



I Punti Pane e Internet

**Guida operativa per l'attivazione, la
definizione dei modelli organizzativi e
l'erogazione di servizi di inclusione
digitale ai cittadini**

pane e internet

IN RETE È PIÙ FACILE!

Centro Servizi Regionale Pane e Internet
Settembre 2015



Licenza Creative Commons
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>)

1. Introduzione	1
1. Il Punto PeI: definizione	2
2. I servizi e le attività del Punto PeI.....	3
2.1 Corsi di formazione per lo sviluppo delle competenze digitali di primo e secondo livello	3
Formazione di primo livello	3
Formazione di secondo livello	3
2.2 I servizi di facilitazione digitale.....	4
2.3 L' accompagnamento all'uso dei servizi on line.....	5
2.4 La diffusione della cultura digitale.....	5
3. La Realizzazione del Punto PeI.....	7
3.1 I criteri regionali	7
3.2 Il percorso	7
3.3 I soggetti coinvolti.....	7
3.4 L'immagine coordinata del Punto PeI	8
4. Le figure organizzative.....	9
4.1 La formazione delle risorse umane	10
5. Le risorse e gli strumenti	12
5.1 I beni mobili e immobili	12
5.2 Gli strumenti.....	12
5.3 Le risorse finanziarie	12
6. Il Coordinamento di Pane e Internet e il Centro Servizi Regionale	14
6.1 Il Coordinamento Regionale.....	14
6.2 Il Centro Servizi Regionale	14
6.3 Le aree di attività del Centro Servizi regionale.....	14

1. Introduzione

Come evidenziano le Linee di sviluppo per il triennio 2014-2017, il progetto Pane e Internet 2014-2017 (DGR 792 del 09/06/2014) è finalizzato a potenziare le competenze digitali dei cittadini e a favorire l'inclusione digitale della popolazione target, attraverso un'azione diretta a sostenere la creazione e la gestione diretta dei Punti Pane e Internet (d'ora in poi Punti PeI) da parte dei Comuni ed Unioni di Comuni, attraverso il coinvolgimento delle risorse umane e delle professionalità locali, oltre che tramite la valorizzazione di tutte le potenzialità espresse dal territorio.

Nell'ottica di un'auspicata qualità della vita personale, sociale e lavorativa dei cittadini, l'obiettivo strategico del progetto è quello, pertanto, di realizzare un sistema locale a rete permanente e sostenibile sul territorio regionale, in grado di rispondere ai bisogni digitali dei cittadini, promuovere lo sviluppo dinamico delle competenze digitali, incentivare l'utilizzo consapevole delle tecnologie ICT, diffondere la cultura digitale e l'accesso ai servizi on-line della PA.

Il progetto intende realizzare un numero significativo di Punti PeI sul territorio regionale, auspicabilmente tra i 15 ed i 20, che consistano in reti locali di soggetti e risorse in grado di offrire, in modo organico e continuativo, azioni dirette di alfabetizzazione digitale, di formazione di secondo livello e per l'accesso ai servizi on line della PA, servizi di facilitazione digitale e attività ed iniziative di informazione e sensibilizzazione sulla cultura digitale. Tale sistema sarà realizzato con il coinvolgimento allargato degli intermediari locali dell'inclusione digitale, il coordinamento del Comune o dell'Unione dei Comuni ed il supporto di un Centro Servizi regionale per l'e-inclusion.

I risultati della fase iniziale di start up semestrale, in cui sono state attivate alcune esperienze "pilota" utili alla verifica sul campo delle modalità attuative dei Punti PeI, hanno consentito di definire la presente guida operativa. Tali esperienze "pilota" hanno inoltre consentito di verificare concretamente le ipotesi progettuali, testandone l'efficacia, la reale ricaduta sul territorio circa l'organizzazione del network e la risposta dei cittadini, ed ha infine consentito di apportare miglioramenti e/o di rivedere alcuni processi gestionali, pur nella consapevolezza che tale guida debba diventare un riferimento stabile e chiaro oltre le specificità naturalmente espresse dalle diverse realtà territoriali.

La fase pilota ha coinvolto i seguenti territori:

- l'Unione Pedemontana Parmense, composta da 5 Comuni (Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza, Traversetolo);
- l'Associazione Intercomunale Terre Estensi, che comprende 3 Comuni (Ferrara, Masi Torello, Voghiera);
- l'Unione Alto Ferrarese, alla quale aderiscono 6 Comuni (Cento, Bondeno, Vigarano Mainarda, Mirabello, Poggio Renatico, Sant'Agostino);
- Il Comune capoluogo di Rimini;
- Il Comune capoluogo di Modena.

1. Il Punto PeI: definizione

Il Punto PeI si configura come un'organizzazione a rete strutturata in modo flessibile e dinamico a livello locale, partecipata da diversi soggetti, con l'obiettivo di sviluppare in modo diffuso, continuativo e sostenibile l'inclusione e la competenza digitale dei cittadini.

