

## **-\*Allegato 3A - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia**

### **ENTE**

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

|                                                 |
|-------------------------------------------------|
| UNIONE COMUNI MODENESI AREA NORD Codice SU00205 |
|-------------------------------------------------|

### **CARATTERISTICHE DEL PROGETTO**

- 2) *Titolo del progetto (\*)*

|                                     |
|-------------------------------------|
| DIGIFE: cittadini nell'era digitale |
|-------------------------------------|

#### **Settore E 16 Educazione e promozione dei diritti del cittadino**

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

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

##### **Contesto territoriale**

Il progetto sarà realizzato nel territorio della provincia di Ferrara caratterizzato da una rete di servizi pubblici estesa e capillare, erogati dal Comune e dall'Azienda USL di Ferrara in sinergia con il Terzo Settore. Ferrara, fra tutti i comuni emiliano-romagnoli, è il capoluogo che ha maggiormente migliorato nel 24-25 l'indicatore DESIER nella sua categoria, che misura le azioni in ambito di alfabetizzazione digitale rivolte ai cittadini, ha ricevuto un riconoscimento nell'ambito del premio regionale Agenda Digitale 2025 e ottenuto il Premio Anci Innovazione e Sviluppo 2025; le Aziende Sanitarie Ferraresi, in tema supporto alla digitalizzazione delle fasce di popolazione fragile, si sono aggiudicate il Premio Forum PA edizione 2025 - settore PA aumentata ed il premio nazionale Welfare Oggi del Forum Non autosufficienza. Inoltre tra i principali progetti che hanno premiato Ferrara, ci sono quelli incentrati sull'inclusione digitale con il PNRR "Digitale Facile". **Tuttavia, persistono disuguaglianze di accesso ai servizi legate a fattori anagrafici, economici, digitali e culturali, che impongono un costante investimento in prossimità, innovazione e inclusione.**

Il progetto vede coinvolti **Comune e AUSL di Ferrara per** consolidare questi risultati e potenziare le competenze dei cittadini, per abbattere le disuguaglianze e rendere la pubblica amministrazione più inclusiva e più vicina alle persone.

##### **Bisogni**

**Proseguire l'attività di educazione e informazione al cittadino per incentivare l'uso dei servizi digitali, in particolare all'uso della Carta d'Identità Elettronica (CIE)**, diventato prioritario a causa di importanti scadenze normative e dell'evoluzione dei servizi digitali nazionali. A partire dal 3 agosto 2026 (Regolamento (UE) n. 1157/2019, tutte le carte d'identità cartacee cesseranno di essere valide come documento di riconoscimento, indipendentemente dalla scadenza indicata. La CIE diventerà, al fianco della Tessera Sanitaria - Carta Nazionale dei Servizi (CNS), il principale strumento di identità digitale, con

una transizione completa che vedrà lo SPID gradualmente sostituito entro la fine del 2026. CIE e CNS saranno la chiave di accesso e di autenticazione rilasciata dallo Stato per l'accesso ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni sia in Italia che nei Paesi dell'Unione Europea.

| Risultato atteso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Indicatori ex ante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creazione e diffusione di una "cultura digitale" per garantire l'accesso ai servizi a tutta la cittadinanza e offrire servizi chiari, trasparenti e facili da usare; promuove un'effettiva partecipazione dei cittadini alla vita pubblica e della comunità locale, al fine di avvalersi, attraverso l'uso di strumenti digitali, delle opportunità e delle informazioni necessarie ad esercitare i propri diritti. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero formati comunicativi innovativi: 0</li> <li>• Numero comunicati stampa: 6</li> <li>• Numero post contenuti per social: 6</li> <li>• Numero campagne comunicative social: 0</li> <li>• Sezione web dedicata ai servizi digitali: 0</li> <li>• Accessi sezione web dedicata ai servizi digitali: 0</li> <li>• Numero questionari somministrati per la rilevazione dei bisogni digitali in particolare delle persone fragili (stranieri e over 70): 0</li> </ul> |

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

Il progetto è rivolto alla comunità provinciale ferrarese, rappresentata nella tabella a seguire

| Fasce di età         | 0-14   |        | 15-34  |        | 35-64   |        | > 65   |        | Totale  |         |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|
|                      | M      | F      | M      | F      | M       | F      | M      | F      | M       | F       |
| Provincia di Ferrara | 17.550 | 16.779 | 32.265 | 28.850 | 72.144  | 73.065 | 43.386 | 55.573 | 165.345 | 174.267 |
| Totale complessivo   | 34.329 |        | 61.115 |        | 145.209 |        | 98.959 |        | 339.434 |         |

Fonte: Comuni d'Italia

Al 1° gennaio 2025, la popolazione della provincia di Ferrara conta **339.434 residenti e si registra** un lieve calo dello **0,02%** rispetto all'anno precedente, confermando un trend di denatalità che potrebbe portare a una perdita di oltre 15.000 residenti nei prossimi 25 anni.

L'indice di vecchiaia per la provincia di Ferrara è **288,3** anziani ogni **100 giovani**.

Gli stranieri residenti in provincia di Ferrara al 1° gennaio 2025 sono **38.780** e rappresentano l'11,4% della popolazione residente.

Persone over 70 e stranieri rappresentano pertanto le fasce di popolazione che richiedono maggiormente un supporto.

Il progetto, inoltre, ha come destinatari i giovani operatori volontari coinvolti in un percorso di potenziamento delle proprie competenze digitali a supporto **dei cittadini coinvolti in attività di educazione digitale: gli operatori volontari svolgeranno inoltre una attività complementare di rilevazione dei bisogni nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici.**

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

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

**L'obiettivo generale del progetto, che lo collega alle finalità dell'Accordo quadro sul Servizio Civile Digitale, è quello di contribuire a promuovere percorsi di educazione digitale per favorire l'utilizzo consapevole della carta CIE e della Tessera Sanitaria e dei servizi on line.**

**Obiettivo specifico del progetto** è quello di promuovere la **diffusione della cultura digitale per rendere i cittadini autonomi nell'utilizzo dei servizi on line, in particolare della CIE e della Tessera Sanitaria, per semplificare il rapporto con la Pubblica Amministrazione.** Il progetto favorisce lo sviluppo delle **competenze digitali** dei cittadini attraverso **percorsi educativi** mirati a facilitare l'accesso ai **servizi online in modo semplice e sicuro.**

#### **Obiettivi dell'Agenda 2030 che il progetto persegue**

L'obiettivo si inserisce così nella Linea 2 - Realizzazione e potenziamento di attività di "educazione digitale" per lo sviluppo di una "cultura digitale" e *agisce principalmente nell'ambito degli obiettivi dell'Agenda 2030: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4) e ridurre le disuguaglianze, promuovendo l'inclusione sociale, economica e politica di tutti (Obiettivo 10),* attraverso l'attività dell'Ufficio Stampa del Comune di Ferrara e dell'Area Comunicazione e ICT dell'Ausl di Ferrara.

#### **Contributo alla piena realizzazione del Programma**

Il progetto contribuisce alla piena realizzazione del Programma di Servizio Civile Digitale contribuendo in modo diretto al rafforzamento della dimensione educativa e partecipativa della transizione digitale in coerenza con le finalità del Programma quadro, l'intervento agisce sul rafforzamento dell'uso dei servizi digitali, in particolare all'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica e Tessera Sanitaria, della consapevolezza, valorizzando il ruolo dei giovani come agenti di cambiamento e incidendo sulla diffusione della cultura digitale e per rafforzare le competenze culturali digitali degli operatori volontari partecipanti per interventi di inclusione digitale legati all'utilizzo attivo della carta CIE e tessera sanitaria. I volontari, adeguatamente formati, svolgono il ruolo di facilitatori digitali, supportando e accompagnando i cittadini cittadini all'uso consapevole della CIE e dei servizi online, rafforzando autonomia digitale, partecipazione e civica e coesione sociale.

