



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



REGIONE PUGLIA



Università di Foggia

PNRR – Misura 1.7.2. -Reti di facilitazione digitale

Punto di facilitazione digitale

“Unicampus”

Rete dei servizi di facilitazione digitale

Università degli Studi di Foggia

Piano Attuativo

INDICE

1. Premessa	3
1.1. Stato dell'arte	3
2. Prototipo di punto di facilitazione digitale	5
2.1. Obiettivi e specifiche	5
2.2. I servizi	6
2.3. Il facilitatore digitale.	7
2.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche	8
3. Descrizione del progetto di facilitazione digitale presso l'universita' degli studi di foggia.	9
3.1. Caratteristiche e obiettivi del progetto	9
3.2. Popolazione destinataria	10
4. Piano progettuale di dettaglio	11
4.1. Predisposizione delle azioni sul territorio	11
4.2. Definizione e realizzazione delle attività	11
4.3. Articolazione temporale del progetto	12
4.4. Costi del progetto	12
4.5. Attività di monitoraggio e rendicontazione del progetto	13
4.6. Riferimenti del progetto	13

1. PREMESSA

Il 21 giugno 2022 la Conferenza delle Regioni ha approvato il piano presentato dal Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri sulla misura 1.7.2 del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) dedicata allo sviluppo della Rete dei Servizi di facilitazione digitale, ufficializzando l'avvio operativo del progetto. L'obiettivo è di creare 3.000 punti di facilitazione su tutto il territorio nazionale per accrescere le competenze e l'inclusione digitale di oltre 2 milioni di cittadini italiani entro il 2026.

In Puglia, con la deliberazione della Giunta Regionale del 7 novembre 2022, n. 1526 è stato approvato lo schema di accordo di collaborazione ex art. 15 della L. n. 241/90 tra la Regione Puglia e la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la Trasformazione Digitale, corredato del relativo Piano Operativo regionale denominato "La facciamo facile?" che prevede, come target da raggiungere entro il 30 giugno 2026, l'attivazione di 231 punti di facilitazione digitale su tutto il territorio regionale con il coinvolgimento di circa 183.000 cittadini partecipanti alle iniziative di formazione erogate dai suddetti centri.

1.1. STATO DELL'ARTE

L'Italia sconta storicamente un ritardo considerevole nell'ambito della alfabetizzazione digitale della popolazione, soprattutto in confronto con gli altri Paesi europei e questo è uno dei principali limiti per un proficuo sviluppo economico del Paese. Per l'[edizione 2022](#) dell'Indice di Digitalizzazione dell'Economia e della Società (DESI - Digital Economy and Society Index), l'Italia si colloca al 18° posto fra i 27 Stati membri dell'UE. Per quanto riguarda il capitale umano, l'Italia si colloca al 25° posto su 27 paesi dell'UE: solo il 46% delle persone possiede perlomeno competenze digitali di base, un dato al di sotto della media UE che si attesta al 54%. Il divario rispetto alla media UE è più ridotto quando si tratta di persone in possesso di competenze digitali superiori a quelle di base (23% in Italia rispetto al 26% nell'UE). Poiché l'Italia è la terza economia europea per dimensioni, i progressi che essa compirà nei prossimi anni nella trasformazione digitale saranno cruciali per consentire all'intera UE di conseguire gli obiettivi del decennio digitale per il 2030. Proprio per questo motivo, tra gli obiettivi di [Italia Digitale 2026](#), la strategia per il digitale del PNRR, c'è quello di colmare tale divario e portare almeno al 70% la percentuale di italiani con competenze digitali di base.

Secondo la Strategia nazionale per le competenze digitali, un fattore chiave di intervento per il raggiungimento di questi obiettivi è, infatti, lo sviluppo e il potenziamento della Rete dei servizi di facilitazione digitale sul territorio, nella convinzione che, se la formazione di competenze digitali è ineludibile per lo sviluppo sostenuto di una società attiva del XXI secolo, allora il territorio, i quartieri, le comunità locali e gli spazi pubblici devono prioritariamente accogliere servizi di assistenza per chi ha bisogno di supporto per godere dei propri diritti (servizi, informazioni, partecipazione), anche attraverso reti di punti di accesso pubblici assistiti, presidi di facilitazione digitale, e favorire l'inclusione sociale con e per l'utilizzo dei servizi digitali.