Il Punto PeI nasce dalla volontà delle Unioni dei Comuni o dei Comuni capoluogo e si organizza al suo interno attraverso risorse di coordinamento e di gestione che garantiscono lo svolgimento di tutte le attività previste. Per lo svolgimento delle attività e per la realizzazione di una rete ampia e partecipata, le Unioni ed i Comuni coinvolgono attivamente le organizzazioni locali interessate come partner locali, quali:

- scuole o reti di scuole;
- enti di formazione;
- centri di aggregazione giovanili e sociali;
- associazioni di volontariato e sindacali o di categoria;
- altri intermediari dell'inclusione, ovvero le organizzazioni pubbliche, private o no-profit.

A livello regionale, Il Punto PeI è supportato in tutte le fasi di lavoro dal Centro Servizi regionale di Pane e Internet (d'ora in avanti, Centro Servizi).

2. I servizi e le attività del Punto PeI

Al Punto PeI viene richiesto di svolgere le seguenti tipologie di attività:

- corsi di formazione per lo sviluppo delle competenze digitali di primo e di secondo livello;
- erogazione di un servizio di facilitazione digitale;
- accompagnamento all'uso dei servizi on line;
- diffusione della cultura digitale.

2.1 Corsi di formazione per lo sviluppo delle competenze digitali di primo e secondo livello

Formazione di primo livello

L'apprendimento delle competenze digitali risulta necessario per agire attivamente e consapevolmente nella società dell'informazione e può essere visto come un processo continuo e in evoluzione, che riguarda gli adulti, gli anziani in generale, ma anche i giovani, nonostante questi utilizzino costantemente gli strumenti digitali.

Un bisogno fondamentale dei cittadini è quello di accedere ad Internet, ai suoi servizi e di continuare ad apprendere nuovi usi della rete e delle tecnologie.

Per assecondare queste esigenze, il Punto PeI dovrà promuovere e realizzare dei corsi di primo livello mirati allo sviluppo della competenza digitale intesa come "competenza chiave" del quadro di riferimento Europeo¹.

Tali corsi sono destinati ai cittadini a rischio di esclusione digitale e sono necessari per abilitare i cittadini all'uso di un device (PC o Tablet) per l'accesso ad Internet. Essi vengono erogati prevalentemente secondo il modello della formazione d'aula, con la presenza di un docente professionista e di un tutor, servendosi del supporto di materiali digitali stampabili.

Le competenze del corso di primo livello possono essere trasmesse anche con modalità diverse, secondo alcuni modelli di buone pratiche sperimentate nei territori. Tra queste, ad esempio:

- il modello "Nonni e Nipoti", che prevede lo scambio di conoscenze e competenze tra nativi digitali e cittadini senior;
- il modello di "Peer education", che prevede l'interazione tra cittadini che hanno competenze di livello diverso pur facendo parte dello stesso gruppo sociale (per esempio cittadini senior).

Formazione di secondo livello

Con la formazione di secondo livello, da non intendersi come una formazione professionalizzante in senso proprio, si risponde al bisogno dei cittadini già alfabetizzati di usare Internet e i suoi servizi in materia più evoluta e consapevole.

I corsi di secondo livello, dal punto di vista metodologico, possono essere erogati in modalità blended, cioè fruiti sia in aula con la presenza di un docente, sia on line.

La formazione potrà essere offerta anche per singoli moduli di competenza, in funzione dei bisogni e delle competenze effettive possedute dai singoli cittadini (micro-corsi su skill specifiche, come per esempio sull'uso dei social network).

I materiali didattici e per la valutazione

Il Centro Servizi mette a disposizione del Punto PeI, attraverso un catalogo on line, i materiali metodologici e didattici relativi ai percorsi formativi consistenti in:

¹ Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18/12/2006, relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE).

- risorse per l'apprendimento da utilizzare nei corsi di primo e secondo livello, nella forma di dispense – realizzate tenendo a riferimento il modello europeo DIGCOMP² - fruibili singolarmente, tutorial, materiali on line quali book introduttivi, pratiche guidate, webinar, ecc.;
- risorse metodologiche;
- questionari per la valutazione delle competenze in entrata e uscita e questionari di gradimento.

2.2 I servizi di facilitazione digitale

I servizi di facilitazione digitale consistono in attività di supporto e accompagnamento al singolo cittadino per rispondere a suoi bisogni specifici relativi all'uso delle tecnologie digitali. Tali servizi hanno pertanto la duplice finalità di rispondere ad un bisogno dell'utente con scarse competenze digitali (come, per esempio, fruire di un servizio pubblico on line) e contribuire ad aumentarne la sua autonomia, attraverso un processo di apprendimento continuo.

Il servizio viene erogato presso le biblioteche e presso strutture pubbliche o private (URP, centri giovanili, centri sociali, associazioni culturali ecc.) secondo una programmazione settimanale, in funzione delle disponibilità organizzative e logistiche delle stesse. In particolare per le biblioteche, il servizio costituisce un importante veicolo di diffusione di competenze digitali per i cittadini, avvicinandole all'obiettivo indicato dall'UNESCO di divenire un "centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza ed informazioni."