**L'Ufficio Stampa del Comune con Area Comunicazione e ICT AUSL** devono agire come punti di contatto strategici per promuovere l'alfabetizzazione digitale e l'uso della CIE e della CNS agli utenti, anche attraverso la rilevazione dei loro bisogni, per una effettiva partecipazione della comunità provinciale di Ferrara alla vita pubblica e per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti.

| Indicatori ex ante                                                                                                                                              | Risultato atteso                                                                                                              | Indicatori ex post                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero formati comunicativi innovativi: 0</li> <li>Numero comunicati stampa: 6</li> <li>Numero post contenuti</li> </ul> | Creazione e diffusione di una "cultura digitale" per garantire l'accesso ai servizi a tutta la cittadinanza e offrire servizi | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero formati comunicativi innovativi: 3</li> <li>Numero comunicati stampa: 12</li> <li>Numero post contenuti</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>per social: 6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero campagne comunicative social: 0</li> <li>• Sezione web dedicata ai servizi digitali: 0</li> <li>• Accessi sezione web dedicata ai servizi digitali: 0</li> <li>• Numero questionari somministrati per la rilevazione dei bisogni digitali in particolare delle persone fragili (stranieri e over 70): 0</li> </ul> | <p>chiari, trasparenti e facili da usare; promuove un'effettiva partecipazione dei cittadini alla vita pubblica e della comunità locale, al fine di avvalersi, attraverso l'uso di strumenti digitali, delle opportunità e delle informazioni necessarie ad esercitare i propri diritti.</p> | <p>per social: 12</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero campagne comunicative social: 2</li> <li>• Sezione web dedicata ai servizi digitali: 1</li> <li>• Accessi sezione web dedicata ai servizi digitali: 200</li> <li>• Numero questionari somministrati per la rilevazione dei bisogni digitali in particolare delle persone fragili (stranieri e over 70): 100</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

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

• **Comune di Ferrara - Ufficio Stampa ( codice sede 237641)**

L'Ufficio Stampa comunale rappresenta un punto nevralgico nella relazione tra istituzione e cittadini, fungendo da interfaccia comunicativa per la diffusione di informazioni, iniziative e servizi. In un'epoca caratterizzata dalla trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione, l'attività di comunicazione deve necessariamente evolversi per garantire accessibilità, chiarezza e inclusività, assicurando che nessun cittadino rimanga escluso dall'accesso alle informazioni e ai servizi pubblici.

- **AUSL Ferrara : Cittadella San Rocco (sede 223810) Ausl Ferrara: Via Cassoli, 30 Ferrara (sede 223835) - Area Comunicazione e ICT .**

Le strutture operano in modo collegiale per la elaborazione e la verifica dei programmi di sviluppo e di organizzazione dei servizi, con il concorso e l'apporto dei propri staff, delle diverse professionalità e competenze direzionali, professionali e tecniche presenti in Azienda. Sono presenti nella struttura gli uffici in staff: Ufficio Stampa, Sistema Informativo, Tecnologia della Comunicazione e dell'Informazione (ICT).

- **L'Ufficio Stampa del Comune di Ferrara ( codice sede 237641) e l'AUSL di Ferrara (sedi Area Comunicazione e ICT AUSL di Ferrara - Sede centrale Via Cassoli, 30 Ferrara (sede: 223835) e AUSL FE - Cittadella San Rocco Casa della Salute di Ferrara (sede: 223810) ) collaborano in questo progetto** per soddisfare il bisogno di attività di educazione e informazione ai cittadini, per incentivare l'utilizzo consapevole dei servizi online, attraverso le seguenti attività di educazione, comunicazione e supporto al cittadino. Le attività sono di seguito articolate per sede, in coerenza con i Risultati Attesi e con l'impianto progettuale complessivo.

**Attività comune:**

**Attività 1 - Attività di informazione, educazione al cittadino per l'uso consapevole dei servizi digitali, con attenzione particolare all'incentivazione dell'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica (CIE) come strumento di accesso ai servizi digitali,** nello specifico: *Promozione dell'Identità Digitale:* supporto al cittadino per Incentivazione all'uso di CIE, SPID e CNS come strumenti chiave per semplificare il rapporto

tra cittadini e Pubblica Amministrazione; *Comunicazione Accessibile e Multicanale*: Redazione di contenuti chiari (easy-to-read), gestione dei social media (FB, IG, X, LinkedIn) e produzione di comunicati stampa, guide pratiche e materiali informativi per diversi canali; *Educazione e Cultura Digitale*: Creazione di contenuti educativi per un uso consapevole di Internet e supporto a iniziative di formazione sulla cittadinanza digitale.

### **Attività svolte solo dall'Azienda USL**

**Attività 2** - Creazione di n. 1 sezione web dove trovare video, materiali, guide e tutorial alle prassi più diffuse (accesso FSE, accesso SPID, CIE, CNS prenotare/disdire/riprogrammare) nello specifico: *Materiale didattico*: produzione di guide, tutorial e video pratici per formare i cittadini sulle procedure online più comuni; *Piattaforma di supporto*: creazione di uno spazio virtuale sul sito istituzionale per l'assistenza e il re-training digitale con video tutorial, guide testuali e materiali informativi sulle procedure più comuni come l'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e la gestione delle identità digitali; *Comunicazione social*: sviluppo di campagne social per promuovere i contenuti dell'area e incentivare l'utilizzo dei servizi digitali.

**Attività 3** - Attività di monitoraggio per l'osservazione dei bisogni digitali dei cittadini che accedono ai servizi digitali territoriali provinciali, nello specifico: *Monitoraggio*: supporto alla realizzazione di un'indagine sui bisogni digitali degli utenti che accedono agli Sportelli di Facilitazione Digitale FSE dell'Azienda USL di Ferrara, *Reportistica*: collaborazione alla redazione di report degli accessi agli Sportelli di Facilitazione Digitale FSE.

### **AZIONI A LATERE TIPICHE DEL SERVIZIO CIVILE**

**Accoglienza e avvio** - Il primo giorno di avvio coincide con la prima OCCASIONE DI INCONTRO/CONFRONTO CON I GIOVANI descritta nell'omonimo box Helios del Programma e richiamata nell'Accordo di Rete. I tempi coincidono con il primo mese di servizio.

**Formazione** - In conformità con il Sistema accreditato presso il Dipartimento, i tempi di realizzazione della formazione sono i seguenti:

- Formazione Generale: 100% entro 180 gg da avvio progetto (come inserito nel sistema informatico Helios)
- Formazione Specifica: 70% entro 90 gg da avvio progetto (come inserito nel sistema informatico Helios e indicato alle voci 15 e 16) e il rimanente 30% entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto

**Obbligatoriamente**, sempre, entro i primi 90 gg dall'avvio, viene svolto il **Modulo di formazione informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di S.C.U.**

**Monitoraggio** | Relativamente alla tempistica e al numero delle rilevazioni (per progetto e Formazione generale), si rimanda a quanto indicato nel Sistema accreditato al Dipartimento. Considerata la flessibilità dell'avvio e della conclusione della Formazione generale, nel GANTT si indica l'arco temporale entro il quale il monitoraggio deve essere effettuato.

**Tutoraggio** - Verrà svolto nei mesi dal decimo al dodicesimo secondo le modalità descritte nello specifico box Helios che qui si richiamano integralmente.

**Occasioni di incontro confronto con i giovani** - Sono previsti due appuntamenti secondo le modalità descritte nel box Helios OCCASIONE DI INCONTRO/CONFRONTO CON I GIOVANI che qui si richiamano integralmente e richiamate nell'Accordo di Rete.

**Attività di comunicazione e disseminazione** - Si realizzerà secondo quanto previsto nell'omonimo box Helios del Programma e richiamato nell'Accordo di Rete. In linea con il filone comunicativo di promozione dei valori della cooperazione, della solidarietà, della pace del Servizio civile Universale e in risposta al nuovo approccio richiesto agli Enti di Servizio civile - non solo nei confronti del territorio e

della comunità, ma soprattutto degli operatori volontari - con i cambiamenti normativi introdotti dal D. LGS. 40/17 e recepiti nel Piano Triennale, verrà valutata l'opportunità di organizzare nell'anno di servizio ulteriori eventi che abbiano carattere provinciale o regionale al fine di trasmettere ai giovani una visione ancora più ampia e prospettica del sistema servizio civile.

