitale" sia attraverso attività di collaborazione e scambio sia promuovendo l'utilizzo degli stessi canali di comunicazione e strumenti di cittadinanza digital

In riferimento all'ambito di azione "Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni" e agli obiettivi da realizzare: - obiettivo d) fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (**Ob.4 Agenda 2030**); - obiettivo f) ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (**Ob.10 Agenda 2030**);

i progetti apporteranno un contributo significativo alla realizzazione del programma attraverso:

- la **creazione di sportelli di facilitazione digitale**, quale organizzazione a rete strutturate in modo flessibile e dinamico, partecipati da diversi soggetti, con l'obiettivo di sviluppare in modo diffuso, continuativo e sostenibile l'inclusione e la competenza digitale dei cittadini;
- l'**erogazione di attività di educazione digitale**, in termini di attività di supporto e accompagnamento al singolo cittadino per rispondere ai suoi bisogni specifici relativi all'uso di tecnologie digitali;
- le **attività di formazione per lo sviluppo delle competenze di base** ed erogate in modalità diverse tenendo conto dei vari destinatari e del loro livello di competenze di base;
- una **maggiore conoscenza da parte dei cittadini della crescente necessità di dover utilizzare le tecnologie digitali per le esigenze quotidiane**.

2. Gli aspetti comuni ai progetti;

Il principale **aspetto comune ai progetti è la coerenza verso gli obiettivi del programma e di agenda 20230 come l'attenzione riservata ai cittadini deboli** (anziani, donne non occupate o in particolari condizioni, degli immigrati, delle persone con disabilità e delle categorie svantaggiate in genere, giovani con basso livello di istruzione) **per mitigare le diversità sul digital divide**. Un altro aspetto comune ai tre progetti è il grado di pertinenza rispetto agli obiettivi del programma e alla sostenibilità.

Altri aspetti comuni, sono la messa a disposizione di accordi di rete e partnership trasversali ai singoli progetti. Una formazione specifica uguale per tutti.

La metodologia operativa della co-programmazione risulterà dunque non da una suddivisione delle diverse azioni tra gli enti titolari di accreditamento, quanto **dalla preziosa opportunità di mettere a fattor comune esperienze ed approcci metodologici diversi all'interno dei progetti**. Si tenga presente che gli enti accoglienza tipo la **FONDAZIONE DI LIEGRO** che partecipano al programma sono portatori di esperienze molto ricche ed eterogenee, che coinvolgono nel loro territorio sia organizzazioni di volontariato, che Associazioni di promozione sociale e loro istituzioni educative essendo molti di loro enti pubblici, per cui la ricchezza di questa co-programmazione risiede nella molteplicità degli attori sul campo e degli stakeholders, e delle Reti e dei Partner di ogni singolo progetto.

Le modalità di attuazione del presente programma e dei relativi progetti, gli obiettivi, la linea d'azione/intervento e di sfide sociali sono tutti elementi condivisi sin da subito dalle realtà interessate. Ovviamente esistono anche ingredienti di tipo relazionale che sono necessari: **1. persone motivate e capaci di rappresentare adeguatamente la propria organizzazione; 2. la fiducia e la capacità di confronto senza pregiudizi reciproci favorendo un legame positivo**

che li valorizzi entrambi e che produca un forte valore aggiunto nel contesto sociale nel quale operano. Di conseguenza, la scelta operata nel presente programma è quella di non suddividere rigidamente le azioni previste tra gli enti co-programmanti. Al contrario, tutte le azioni comprese nel programma possono essere considerate comuni, dato che le tipologie di azioni previste saranno realizzate in tutti i progetti. **Si tenga presente che gli enti accoglienza che partecipano al programma sono portatori di esperienze molto ricche ed eterogenee, che coinvolgono sia organizzazioni di volontariato, che Amministrazioni pubbliche, che Associazioni di promozione sociale come Observe e Asvci, che cooperative sociali e loro istituzioni educative**

I progetti presentati potenziano le competenze digitali degli enti di scu, promuovono lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini e rafforzano le competenze digitali e il capitale culturale degli operatori volontari partecipanti oltretutto sostengono l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità e a particolari categorie di persone

3. Le principali specificità dei progetti.

In particolare, le specificità dei progetti mirano a contrastare una **disuguaglianza sociale di nuova generazione: quella basata sul digital divide**, inteso non soltanto come la possibilità di accesso alla rete, ma come un più ampio e multidimensionale divario nelle capacità di agire nel mondo digitale, che chiama in causa le competenze delle persone, l'abilità nello sfruttare e utilizzare le opportunità della trasformazione digitale in atto, le forme e le motivazioni di accesso alla rete. Ciò si rileva con particolare evidenza in situazioni straordinarie come quella dovuta al COVID 19 del passato

Inoltre, in epoca di progressiva digitalizzazione, appare quanto mai importante, aumentare numero e qualità di servizi delle istituzioni pubbliche.

Le specificità dei progetti mirano affinché il programma sia rivolto a tutte le persone che, per vari motivi, subiscono la contrazione delle opportunità dovuta a bassi livelli di reddito o di istruzione, all'abbandono scolastico, al difficile inserimento lavorativo e ridotta partecipazione al mercato del lavoro, alle differenze di genere.



Il primo progetto è in RELAZIONE con il programma per questo motivo: Il progetto contribuisce all'obiettivo del Programma (che si propone di rispondere dunque al forte bisogno della popolazione di disporre di un'informazione gratuita, pluralistica ed affidabile, che faccia sentire i cittadini parte attiva ed integrante del territorio e propone il miglioramento della qualità delle informazioni anche attraverso il graduale abbattimento del "digital-divide) di garantire l'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso consapevole e responsabile delle nuove



tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti e tutte e per incentivare l'uso dei servizi online delle Amministrazioni pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

Il progetto intende promuovere la Facilitazione Digitale, soprattutto nell'ambito delle fasce a rischio di divario, per favorire una transizione digitale inclusiva e alla portata di tutti.

I collegamenti e l'uso della rete non possono più essere considerati "una possibilità": disporre o meno è un fattore discriminante, capace di influenzare uguaglianza e pari opportunità.

Il progetto intende mettere in atto azioni di Facilitazione Digitale rivolte principalmente alle fasce più a rischio di divario digitale, per garantire la loro inclusione nel processo di transizione digitale.

Obiettivo del PRIMO progetto è

- **Migliorare e facilitare la comunicazione digitale tra Pubblica Amministrazione e cittadini** rendendo migliore l'accessibilità e la positiva accoglienza dei cittadini nei servizi pubblici, con attenzione particolare alle persone che presentano maggiori difficoltà nell'utilizzo delle nuove tecnologie come anziani e disabili, persone fragili e giovani disoccupati e neet, o immigrati.

➡ Tale obiettivo è congruo e coerente ovvero Realizzare un servizio di facilitazione digitale presso l'Ente : Abilitare la fruizione autonoma da parte dell'utente di servizi digitali essenziali, pubblici o privati. Tale attività si concretizza in momenti di supporto e affiancamento individualizzati, che mirano ad incidere positivamente sulla motivazione e l'auto-efficacia, sull'approccio al digitale, e sul concreto utilizzo di servizi e dispositivi digitali.