L'intervento previsto dalla misura 1.7.2 del PNRR è mirato alla realizzazione di "Centri di facilitazione digitale", intesi quali punti di accesso fisici, solitamente situati in luoghi di accesso pubblico (sportelli di erogazione servizi al cittadino, biblioteche, scuole, URP, URP/CUP, CPI, CAF ecc) o all'interno di spazi/centri di aggregazione socio-culturale,

per fornire servizi di assistenza ed alfabetizzazione digitale a favore dei cittadini, al fine di contrastare il divario digitale ed incrementare la percentuale di popolazione in possesso delle competenze digitali di base.

Con il progetto “UNICAMPUS” - Rete dei servizi di facilitazione digitale si punta a creare una sinergia strutturale tra gli interventi volti allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini al fine di garantire l’inizio di un percorso di alfabetizzazione digitale del Paese 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. Il fine ultimo è quello di consentire loro un approccio consapevole alla realtà digitale e alla equa fruizione dei servizi online offerti dalle amministrazioni pubbliche.

Il Sistema Bibliotecario dell’Ateneo di Foggia, grazie al Progetto OASI, finanziato dal Fondo sociale Europeo e dalla Regione Puglia Fesr-Fse 2014/2020 - ha potenziato le sue strutture e i suoi servizi e si è aperto all’intera cittadinanza foggiana, con la creazione di cosiddette “Oasi” della conoscenza, ovvero “Open Access” costituiti da reti di cooperazione bibliotecaria (SBN, NILDE per lo scambio di documenti) che raccolgono i contributi di studenti, studiosi di tutto il mondo, soggetti svantaggiati, professionisti, per costruire vere e proprie community libraries. Il progetto prevede:

- ✓ la creazione di spazi “amichevoli”, con allestimenti adeguati all’interno dell’ex palestra di Via Mazzei (ex via Galliani) piuttosto che presso gli spazi open della Biblioteca di Aera Umanistica, per rendere le biblioteche user-friendly, oltre che dotate di nuovi arredi ed attrezzature;
- ✓ il riassortimento e accessibilità massima al catalogo bibliotecario, promuovendo il digital lending facilitando lo studio attraverso l’utilizzo degli e-book.

Per tali ragioni e scopi, il progetto OASI è stato apprezzato dalla Regione Puglia, che ne ha riconosciuto la qualità e gli obiettivi d’interesse pubblico in esso contenuti, ammettendolo al finanziamento dell’Avviso Pubblico POR Puglia 2014-2020 - “Smart in Puglia Community Library”.

In data 14/02/2024, si è svolto on-line un incontro tra Regione Puglia – Sezione Trasformazione Digitale e Università degli Studi di Foggia - Responsabile della Direzione Ricerca, Alta Formazione, Internazionalizzazione e Terza Missione volto a verificare il reciproco interesse ad attivare forme di collaborazione per la realizzazione di comuni obiettivi nell’ambito dell’accrescimento delle competenze digitali di cittadini, famiglie e studenti. Nel corso di tale incontro l’Università degli Studi di Foggia ha manifestato l’interesse a contribuire alla realizzazione della Misura di che trattasi, con l’attivazione di un punto di facilitazione digitale, in modalità fissa presso la seguente sede: Università di Foggia e/o i seguenti spazi, ubicati presso Palazzo Ateneo (Sala Vincenzo Costantini), Via Gramsci n. 89/91.

Lo spazio sopra indicato è ritenuto pertanto luogo/luoghi idoneo/i ad accogliere un punto di facilitazione digitale, quanto possiedono tutte le caratteristiche indicate nel paragrafo 1.1. e 2.10 del Piano operativo di cui alla richiamata deliberazione della Giunta Regionale n.1526/2022.