Il servizio è erogato dai "facilitatori digitali", figure appositamente formate³ dal Centro Servizi, in grado di offrire assistenza e supporto ai cittadini, principalmente nell'uso di Internet e dei servizi on line. Il Punto PeI dovrà garantire l'erogazione di un servizio che risponda ad alcuni requisiti di qualità che saranno monitorati dal Centro Servizi (vedi l'**allegato 1**).

Sono già state sperimentate diverse varianti nell'erogazione del servizio di facilitazione digitale. Ciascuna di queste richiede forme specifiche di collaborazione tra i soggetti locali ed azioni di supporto da parte del Centro Servizi. Le varie esperienze locali di erogazione del servizio vedono coinvolti con il ruolo di facilitatore:

- operatori delle biblioteche;
- volontari senior che operano nelle biblioteche con o senza il sostegno di una associazione di volontariato;
- giovani che frequentano i centri di aggregazione giovanile nell'ambito di progetti attivabili con la "YoungER Card";
- studenti della scuola secondaria superiore, nell'ambito di percorsi di stage/attività extra curricolari;
- studenti dell'università nell'ambito di tirocini di studio;
- giovani che seguono un percorso di Servizio Civile attivato dal Comune;
- dipendenti comunali.

² "DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe", approvato dalla Commissione Europea il 10 agosto 2013 (<http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=6359>)

³ Il progetto e il programma del corso per i facilitatori sono disponibili sul sito di Pane e Internet e saranno oggetto di alcune iniziative di formazione continua e animazione della community on line di Pane e Internet.

2.3 L' accompagnamento all'uso dei servizi on line

Il Punto PeI organizza anche attività di formazione/informazione per diffondere la conoscenza e l'uso di servizi on line della Pubblica Amministrazione. I cittadini andranno avvicinati all'uso dei servizi on line attraverso:

- attività di accompagnamento in previsione dello switch off di un servizio;
- attività di promozione e sensibilizzazione;
- attività di supporto all'uso di un servizio.

Per la realizzazione di queste attività il Punto PeI farà riferimento ai soggetti che gestiscono il servizio in questione (per esempio, gli esperti dei sistemi informativi dell'Unione di Comuni) e ai facilitatori digitali attivi nei territori.

Per poter impiegare i facilitatori è necessario che il Punto PeI organizzi specifici momenti di trasferimento delle competenze/conoscenze tecniche minime necessarie per svolgere una o più delle attività di accompagnamento.

Il Punto PeI, in momenti particolari come in prossimità di un censimento, o ancora dell'iscrizione degli studenti alle scuole, potrà fungere da punto di riferimento per i cittadini destinatari di tali servizi digitali.

Alcuni esempi: programmare iniziative formative/informative specifiche rivolte ai cittadini per l'accesso ai servizi dell'INPS, per l'iscrizione dei figli a scuola, per l'apertura del fascicolo sanitario elettronico, per l'utilizzo dei servizi bibliotecari ecc.

2.4 La diffusione della cultura digitale

La diffusione della cultura digitale viene promossa attraverso l'organizzazione di eventi ed attività rivolti a tutti i cittadini, per acquisire consapevolezza e conoscenza degli effetti che l'uso delle tecnologie della società dell'informazione producono nella vita quotidiana.

Tale prospettiva va oltre l'uso strumentale delle tecnologie ed è definibile come "cultura digitale" in quanto caratterizzata dall'uso critico, consapevole e creativo delle tecnologie.

I possibili target delle iniziative di cultura digitale sono:

- i piccoli (6-13)
- i giovani (14-24)
- gli adulti (25-65)
- gli anziani (+65)

Esempi di temi che fanno riferimento alla diffusione della cultura digitale sono:

- l'uso critico della rete: gli usi leciti ed illeciti del web, l'impronta e l'identità digitale, la tutela della privacy, le modalità di partecipazione civica on line, l'attendibilità e validità delle informazioni on line, ecc.
- l'uso consapevole delle tecnologie: le opportunità offerte dalla rete per la vita quotidiana, la propria professione, nella ricerca del lavoro, le possibilità derivanti dall'uso di servizi di e-government, le opportunità offerte dai social network per i propri bisogni, i fenomeni sociali derivanti dall'uso delle TSI (Tecnologie della Società dell'Informazione): bullismo, dipendenze, ecc.
- l'uso creativo di Internet: provare ad essere non solo "fruitori" di tecnologie ma anche "protagonisti" attivi, ad esempio pubblicando articoli e notizie sui blog, collaborando a progetti on line, prendendo parte a scenari d'uso non comuni del web.

I possibili format di erogazione delle attività sono:

- eventi quali seminari, incontri, conferenze per diffondere conoscenze e consapevolezza sugli aspetti critici e le opportunità offerte dal web;
- workshop per discutere temi con gruppi di utenti specifici e promuovere la nascita di gruppi di interesse, community;

- laboratori per promuovere l'uso delle tecnologie della società dell'informazione attraverso esperienze concrete di utilizzo delle stesse.