Tutto ciò è in linea con l'ambito di azione di cui alla lettera f) e con i due Obiettivi (4 e 10) dell'Agenda 2030 cui strettamente si richiama il programma di intervento e il presente progetto. Il progetto contribuirà a diffondere un approccio ed una fruizione consapevole della realtà digitale, specialmente in questa fase di difficile ed incerta uscita/transizione dalla pandemia da COVID 19 che ci ha obbligati a misurarci con nuove forme di interazione e comunicazione virtuali.

➡ È congruo e coerente con le sfide del Programma

➡ È congruo e coerente con gli obiettivi di Agenda 2030 ob.4 e Ob.10

➡ E' congruo e coerente con l'ambito f

Il progetto mira a fornire informazioni chiare, semplici, tempestive anche per contrastare il dilagare delle notizie prive di fondamento, per orientare i cittadini.

In particolare, il Progetto vuole:

- ✓ **potenziare l'accesso ai servizi on-line** e di relazione con il cittadino attraverso strumenti tradizionali e tecnologici supportati da una adeguata comunicazione alla cittadinanza;
- ✓ **promuovere l'informazione e l'alfabetizzazione digitale** nei confronti della popolazione povera di competenze digitali favorendo un uso corretto degli strumenti tecnologici: tablet, pc, conoscenza dei siti, delle app, dei servizi on-line;
- ✓ **supportare i cittadini nell'accesso ai servizi relativi ai bisogni specifici**, garantendo pari opportunità e contrastando l'emarginazione, attraverso un attento accompagnamento e orientamento ai servizi, in particolare a quelli fruibili on line;
- ✓ **facilitare e promuovere un uso consapevole dei social e degli strumenti on-line in genere**

Gli Enti coinvolti nell'attuazione del presente programma d'intervento specifico forniscono la disponibilità alla partecipazione alle attività di monitoraggio e valutazione centralizzate previste nel Programma quadro del "Servizio civile digitale" che prevedono nello specifico:



1. l'utilizzo di un sistema centrale di monitoraggio messo a disposizione dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale;
2. l'effettuazione di una valutazione dell'efficacia complessiva del Programma quadro, da parte di un soggetto indipendente su mandato del Dipartimento per la trasformazione digitale, per cui sarà richiesta agli Enti la disponibilità a partecipare ad attività di raccolta dati ed evidenze.

*Il secondo progetto è in RELAZIONE con il programma per questo motivo: **Il progetto contribuisce all'obiettivo del Programma** (che si propone di rispondere dunque al forte bisogno della popolazione di disporre di un'informazione gratuita, pluralistica ed affidabile, che faccia sentire i cittadini parte attiva ed integrante del territorio e propone il miglioramento della qualità delle informazioni anche attraverso il graduale abbattimento del "digital-divide) **di garantire un miglior accesso inclusivo nel processo di transizione digitale***

Il progetto intende promuovere la Cultura Digitale, soprattutto nell'ambito delle fasce a rischio di divario, per favorire una transizione digitale inclusiva e alla portata di tutti.

I collegamenti e l'uso della rete non possono più essere considerati "una possibilità": disporne o meno è un fattore discriminante, capace di influenzare uguaglianza e pari opportunità.

Il progetto intende mettere in atto azioni di Educazione Digitale rivolte principalmente alle fasce più a rischio di divario digitale, per garantire la loro inclusione nel processo di transizione digitale.

Obiettivi del SECONDO progetto sono

- **Favorire e aiutare la cittadinanza ad utilizzare le nuove tecnologie digitali** attraverso azioni di **educazione digitale** e supportare gli operatori nelle procedure informatiche riducendo l'iperburocratizzazione cartacea
- **Diminuire i limiti e le difficoltà sulle competenze digitali presenti nella popolazione dei territori interessati**, diffondendo e approfondendo la cultura del digitale e le possibilità legate agli strumenti informatici tra i cittadini di tutte le età ed in particolare dei più fragili come anziani minori e adulti in stato di disagio

➡ Tale obiettivo è congruo e coerente con la Realizzazione di attività di educazione digitale : Sviluppare negli individui formati ,con specifica attenzione ai soggetti più vulnerabili ai fenomeni di esclusione dalla transizione digitale e non già inclusi in percorsi di educazione formale competenze digitali di base e/o avanzate – intese sia come conoscenze, sia come abilità, sia come attitudini e valori – attraverso il disegno di attività didattiche formative e di conseguenza incrementare e consolidare ove presenti le competenze digitali della popolazione residente nei Comuni individuati per favorire l'uso dei servizi pubblici, in forma virtuale

Tutto ciò è in linea con l'ambito di azione di cui alla lettera f) e con i due Obiettivi (4 e 10) dell'Agenda 2030 cui strettamente si richiama il programma di intervento e il presente progetto. Il progetto contribuirà a diffondere un approccio ed una fruizione consapevole della realtà digitale, specialmente in questa fase di difficile ed incerta uscita/transizione dalla pandemia da COVID 19 che ci ha obbligati a misurarci con nuove forme di interazione e comunicazione virtuali.

➡ È congruo e coerente con le sfide del Programma

➡ È congruo e coerente con gli obiettivi di Agenda 2030 ob.4 e Ob.10

➡ È congruo e coerente con l'ambito f

Il progetto intende, inoltre, **contribuire a creare dinamiche d'inclusione e socializzazione delle categorie di popolazione più svantaggiate e favorirne la partecipazione nonché creare occasioni di dialogo** e verifica tra



istituzioni e cittadini sui temi della società dell'informazione e su politiche locali o regionali più generali, che investono direttamente il cittadino e la sua comunità di riferimento

Ogni sforzo profuso verso la **digitalizzazione è mirato alla semplificazione e implementazione del rapporto fra l'amministrazione e cittadini**, che ha il duplice effetto, da un lato, di incrementare l'efficacia dell'azione amministrativa stimolando una offerta innovativa e qualificata di servizi e, dall'altro, di porre i cittadini nelle condizioni di utilizzare in maniera corretta e completa tutti i servizi pubblici disponibili on line e consentire loro una partecipazione attiva ed informata.