**Giovani con minori opportunità** | Le attività di supporto ai GMO si realizzeranno secondo quanto inserito nel box Helios specifico.

### 5.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (\*)

A seguire si riportano i diagrammi GANTT attinenti alle attività descritte al punto precedente nell'ambito delle quali l'operatore volontario svolgerà il proprio ruolo e le proprie funzioni.

Sedi: **Comune di Ferrara - Ufficio Stampa** ( codice sede 237641) e **Azienda Ausl - Sede centrale Via Cassoli, 30 Ferrara** (sede: 223835) e **Cittadella San Rocco Casa della Salute di Ferrara** (sede: 223810)

| Attività                                                                                                          | mese<br>1 | mese<br>2 | mese<br>3 | mese<br>4 | mese<br>5 | mese<br>6 | mese<br>7 | mese<br>8 | mese<br>9 | mese<br>10 | mese<br>11 | mese<br>12 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| <b>Attività 1</b> - Attività di informazione, educazione al cittadino per l'uso consapevole dei servizi digitali, |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |

sede **Azienda Ausl Sede centrale Via Cassoli, 30 Ferrara** (sede: 223835) e **Cittadella San Rocco Casa della Salute di Ferrara** (sede: 223810)

| Attività                                        | mese<br>1 | mese<br>2 | mese<br>3 | mese<br>4 | mese<br>5 | mese<br>6 | mese<br>7 | mese<br>8 | mese<br>9 | mese<br>10 | mese<br>11 | mese<br>12 |
|-------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| <b>Attività 2</b> Creazione di n. 1 sezione web |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |

sede **Azienda Ausl Sede centrale Via Cassoli, 30 Ferrara** (sede: 223835) e **Cittadella San Rocco Casa della Salute di Ferrara** (sede: 223810)

| Attività                                                                                                                                                   | mese<br>1 | mese<br>2 | mese<br>3 | mese<br>4 | mese<br>5 | mese<br>6 | mese<br>7 | mese<br>8 | mese<br>9 | mese<br>10 | mese<br>11 | mese<br>12 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| <b>Attività 3</b> Attività di monitoraggio per l'osservazione dei bisogni digitali dei cittadini Che accedono ai servizi digitali territoriali provinciali |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |

**Azioni a latere tipiche del Servizio Civile** Un ulteriore GANTT è attinente alle fasi del percorso di inserimento degli operatori volontari nel servizio, a quelle della formazione generale e specifica, le attività di monitoraggio, e la certificazione delle competenze.

| Gantt - inserimento dell'operatore volontario, formazione, monitoraggio |      |    |    |     |    |    |    |    |    |     |     |     |
|-------------------------------------------------------------------------|------|----|----|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| Azioni/mesi                                                             | 1°   | 2° | 3° | 4°  | 5° | 6° | 7° | 8° | 9° | 10° | 11° | 12° |
| FASE DI AVVIO E ACCOGLIENZA DEGLI OPERATORI VOLONTARI                   |      |    |    |     |    |    |    |    |    |     |     |     |
| FORMAZIONE GENERALE                                                     | 100% |    |    |     |    |    |    |    |    |     |     |     |
| FORMAZIONE SPECIFICA                                                    | 70%  |    |    | 30% |    |    |    |    |    |     |     |     |
| FORMAZIONE SUI RISCHI                                                   |      |    |    |     |    |    |    |    |    |     |     |     |
| MONITORAGGIO                                                            |      |    |    |     |    |    |    |    |    |     |     |     |
| ATTESTAZIONE COMPETENZE                                                 |      |    |    |     |    |    |    |    |    |     |     |     |
| MONITORAGGIO FORM. (arco temporale di effettuazione)                    |      |    |    |     |    |    |    |    |    |     |     |     |
| TUTORAGGIO                                                              |      |    |    |     |    |    |    |    |    |     |     |     |
| Attività di informazione (voce PROGRAMMA)                               |      |    |    |     |    |    |    |    |    |     |     |     |
| Incontro-confronto/i O.V. (voce PROGRAMMA)                              |      |    |    |     |    |    |    |    |    |     |     |     |

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

L'arrivo degli operatori volontari nelle Sedi di attuazione può essere sintetizzato nelle seguenti fasi:

**Avvio, accoglienza e conoscenza (primo mese)** - Il primo giorno di avvio si svolgerà per tutti i volontari secondo quanto indicato nel Programma al box Helios OCCASIONE DI INCONTRO/CONFRONTO CON I GIOVANI (prima occasione di incontro/confronto)

**Affiancamento e progressiva autonomia (secondo mese e a seguire)** - Gli OLP affiancheranno gli operatori volontari nella conoscenza delle sedi e delle attività di progetto. L'operatore volontario apprenderà metodologie e modalità di azione, diventando parte integrante del gruppo di lavoro. Progressivamente acquisirà autonomia, sviluppando capacità propositiva, organizzativa e gestionale, prospettiva di assumere consapevolezza del suo ruolo. In generale, nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica.

L'impegno previsto è di 25 ore settimanali, per un monte ore annuo di 1.145 ore, articolato su 5 giorni settimanali, salvo diverse esigenze delle strutture e/o servizi concordate in fase di organizzazione mensile dell'impegno con gli OLP. L'orario, flessibile, potrà essere continuativo o spezzato, in ragione di particolari esigenze di servizio. Per dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto, l'Ente potrà impiegare i volontari in altri spazi non coincidenti con le sedi di attuazione del progetto per un periodo non superiore ai sessanta giorni. Per quanto riguarda lo svolgimento di tali attività si farà riferimento al Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del Servizio Civile Universale in vigore.

**Volontari richiesti per sede:**

| Sede                                                                                | posti | di cui GMO |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|
| Comune di Ferrara - Ufficio Stampa ( codice sede 237641)                            | 2     | 0          |
| Ausl Ferrara: Via Cassoli, 30 Ferrara (sede 223835)                                 | 3     | 1          |
| AUSL Ferrara : Cittadella San Rocco (sede 223810) - Corso Giovecca, n.203 – Ferrara | 1     | 0          |

|               |          |          |
|---------------|----------|----------|
| <b>Totale</b> | <b>6</b> | <b>1</b> |
|---------------|----------|----------|

Gli operatori volontari saranno inseriti nelle sedi di progetto con un ruolo attivo e formativo, finalizzato a rafforzare la dimensione partecipativa, educativa e pratica del progetto. Il loro contributo si colloca all'interno delle attività previste alla voce 5.1, senza sovrapporsi alle responsabilità proprie del personale dell'ente, ma supportandone l'attuazione attraverso compiti operativi, organizzativi, educativi e di monitoraggio svolti sotto costante supervisione.