3. La Realizzazione del Punto PeI

3.1 I criteri regionali

Il Progetto “I Punti Pane e Internet” (d'ora in poi, il Progetto) definisce dei criteri minimi di attività per i Punti PeI, affinché possano beneficiare del cofinanziamento regionale previsto.

Ai punti PeI è richiesta:

- l'individuazione di un coordinatore da parte del Comune o della gestione associata (Unione dei Comuni o la gestione associata dei servizi);
- l'istituzione di una segreteria organizzativa centralizzata, per la gestione di tutte le attività;
- l'attivazione del servizio di facilitazione digitale in ogni Comune, privilegiando la biblioteca o la rete delle biblioteche comunali, ma erogabile anche nei centri di aggregazione giovanile, sociale o culturale o altro, con la disponibilità di almeno 2 facilitatori per sede;
- la realizzazione di un numero minimo di corsi di formazione di primo livello (alfabetizzazione), necessario per formare in 3 anni almeno il 4% della popolazione target locale (n° cittadini esclusi digitali nella fascia età 45-74 anni), per quanto riguarda le Unioni di Comuni, e l'1% per i Comuni Capoluogo;
- la realizzazione di almeno 2 eventi di cultura digitale all'anno;
- la realizzazione di almeno un corso di secondo livello all'anno in ogni Comune;
- la realizzazione del “Piano sostenibile triennale delle attività”, posto che la Regione finanzia direttamente⁴ la realizzazione del 40% delle attività di alfabetizzazione, mettendo inoltre a disposizione una somma fissa per i corsi di secondo livello e l'organizzazione delle iniziative di cultura digitale.

3.2 Il percorso

La realizzazione del Punto PeI nasce dall'adesione formale al Progetto da parte degli organi politici dell'Unione di Comuni o del Comune capoluogo.

Nello specifico, il percorso di realizzazione si articola in tre fasi fondamentali:

- la fase di avvio: prevede la presentazione del Progetto all'amministratore referente della realtà territoriale coinvolta, individuata o auto proponente. A ciò segue una informativa alla Giunta dell'Unione o del Comune Capoluogo, la quale formalizza poi l'adesione al Progetto, mediante lettera inviata al Responsabile Regionale;
- la fase di start up: prevede in primis la definizione del gruppo tecnico composto da referenti dell'Unione o del Comune Capoluogo e dai referenti regionali, per definire il progetto di fattibilità del Punto PeI, scegliendone anche il nome. Il gruppo tecnico per la predisposizione del progetto utilizza un kit di strumenti fornito dal Centro Servizi (vedi l'**allegato 2**). Questa fase si conclude con l'approvazione del progetto definitivo da parte dell'organo politico territoriale;
- la fase di presentazione e avvio dell'operatività: prevede l'inaugurazione del Punto PeI con una conferenza stampa che ha l'obiettivo di presentare ai cittadini le attività e le opportunità offerta. Alla conferenza stampa seguirà l'avvio vero e proprio delle attività.

3.3 I soggetti coinvolti

Nella realizzazione del Punto PEI sono coinvolti i seguenti soggetti:

- Il gruppo di lavoro tecnico
 - individua il coordinatore e la segreteria organizzativa del Punto PeI;
 - individua una sede di riferimento del Punto PeI;

⁴ la Regione provvede direttamente attraverso il Centro Servizi regionale alla stipula dei contratti dei Docenti, Tutor, Esperti ed eventuali spese per uso locali fino ad esaurimento del budget previsto per ciascun Punto PeI

- rileva le risorse disponibili per lo sviluppo della “rete” sul territorio, quali aule, laboratori, sale attrezzate, biblioteche, altri luoghi per l'erogazione del servizio di facilitazione, ecc.
 - individua nell'ambito dei Comuni o dei “quartieri, circoscrizioni” i referenti territoriali del Punto PeI ed eventuali partner quali associazioni, centri sociali e di aggregazione giovanile;
 - predispone una programmazione minima triennale delle attività;
 - pianifica le attività del primo anno (formazione, servizi, eventi);
 - definisce il piano di sostenibilità economica, in relazione alla pianificazione triennale, valorizzando tutti i costi da sostenere e le entrate previste, tra cui eventuali quote di iscrizione ai corsi e sponsorizzazioni.
- L'organo politico (Giunta), approva il progetto di fattibilità del Punto PeI (organizzazione risorse), impegnandosi a contribuire direttamente con finanziamenti propri o attraverso contributi provenienti da altri soggetti.
 - La Regione, valida il piano di attività e il piano di fattibilità e supporta mediante il Centro Servizi la costituzione e l'avvio del Punto PeI, fornendo strumenti promozionali e di comunicazione e attraverso le attività della segreteria.

3.4 L'immagine coordinata del Punto PeI

Pane e Internet ha adottato un sistema di immagine coordinata per garantire una adeguata uniformità e riconoscibilità delle attività di comunicazione in tutti i territori dell'Emilia-Romagna, permettendo allo stesso tempo alle singole realtà di poter “adattare” messaggi e prodotti di comunicazione alle proprie specifiche esigenze.

Per promuovere le proprie attività, ogni Punto PeI è pertanto tenuto all'utilizzo di materiali e format di comunicazione realizzati nel rispetto del sistema di immagine coordinata di Pane e Internet.