Gli Enti coinvolti nell'attuazione del presente programma d'intervento specifico forniscono la disponibilità alla partecipazione alle attività di monitoraggio e valutazione centralizzate previste nel Programma quadro del "Servizio civile digitale" che prevedono nello specifico:

3. l'utilizzo di un sistema centrale di monitoraggio messo a disposizione dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale;
4. l'effettuazione di una valutazione dell'efficacia complessiva del Programma quadro, da parte di un soggetto indipendente su mandato del Dipartimento per la trasformazione digitale, per cui sarà richiesta agli Enti la disponibilità a partecipare ad attività di raccolta dati ed evidenze.

le eventuali altre attività comuni:

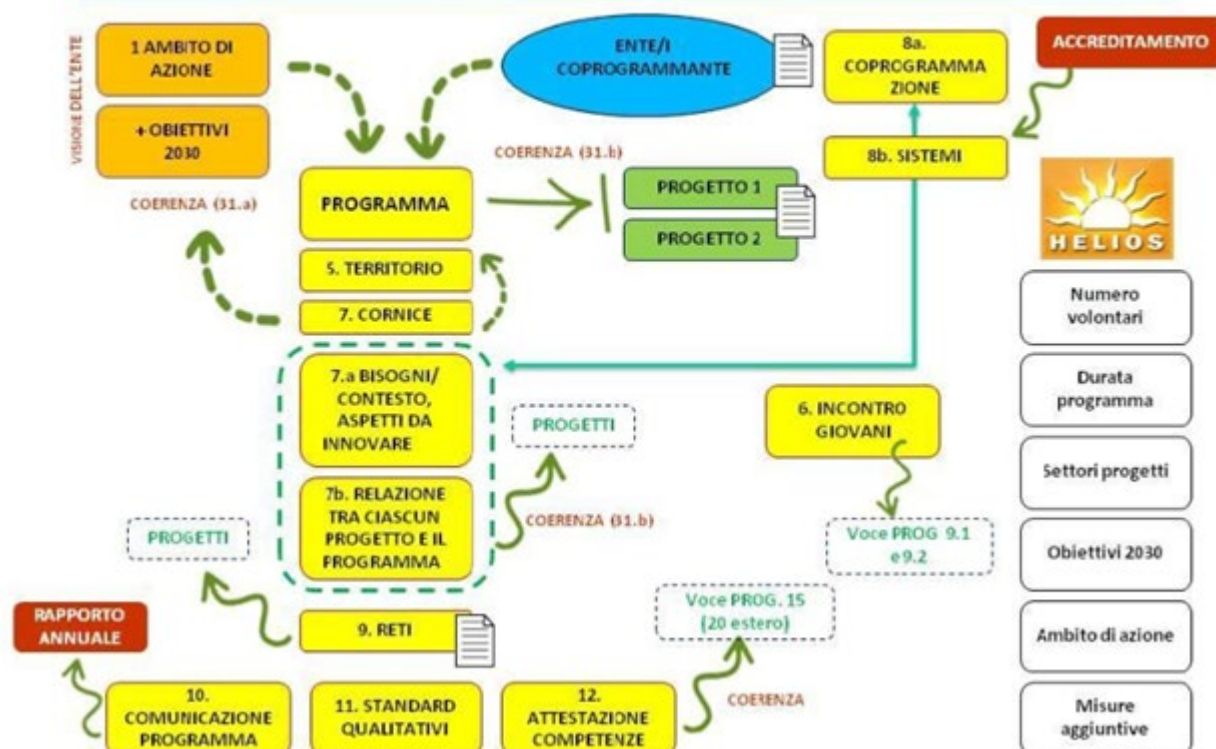
Gli enti intendono coinvolgere gli operatori volontari di servizio civile universale impegnati nei singoli progetti del programma per portare avanti alcune attività comuni, oltre a quelle già descritte alle voci (attività di confronto/incontro in presenza) e (attività di informazione alla comunità). In particolare, si prevede di lavorare sull'acquisizione e rafforzamento delle competenze trasversali con particolare riguardo all'area della competenza imprenditoriale ovvero Tutoraggio di impresa (ci si riferisce alla Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 22 maggio 2018 sulle competenze chiave per l'Apprendimento permanente che pone l'accento sul valore della complessità e dello sviluppo sostenibile).

Il metodo del "lavorare in rete", infatti, è alla base del programma, che prevede piani di azione congiunti e momenti in grado di superare le frammentazioni territoriali e i campanilismi non utili a migliorare il bene comune. Il programma mette a fattore comune gli strumenti di comunicazione dei rispettivi Sistemi di rete per aumentare la visibilità di ciascuno, superando le difficoltà di realtà più piccole nell'attivazione del volontariato giovanile. Anche in quest'ottica la co-programmazione trova valore nello scambio di informazioni, di buone pratiche e di competenze tra gli Operatori Locali di Progetto e le varie Sedi di attuazione per conservare, valorizzare e rendere maggiormente fruibili i beni ambientali e culturali che sono identitari dei rispettivi territori. Gli operatori volontari stessi entrano in relazione tra loro potendo così scoprire le peculiarità di enti diversi che agiscono sullo stesso programma

Ciascun ente è responsabile in solido della piena realizzazione delle attività comuni, ciascuno per la propria parte. Per quanto riguarda le azioni comuni previste dal programma, ogni ente è corresponsabile dell'organizzazione e dell'attuazione delle stesse ed è responsabile della effettiva partecipazione dei propri operatori volontari alle attività indicate

h.7 - Coerenza tra il programma, l'obiettivo del piano triennale e l'ambito d'azione e Coerenza tra il programma e l'insieme degli obiettivi dei progetti

>> ELEMENTI BASE PROGRAMMA



Seguendo la **Logical Framework Analysis** che abbiamo utilizzato per rispondere all'avviso progettuale del Dipartimento, per valutare una proposta progettuale coerente abbiamo preso in considerazione i seguenti criteri

- la **pertinenza**, cioè in che modo gli obiettivi progettuali sono basati su problemi reali (dei beneficiari, del territorio, delle organizzazioni che operano in quel settore, ecc.);
- la **coerenza interna**, vale a dire in che misura il progetto è costruito in modo logico: le attività portano ai risultati, i risultati all'obiettivo specifico e l'obiettivo specifico all'obiettivo generale, attraverso un'analisi della catena dei risultati;
- la **sostenibilità**, cioè in che misura il miglioramento della situazione dei beneficiari può considerarsi duraturo

Pertinenza



Riteniamo che per quanto riguarda la **pertinenza** del nostro programma con l'obiettivo triennale e l'ambito di azione la proposta progettuale è basata **sui problemi reali dei beneficiari descritti in fase di contesto specifici e dettagliati**, tanto più potremo dedurre che **la proposta è stata ideata conoscendo da vicino i beneficiari o il contesto intorno a cui ruota l'intervento appunto la cittadinanza digitale**.

La cittadinanza digitale non è solo "quell'insieme di diritti/doveri che, grazie al supporto di una serie di strumenti (l'identità, il domicilio, le firme digitali) e di servizi, mira a semplificare il rapporto tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione tramite le tecnologie digitali" (Fonte: Agenda Digitale dell'Unione Europea - <https://www.agendadigitale.eu/cittadinanza-digitale/cittadinanza-digitale-ce-sapere-farvalere-propri-diritti>) ma è anche data dall'agire del cittadino, digitalmente competente e consapevole, in tutti quei contesti mediati da ambienti digitali nei quali è possibile acquisire competenze digitali e ottenere una buona educazione ai media. Tali competenze sono ormai necessarie ai cittadini che vogliono consapevolmente abitare e agire in rete: leggere, scrivere, discutere, decodificare e

pubblicare prodotti multimediali, partecipare alle iniziative veicolate unicamente in ambienti online. Sono coinvolte anche intere istituzioni culturali come i musei, gli archivi e le biblioteche, e coloro che al loro interno vi prestano servizio, in modo da cogliere l'occasione di digitalizzare il grande patrimonio documentale, culturale e artistico

Coerenza interna



il secondo criterio che la Logical Framework Analysis aiuta ad analizzare è **la coerenza interna, o logica verticale** (in inglese feasibility). Per verificare la coerenza interna, va ricostruita la gerarchia logica (in termini di causa-effetto) **tra i risultati del progetto**. In questo modo sarà chiara la “logica di intervento” sottostante al progetto e si potranno identificare eventuali incongruenze

Ci siamo posti in fase di scrittura del programma e dei progetti per valutare la coerenza interna queste domande:

■ chi sono i beneficiari finali del progetto? Per risolvere i problemi di chi è stata pensata questa proposta?