A seguire si riportano nel dettaglio i compiti assegnati agli operatori volontari in corrispondenza delle diverse tipologie di attività individuate:

#### Attività comuni alle sedi

- Comune di Ferrara - Ufficio Stampa ( **codice sede 237641**)
- Azienda USL di Ferrara - Sede centrale Via Cassoli, 30 Ferrara (Area Comunicazione e ICT) (**sede: 223835**) e Sede Cittadella San Rocco Casa della Salute di Ferrara (Area Comunicazione e ICT) (**sede: 223810**)

| Bisogno: soddisfare la necessità di attività di educazione e informazione ai cittadini, per incentivare l'utilizzo consapevole dei servizi online e in particolare dell'uso della CIE e Tessera Sanitaria, attraverso le seguenti attività congiunte di comunicazione e supporto al cittadino                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Attività 1: Attività di informazione, educazione al cittadino per l'acquisizione di competenze tecniche per l'uso dei servizi digitali, con attenzione particolare all'incentivazione dell'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica (CIE) come strumento di accesso ai servizi digitali, nello specifico: <i>Promozione dell'Identità Digitale: supporto al cittadino per Incentivazione all'uso di CIE, SPID e CNS come strumenti chiave per semplificare il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione; Comunicazione Accessibile e Multicanale: Redazione di contenuti chiari (easy-to-read), gestione dei social media (FB, IG, X, LinkedIn) e produzione di comunicati stampa, guide pratiche e materiali informativi per diversi canali; Educazione e Cultura Digitale: Creazione di</i></b> | <b>5.3 Ruolo dei volontari</b>                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Supporto al cittadino nella conoscenza dei servizi digitali, con particolare attenzione al tema dell'incentivazione dell'utilizzo della CIE per semplificare l'interazione con le amministrazioni pubbliche |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Supporto alla produzione di contenuti comunicativi accessibili e comprensibili e monitoraggio dell'impatto dei servizi digitali sulla popolazione                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ausilio nella diffusione di notizie e avvisi, redazione di comunicati stampa su iniziative e servizi digitali offerti ai cittadini con produzione di versioni semplificate e accessibili (easy-to-read)     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Collaborazione all'organizzazione di incontri con la cittadinanza, conferenze stampa e appuntamenti legati alla transizione digitale sul territorio.                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Supporto campagne informative per la diffusione dell'utilizzo della CIE e delle identità digitali (SPID-CNS) e servizi digitali                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Supporto alla gestione della comunicazione social ed elaborazione di contenuti per i canali social (Facebook, Instagram, X, LinkedIn)                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Produzione di contenuti educativi sulla cittadinanza digitale e sull'accesso ai servizi online                                                                                                              |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| contenuti educativi per un uso consapevole di Internet e supporto a iniziative di formazione sulla cittadinanza digitale. | Collaborazione alla creazione di guide pratiche per l'accesso ai servizi digitali                                                                                                           |
|                                                                                                                           | Supporto comunicativo per iniziative che riguardano l'educazione all'uso consapevole di Internet e degli strumenti digitali, con l'intento di curare la diffusione della "cultura digitale" |
|                                                                                                                           | Assistenza nella produzione di materiali informativi multicanale, linee guida                                                                                                               |

Azienda USL di Ferrara - Sede centrale Via Cassoli, 30 Ferrara (sede: 223835) e Cittadella San Rocco Casa della Salute (sede: 223810)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bisogno:</b> soddisfare la necessità di attività di educazione e informazione ai cittadini, per incentivare l'utilizzo consapevole dei servizi online e in particolare dell'uso della CIE e Tessera Sanitaria, attraverso le seguenti attività congiunte di comunicazione e supporto al cittadino                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |
| <b>Attività 2: - Creazione di n. 1 sezione web dove trovare video, materiali, guide e tutorial alle prassi più diffuse (accesso FSE, accesso SPID, CIE, CNS prenotare/disdire/riprogrammare, nello specifico: <i>Materiale didattico:</i> produzione di guide, tutorial e video pratici per formare i cittadini sulle procedure online più comuni; <i>Piattaforma di supporto:</i> creazione di uno spazio virtuale sul sito istituzionale per l'assistenza e il re-training digitale con video tutorial, guide testuali e materiali informativi sulle procedure più comuni come l'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e la gestione delle identità digitali; <i>Comunicazione social:</i> sviluppo di campagne social per promuovere i contenuti dell'area e incentivare l'utilizzo dei servizi digitali.</b> | <b>5.3 Ruolo dei volontari</b>                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Supporto alla creazione di uno "spazio virtuale" di supporto e re-training sul sito istituzionale dedicato alla "educazione digitale".            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Produzione di guide, tutorial e video dedicati alla prassi più diffuse per supportare "a distanza" i cittadini.                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Collaborazione alla creazione di contenuti da veicolare sui social per far conoscere l'area dedicata e rilanciare i contenuti in essa pubblicati. |

Azienda USL di Ferrara - Sede centrale Via Cassoli, 30 Ferrara (sede: 223835) e Cittadella San Rocco Casa della Salute (sede: 223810)

**Bisogno:** soddisfare la necessità di attività di educazione e informazione ai cittadini, per incentivare l'utilizzo consapevole dei servizi online e in particolare dell'uso della CIE e Tessera Sanitaria, attraverso le seguenti attività congiunte di comunicazione e supporto al cittadino

| Attività 3: Attività di monitoraggio "Osservazione dei bisogni digitali" dei cittadini che accedono ai servizi digitali territoriali provinciali, nello specifico:                                                                                                                                                              | 5.3 Ruolo dei volontari                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Monitoraggio:</i> supporto alla realizzazione di un'indagine sui bisogni digitali degli utenti che accedono agli Sportelli di Facilitazione Digitale FSE dell'Azienda USL di Ferrara,</p> <p><i>Reportistica:</i> collaborazione alla redazione di report degli accessi agli Sportelli di Facilitazione Digitale FSE.</p> | Supporto alla realizzazione di un'indagine sui bisogni digitali degli utenti che accedono agli Sportelli di Facilitazione Digitale FSE. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Collaborazione alla redazione di report degli accessi agli Sportelli di Facilitazione Digitale FSE.                                     |

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

| SEDE                                                    | RISORSE UMANE                                                                                                                                                                                                        | ATTIVITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comune di Ferrara - Ufficio Stampa (codice sede 237641) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• n. 2 giornalisti esperti di comunicazione digitale -</li> <li>• n.1 referente Informatico ICT</li> <li>• n. 1 referente per la gestione delle presenze assenze -</li> </ul> | <p><b>Attività 1:</b> Attività di informazione, educazione al cittadino per l'acquisizione di competenze tecniche per l'uso dei servizi digitali, con attenzione particolare all'incentivazione dell'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica (CIE) come strumento di accesso ai servizi digitali</p> |

| SEDE                                                                                                                                         | RISORSE UMANE                                                                                                                                                                                                                                               | ATTIVITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Azienda USL di Ferrara - Sede centrale Via Cassoli, 30 Ferrara (sede: 223835) e Cittadella San Rocco Casa della Salute (sede: 223810)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• n. 1 dirigente UOC Comunicazione</li> <li>• n. 2 giornalisti pubblici</li> <li>• n. 1 referente URP</li> <li>• n. 1 dirigente analista</li> <li>• n. 1 referente per la gestione delle presenze assenze</li> </ul> | <p><b>Attività 1:</b> Attività di informazione, educazione al cittadino per l'acquisizione di competenze tecniche per l'uso dei servizi digitali, con attenzione particolare all'incentivazione dell'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica (CIE) come strumento di accesso ai servizi digitali</p> <p><b>Attività 2:</b> Creazione di n. 1 sezione web dove trovare video, materiali, guide e tutorial alle prassi più diffuse (accesso FSE, accesso SPID, CIE, CNS prenotare/disdire/riprogrammare</p> <p><b>Attività 3:</b> Attività di monitoraggio "Osservazione dei bisogni digitali" dei cittadini che accedono ai servizi digitali territoriali provinciali.</p> |