La produzione dei materiali, e la loro distribuzione ai Punti PeI, viene garantita dal Centro Servizi, soltanto all'avvio delle attività del Punto PeI, di norma contestualmente alla conferenza stampa di presentazione.

Il kit che sarà inviato conterrà:

- manifesti personalizzati;
- segnalibri personalizzati;
- un roll up personalizzato;
- una chiavetta USB (contenente loghi e font e le relative regole per il loro corretto utilizzo; le copie digitali dei manifesti e dei segnalibri pronti per la stampa ad alta risoluzione; format per la realizzazione di locandine o altri materiali grafici per la promozione delle attività del Punto PeI; bozze testuali da utilizzare come canovaccio per realizzare comunicati stampa e/o web news).

Tale chiavetta potrà essere utilizzata dal Punto PeI per provvedere autonomamente ad eventuali altre stampe del materiale stesso, in caso di esaurimento. Il Centro Servizi continuerà altresì a garantire tutto il supporto necessario per personalizzare i prodotti e adattarli alle specifiche esigenze comunicative e promozionali dei Punti PeI.

4. Le figure organizzative

Il Punto PeI si organizza prevedendo la presenza minima di:

- un coordinatore, designato dall'ente: ha il compito principale di coordinare tutte le attività del Punto PeI ed è l'interlocutore prioritario nei confronti del Centro Servizi;
- una segreteria organizzativa;
- un gruppo di lavoro del Punto PeI, guidato dal coordinatore e composto dai referenti comunali o di struttura (di Comune o di quartiere): ha il compito di presidiare le attività a livello comunale;
- un gruppo di facilitatori (volontari e operatori delle biblioteche): hanno il compito di erogare il servizio di facilitazione digitale presso le biblioteche e i centri socio-culturali;
- docenti, tutor ed esperti (in numeri variabili in funzione delle attività da svolgere).

Inoltre, il Punto PeI può fruire dei servizi del Servizio informatico e di Comunicazione dell'Unione o del Comune Capoluogo di riferimento.

Nella tabella seguente si riassumono le principali attività svolte dal coordinatore, dalla segreteria organizzativa e dal gruppo di lavoro, in riferimento alle diverse aree di lavoro: gestione della rete, gestione e amministrazione; comunicazione; monitoraggio e valutazione delle attività del Punto PeI.

COORDINATORE			
Gestione della rete	Gestione e Amministrazione	Comunicazione	Monitoraggio e Valutazione
<ul style="list-style-type: none"> • agisce da intermediario tra le istanze che sorgono dal territorio e le scelte di carattere politico; • cura i rapporti con la comunità degli stakeholder locali che possano avere interesse d'essere coinvolti come destinatari delle azioni, o come partner nella realizzazione delle attività del Punto PeI; • raccoglie segnalazioni e bisogni specifici del territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • sovrintende a tutte le attività della segreteria organizzativa, garantendone il buon funzionamento e adeguati livelli di qualità; • è responsabile del corretto impiego delle risorse economiche e finanziarie del Punto PeI. 	<ul style="list-style-type: none"> • favorisce la collaborazione tra gli addetti alla comunicazione dell'ente e l'Area Comunicazione del Centro Servizi, per sviluppare efficaci strategie informative e comunicative al fine di promuovere le attività e le iniziative del Punto PeI. 	<ul style="list-style-type: none"> • è responsabile, in collaborazione con il gruppo di lavoro, della programmazione e pianificazione delle attività del Punto PeI; • realizza report annuali di monitoraggio e valutazione delle attività con l'ausilio del Centro Servizi.
SEGRETERIA ORGANIZZATIVA			
Gestione della rete	Gestione e	Comunicazione	Monitoraggio e

	Amministrazione		Valutazione
<ul style="list-style-type: none"> cura i rapporti con il gruppo di lavoro per finalità organizzative, informative e gestionali; cura i rapporti con gli stakeholder per finalità organizzative e gestionali 	<ul style="list-style-type: none"> cura l'organizzazione di tutte le attività, nel rispetto degli standard di qualità adottati dal Punto PeI; interagisce con il Centro Servizi per l'utilizzo delle procedure gestionali; cura tutta l'attività amministrativa relativa alla gestione delle spese e dei ricavi. 	<ul style="list-style-type: none"> fornisce ai propri referenti della comunicazione, e/o del Centro Servizi, tutte le informazioni utili per comunicare il piano di attività del Punto PeI; offre un servizio d'informazione e comunicazione ai cittadini sulle attività e i servizi offerti dal Punto PeI. 	<ul style="list-style-type: none"> cura la raccolta e l'inserimento dei dati per il monitoraggio e la valutazione delle attività nel Sistema Informativo di Pane e Internet.