- qual è tra i risultati quello che meglio esprime il vero vantaggio per i beneficiari, nel senso di un cambiamento sostanziale e duraturo del loro modo di vivere?
- quanta probabilità ha il progetto di raggiungere questo risultato?
- qual è la coerenza logica del progetto? Si raggiunge ogni risultato?
- esistono altri fattori o condizioni, non previsti nella proposta, che contribuiscono a raggiungere uno dei risultati? Queste condizioni si verificheranno anche senza l'intervento del progetto? Se no, il progetto potrebbe fare qualcosa in merito?

Sostenibilità



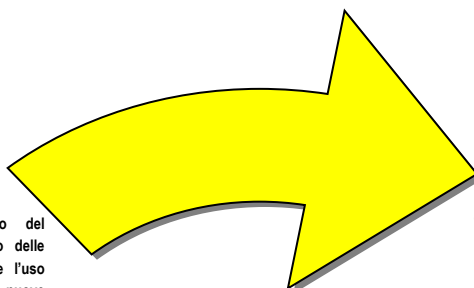
Infine, Secondo la Logical Framework Analysis, una buona proposta progettuale deve dimostrare, già in fase di progettazione, che realizzando quelle azioni, con le appropriate risorse, determinati benefici sono assicurati in modo duraturo per i beneficiari. Sostenibilità non significa che è opportuno continuare a finanziare il progetto con fondi pubblici anche al termine del progetto, bensì che con quel finanziamento il progetto dà vita a un meccanismo virtuoso secondo cui l'utilità per i beneficiari durerà nel tempo.

Per valutare, quindi, la sostenibilità di una proposta progettuale, abbiamo verificato che questa tiene sufficientemente conto dei seguenti aspetti:

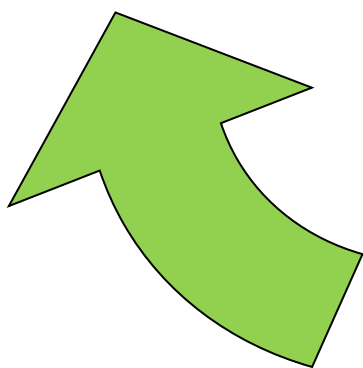
- il sostegno politico al progetto (tutte le amministrazioni pubbliche in co-progettazione hanno assicurato il loro appoggio)
- l'uso di tecnologie appropriate
- differenze socioculturali o di genere: anche qui è stato scelto di includere tutti i soggetti deboli
- capacità manageriali: tutte le risorse umane o p comprese sono personale volontario e dipendente dell'ente in grado di gestire con attenzione le attività progettuali
- redditività economica: è il caso di quei progetti in cui i vantaggi per i beneficiari derivano da una “idea-business”. La redditività economica di questa idea va esaminata già in fase di valutazione ex ante



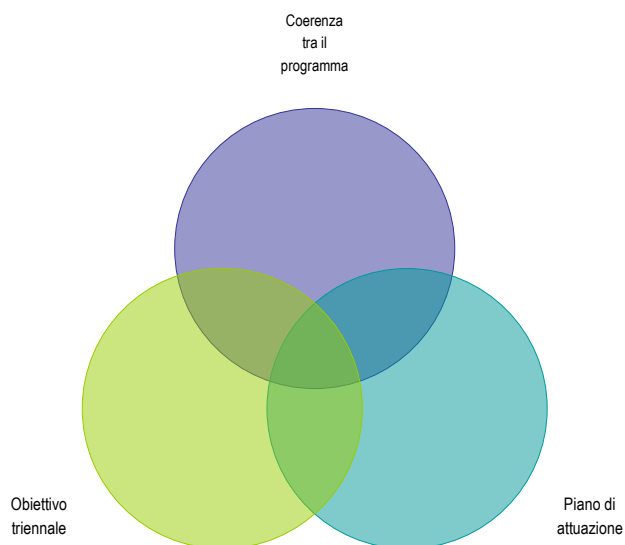
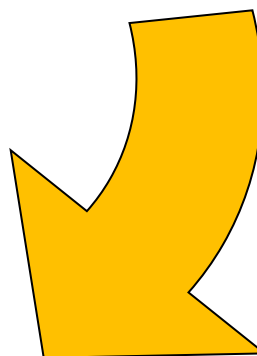
I progetti contribuiscono all'obiettivo del Programma di garantire l'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti e tutte e per incentivare l'uso dei servizi online delle Amministrazioni pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione.



Tale obiettivo sarà raggiunto per il tramite di due importanti traguardi: a) garantire a giovani ed adulti un adeguato livello di alfabetizzazione (traguardo 4.6 dell'agenda 2030), b) garantire a tutti la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani e alla cittadinanza globale