2. PROTOTIPO DI PUNTO DI FACILITAZIONE DIGITALE

2.1.OBIETTIVI E SPECIFICHE

Il progetto “UNICAMPUS” - Rete dei servizi di facilitazione digitale si propone come azione di sistema per sostenere efficacemente l'inclusione digitale, realizzando una nuova opportunità educativa rivolta a giovani e adulti, che mira a sviluppare:

- le competenze digitali di base richieste per il lavoro;
- la crescita personale;
- l'inclusione sociale;
- la cittadinanza attiva;

come definite nel quadro di riferimento europeo per le competenze digitali dei cittadini ([DigComp](#)). Il fine ultimo dell'intervento è rendere la popolazione target competente e autonoma nell'utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando un uso consapevole della rete e fornendo gli strumenti per beneficiare appieno delle opportunità offerte dal digitale.

Grazie ai servizi forniti dai punti di facilitazione digitale, descritti nel paragrafo 2.2, i fruitori vengono accompagnati e formati, sulla base delle loro specifiche esigenze e competenze di partenza (e seguendo l'approccio incrementale di apprendimento disegnato da [DigComp](#) rispetto alle sue aree di competenza), al progressivo utilizzo autonomo e consapevole:

- di Internet e delle tecnologie digitali (ad esempio come temi come la protezione dei dati personali e la verifica dell'autenticità delle Informazioni);
- dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili online (come ad esempio quelli relativi all'identità digitale, all'anagrafe e allo stato civile - inclusi i certificati online, alla piattaforma notifiche, ai servizi sociali ed educativi, ai servizi sanitari e al fascicolo sanitario elettronico, ai servizi di mobilità, alle piattaforme di partecipazione);
- dei principali servizi digitali privati (come ad esempio quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all'utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea).

Particolare attenzione viene prestata all'adozione di modelli di apprendimento differenziati per età. I modelli tradizionali che si concentrano solamente sull'apprendimento dei giovani non sono altrettanto efficaci quando applicati alla formazione degli adulti.

La chiave è portare gli adulti in un luogo di apprendimento attivo, applicando metodologie didattiche mirate per età e profilo di utilizzo dei servizi online e offline, e quindi in tal senso considerare le specificità relative a concetto di sé, esperienza di utilizzo, disponibilità ad apprendere nuovi concetti e strumenti, orientamento all'apprendimento e motivazione interna. Pertanto, il punto di facilitazione attua una didattica dove i fruitori diventano il centro dell'apprendimento, attivamente coinvolti nel proprio percorso di formazione in un modo personalmente significativo.

Nello specifico:

- le nozioni sono apprese principalmente in modalità di autoapprendimento, in quanto le competenze cognitive di base (ascoltare e memorizzare) possono essere attivate in autonomia;

- l'applicazione di quanto appreso avviene prevalentemente in presenza, con supporto e affiancamento del facilitatore digitale, con eventuale affiancamento di canali online, in quanto l'attività necessita l'attivazione di competenze cognitive più elevate (comprendere, valutare e creare) per applicare quanto appreso e risolvere problemi pratici.

Inoltre, l'iniziativa mira ad un apprendimento attivo di tipo "learning by doing" per un'acquisizione di competenze più pratica e riflessiva, anche favorendo l'attivazione della partecipazione dei cittadini in ambito di co-design, validazione e monitoraggio dei servizi digitali.

Utilizzando l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti mentre i facilitatori massimizzano l'efficacia delle interazioni faccia a faccia utilizzando le risorse disponibili online e verificando la comprensione e l'acquisizione delle competenze, avvenuta anche in modo autonomo, da parte dei cittadini-fruitori dei servizi del punto.

2.2. I SERVIZI

Le attività che caratterizzano il presidio di facilitazione digitale e che si basano sul quadro europeo [DigComp](#) sono, a titolo indicativo ma non esaustivo:

- assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione) in presenza (prevalentemente), ovvero da remoto, erogata su prenotazione telefonica, on-line o a sportello;
- formazione on-line, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona, attraverso l'accesso di materiali realizzati ad hoc per i soggetti destinatari del progetto;
- formazione di gruppi a cui proporre la fruizione (in presenza e con canali online) di micro-corsi dedicati;
- assistenza nella richiesta di rilascio e/o utilizzo di SPID, ovvero sistema pubblico di identità digitale, necessario per accedere a molti servizi della pubblica amministrazione;
- supporto per l'utilizzo della CIE.