GRUPPO DI LAVORO

Gestione della rete	Gestione e Amministrazione	Comunicazione	Monitoraggio e Valutazione
<ul style="list-style-type: none"> cura i rapporti con gli stakeholders locali (Comune o quartiere); programma le attività nell'ambito del coordinamento del Punto PeI; raccoglie segnalazioni e bisogni specifici dai propri cittadini; interagisce con i referenti politici, portandone le istanze in coordinamento. 	<ul style="list-style-type: none"> interagisce con la segreteria organizzativa del Punto PeI per la pianificazione e l'organizzazione delle attività; segnala disfunzioni o criticità ed eventuali richieste, rispetto alla dotazione dei beni e della connettività, per le aule e sedi del proprio Comune o quartiere/circoscrizione; cura l'erogazione del servizio di facilitazione digitale. 	<ul style="list-style-type: none"> svolge attività di informazione e comunicazione ai cittadini, a supporto della segreteria organizzativa; interagisce con i propri referenti della comunicazione, per garantire una corretta comunicazione a livello locale. 	<ul style="list-style-type: none"> Sovrintende alla raccolta dei dati e delle informazioni a livello di sede.

4.1 La formazione delle risorse umane

Il Centro Servizi cura la formazione delle risorse umane che svolgono attività nel Punto PeI. In particolare:

- organizza e eroga i corsi di formazione per i facilitatori digitali (vedi guida);

- svolge attività di formazione/accompagnamento al ruolo del coordinatore del Punto PeI ;
- svolge attività finalizzate all'aggiornamento delle competenze dei facilitatori, docenti e tutor.

Per l'erogazione delle attività formative, il Centro Servizi si avvale della piattaforma di e-learning Self della Regione Emilia-Romagna, disponendo di un catalogo pubblico di risorse formative on line.

5. Le risorse e gli strumenti

5.1 I beni mobili e immobili

Per lo svolgimento delle propria attività, il Punto PeI si avvale di risorse strumentali, logistiche, tecniche e materiali. Esse verranno individuate sul territorio (nei singoli Comuni o nei quartieri o circoscrizioni) e successivamente censite, sin dalla fase di costituzione del Punto PeI, dal gruppo di lavoro tecnico di cui al paragrafo 4 di questa guida.

Per svolgere opportunamente questo compito, il gruppo di lavoro dovrà distinguere le attività previste nella pianificazione del Punto PeI per tipologie e considerare, in funzione di esse, dotazioni e risorse specifiche. Nel dettaglio:

- per le attività formative di base e di secondo livello dovrà garantire la disponibilità di aule attrezzate, dotate di adeguate caratteristiche tecnologiche e di connettività, che siano inoltre sufficientemente spaziose e accoglienti per ospitare dei gruppi di persone, oltre che conformi agli standard di accessibilità e sicurezza previsti dalle normative di riferimento;
- per il servizio di facilitazione digitale dovrà individuare luoghi adatti alla sua erogazione, quali biblioteche, centri giovanili, centri di volontariato e qualsiasi altro spazio in cui possa essere ben chiara e visibile alla cittadinanza la presenza di tale servizio; in tali luoghi dovrà essere inoltre presente almeno un PC funzionante e la connettività dovrà essere tale da permettere l'accesso costante a Internet e ai servizi on line;
- per gli eventi di cultura digitale dovrà individuare spazi che consentano di ospitare iniziative pubbliche rivolte alla cittadinanza e che dispongano di dotazioni tecnologiche adeguate alle diverse modalità di divulgazione che verranno individuate di volta in volta in funzione dell'evento stesso. Nello specifico: videoproiettori, un PC, impianto audio, video e connettività. Inoltre, almeno uno spazio tra quelli individuati sul territorio del Punto PeI, dovrà anche essere dotato di strumentazione per la partecipazione on line a particolari eventi.

È necessario inoltre che vengano individuati:

- un luogo adatto per lo svolgimento della attività di segreteria organizzativa del Punto PeI, dotato di tutte le strumentazioni d'ufficio necessarie a tale scopo;
- uno spazio informativo sulle attività e le opportunità del Punto PeI rivolto alla cittadinanza. Tale spazio potrà anche coincidere con la location individuata per lo svolgimento delle attività di segreteria organizzativa e deve essere riconoscibile al cittadino come spazio Pane e Internet attraverso allestimenti visivi e comunicativi che rimandino all'identità visiva di Pane e Internet e che saranno forniti al punto PeI dall'Area Comunicazione del Centro Servizi (vedi paragrafo 3.4).

5.2 Gli strumenti

Tutti i beni e gli strumenti che il Punto PeI utilizza, già riportati in fase di start up nella scheda di fattibilità richiesta ai Punti PeI, verranno censiti opportunamente e monitorati dal Punto PeI stesso in modo da registrare eventuali variazioni che dovessero verificarsi. L'eventuale strumentazione tecnologica a completamento di quella già in dotazione – quali, ad esempio, PC portatili, tablet – o altra dotazione tecnologica fornita dal Centro Servizi, dovrà essere richiesta in comodato d'uso gratuito per un periodo limitato nel tempo e con un congruo anticipo, in modo da procedere con la prenotazione, in caso di disponibilità, per il lasso temporale indicato.