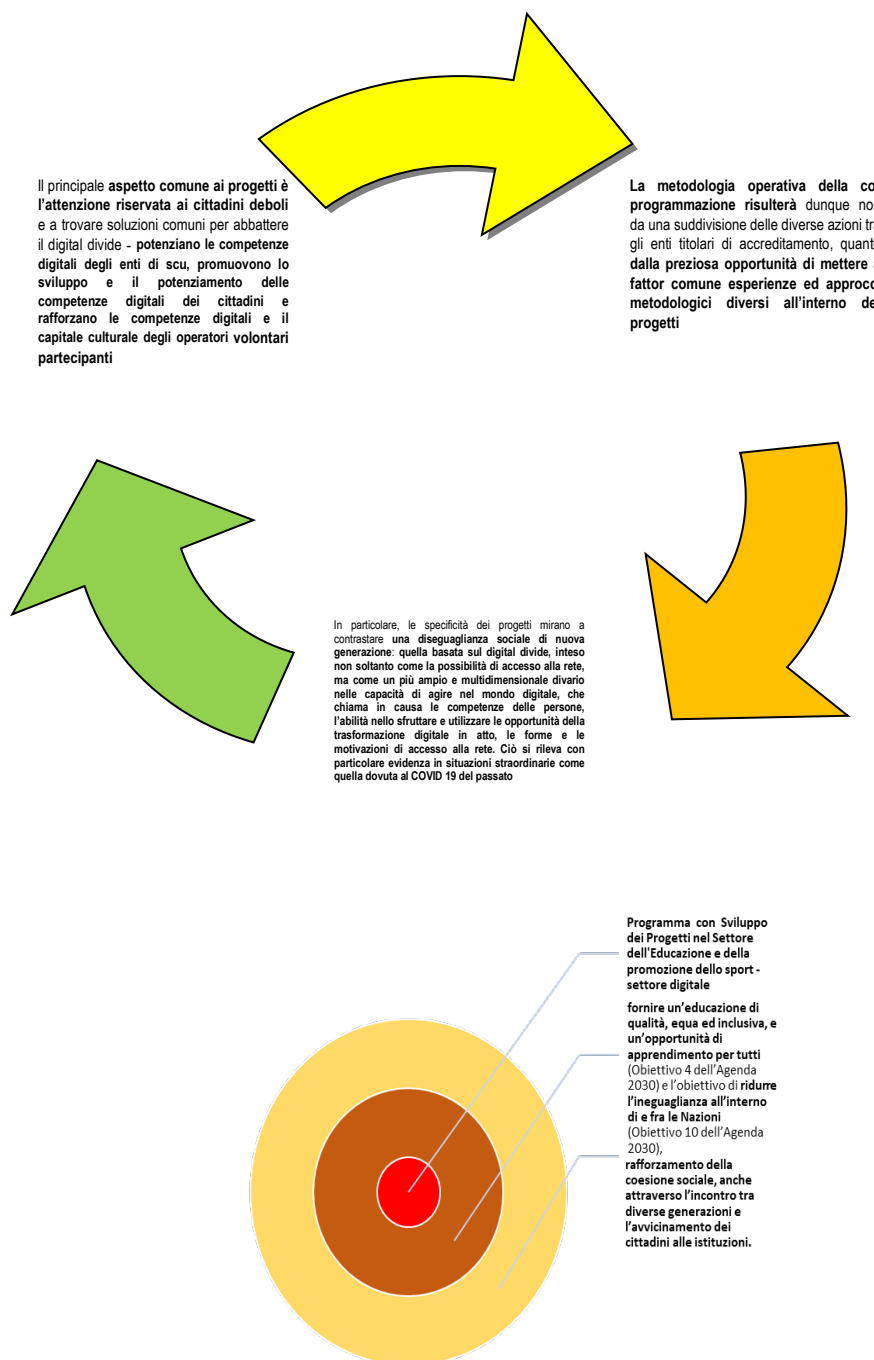


contribuendo così al "rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni" (ambito di azione F)



I progetti presentati **potenziano le competenze digitali degli enti di Scu, e promuovono lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini e rafforzano le competenze digitali e il capitale culturale degli operatori volontari partecipanti** oltreché sostengono l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità e a particolari categorie di persone. I progetti prevedono in comune azioni di tutoraggio e di minori opportunità

Stretta correlazione e coerenza tra PROGRAMMA - OBIETTIVO AGENDA 2030 E AMBITO con i Progetti presentati





APPORTO QUALITATIVO DEI SINGOLI ENTI AL PROGRAMMA

Gli Enti **hanno dato come apporto** nell'ambito della **qualità del programma**

- 1) Formatori specifici di alto profilo sia sulla sicurezza e sia sugli altri settori
 - 2) Olp con esperienza pregressa nel settore
 - 3) Strumenti, aule didattiche, materiale per ogni singolo progetto. Ogni ente nel suo piccolo ha messo in rete risorse strumentali, mezzi come la macchina, oppure materiale didattico o aule di formazione.
 - 4) Le conoscenze sul territorio di professionisti esterni in supporto di ciascun progetto
 - 5) Uno staff per il lavoro di preparazione del programma, elaborazione delle schede progettuali
 - 6) Attività di informazioni più consone al raggiungimento di più utenti e più giovani
 - 7) Tutti gli Enti si impegneranno a pubblicizzare l'intero programma e i rispettivi progetti attraverso le trasmissioni televisive locali e/o le radio locali, pagina facebook dell'Ente e degli Enti partner quotidiani cittadini
- tutti gli Enti si impegneranno a pubblicizzare
Il programma e i rispettivi progetti verranno pubblicati sul sito dell'Ente.

Gli enti convergono di indicare la responsabilità comune nelle scelte strategiche del programma e nelle seguenti attività del programma:

- Gli enti hanno scelto di indicare e **condividere** i seguenti punti salienti del programma ovvero sia **la scelta del titolo del programma e dei progetti**
- **Gli enti hanno scelto di condividere i formatori generali, gli esperti del monitoraggio e i selettori accreditati**
- Gli enti hanno scelto di indicare e **condividere il numero dei volontari** congruo a rispettare la coerenza tra gli obiettivi e le attività scelte e nella durata del programma di 12 mesi
- Gli enti hanno scelto di indicare e **condividere l'indicazione dei settori** di cui all'art 3 del decreto legislativo n.40 del 2017 in cui si realizza il programma e nella indicazione **degli obiettivi riconducibili a quelli di Agenda 2030** delle Nazioni Unite definite nel Piano annuale di riferimento e **nella individuazione dell'ambito d'azione** tra quelli definiti dal Piano annuale di riferimento sulla base del contesto nazionale ed internazionale.
- Gli enti hanno scelto di indicare e **condividere l'identificazione del territorio** nel quale il programma interviene
- Gli enti hanno scelto di indicare e **condividere la modalità di realizzazione dell'incontro/confronto** organizzato dagli enti attuatori del programma di intervento così come specificato nella scheda allegato programma
- Gli enti hanno scelto di indicare e **condividere la scelta di affidarsi a un soggetto terzo per la attestazione delle competenze** e per la descrizione degli standard di qualità.
- Gli Enti hanno scelto di condividere ogni momento di monitoraggio e di verifica interna e di preparare l'evento con tutti gli operatori volontari insieme
- Gli enti hanno scelto di indicare e **condividere** nel programma la scelta di avere **reti costituiti da soggetti operanti sul territorio** che potessero portare un valore aggiunto al programma
- Gli enti hanno scelto di **indicare e condividere le attività di informazione** e la partecipazione di ulteriori **misure specifiche a favore dei giovani con minori opportunità** e la **previsione di un tutoraggio** affidandosi a Ente Terzo
- Gli enti hanno scelto di indicare e **condividere le scelte di individuare modalità e strumenti per aumentare standard qualitativi nell'accessibilità delle informazioni dei ragazzi** e al **supporto dei giovani volontari** durante il servizio mediante azioni di accompagnamento e apprendimento degli operatori volontari
- **Gli enti hanno scelto di condividere attraverso la co-progettazione** sul territorio gli obiettivi del progetto e le attività progettuali identiche/similari per tutti i volontari compresi quelli con minori opportunità economiche

COSTRUZIONE DEL TAVOLO TECNICO DI CO-PROGRAMMAZIONE

In particolare, è prevista:

1. **la costituzione di un Comitato Tecnico di Pilotaggio di Programma** costituito da un referente di ogni Comune/Ente coinvolto e da ogni OLP di progetto. L'obiettivo è monitorare costantemente l'andamento delle attività, pianificare azioni comuni e valutare l'impatto in termini di Rete.



Il comitato si riunirà trimestralmente per valutare l'andamento del Programma e valutare eventuali modifiche in corso d'opera.

2. l'attuazione di un Sistema di Coordinamento e Comunicazione comune, come di seguito esposto e già presentato all'atto dell'Abilitazione della Rete al SCU.

- Comunicazione interna di progetto tra le sedi.