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

| SEDE                                                           | RISORSE TECNICHE PER SEDE                                                                                                                                                          | ATTIVITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comune di Ferrara - Ufficio Stampa (codice sede 237641)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• postazione lavoro fissa</li> <li>• piattaforma Priscilla-Fedro Notizie</li> <li>• pc portatile</li> <li>• Macchina fotografica</li> </ul> | <b>Attività 1:</b> Attività di informazione, educazione al cittadino per l'acquisizione di competenze tecniche per l'uso dei servizi digitali, con attenzione particolare all'incentivazione dell'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica (CIE) come strumento di accesso ai servizi digitali |

| SEDE                                                                                                                                         | RISORSE TECNICHE PER SEDE                                                                                                                                                                                                                          | ATTIVITÀ                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Azienda USL di Ferrara - Sede centrale Via Cassoli, 30 Ferrara (sede: 223835) e Cittadella San Rocco Casa della Salute (sede: 223810)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postazione lavoro fissa o portatile</li> <li>• Stampante condivisa</li> <li>• Macchina fotografica/smartphone condiviso per immagini in dotazione ai servizi</li> <li>• Videocamera/smartphone</li> </ul> | <b>Attività 1:</b> Attività di informazione, educazione al cittadino per l'acquisizione di competenze tecniche per l'uso dei servizi digitali, con attenzione particolare all'incentivazione dell'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica (CIE) come strumento |

|  | condiviso per riprese in dotazione ai servizi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | di accesso ai servizi digitali                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Postazione lavoro fissa o portatile</li> <li>● Creazione account sito aziendale</li> <li>● Stampante condivisa</li> <li>● Hardisk esterno per archivio dati</li> <li>● Macchina fotografica/smartphone condiviso per immagini in dotazione ai servizi</li> <li>● Videocamera/smartphone condiviso per riprese in dotazione ai servizi</li> </ul> | <b>Attività 2:</b> Creazione di n. 1 sezione web dove trovare video, materiali, guide e tutorial alle prassi più diffuse (accesso FSE, accesso SPID, CIE, CNS prenotare/disdire/riprogrammare) |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Postazione lavoro fissa o portatile</li> <li>● Stampante condivisa</li> <li>● Hardisk esterno per archivio dati</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       | <b>Attività 3:</b> Attività di monitoraggio "Osservazione dei bisogni digitali" dei cittadini che accedono ai servizi digitali territoriali provinciali                                        |

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

Si richiede:

- disponibilità a partecipare ad eventi, iniziative culturali e formazioni fuori dalle sedi di servizio e del territorio comunale;
- partecipazione alle formazioni generali e congiunte con l'ente di rete di programma Copresc, alle verifiche di monitoraggio e agli incontri, eventi, seminari afferenti il servizio civile e proposti dalla rete Copresc e/o dalla Regione Emilia-Romagna;
- partecipazione agli incontri di sensibilizzazione e promozione sul servizio civile;
- flessibilità oraria;
- disponibilità a prestare il servizio nelle ore antimeridiane (8,00-14,00) o pomeridiane (14,00-18,00) oppure serali (18,00-23,00) in occasione di particolari eventi ( es. cicli di conferenze in presenza e/o on-line, incontri pubblici, ecc ) anche in giornate festive;
- riservatezza sui dati sensibili dei cittadini rilevati attraverso ricerche e attività dell'Ente;
- diligenza, riservatezza, disponibilità nei confronti degli utenti delle sedi;
- rispetto dei codici e dei regolamenti degli Enti;
- disponibilità per un periodo non superiore ai sessanta giorni a svolgere attività di progetto presso altre località non coincidenti con la sede di attuazione del progetto, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo e del programma;
- disponibilità all'utilizzo (previo accordo con il volontario) di non più di un terzo dei giorni di permesso concomitanti con la chiusura delle sedi durante i periodi estivi o altre chiusure oltre i giorni di calendario riconosciuti, in occasione di ponti e festività;
- disponibilità, se in possesso di regolare patente B, a guidare i mezzi di proprietà degli Enti per le attività di progetto (voce 5.1 e 5.3);
- disponibilità a spostamenti sul territorio provinciale per attività di monitoraggio, campionamenti e sensibilizzazione indicati ai punti 5.1 e 5.3
- eventuale partecipazione ad eventi di formazione specifica organizzati da enti ed associazioni sul territorio nazionale.

Per quanto attiene il **trattamento dati in Azienda USL di Ferrara** il volontario, nello svolgimento del proprio servizio, deve assicurare che:

- i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza
- le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
- i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;
- qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.

All'operatore volontario potrà essere richiesta la disponibilità:

- a trasferirsi (previa autorizzazione Dipartimento delle Politiche giovanili e del SCU) in altra sede, in altro progetto e a rimodulare il proprio servizio e le proprie attività;

#### *7) Eventuali partner a sostegno del progetto*

**Open Lab S.r.l., CF/P.IVA 03823560361** supporterà il progetto con l'apporto di:

- **Percorsi formativi per l'uso consapevole della tecnologia:** organizzazione di moduli didattici sull'utilizzo di smartphone, tablet e PC, finalizzati all'autonomia digitale dei soggetti fragili;
- **Sicurezza informatica e prevenzione:** attività di sensibilizzazione sui rischi della rete internet, protezione dei dati personali e prevenzione delle truffe online;
- **Promozione della cultura digitale:** supporto nella creazione di materiali informativi e nella diffusione di buone pratiche per l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione, come la CIE.

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

### *8) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione (\*)*

#### *8.a) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione generale*

La formazione generale privilegia un approccio partecipativo, esperienziale e interattivo, in coerenza con le linee guida ministeriali (DPCM 88/2023). L'obiettivo è stimolare un apprendimento significativo, promuovendo lo sviluppo di competenze trasversali e la crescita personale e relazionale dei volontari.

Il modello organizzativo prevede che la formazione generale sia pianificata e gestita in modo integrato tra diversi enti o sedi, per garantire omogeneità nei contenuti, nelle metodologie e nella qualità dell'intervento formativo. I volontari provenienti da diversi progetti parteciperanno insieme alle attività formative, condividendo momenti di apprendimento comune, favorendo così la costruzione di un'identità collettiva e lo scambio di esperienze tra gruppi diversi. Questo approccio permette di ottimizzare risorse, uniformare la formazione generale e facilitare la creazione di gruppi di lavoro più coesi anche in presenza di classi con un numero di partecipanti inferiore a quanto indicato dalla normativa.

Le metodologie previste includono:

- Lezioni frontali interattive: utilizzate per introdurre concetti teorici e normativi fondamentali (es. normativa SCU, Carta Etica, storia del Servizio Civile), con spazi di confronto, domande e chiarimenti in tempo reale.
- Role-playing e simulazioni: dedicate a tematiche come gestione dei conflitti, comunicazione efficace, intercultura e nonviolenza, attraverso tecniche che favoriscono l'immedesimazione e il coinvolgimento emotivo.
- Project work e lavori di gruppo: i volontari, suddivisi in piccoli team, svilupperanno materiali informativi e campagne di sensibilizzazione, sperimentando cooperazione, team building e capacità progettuale.
- Peer education: stimolerà l'apprendimento tra pari e il confronto orizzontale, valorizzando le esperienze personali e facilitando la co-costruzione di conoscenze.
- Discussioni guidate e debate: promuoveranno lo sviluppo del pensiero critico e della capacità argomentativa su temi di cittadinanza attiva, partecipazione, sostenibilità e inclusione.
- Esercitazioni pratiche e attività di team building esperienziale: proposte per rafforzare la coesione del gruppo, stimolare l'autosservazione e allenare capacità relazionali e di leadership, anche in contesti outdoor.
- Attività ludiche e giochi formativi: tra cui giochi in scatola, escape room educative e attività dinamiche su empatia, comunicazione non verbale, gestione dello stress e problem-solving.
- Digital storytelling e narrazione autobiografica: tramite podcast, video e piattaforme digitali, i volontari saranno accompagnati nel racconto di sé e nella riflessione sul proprio percorso di Servizio Civile.
- Visite didattiche e itinerari della memoria: verranno organizzate esperienze formative sul territorio (es. Parco di Montesole, Museo per la Memoria di Ustica) per approfondire i temi della memoria, della pace e della difesa civile nonviolenta.

Modalità di erogazione: formazione in presenza e a distanza

La formazione generale sarà erogata in modalità blended, combinando incontri in presenza e attività a distanza, nel rispetto dei parametri previsti dal DPCM 88/2023:

- Formazione in presenza: rappresenterà almeno il 50% del monte ore. Le attività si svolgeranno in spazi adeguati messi a disposizione da dall'Ente titolare, dagli enti di accoglienza, dagli Ente Rete, dai partner di progetto o da altri stakeholder.
- Formazione a distanza (FAD): si articolerà in:
  - Modalità sincrona: lezioni interattive in videoconferenza (es. Zoom, Google Meet).
  - Modalità asincrona: accesso a contenuti digitali (video, podcast, materiali di approfondimento, quiz), per un massimo del 30% del totale.