Queste le tipologie di servizi saranno erogati negli spazi disponibili presso gli spazi disponibili nella **Sala Vincenzo Costantini del Palazzo Ateneo dell'Università di Foggia presso, sito in Via A. Gramsci n. 89/91, di proprietà dell'Università degli Studi di Foggia**, secondo il seguente calendario settimanale orario, compatibilmente con orario di apertura al pubblico, attraverso personale dedicato che potrà, anche in back office, gestire le prenotazioni e l'assistenza, garantendo le 24 ore minime settimanali di presidio, come da requisito originario del progetto:

- **dal Lunedì al Venerdì - dalle ore 08:30 alle ore 13:30.**

Il calendario settimanale di distribuzione degli orari in cui viene erogata l'attività di facilitazione sarà in modalità mista, sia in presenza che online, garantendo in ogni caso la prevalenza delle ore di facilitazione in presenza su quella da remoto con **almeno 15 ore settimanali di facilitazione in presenza.**

2.3. IL FACILITATORE DIGITALE.

Il facilitatore digitale sarà un mediatore fra le richieste e i fabbisogni di cittadine e cittadini e i processi di digitalizzazione in atto nella società e nella pubblica amministrazione.

Quest'ultimo si occuperà di individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento. Il ruolo del facilitatore digitale è quindi, in primis, quello di verificare i fabbisogni di competenza individuali e di partecipare alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale.

I facilitatori sosterranno i cittadini nell'utilizzo delle nuove tecnologie affinché diventino "competenti e autonomi" nell'utilizzo di internet e dei servizi, abilitando un uso consapevole della rete. Saranno impegnati nelle seguenti attività di supporto, ad esempio:

- educeranno i cittadini ad un utilizzo autonomo e consapevole del web e delle tecnologie digitali (ad esempio su temi come la protezione dei dati personali e la verifica dell'autenticità delle informazioni);
- promuoveranno e faciliteranno l'utilizzo dei servizi pubblici online, per esempio la creazione di un'identità digitale, anagrafe, stato civile, fascicolo sanitario elettronico e prenotazione di visite mediche, l'iscrizione ad un istituto scolastico o ad un corso online, servizi di mobilità, piattaforme di partecipazione/cittadinanza attiva;
- forniranno un sostegno nell'utilizzo dei servizi digitali offerti da privati e dal terzo settore, ad esempio quelli relativi alle videoconferenze, gli acquisti di prodotti e servizi, la formazione, l'utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea e servizi associativi messi a disposizione dagli organismi no-profit partecipanti al progetto.

I facilitatori contribuiranno direttamente ed attivamente al raggiungimento dei Target e Milestone regionali della Misura PNRR di che trattasi, tramite la registrazione dei cittadini utenti unici, raggiunti dai servizi di facilitazione all'interno dell'apposito Sistema Informativo denominato '**FACILITA**', messo a disposizione del Dipartimento per la Transizione Digitale.

L'individuazione dei facilitatori digitali avverrà nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani.

Il Punto di facilitazione digitale sarà dotato di **2 facilitatori digitali**, che potranno anche alternarsi in presenza/da remoto, come ritenuto più consono a soddisfare il flusso di utenze/cittadini che fruiscono dei servizi bibliotecari e/o che partecipano alle numerose iniziative che si organizzano presso l'Università degli Studi di Foggia durante tutto l'anno.

Possono assumere il ruolo di facilitatore digitale:

- studenti collaboratori contrattualizzati ad hoc dall'Università degli Studi di Foggia ai sensi dell'art.11 del Lgs. 68/2012;
- lavoratori dipendenti a tempo determinato, contrattualizzati ad hoc dall'Università degli Studi di Foggia per l'esclusivo svolgimento di tale servizio e nel rispetto dei succitati principi ed obiettivi trasversali del PNRR);
- consulenti/collaboratori esterni (contrattualizzati ad hoc dall'Università degli Studi di Foggia per l'esclusivo svolgimento di tale servizio e nel rispetto dei principi trasversali del PNRR);
- personale messo a disposizione da società di servizi /operatori economici affidatari di tale servizio di facilitazione nel rispetto dei principi trasversali del PNRR
- volontari, collaboratori, operatori o enti del terzo settore, cui affidare la gestione del punto di facilitazione;

- eventuali volontari del Servizio Civile Universale o Digitale.