I collegamenti informatici sono garantiti dall'utilizzo di strumenti di cloud storage e condivisione file tra i contatti mail delle sedi e dei responsabili di funzione e operativi. Nello specifico l'Ente adotterà l'utilizzo di Google Drive o Dropbox, che consente l'integrazione con Google Documents per le modifiche on-line ed off-line dei documenti di progetto.

Saranno inoltre utilizzate le funzioni di Google Calendar per la pianificazione temporale condivisa degli incontri e dei compiti di ciascun partecipante.

Gli atti prodotti verranno conservati ed archiviati digitalmente, in formato fruibile, sui server e su spazio cloud del Comune capofila.

- Flusso di circolazione delle informazioni tra le diverse strutture dell'ente in materia di servizio civile universale.

La Comunicazione interna all'Ente avverrà attraverso la creazione di gruppi di messaggistica istantanea, suddivisi per ambito di intervento o livello di coordinamento (gruppo delle sedi, gruppo dei responsabili.). In particolare, con le app di messaggistica istantanea sarà possibile far circolare la comunicazione ordinaria, condividere documenti e bozze di lavoro e coordinare il lavoro del gruppo. Tra gli strumenti preferenziali individuati per tale compito, vi è ad esempio l'app Telegram, che risulta più funzionale in quanto non è collegata esclusivamente all'utilizzo di una SIM e può diventare un comodo strumento di lavoro anche da PC o altri dispositivi, oltre a consentire l'archiviazione in cloud e permettere la compressione dei file di grandi dimensioni.

- Schema decisionale dell'ente in materia di servizio civile universale per input provenienti sia dal Dipartimento, che dal mondo esterno.

Lo schema decisionale prevede la funzione di coordinamento in capo al Coordinatore Responsabile del SCU, il quale è l'interfaccia principale con il Dipartimento e il mondo esterno.

Il coordinatore coinvolgerà in base alla tipologia di comunicazione e di input ricevute, i responsabili di funzione o operativi, o gli OLP e i Responsabili delle sedi.

Provvederà ad organizzare tavoli di coordinamento e incontro quando le comunicazioni e gli input coinvolgono più funzioni o il progetto nel complesso. Per fissare un calendario degli incontri si utilizzerà "doodle"; per discussioni a distanza gli strumenti utilizzati saranno Hangouts o Skype.

I responsabili di funzione e operativi saranno tenuti ad informare il coordinatore di eventuali comunicazioni riguardanti il Servizio Civile Universale e i progetti pervenute direttamente a loro nell'ambito del loro lavoro.

- Strumenti e modalità di comunicazione con l'esterno ed in particolare con il Dipartimento ed il mondo giovanile.

Per la comunicazione con il Dipartimento verranno utilizzate comunicazioni via mail, contatti telefonici e strumenti di cloud storage per la condivisione di file di grandi dimensioni (Google Drive/Dropbox/Wetransfer/AWS-Amazon Web Services). Per la comunicazione con l'esterno, ed in particolare con il mondo giovanile, verranno i Social Network (Facebook, Instagram, Twitter, canale Telegram) che veicoleranno i contenuti pubblicati sui siti internet istituzionali.

Verranno stampate brochure, volantini e manifesti. Verranno create delle mail list e, in prossimità dei bandi, dei sondaggi online volti alla scelta delle azioni progettuali da presentare.

Condizioni strumentali per avvio di una solida co-programmazione e co-progettazione nel servizio civile universale

Per la riuscita di un processo partenariale e per la piena valorizzazione del suo potenziale di innovazione, sono necessarie alcune condizioni strumentali:

un partenariato fondato sul principio di pertinenza: (di fatti nel programma di Servizio Civile Universale abbiamo puntato sulla pertinenza delle azioni, degli obiettivi congiunti delle singole amministrazioni) È la strada per orientare la rappresentanza degli interessi dal piano politico a quello tecnico. Si potrebbe parlare di "interessi competenti". Il connubio tra rappresentatività e competenza è la chiave per una gestione evolutiva dei contenuti progettuali, che non si trincerino sulla difesa di parte di posizioni non mediabili, ma sia aperta all'innovazione.



figure tecniche competenti e specializzate, capaci di condurre la co-progettazione nelle sue componenti strutturali: *(di fatti nel programma di Servizio Civile Universale abbiamo puntato sulla competenze, esperienza delle figure accreditate e non delle singole amministrazioni)* disegno, organizzazione e conduzione del processo di gestione partenariale; analisi e comprensione del contesto territoriale (socio-economico e socio-culturale): tecniche di ascolto, capacità di sintesi e di interpretazione; tecniche di progettazione: passaggio dal livello analitico alla proposta progettuale e sua traduzione nei formati tecnici necessari a impegnare le risorse pubbliche; uso esperto degli strumenti pubblici di gestione delle risorse tecniche ed economico-finanziarie; **analisi di contesto solide, aggiornate e condivise.** La soluzione parte dalla formazione del partenariato pertinente di progetto: il concetto di pertinenza include la capacità di mettere a disposizione del processo conoscenze e informazioni critiche e di qualità. Su questa base non scontata l'analisi deve essere svolta: "ascoltando il territorio", privilegiando la presa diretta sulle realtà di riferimento; combinando e integrando in modo professionale conoscenze di carattere qualitativo e misurazioni quantitative; utilizzando metodologie di benchmark. Le moderne tecniche di analisi (big data e-business intelligence) offrono strumenti particolarmente utili in questo contesto; conducendo l'analisi insieme ai partner come modalità per introdurre nell'analisi un principio di priorità che porti a gerarchizzare gli obiettivi e, di conseguenza, le scelte; **metodi per arrivare a stabilire priorità e chiarezza operativa.** Esistono in letteratura metodi e tecniche di co-progettazione. Alcune sono molto strutturate, scavano in profondità dal lato degli aspetti negativi e dei problemi, richiedono un tempo molto dilatato di discussione, ma hanno poi difficoltà nella fase di chiusura e di identificazione delle azioni.

I processi partenariali devono dialogare con le procedure amministrative. Dalle esperienze emergono alcune proposte possibili di lavoro congiunto tra Amministrazione ed esperti di conduzione di processi/progettisti che consentono di arrivare a un prodotto a un tempo partecipato e amministrativamente difendibile

Da inserire su HELIOS

Sarà previsto un **evento di incontro confronto**, in presenza, organizzato dall'Ente che presenta il programma con tutti gli operatori volontari di Servizio Civile impegnati nei singoli progetti. Tale confronto ha la funzione di far condividere agli operatori volontari il senso del programma nella sua interezza, rafforzare il senso di appartenenza al Servizio Civile Universale inteso come Difesa della Patria, creare occasione di crescita e conoscenza per l'operatore volontario anche per scambiarsi esperienze, di creare un'occasione, fuori dagli schemi abituali, di incontro tra Operatori locali di progetto, altre figure dell'Ente e operatori volontari

L'evento sarà realizzato presso la sede della ASL ROMA 2 PRESSO OSPEDALE PERTINI una volta terminata la Formazione generale e specifica dei progetti. Si intenderà realizzare l'evento **entro e non oltre il sesto mese di attività dalla partenza dei volontari**. La durata dell'evento sarà di una **intera mattinata, dalle ore 8.30/13.30** organizzata con il supporto di tutti i volontari e degli olp e di tutto il personale di riferimento del programma. Saranno invitate le autorità locali e istituzionali, Saranno sicuramente presenti tutte le figure accreditate comprese i responsabili della sicurezza.