5.3 Le risorse finanziarie

Il Punto PeI dovrà garantire un piano di attività triennale e per questo sarà necessario che presenti un modello di sostenibilità in cui si definiscano le risorse finanziarie che verranno messe a disposizione dello stesso. Il modello dovrà indicare anche le strategie messe in campo per concorrere a sostenere i costi previsti, non coperti dal cofinanziamento regionale.

È altresì importante che anche il Punto PeI si impegni politicamente ed economicamente a sostenere le attività programmate.

A tale proposito, il Coordinamento regionale e il Centro Servizi hanno predisposto uno strumento ad hoc che consente al Punto PeI di definire nel dettaglio il budget disponibile e le voci di costo (alcune fisse, altre variabili a seconda del modello organizzativo definito), e conseguentemente a individuare le entrate necessarie. Tale strumento consiste in una tabella, che tiene conto delle specificità dei Punti PeI ed è stata progettata in maniera condivisa con i Punti PeI pilota attivati sul territorio, al termine delle prime esperienze promosse in tal senso. Chiunque fosse interessato a visionare un fac-simile della tabella può farne richiesta al Centro Servizi.

Il cofinanziamento pubblico da parte della Regione verrà erogato attraverso la stipula diretta di incarichi per docenti e tutor, predisposti dall'amministrazione del Centro Servizi. Questa struttura monitorerà anche l'entità delle somme progressivamente spese per conto del Punto PeI, sino al raggiungimento della quota di cofinanziamento complessivamente riconosciuta ad esso.

Pertanto, sia i costi a carico della Regione, sia quelli a carico del Punto PeI comprendono la tariffa del docente e del tutor, eventuali costi di gestione dell'aula, costi per l'eventuale stipula di assicurazioni e altre voci che possano coprire, se ritenuto necessario, le attività di segreteria, l'impegno del coordinatore, le spese per rimborsi viaggi o, ancora, altre uscite che verranno individuate ed esplicitate dal Punto PeI.

I ricavi che il Punto PeI potrà prevedere saranno determinati, oltre ovviamente che dalla quota di sostegno finanziario della Regione, anche dalle quote stanziare dal Comune o dall'Unione dei Comuni o dall'Associazione intercomunale, oppure dai contributi derivanti da sponsor o altri progetti che prevedano finanziamenti pubblici (fondi europei, ministeriali, ecc.). Un'altra voce di entrata potrà infine consistere nelle quote di iscrizione ai corsi versate dai cittadini partecipanti.

6. Il Coordinamento di Pane e Internet e il Centro Servizi Regionale

6.1 Il Coordinamento Regionale

Il Coordinamento regionale, costituito dal Responsabile del progetto e dallo staff di " Pane e Internet", programma e pianifica la realizzazione di tutte le attività previste per il conseguimento degli obiettivi del Progetto, curando la qualità, l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati attraverso il Centro Servizi regionale.

In particolare:

- cura i rapporti con gli organi istituzionali e con i partner del progetto (cfr. DGR 340/2014 del 17/03/2014) e coordina gli incontri con la Cabina di Regia ed il Gruppo di progetto;
- cura l'avvio e la realizzazione della fase di start up dei nuovi Punti PeI;
- supporta i gruppi di lavoro tecnici dei Punti PeI;
- sovrintende a tutte le attività del Centro Servizi regionale;
- cura i rapporti con l'Europa ed in particolare con la rete Telecentri europea;
- cura le fasi di monitoraggio e valutazione del Progetto;
- rendiconta periodicamente alla Cabina di Regia i risultati conseguiti.

6.2 Il Centro Servizi Regionale

Il Centro Servizi è un'organizzazione territoriale costituita da un team di professionisti che operano da anni sui temi dell'inclusione digitale e che presentano competenze specifiche e diversificate. Per questo motivo, tale organizzazione opera a supporto dei Punti PeI attraverso il contributo di diverse aree tematiche (vedi lo schema che segue nel paragrafo). Ogni Area è coordinata da un responsabile, al quale è possibile fare riferimento per le esigenze specifiche dell'ente/organizzazione richiedente.

Le attività del Centro Servizi, sia di progettazione che di supporto gestionale, consentiranno al Punto PeI di abbattere i costi e favorirne la sostenibilità. Per realizzare tali scopi, il Centro Servizi provvede in maniera costante e sistematica a:

- predisporre procedure operative per presidiare processi lavorativi all'interno della rete dei Punti PeI nella logica di standard di servizio condivisi;
- produrre e aggiornare i materiali didattici;
- fornire i materiali di immagine coordinata e altri prodotti di comunicazione specifici per garantire la riconoscibilità del Punto PeI e la promozione delle sue attività;
- formare e aggiornare i coordinatori, i docenti e i facilitatori digitali dei Punti PeI;
- garantire un servizio di segreteria organizzativa.

Tale supporto verrà garantito per l'intera durata del Progetto. In particolare, nel primo anno di attività del Punto PeI si garantirà il servizio di segreteria organizzativa direttamente dal Centro Servizi, per permettere alle singole segreterie organizzative in capo ai Punti PeI di acquisire progressivamente l'autonomia e le competenze necessarie per organizzare le attività sul proprio territorio in prima persona. Da quel momento in avanti, la segreteria organizzativa del Centro Servizi si limiterà quindi a svolgere le attività di supervisione delle procedure.