Le attività, sia in presenza che online, si svolgeranno in gruppi di massimo 20 partecipanti (fino a 25 nelle aule miste SCU+SCR), garantendo il necessario supporto tecnologico per favorire la piena partecipazione anche a distanza.

#### *8.b) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica*

I moduli formativi previsti in questo percorso si distinguono per un'impostazione fortemente partecipativa e generativa: non solo momenti di apprendimento, ma spazi di confronto, ispirazione e co-costruzione tra pari (formazione innovativa).

Si specifica inoltre che il sistema di formazione presentato in sede di accreditamento dell'ente e approvato dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile prevede che la metodologia adottata nella formazione sia di tipo misto attraverso l'utilizzo di lezioni frontali e tecniche di partecipazione attiva come:

- a) **role playing** (gioco o interpretazione dei ruoli) - consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati in via generale nella vita reale. Gli operatori volontari dovranno assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano si potrebbero comportare nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di assumere un ruolo e comprendere ciò che esso comporta e scoprire come le persone possono reagire in determinate situazioni;
- b) **brainstorming** - tecnica di gruppo per sprigionare idee basate sulla creatività spontanea e senza filtri. Le proposte vengono inizialmente raccolte senza valutazioni e senza censure, per poi essere analizzate e approfondite in un secondo momento;
- c) **discussioni aperte** – per sviluppare il confronto, il dialogo senza pregiudizi, il ragionamento, la capacità di sostenere le proprie idee senza prevaricare l'altro, l'elaborazione, approfondimento e produzione di conoscenza all'interno di una visione del gruppo in formazione come gruppo che ricerca;
- d) **corporate learning** – per favorire la cooperazione tra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le competenze che già possiede. Attivando questo metodo, ciascun componente potrà accrescere la propria autostima e le proprie capacità relazionali e sociali (leadership, abilità comunicative, gestione dei conflitti e problem solving) imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune;
- e) **momenti di autovalutazione** – per offrire agli operatori volontari occasioni in cui prendere consapevolezza delle competenze possedute e sviluppate rispetto a quelle di un precedente momento di riferimento e quelle che sarebbe necessario acquisire per raggiungere un qualsiasi co-progetto o un più importante obiettivo di crescita personale e/o professionale. L'attività verrà svolta applicando lo strumento della SWOT Analysis con cui verranno individuati punti di forza e di debolezza, le opportunità e le minacce che si potrebbero incontrare durante il percorso;
- f) **casi studio** - lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale, frequente o esemplare su cui è poi possibile stimolare una discussione di gruppo creando condizioni che facilitano la migliore comprensione reciproca. Può riguardare un caso problematico risolto con più o meno successo, ma bisogna tener presente che l'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di suggerire come affrontare le situazioni e le difficoltà, a individuarle e a posizionarle. La tecnica evidenzia il processo di analisi che porta alla soluzione del problema e al tempo stesso stimola le capacità analitiche utili per affrontare una situazione complessa.
- g) **Lean for Green** – applicazione del Lean Thinking alla sostenibilità – Introduzione operativa ai principi del miglioramento continuo orientati alla riduzione degli sprechi ambientali. Attraverso esercitazioni e casi pratici (rifiuti, energia, mobilità), i volontari apprendono a individuare inefficienze e proporre azioni di miglioramento che integrano efficienza organizzativa e sostenibilità. La metodologia sarà utilizzata come strumento operativo per collegare sostenibilità, responsabilità civica e innovazione nei contesti di progetto.

Il modulo obbligatorio "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio civile", sarà realizzato utilizzando l'ambiente on-line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna.

La formazione specifica sarà erogata ai volontari **per il 70% nei primi 90 giorni dall'avvio del progetto e il restante 30% entro e non oltre il 270° giorno**. Il modulo inerente alla "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" con la relativa durata e i relativi tempi di erogazione sarà realizzato entro 90 giorni dall'avvio.

Tutti i moduli tengono in considerazione l'obiettivo di progetto e le attività che gli operatori volontari dovranno svolgere, rinforzando sia le competenze trasversali sia quelle più tecniche, per migliorare l'esperienza del Servizio e la qualità del contributo fornito dal/dalla giovane.

Le risorse tecniche utilizzate per la somministrazione della formazione specifica saranno adeguate alle esigenze formative e consentiranno di raggiungere gli obiettivi di progetto: computer fissi e portatili, internet, piattaforme digitali, software gratuiti e a pagamento, stampanti, fax, telefoni, videoproiettori, webcam, cineprese, macchine fotografiche, lavagne digitali e a fogli mobili.

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

Le 26 ore di formazione specifica realizzate più le 8 realizzate online, per un totale 34 ore, hanno l'intento di sviluppare nei partecipanti sensibilità e conoscenze rispetto alle tematiche locali legate alla biodiversità ambientale del territorio ferrarese.

Allo stesso tempo il percorso intende favorire nei partecipanti lo sviluppo del pensiero critico e dell'analisi riflessiva tese a sviluppare una "cultura ambientale", promuovere l'attivismo e l'intraprendenza, incoraggiando i giovani a diventare protagonisti del cambiamento attraverso la progettazione di idee, servizi utili al territorio; pertanto, obiettivo del ciclo formativo è fornire conoscenze e strumenti che permettano ai volontari di essere parte attiva del tessuto sociale, economico e culturale a cui appartengono, mettendoli in condizione di svolgere con consapevolezza e maturità i propri compiti e al tempo stesso di essere agenti di cambiamento.

Allo stesso tempo ogni momento formativo vedrà una parte di team building che oltre a permettere di offrire spunti di riflessione e/o idee progettuali sui contenuti espressi andrà a rinforzare e ad inserirsi nel percorso descritto al punto 2 del Programma: occasione di incontro/confronto con i giovani.

Gli operatori volontari apprenderanno conoscenze di carattere teorico-pratico legate alle specifiche attività (finalizzate al "saper fare"), senza dimenticare di metterne in luce alcune più specificamente relazionali, organizzative ed emotive, (legate al "saper essere") indispensabili affinché le conoscenze tecniche possano essere espresse al meglio delle potenzialità.

Sulla base di queste ultime considerazioni e richiamando la visione sistemica dei percorsi formativi e di tutoraggio in precedenza esplicitata, la tempistica e i contenuti delle **34** ore proposte verranno modulati secondo lo schema sottostante:

## MODULO 1 - CONOSCENZA DEL CONTESTO

| Contenuti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Durata | Modalità e formatori                                                       | Conoscenze e competenze sollecitate                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Condivisione del progetto:<br/>Il contesto, gli enti e le sedi coinvolte, i servizi offerti e i rispettivi modelli di funzionamento e di gestione</li> <li>Le attività di servizio e il ruolo dei volontari, all'interno delle sedi di progetto;</li> <li>La formazione generale e specifica</li> <li>Esperienze legate alle attività informative e di comunicazione digitale provinciale ferrarese</li> </ul> | 4      | Lezione frontale                                                           | Conoscenza del contesto territoriale e delle organizzazioni in cui si è immersi per coglierne al meglio la complessità e le opportunità; |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        | Alessandro Zangara<br>Isabella Masina<br>Milo Orlandini<br>Martina Rimondo | Conoscenza dei sistemi organizzativi, delle relazioni e delle relative dinamiche interne e di funzionamento.                             |

**Attività di riferimento:** 1 - Attività di informazione, educazione al cittadino per l'uso consapevole dei servizi digitali

## MODULO 2 - La Comunicazione Strategica (tipologie e strumenti. Analisi benefici e criticità)

| Contenuti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Durata | Modalità e formatori | Conoscenze e competenze sollecitate                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduzione alla comunicazione strategica: Concetti fondamentali e obiettivi. Importanza della comunicazione strategica ed esempi di impatto nelle organizzazioni e nella vita quotidiana</li> <li>Pianificazione della strategia di comunicazione: Passaggi per progettare una strategia di comunicazione efficace, inclusa la selezione dei canali di comunicazione appropriati;</li> <li>Identificazione dei concetti chiave da comunicare al pubblico.</li> </ul> | 5      | Lezione frontale     | Capacità di comunicare in modo strategico per raggiungere il target e gli obiettivi prefissati; capacità di utilizzare con maturità le nuove tecnologie della comunicazione, capacità di acquisire, interpretare e usare dati e informazioni per raggiungere la conoscenza. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        | Alessandro Zangara   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Attività di riferimento:** 1 - Attività di informazione, educazione al cittadino per l'uso consapevole dei servizi digitali