I facilitatori potranno anche essere coordinati/affiancati da dipendenti di ruolo dell'Università degli Studi di Foggia che prestano la loro attività lavorativa negli stessi locali dove verrà installato il punto di “facilitazione digitale”. In tal caso, ai sensi della Circolare MEF 4/2022, non sarà possibile finanziare o esporre in rendicontazione nell'ambito di tale Misura PNRR i costi del personale interno, nonché dal personale dipendente della ditta che gestisce i servizi bibliotecari.

2.4.ASPETTI LOGISTICI E ATTREZZATURE TECNOLOGICHE

Il punto di facilitazione digitale, di tipo fisso sarà collocato presso la Sala Vincenzo Costantini dell'Palazzo Ateneo, di proprietà dell'Università di Foggia, ubicata a Foggia in Via Gramsci n. 89/91.

Si tratta di uno spazio di lavoro condiviso con altre persone (*open space*), all'interno di una struttura attrezzata ed organizzata, frequentata da diverse tipologie di utenti indipendenti (Personale, Studenti, Dottorandi, ecc.). L'area, sita a piano terra del Palazzo Ateneo è stata recentemente ristrutturata come area di coworking (mq 600), di una vera propria community lavorativa, organizzata per favorire la convivenza di diverse persone e che stimoli la produttività. È organizzata per favorire la convivenza di diverse persone, con arredi, postazioni informatizzate, accesso disabili, impianti di condizionamento clima, con servizi igienici in prossimità dell'area, compatibili con erogazione dei servizi di facilitazione nei confronti di utenti esterni e cittadinanza.

Lo spazio sopra indicato risulta non dotato di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività di facilitazione da erogare. Ovvero, dotate di webcam, cuffie, microfono e accesso a un dispositivo di scansione e stampa. Pertanto occorre acquisire postazioni/pc e/o altri dispositivi tecnologici. Tuttavia, l'area individuata presenta arredi idonei e una connessione internet con velocità conforme agli attuali standard tecnologici (velocità minima garantita 30 Mbps) ed è composto da almeno due postazioni (non necessariamente fisse, quindi allestite con dispositivi mobili tipo notebook o tablet).

3. DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI FACILITAZIONE DIGITALE PRESSO L'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI FOGGIA.

3.1. CARATTERISTICHE E OBIETTIVI DEL PROGETTO

Gli obiettivi qualitativi generali del progetto regionale sono:

- qualificare 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, ossia quello basato sulle modalità di fruizione delle tecnologie digitali;
- favorire l'accesso alle tecnologie e ai contenuti veicolati in rete, garantendo il rispetto del diritto prioritario di cittadinanza digitale, diritto di accesso alla rete per tutti senza estromettere la popolazione economicamente, culturalmente e/o socialmente svantaggiata che rischia ancora oggi l'esclusione dal mondo digitale;
- diffondere e promuovere l'offerta dei servizi online della PA (tra cui anche quelli offerti dall'Ateneo alla propria utenza), facilitando e sostenendo l'accesso, orientando gli utenti, mediando rispetto ai contenuti e alle interfacce;
- rimuovere e prevenire gli ostacoli che di fatto impediscono la piena parità di accesso alle informazioni e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, tenendo conto in particolare delle situazioni di disabilità, disagio economico e/o sociale e diversità culturale, attraverso l'educazione all'uso consapevole della rete e degli strumenti.

3.2. POPOLAZIONE DESTINATARIA

Possedere un “pacchetto smart” di competenze digitali rappresenta, oggi, parametro indispensabile per l'inclusione sociale, economica, culturale, relazionale delle persone. Sulla base dell'analisi di contesto e dei dati Istat di riferimento, sono di seguito indicati i destinatari del progetto, articolando, secondo le specificità territoriali, la popolazione da coinvolgere e formare, con particolare riferimento alla popolazione a rischio di esclusione digitale.

Nel 2006, a tal proposito, il Parlamento e il Consiglio europeo hanno inserito nelle loro Raccomandazioni anche la digital competence fra le otto competenze ritenute essenziali per la “cittadinanza attiva”.