L'incontro offre quindi una visione d'insieme dell'intervento, ovvero permette di rileggere l'esperienza individuale di ciascuno all'interno di un singolo progetto alla luce di una dimensione più ampia e pubblica.

Gli inviti saranno inviati via e-mail dall'Ente che presenta il Programma.

Contenuti:

- ✓ Registrazione partecipanti
- ✓ Presentazione della mattinata
- ✓ Breve focus su Agenda 2030
- ✓ Focus sul programma di intervento
- ✓ Lavori di gruppo da parte degli operatori volontari di Servizio Civile sugli obiettivi/attività previste o svolte nell'ambito dei singoli progetti
- ✓ Restituzione in plenaria con dibattito/confronto con operatori volontari di Servizio Civile ed O.L.P.
- ✓ Conclusioni

L'evento/i sarà dedicato principalmente alla conoscenza del programma di intervento e dei progetti per realizzarlo, e allo scambio di esperienze tra i volontari ed ai primi risultati eventualmente raggiunti.

Tale evento ha la funzione di far condividere agli operatori volontari del servizio civile universale il senso del programma nella sua interezza, rafforzare il senso di appartenenza al Servizio civile universale inteso come Difesa della Patria.

Saranno invitate a presenziare l'evento anche le Associazioni locali del terzo settore del territorio e i familiari dei volontari. Saranno inviatati i partner di progetto e di rete.



L'Evento **sarà organizzato in modo da lasciare spazio ai ragazzi di testimoniare la loro esperienza e di condivisione del programma con gli enti e le istituzioni.** Tutte le strumentazioni necessarie da video camere a macchine digitali per fotografare saranno messe a disposizione dagli Enti della rete. Ogni fotografia così come le riprese video sarà scattata previa liberatoria da parte dei volontari o da chi sarà presente agli eventi. La modalità sarà molto smart, pensiamo di realizzare Filmati o altro di simile e saranno comunque organizzati insieme ai ragazzi volontari di servizio civile universale.

Sarà previsto uno o più stand montati all'aperto e gestito interamente dai volontari, dove si intenderà anche proporre dei gadget e magliette ideate dai volontari. Sarà previsto anche qualche momento ludico o di intrattenimento se la giornata e il tempo sereno lo permetteranno. Comunque immaginiamo degli eventi con uno spirito di condivisione e di festa.

L'ente si impegna ad invitare tutte le massime autorità e il Dipartimento delle Politiche Giovanili e del Servizio Civile Universale al singolo evento.

In caso di lockdown o qualora le Autorità competenti dovessero prevedere delle restrizioni agli spostamenti sul territorio nazionale (come avvenuto nel corso dell'emergenza COVID-19), si utilizzeranno i programmi di videoconferenza e le applicazioni a disposizione (Zoom, Skype, Google Meet, Microsoft Team).

Attività di comunicazione e disseminazione

L'attività di **informazione, promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale**, che verrà implementata in fase di attuazione del programma, prevede di pubblicizzare Il Bando di SCU e il **programma di servizio civile universale e i rispettivi progetti** attraverso le **trasmissioni televisive locali e le radio locali**. **Saranno coinvolte le Agenzie di stampa Nazionali e Regionali** (es. Repubblica, Il Sole 24 Ore, Il Tirreno): Comunicati stampa per i media nazionali; Comunicati stampa per i media locali (operazione mirata nell'ambito territoriale del progetto, es: comunale, provinciale, regionale, nazionale)

Per massimizzarne l'impatto e raggiungere nuove fasce di pubblico si **sfrutterà al massimo i canali social e adottare un mix bilanciato di strumenti di comunicazione online e offline**: sito web, workshop, seminari, convegni, comunicati stampa, prodotti audiovisivi e multimediali, eventi pubblici, contatti e reti esistenti.

- L'ente proponente il Programma sarà presente con uno stand o un gazebo nella piazza principale delle sedi coinvolte, previa autorizzazione, permettendo qualche giorno prima della chiusura del bando di dare ulteriori informazioni ai giovani desiderosi di fare domanda.
- Il bando verrà pubblicizzato attraverso i volantini, affissioni su bacheche pubbliche e **quotidiani cittadini e locali e** attraverso la pagina facebook, instagram **dell'Ente e degli Enti partner dei progetti**
- **Saranno organizzati degli sportelli Informagiovani nelle sedi degli enti aperti almeno 2 giorni alla settimana**

L'attività di **informazione sarà poi descritta in un report e inserito sulla pagina dedicata del sito dell'Ente programmatore**

Tipologia di Strumenti utilizzati e iniziative che si intendono adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione

- La **Nomina partner** di programma e di progetto ha predisposto oltre ad una pagina social come Instagram e Facebook, gratuitamente anche un numero di telefono **080.214.61.89** con più operatori per dare informazioni ai candidati durante le fasi della promozione del bando.
- Sarà previsto materiale promozionale pubblicitario (locandine, pieghevoli, manifesti): verrà distribuito il materiale informativo (cartaceo e informatico) a tutti i Centri Giovani e InformaGiovani del territorio locale di ogni sede coinvolta.
- Saranno informati **palestre e pub, parrocchie e gli oratori e le associazioni sportive e culturali** del territorio per intercettare i ragazzi dai 18 ai 28 anni.

I risultati del programma e del progetto di servizio civile universale possono comprendere **risultati concreti** (tangibili), e/o **conoscenze, competenze ed esperienze** che sia gli organizzatori del progetto sia i partecipanti alle attività hanno acquisito (risultati astratti): Prodotti, Metodi, Esperienze, Buone pratiche, Raccomandazioni, Linee-guida.

L'ente **disseminerà i risultati finali verso**

- Interlocutori istituzionali: che richiedono un costante aggiornamento rispetto alle fasi di realizzazione del progetto.



- Cittadini: pur non avendo un interesse diretto ai risultati di progetto, possono comunque trarre vantaggio da esso in termini di qualità di vita, opportunità per il territorio, etc.
- Media: sono strategicamente importanti in quanto sono in grado di amplificare le comunicazioni a loro indirizzate, dando forte risonanza alle azioni di progetto.

Target da raggiungere

Coinvolgimento delle **Università** e delle **Scuole superiori del territorio**: è molto efficace il percorso di sensibilizzazione fatto nelle classi quarte e quinte superiori e nelle sedi universitarie con attività di volantinaggio in prossimità delle sedi stesse, con scambio di informazioni, e occasioni di incontri informali di approfondimento del servizio civile volontario e delle sue opportunità. Coinvolgimento delle **realtà locali del territorio**: Saranno informati **palestre e pub, parrocchie e gli oratori e le associazioni sportive e culturali** del territorio per intercettare i ragazzi che non sono iscritti a scuola o all'Università.

Accessibilità per i ragazzi in termini di facilitazione alle informazioni sull'iter di partecipazione al Servizio civile;

Credendo profondamente nel valore **Universale del servizio civile** si ritiene che le azioni volte all'accessibilità dei giovani alle informazioni sulla partecipazione al servizio civile non possano essere disgiunte dalla promozione dell'esperienza e dei suoi valori e debbano essere permanenti e realizzarsi trasversalmente ad ogni attività dell'Ente.