### MODULO 3 - La Comunicazione multicanale: siti istituzionali, social media e messaggistica istantanea

| Contenuti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Durata | Modalità e formatori                                        | Conoscenze e competenze sollecitate                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicare on line: le redazioni web dei siti istituzionali</li> <li>I social media. Cenni sulle modalità di gestione di una presenza online efficace e coerente. Quali social usare? A chi mi rivolgo? Con che messaggio?</li> <li>Videomaking e Podcasting: scrittura, regia, ripresa e diffusione.</li> <li>Utilizzo della messaggistica istantanea: Whatsapp, canali Telegram...</li> </ul> | 5      | Lezioni frontali, slide, laboratori, role play, simulazioni | Apprendere le caratteristiche dei diversi canali multimediali e delle strategie di comunicazione più efficaci per raggiungere il target e gli obiettivi prefissati. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        | Alexandra Boeru                                             | Utilizzare a fini professionali le nuove tecnologie della comunicazione                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        | Isabella Masina<br>Elisa Fornasini                          | Maturare la capacità di utilizzare i “new media” a fini istituzionali nella Pubblica Amministrazione.                                                               |

#### Attività di riferimento:

**Attività 1** - Attività di informazione, educazione al cittadino per l'uso consapevole dei servizi digitali

**Attività 2** - Creazione di n. 1 sezione web dove trovare video, materiali, guide e tutorial alle prassi più diffuse (accesso FSE, accesso SPID, CIE, CNS prenotare/disdire/riprogrammare)

### MODULO 4 - LE PIATTAFORME DEI SERVIZI DIGITALI NAZIONALI, LOCALI E COMPETENZE

| Contenuti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Durata | Modalità e formatori     | Conoscenze e competenze sollecitate                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Educazione e formazione ai servizi digitali esistenti nel territorio; Le piattaforme dei Servizi Digitali Nazionali e i Servizi digitali locali: moduli e accessi online;</li> <li>Gli strumenti di alfabetizzazione digitale;</li> <li>La figura dell'educatore digitale e il suo ruolo nel processo di alfabetizzazione digitale;</li> <li>il nuovo quadro delle competenze digitali per i cittadini;</li> <li>la formazione continua;</li> <li>Il ruolo del volontario nello sviluppo delle competenze digitali.</li> </ul> | 4      | Lezioni frontali e slide | Conoscenza competenze individuate dall'Unione Europea in merito al digitale e dei principali Servizi Digitali. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        | Milo Orlandini           | Consapevolezza dell'importanza della Formazione continua nei percorsi professionali.                           |

#### Attività di riferimento:

**Attività 1** - Attività di informazione, educazione al cittadino per l'uso consapevole dei servizi digitali

**Attività 2** - Creazione di n. 1 sezione web dove trovare video, materiali, guide e tutorial alle prassi più diffuse (accesso FSE, accesso SPID, CIE, CNS prenotare/disdire/riprogrammare)

| MODULO 5. L'educatore digitale nella Pubblica Amministrazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |                                                                                      |                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contenuti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Durata | Modalità e formatori                                                                 | Conoscenze e competenze sollecitate                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuovi profili professionali nella Pa;</li> <li>Gli strumenti di comunicazione digitale per avvicinare i cittadini alla Pubblica Amministrazione e ai servizi pubblici;</li> <li>La rilevazione dei bisogni in tema di utilizzo dei servizi digitali;</li> <li>Cenni sull'uso corretto di numeri, statistiche, grafici: quali numeri, dove reperirli;</li> <li>Nuovi strumenti di comunicazione e nuove strategie;</li> <li>Parlare per immagini.</li> </ul> | 8      | Lezioni frontali, laboratori<br><br>Isabella Masina<br>Anna Liccardo<br>Luca Aguiari | Identificare i bisogni digitali e comprendere lo stato di alfabetizzazione digitale dei cittadini |
| <b>Attività di riferimento:</b><br><b>Attività 1</b> - Attività di informazione, educazione al cittadino per l'uso consapevole dei servizi digitali,<br><b>Attività 3</b> - Attività di monitoraggio per l'osservazione dei bisogni digitali dei cittadini che accedono ai servizi digitali territoriali provinciali                                                                                                                                                                               |        |                                                                                      |                                                                                                   |

| MODULO 6 - Concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale                                                                                                                                                   |        |                                                                                         |                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contenuti                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Durata | Modalità e formatori                                                                    | Conoscenze e competenze sollecitate                                                                             |
| Aspetti generali D.Lgs 81/08<br>Testo unico sicurezza sul lavoro<br><br>La sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale<br>Introduzione alla valutazione dei rischi<br>organi di vigilanza, rischi sicurezza e salute<br>Soggetti della prevenzione<br>Dispositivi di protezione individuale | 8      | Modalità: formazione online - Piattaforma Self<br><br>Formatori: Regione Emilia Romagna | Modulo obbligatorio, per acquisire conoscenza e consapevolezza in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro |
| <b>Propedeutico a tutte le attività di progetto</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |        |                                                                                         |                                                                                                                 |

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

| <i>Dati anagrafici del formatore specifico</i>         | <i>Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <i>Modulo formazione</i>                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Alessandro Zangara</b> nato a Ferrara il 23/04/1964 | Master universitario di II livello in comunicazione istituzionale (Università di Roma 3 Tor Vergata). ISCRITTO ALL'ORDINE DEI GIORNALISTI Elenco Professionisti dal 1997, Capo Ufficio Stampa del Comune di Ferrara dal 2009, direttore responsabile "Cronacacomune.it", direttore responsabile "MuseoInVita", direttore responsabile "Occhiaperti.net", Coordinatore progetto di SCV su Sicurezza Stradale e Informazione - Formatore specifico progetti SCU "BIMUD". Ha lavorato come giornalista collaboratore nelle redazioni: Il Resto del Carlino (edizione Ferrara), Telestense, Rete Alfa Radio, RTL 102.5 Radio, Tele+. Ha coordinato la pubblicazione di Guide dell'URP del Comune di Ferrara e di una collana di fumetti e video su argomenti sociali. | Modulo 1:<br>Conoscenza del contesto<br><br>Modulo 2: La Comunicazione Strategica (tipologie e strumenti. Analisi benefici e criticità) |
| <b>Giorgia Mazzotti</b> nata a                         | INSERIRE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Modulo 1:<br>Conoscenza del contesto                                                                                                    |