Nell'era digitale, dunque, il delicato confine fra cittadinanza in senso formale e cittadinanza in senso sostanziale va ridefinito e ricollocato all'intersezione fra tre elementi imprescindibili:

- la possibilità di accedere alle Ict - Information and communication technologies (Digital Inclusion);
- la possibilità di apprendere l'uso (Digital Skills);
- l'acquisizione di capacità di discernimento (Digital Competence) per un uso consapevole e responsabile delle ICT.

Sulla base dell'analisi di contesto e dei dati Istat di riferimento, sono state individuate le seguenti categorie di destinatari del progetto tenendo conto delle specificità territoriali e del livello di digitalizzazione della popolazione da coinvolgere e formare, definendo per ciascuna un obiettivo specifico da raggiungere:

- **Giovani (fascia di età 18-25):** acquisire maggiore consapevolezza dell'importanza della competenza digitale per le professioni del futuro ed in generale per la creazione di opportunità in ambito lavorativo e personale. I giovani hanno inoltre necessità di sviluppare un forte senso critico rispetto all'uso delle tecnologie della società dell'informazione (TSI) per essere in grado di valutare al meglio le informazioni e proteggere i dati personali, anche al fine di prevenire i rischi di violazione e situazioni di disagio;
- **Adulti (25-65):** utilizzare le potenzialità delle TSI (*Tecnologie della Società dell'Informazione*) per il soddisfacimento di bisogni e necessità emergenti dalla vita quotidiana personale e lavorativa, attraverso l'uso maggiore e più evoluto di dispositivi mobili e dei servizi online, nonché per acquisire strumenti e conoscenze per gestire l'uso di internet in famiglia;
- **Anziani (Over 65):** promuovere l'uso delle tecnologie da parte delle persone che ancora non accedono al web attraverso attività di alfabetizzazione digitale di primo livello per garantire loro il diritto alla cittadinanza digitale e di accesso all'informazione. Gli anziani sono inoltre interessati ad ampliare lo spettro di utilizzo delle TSI ai dispositivi mobili ed all'uso di servizi online.

Considerando che ogni punto deve garantire mediamente, per il raggiungimento dell'obiettivo regionale, la facilitazione digitale nei confronti di almeno 800 cittadini unici, con il presente progetto si intende contribuire alla facilitazione di almeno 800 cittadini.

4. PIANO PROGETTUALE DI DETTAGLIO

4.1. PREDISPOSIZIONE DELLE AZIONI SUL TERRITORIO

Le azioni prevedono le seguenti attività:

M1 – Attività propedeutiche all’attivazione dei punti

Attività 1: Formalizzazione e Trasmissione del Piano Attuativo 1.7.2. c/o Università degli Studi di Foggia - stipula Accordo di collaborazione ex art.15 L.241/1990 ss.mm.ii.

Attività 2: Affidamento servizi di facilitazione

Attività 3: Individuazione dei facilitatori digitali

M2- Attivazione punti di facilitazione digitale

Attività 1: Un punto di facilitazione attivato

M3- Cittadini raggiunti

Attività 1: 60% di 800 Cittadini unici raggiunti (480)

Attività 2: 100% di 800 Cittadini unici raggiunti (800)

4.2. DEFINIZIONE E REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Nel seguente capitolo verranno riportate le modalità con i quali si intendono prendere in carico gli utenti per la facilitazione.

Nel dettaglio il punto di facilitazione digitale guiderà gli utenti nella realizzazione delle seguenti attività, che:

- Impostazioni base smartphone (Livello luminosità, rotazione automatica, disattivare le notifiche, gestione rubrica, sfondi e widget, App Store, dati mobili, wi-fi, bluetooth);
- Impostazioni base e-mail (creazione account, creazione e invio e-mail, consultazione posta elettronica, invio file grandi dimensioni);
- Social network e privacy (creazione account, gestire visibilità foto e post, taggare un utente, netiquette);
- PA digitale (SPID, CIE, PagoPA, App IO, PEC);
- Gestione App conti online (Banca, Posta);
- Protezione e recupero dati (backup smartphone, Google foto, backup WhatsApp);
- Servizi cloud (Google Drive, Dropbox, One Drive);
- Organizzare i file di pc/smartphone (cartelle, file manager);

- App messaggistica (funzionamento e differenze tra app -Whatsapp, Telegram, Messenger-, utilizzo emoticon);
- App videoconferenze (funzionamento e differenze tra app -Google Meet, Microsoft Teams, Zoom, Jitsi Meet-, webinar e corsi online).