Il Centro Servizi ha un Direttore che pianifica, cura e organizza le attività, in costante collaborazione e sinergia col coordinamento Regionale di Progetto.

6.3 Le aree di attività del Centro Servizi regionale

Area Networking e Rapporti col Territorio

- Supporta nella fase di start up il coordinamento regionale e i gruppi tecnici costituiti dai diversi soggetti istituzionali coinvolti (Comuni, Unioni dei Comuni, Gestioni Associate di Comuni)

- Si interfaccia con finalità organizzative con associazioni, Comuni, biblioteche e altre organizzazioni, per implementare il sistema a rete dei Punti PeI e del Progetto
- Supporta i coordinatori e le segreterie dei Punti PeI per la pianificazione delle attività formative, dei servizi di facilitazione digitale e degli eventi di cultura digitale
- Tiene costanti rapporti con i coordinatori dei Punti PeI per cooperare nella risoluzione delle eventuali criticità

Area Organizzazione

- Organizza le attività e le calendarizzazioni, sulla base delle pianificazioni dell'Area Formazione
- Fornisce le informazioni generali del progetto regionale grazie agli operatori del Numero verde ed eventuali informazioni specifiche riferibili ai singoli Punti PeI, se con questi condivise
- Supporta la composizione delle aule grazie agli operatori del Numero verde
- Per il primo anno supporta i Punti PeI, presidiando direttamente le attività di gestione e monitoraggio delle aule e le procedure correlate, condividendone gli strumenti con i Punti PeI
- Per il primo anno provvede a contrattualizzare direttamente docenti e tutor, secondo accordi precedentemente stabiliti con i Punti PeI
- Per il primo anno provvede a predisporre convenzioni onerose o non onerose per l'utilizzo di spazi dedicati alle attività formative, secondo accordi precedentemente stabiliti con i Punti PeI
- Si interfaccia con i coordinatori e le segreterie dei Punti PeI per tutte le procedure organizzative delle attività, con lo scopo di trasmetterle progressivamente
- Interagisce con il sistema informativo interno per l'aggiornamento delle informazioni e dei dati
- Supporta l'attività di monitoraggio e valutazione con attività di controllo e di verifica

- Gestisce il parco beni informatici (notebook, tablet, chiavette)

Area Formazione

- Mette a disposizione programmi didattici, contenuti e esercizi per i corsi di I e II livello (con riferimento al modello DIGCOMP)
- Garantisce l'aggiornamento continuo di un catalogo delle risorse didattiche fruibile dai formatori e dai cittadini, accogliendo i contributi che nascono dal territorio e dalle attività didattiche
- Progetta percorsi formativi per i facilitatori e altre figure coinvolte nei Punti PeI
- Eroga i corsi di formazione in modalità blended, organizzando sia le sessioni in presenza, sia le sessioni on line, mettendo a disposizione esperti, docenti e tutor on line
- Gestisce e anima la community on line di Pane e Internet
- Pianifica ed eroga la formazione rivolta ai docenti e ai formatori
- Offre un servizio continuo di consulenza ai formatori e ai referenti tecnici dei Punti PeI sui temi della didattica

Area Comunicazione

- Gestisce la comunicazione via web sul nuovo portale regionale dell'e-inclusion, sui social network (Twitter, Facebook, Medium) e attraverso l'utilizzo di newsletter
- Si interfaccia con il coordinatore, la segreteria e con i referenti ed esperti di comunicazione del Punto PEI, per pianificare le strategie informative e promozionali sul territorio
- Si interfaccia con i partner regionali del Progetto PeI e gli stakeholders, per coordinare le diverse attività informative e comunicative a livello regionale, nazionale ed europeo
- Coordina le uscite del Camper di Pane e Internet
- Supporta i Punti PeI nell'impostazione

grafica e comunicativa del materiale promozionale cartaceo, attraverso il sistema di identità visiva del Progetto

- Supporta l'organizzazione delle conferenze stampa dei Punti PeI, fornendo ad essi specifici kit comunicativi e collaborando alla stesura dei comunicati stampa

Area ICT

- Sviluppa e gestisce il portale regionale dell'e-inclusion e allestisce apposite sezioni dedicate ai Punti PeI, direttamente gestibili da questi (procedure on line distribuite)
- Sviluppa e gestisce schede e altri strumenti informatici per raccogliere i dati funzionali al monitoraggio delle attività formative, del servizio di facilitazione digitale e degli eventi di cultura digitale
- Provvede alla formazione dei referenti dei Punti PeI, per agire attivamente e autonomamente all'interno del portale e sulla banca dati
- Provvede alla formazione on line dei docenti e dei formatori per agire nella community on line
- Garantisce il servizio di Help Desk per l'uso delle procedure, dedicato ai referenti dei Punti PeI e ai docenti/formatori
- Presidia le procedure di sicurezza e privacy



pane e internet
IN RETE È PIÙ FACILE!

www.paneeinternet.it