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Aguiari Luca</b><br/>Nato a Comacchio (FE)<br/>il 10/11/2000</p> | <p>Titolare di una borsa di studio presso il Dipartimento di Sanità Pubblica dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara, nell'ambito del Piano Regionale della Prevenzione. Docente presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara per corsi al personale delle Aziende Sanitarie su sistemi di identità e sottoscrizione digitale. Iscritto al quarto anno del Corso di Laurea in Giurisprudenza presso l'Università degli Studi di Ferrara, percorso che integra con l'attività professionale.</p> <p>Ha concluso nel 2023 il Servizio Civile Digitale Universale, occupandosi di facilitazione digitale legata al Fascicolo Sanitario Elettronico, esperienza che gli ha consentito di confrontarsi direttamente con il lavoro sul territorio e con attività a favore della comunità.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Modulo 5:<br/>L'educatore digitale<br/>nella Pubblica<br/>Amministrazione</p>                                                   |
| <p><b>Boeru Alexandra</b></p>                                          | <p>Laureata in Tecnologo della Comunicazione Audiovisiva e Multimediale presso l'Università degli Studi di Ferrara nel 2007, Claudia Alexandra Boeru è attualmente iscritta al secondo anno della Laurea magistrale in Formazione, Comunicazione e Cittadinanza Digitale presso lo stesso Ateneo.</p> <p>Dal luglio 2024 ricopre il ruolo di Giornalista pubblico – specialista nei rapporti con i media, nell'Area della Comunicazione in staff alla Direzione Generale dell'Azienda USL di Ferrara, nell'ambito del concorso pubblico per l'area dei professionisti della salute e funzionari.</p> <p>Dal 2004 al 2018 ha lavorato come giornalista e conduttrice presso la redazione dell'emittente Televisiva ferrarese Telestense. Dal 2018 al 2021 ha gestito e diretto il quotidiano online Ferrarafamiglie.it, che aveva ideato e progettato. Dal 2020 al 2024 ha collaborato in maniera continuativa con la casa di produzione Publiteam per la quale si è occupata, quale autrice, producer e conduttrice, di diversi programmi Tv tra i quali Icarus Ultra (Sky Sport e Cielo Tv) e L'Italia a Cavallo (EquTV), oltre a documentari e progetti in collaborazione con enti locali (ad es. Azienda USL di Ferrara, Regione Emilia Romagna, Comune di Ferrara).</p> <p>È iscritta all'Albo Nazionale dei Giornalisti – Elenco Professionisti dal 16 gennaio 2008 (tessera n. 067510), con esperienza consolidata nella produzione di contenuti audiovisivi e</p> | <p>Modulo 3: La<br/>Comunicazione<br/>multicanale: siti<br/>istituzionali, social<br/>media e<br/>messaggistica<br/>istantanea</p> |

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    | <p>multimediali, nella comunicazione istituzionale e nella divulgazione in ambito sanitario.</p> <p>Formatrice specifica per i progetti SCU "MODELLI INNOVATIVI TECNO DIGITALI PER L'ACCESSO AI SERVIZI 2024" "YOUTH EMPOWERMENT"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                            |
| <p><b>Fornasini Elisa</b><br/>Nata a Ferrara<br/>il 19/01/1991</p> | <p>Laureata in Scienze e tecnologie della comunicazione presso l'Università degli Studi di Ferrara nel 2013, Elisa Fornasini è attualmente iscritta al primo anno della Laurea magistrale in Formazione, Comunicazione e Cittadinanza Digitale presso lo stesso Ateneo. Dal luglio 2024 ricopre il ruolo di Giornalista pubblico – specialista nei rapporti con i media, nell'Area della Comunicazione in staff alla Direzione Generale dell'Azienda USL di Ferrara, nell'ambito del concorso pubblico per l'area dei professionisti della salute e funzionari. In precedenza, dal 2021 al 2024, ha svolto incarichi libero-professionali presso la stessa Azienda USL in qualità di addetta stampa, videomaker e social media manager, contribuendo allo sviluppo di contenuti crossmediali e all'innovazione degli strumenti di comunicazione per l'empowerment dell'utenza. Dal 2013 al 2020 ha lavorato come giornalista per il quotidiano Estense.com, nell'ambito della Cooperativa Scoop Media Edit. È iscritta all'Albo Nazionale dei Giornalisti – Elenco Pubblicisti dal 2015 (tessera n. 160278), con esperienza consolidata nella produzione di contenuti multimediali, nella comunicazione istituzionale e nella divulgazione in ambito sanitario.</p> <p>Formatrice specifica per i progetti SCU "MODELLI INNOVATIVI TECNODIGITALI PER L'ACCESSO AI SERVIZI 2024" "YOUTH EMPOWERMENT".</p> | <p>Modulo 3: La Comunicazione multicanale: siti istituzionali, social media e messaggistica istantanea</p> |

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Liccardo Anna</b><br/>Nata a Napoli<br/>il 09/08/1972</p>               | <p>Laureata in Scienze Infermieristiche presso la Seconda Università di Napoli nel 1995, Anna Liccardo ha successivamente conseguito un Master in Management e Coordinamento delle Professioni Sanitarie nel 2018. Dipendente dell'Azienda USL di Ferrara dal 2007, dal 2019 svolge il ruolo di operatrice presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, contribuendo al miglioramento dell'accessibilità, della trasparenza e della comunicazione tra cittadini e servizi sanitari. La sua esperienza unisce competenze infermieristiche e gestionali con una solida conoscenza delle dinamiche relazionali e organizzative del sistema sanitario pubblico.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Modulo 5: L'educatore digitale nella Pubblica Amministrazione</p>                                                                                                                                                     |
| <p><b>Masina Isabella</b><br/>Nata a Portomaggiore (FE)<br/>il 08/01/1982</p> | <p>Laureata in Scienze della Comunicazione (indirizzo comunicazione pubblica) nel 2005, Isabella Masina ha conseguito la Laurea Specialistica in Scienze della Comunicazione Pubblica, Sociale e Politica (COMPASS) nel 2010 e, nel 2025, un Master di II livello PERF.ET sul miglioramento delle performance degli enti territoriali. Giornalista pubblicista iscritta all'Ordine dei Giornalisti dell'Emilia-Romagna dal 2008, ha maturato un'esperienza pluriennale nella comunicazione istituzionale e nell'addetto stampa in enti pubblici. Attualmente è giornalista pubblico specialista nei rapporti con i media presso l'AUSL di Ferrara, dove ricopre anche il ruolo di referente del Servizio Civile.</p> <p>In precedenza ha svolto incarichi come istruttore direttivo in staff al sindaco, collaboratrice amministrativa e referente per la comunicazione. Vicepresidente nazionale di Avviso Pubblico Enti locali e Regioni contro mafie e corruzione dal 2021 e vicesindaca del Comune di Voghiera dal 2014, unisce competenze giornalistiche e istituzionali con un forte impegno civico per la trasparenza e la legalità nella pubblica amministrazione.</p> | <p>Modulo 1: Conoscenza del contesto</p> <p>Modulo 3: La Comunicazione multicanale: siti istituzionali, social media e messaggistica istantanea</p> <p>Modulo 5: L'educatore digitale nella Pubblica Amministrazione</p> |
| <p><b>Orlandini Milo</b><br/>Nato ad Adria (RO)<br/>il 31/10/1969</p>         | <p>Laureato magistrale in Informatica presso l'Università di Ferrara nel 2012, Milo Orlandini ha conseguito numerosi perfezionamenti post-laurea, tra cui il Master di I livello in "E-Health, società digitale e organizzazione sanitaria", il Master in "Economia e management dei servizi sanitari", e percorsi specialistici in trattamento dei dati personali, privacy, web security e attività investigative. Dipendente di ruolo dell'AUSL di Ferrara dal 1993, ha ricoperto diversi incarichi nell'ambito dei sistemi informativi, maturando una consolidata esperienza in ambito CED. Dal 1° agosto 2022 è</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Modulo 1: Conoscenza del contesto</p> <p>Modulo 4: Le piattaforme dei Servizi digitali Nazionali, locali e le competenze</p>                                                                                          |

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                   |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                 | Dirigente Analista presso il Servizio ICT, con responsabilità nella gestione e nell'innovazione delle infrastrutture tecnologiche aziendali. Formatore generale per il Servizio Civile.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                   |
| <b>Rimondo Martina</b><br>Nata a Codigoro (FE)<br>il 11/11/1966 | Laureata magistrale in Scienze Infermieristiche e Ostetriche con indirizzo in pianificazione e gestione dei processi organizzativi, educativi e di ricerca nel 2015. Dipendente a tempo indeterminato dell'Azienda USL di Ferrara dal 1994, in qualità di collaboratore professionale sanitario – infermiera. Dal 2017 ricopre il ruolo di Coordinatore Sanitario Senior con incarico di funzione come Progettista della Formazione presso il Servizio Interaziendale Formazione dell'AUSL di Ferrara e dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, curando la progettazione e lo sviluppo dei percorsi formativi per il personale sanitario. | Modulo 1: Conoscenza del contesto |

Firmato

Coordinatore responsabile del Responsabile del SCU