Queste tipologie di servizi saranno erogate presso gli spazi individuati secondo il calendario orario settimanale sopra indicato, attraverso personale dedicato che potrà, in back office, gestire prenotazioni e l'assistenza (telefonica, via mail ecc.), garantendo le 24 ore minime settimanali di presidio come da requisito originario del progetto. L'attività di facilitazione potrà essere quindi erogata in modalità mista, sia in presenza che online, garantendo in ogni caso la prevalenza delle ore di facilitazione (minimo 15 ore settimanali) in presenza su quella da remoto.

Il punto di facilitazione sarà attivato entro il 30/04/2024 e il termine ultimo per il conseguimento del target assegnato (800 cittadini unici) è fissato al 31/12/2025.

4.3. ARTICOLAZIONE TEMPORALE DEL PROGETTO

Lo svolgimento del progetto, di cui sono descritte le attività al capitolo 4.1 del presente piano di attuazione e di cui è riportato il cronoprogramma più avanti in questo capitolo, prevede il raggiungimento delle seguenti **milestone e target del progetto** entro il periodo indicato.

Lo svolgimento del progetto del presente piano operativo avverrà secondo il seguente cronoprogramma:

Tabella 1: Milestone di progetto

Milestone di progetto	Scadenza (mm/aa)
M1 - Attività propedeutiche all'attivazione del punto	05/2024
M2 - Attivazione punti di facilitazione digitale	06/2024
M3.1 - Cittadini raggiunti – 60% di 800 Cittadini unici raggiunti	12/2024
M3.2 – Cittadini raggiunti – 100% di 800 Cittadini unici raggiunti (800)	12/2025

I target di progetto sono definiti sulla base del modello distributivo di cui al Piano Operativo regionale, a sua volta elaborato nel rispetto al target europeo relativo al numero di cittadini destinatari dell'attività.

4.4. COSTI DEL PROGETTO

In attuazione del Presente Piano Operativo, le risorse assegnate per complessivi 40.000,00 sono ripartite secondo il seguente Quadro economico.

Voci del piano operativo	2024	2025	2026	TOT
Formazione / Facilitazione	16.000,00	18.000,00	4.000,00	38.000
Attrezzature – dotazioni tecnologiche	2.000,00	-	-	2.000
TOTALE	18.000,00	18.000,00	4.000,00	40.000,00

4.5. ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE DEL PROGETTO

In attuazione degli Artt.6, punto J e 8 dell'Accordo ex Art.15 Legge 7 Agosto 1990, n.241 per la realizzazione della misura 1.7.2 "Rete dei Servizi di Facilitazione Digitale" tra la Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale e Regione Puglia, l'Università degli Studi di Foggia, individuata quale soggetto sub-attuatore del Piano Operativo regionale tramite sottoscrizione di specifico Accordo di collaborazione, assicura che l'invio delle informazioni necessarie per la rendicontazione delle attività tramite l'alimentazione del sistema informativo 'REGIS', nonché quelle relative al conseguimento dei milestone e target definiti nel Piano Operativo raccolte tramite il sistema di monitoraggio 'FACILITA', verranno fornite nei tempi e modalità stabilite dal citato Accordo/Disciplinare.

4.6. RIFERIMENTI DEL PROGETTO

In attuazione del Modello di aggregazione di rete descritto al paragrafo 2 del Piano Operativo regionale, si indicano di seguito i riferimenti del responsabile/coordinatore del progetto, quale referente unico nei rapporti con la Regione Puglia per l'attuazione dell'iniziativa.

GRUPPO DI LAVORO

Responsabile Progetto – Unico referente del soggetto sub-attuatore:

Dott. Stefano Iorio - Area Terza Missione e Grandi Progetti dell'Università degli Studi di Foggia.

Responsabile del Punto di Facilitazione Digitale:

Dott. Sandro Stallone

Collaboratori Amministrativi:

- Cristina Di Letizia
- Luigi Marchitto