Le informazioni saranno accessibili per tutti i ragazzi attraverso pagine social come Instagram e Facebook dell'Ente proponente il programma e dei Partner.

La struttura gestionale dell'Ente e di tutti gli enti in partnership con il programmatore sarà strutturata in modo tale da accogliere modello sportello di assistenza per la compilazione della domanda tutti i ragazzi che faranno richiesta di accesso informativo gratuitamente. Saranno organizzati degli sportelli nelle sedi dell'Ente e degli enti coprogrammanti aperti almeno **2 giorni alla settimana**. Interventi della durata di 2 ore presso centri per l'impiego e Istituti Superiori, in particolare nelle classi IV e V delle scuole superiori situate nel territorio di realizzazione del programma e i relativi progetti. Pubblicazione di articoli specifici sul programma e i relativi progetti e sul bando di Servizio Civile Universale sui giornali locali; Si utilizzeranno tutte le strumentazioni informatiche opportune. Ogni ente coprogettante avrà una chat di wap con i suoi volontari e con l'Ente referente coprogrammatore. **Strumenti di disseminazione on line**: siti web, social network, newsletter, riviste on line. Si tratta in alcuni casi di strumenti di comunicazione con migliaia di contatti/iscritti. Saranno organizzate anche attività di disseminazione in presenza, tramite diffusione di un volantino e contatti personali. Ci si concentrerà in particolare su luoghi frequentati da giovani che rientrano nella fascia di età per svolgere il servizio civile, come i centri di aggregazione giovanile del posto. **Ci sarà un numero gratuito dedicato ai volontari 080.214.61.89**

Supporto ai giovani volontari durante il servizio mediante azioni di accompagnamento/confronto da parte degli operatori di riferimento o di eventuali figure specifiche;

Tutti i progetti del programma assicurano l'adozione di una serie di accorgimenti in grado di supportare gli operatori volontari in caso di difficoltà e di offrire spazi di confronto. Gli OLP individuati sono sempre disponibili per un monte ore uguale o superiore alle 10 ore obbligatorie. Questo permette agli operatori volontari di confrontarsi in maniera pressoché quotidiana con la propria figura di riferimento, ponendogli domande e richieste di chiarimento. In tutte le sedi vengono programmate riunioni di monitoraggio ed organizzazione del lavoro almeno quindicinali (e spesso settimanali) alle quali partecipano OLP. Si tratta di momenti fondamentali di verifica del lavoro svolto e programmazione di quello futuro. Durante la formazione generale e specifica viene dato ampio spazio alla discussione in aula, invitando i ragazzi a confrontarsi su eventuali problematiche riscontrate durante il servizio. Inoltre, la piattaforma utilizzata per la formazione a distanza comprende un forum di discussione on line attivabile sia dai formatori che dai discenti tutte le volte che vogliono confrontarsi su un tema specifico. I questionari previsti nel sistema di monitoraggio sono strutturati proprio in modo da permettere ai volontari di esprimere consigli e richieste relative al loro servizio civile. Quando i questionari segnalano criticità, ad esempio nei rapporti con l'OLP, si interviene in maniera tempestiva.

La struttura gestionale dell'Ente programmatore sarà strutturata in modo tale da accogliere modello sportello tutti i ragazzi che faranno richiesta di accesso informativo gratuitamente. Saranno organizzati degli sportelli InformaGiovani nelle sedi dell'Ente aperti almeno 2 giorni alla settimana.



Sarà messo a disposizione da parte di Nomina srl uno psicologo del lavoro e un pedagogo per un supporto relazionale e comunicativo tra i volontari e gli Olp in caso di situazioni conflittuali. Il numero dello sportello sarà **080.214.61.89**

Apprendimento dell'operatore volontario;

L'apprendimento degli operatori volontari sarà costante e monitorato attraverso i sistemi di monitoraggio dell'ente. Gli operatori volontari oltre ad hard skills (competenze tecnico-professionalizzanti) relative alle specifiche attività svolte nell'ambito operativo, avranno la possibilità di apprendere anche soft skills, che saranno peraltro oggetto di uno specifico accertamento e riconoscimento (da parte di **ente esterno titolato**). Durante l'espletamento del servizio i volontari acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale: **competenze di base** (intese come quel set di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, l'occupabilità e lo sviluppo professionale): conoscere e utilizzare gli strumenti informatici di base e conoscere e utilizzare i principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, conoscere la struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc).

Competenze tecniche (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il learning by doing accanto agli Olp e al personale professionale)

Competenze cognitive (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa)

Competenze trasversali sviluppare una comunicazione chiara, efficace e trasparente con i diversi soggetti che a vario titolo saranno presenti nel progetto, saper diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che si potranno presentare, saper affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, saper lavorare in gruppo

Competenze tecnico – professionali: sviluppare una capacità relazionale con la persona in condizione di disagio, maturando adeguate competenze empatiche, di rispetto e di accoglienza, sviluppare competenze di ascolto e comprensione delle persone con difficoltà intellettive, sviluppare capacità di relazione con i giovani nel contesto di gruppo.

Utilità per la collettività e per i giovani.

Il SCU è un'esperienza pubblica che ha ricadute importanti sulla collettività e sui territori. Il programma ha ricadute importanti in termini di utilità per la collettività nel territorio in cui si svolge il programma, quali:

- **incrementare qualitativamente e quantitativamente l'offerta di servizi di supporto ed integrazione sociale** rivolte alle categorie più fragili destinatarie delle singole progettualità; **favorire la sensibilizzazione del territorio attraverso iniziative di testimonianza e confronto aperte alla cittadinanza; favorire la creazione di una rete sociale con gli enti pubblici e privati operanti nel territorio; testimoniare, attraverso l'esperienza del SCU, l'importanza della cittadinanza attiva e dell'impegno sociale dei singoli cittadini.**

Un programma d'intervento di SCU, nella più ampia finalità di difesa della Patria, ha un duplice obiettivo. Quello prioritario consiste **nell'offrire al giovane volontario un'esperienza di cittadinanza attiva**, che rappresenti un momento di crescita personale e professionale. Il **secondo obiettivo è contribuire a realizzare una politica pubblica che produca dei risultati sui territori e sulle comunità locali**, attraverso azioni concrete di cui risultano protagonisti gli operatori volontari. **L'utilità per la collettività è rappresentata in questo senso dalla possibilità di realizzare azioni mirate all'empowerment delle persone, al mantenimento di adeguati livelli di consapevolezza ed autonomia personale e sociale dei soggetti fragili destinatari e all'ampliamento dell'esercizio dei diritti individuali delle persone coinvolte e delle loro reti di supporto e vicinanza.** D'altro lato, per i giovani, Programma e Progetti rappresentano occasione reale di inclusione, orientata a formare hard e soft skills utili in numerosi contesti lavorativi, anche oltre il termine del progetto (outcome e impatto sociale concreto del servizio civile universale) ed al di fuori delle organizzazioni che ne hanno promosso l'attuazione.