



**AVVISO PUBBLICO 29/11/2022**  
**RIVOLTO ALLE REGIONI PER LA REALIZZAZIONE DI UN PROGETTO PILOTA**  
**SPERIMENTALE IN MATERIA DI EDUCAZIONE DIGITALE DEI CONSUMATORI**  
**ADULTI**

ART. 148 DELLA LEGGE 23 DICEMBRE 2000, N. 388.  
 D M. 6 MAGGIO 2022, ART. 3, COMMA 1 – D.M. 10 AGOSTO 2020, ART. 6, COMMA 1

**SCHEMA PROGETTO**

Le presenti informazioni sono rese ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 46 e 47 del D.P.R.28 dicembre 2000, n. 445

**Dati Regione partecipante n. 9**

**1. Regione n. 9**

Regione del Veneto

**2. Dati Dirigente**

Nome e Cognome	Adanella Peron		
Telefono	041/2795823	Cellulare	
E-mail	adanella.peron@regione.veneto.it	PEC	<a href="mailto:industriartigianatocommercioservizi@pec.regione.veneto.it">industriartigianatocommercioservizi@pec.regione.veneto.it</a>

**3. Dati Regione**

Ufficio	DIREZIONE INDUSTRIA ARTIGIANATO COMMERCIO E SERVIZI E INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE		
Regione	VENETO	Codice Fiscale	02392630279
Via	Fondamenta S. Lucia, Cannaregio		
n. Civico	23	CAP	30121
Città	Venezia	Telefono	041/2794250
E-mail	<a href="mailto:industriartigianatocommercioservizi@regione.veneto.it">industriartigianatocommercioservizi@regione.veneto.it</a>	PEC	<a href="mailto:industriartigianatocommercioservizi@pec.regione.veneto.it">industriartigianatocommercioservizi@pec.regione.veneto.it</a>



fb1bdb3b



#### 4. Soggetto/i attuatore/i

Associazioni dei consumatori iscritte all'elenco regionale

#### 5. Fabbisogni rilevati

Nel Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 l'Italia si colloca al 18esimo posto su 27 Stati membri dell'Unione Europea. Negli ultimi 5 anni (2017-2022) il punteggio dell'Italia è passato da 28,2 a 49,3 registrando il progresso più consistente tra tutti i paesi UE, sebbene resti inferiore alla media europea (52,3) e a Spagna (60,8), Francia (53,3) e Germania (52,9). In particolare, l'Italia mostra un buon livello di Connettività (rilevanti i progressi nella copertura 5G e nella banda larga veloce) e un positivo avanzamento nell'Integrazione delle tecnologie digitali (elevata la diffusione di fatturazione elettronica e servizi cloud, ancora deboli l'utilizzo di big data e intelligenza artificiale e la diffusione dell'e-commerce). Tuttavia, in termini di Capitale umano e di Servizi pubblici digitali, l'Italia si pone ancora sotto la media europea: si riscontra infatti un ritardo nelle competenze digitali di base e nei laureati ICT e nell'offerta di servizi pubblici digitali per i cittadini.

L'Italia è 18esima su 27 Paesi, con un progresso rilevante negli ultimi 5 anni.

L'emergenza sanitaria da Covid-19 ha costretto giocoforza chiunque ad accelerare ogni processo di informatizzazione e digitalizzazione ed a trovare nuove forme di socializzazione, nuove modalità di condivisione e diffusione nonché di commercializzazione di beni e servizi, nuove strade seppur virtuali per raggiungere chiunque ne facesse richiesta, escludendo però troppo spesso chi ne avesse reale e forse maggiore bisogno.

Gli indicatori ICT e famiglie messi a disposizione da ISTAT per il 2019 riportano che in Veneto l'80,6% delle famiglie dichiara di possedere un accesso a internet, a fronte di un 76,1% a livello nazionale.

La scelta delle famiglie venete di non dotarsi di una connessione internet domestica dipende nel 58,9% dei casi dall'incapacità di utilizzarlo e nel 27,4% dall'idea che internet non sia un mezzo utile o interessante.

Solo il 58,7% dei singoli cittadini veneti con più di tre anni utilizza un PC e solo il 76% dei cittadini veneti con più di sei anni utilizza Internet.

Relativamente all'interazione online con la Pubblica Amministrazione solo il 27% dei cittadini veneti ha interagito con la PA tramite servizi digitali (23% in Italia) e appena il 17% ha compilato un modulo pubblico via web (14 % in Italia).

In termini generali inoltre appare preoccupante il dato fornito a livello nazionale dalla Polizia postale relativamente alle truffe finanziarie, che nel corso del 2021 ha segnalato oltre 18 mila reati.

Alla luce di questa fotografia di partenza, gli obiettivi strategici sono:

1. rafforzare la cultura e le competenze digitali dei soggetti adulti con fragilità di varia natura (età, patologie, competenze linguistiche, divario geografico, disoccupazione, ...), nell'ottica del mantenimento e miglioramento della loro inclusione sociale;
2. avvicinare la cittadinanza all'interazione autonoma con i mezzi digitali per l'informazione e la fruizione di servizi tramite percorsi di mediazione e facilitazione sviluppati da figure professionali specifiche o comunque formate ad hoc;



fb1bcb3b



3. stimolare la cultura digitale in tutte le fasce della popolazione tramite interventi formativi informali mirati combinati a un'attività di branding delle competenze digitali.

#### **6. Attività progettuali da realizzare**

L'alfabetizzazione informatica è la capacità di utilizzo delle tecnologie e dei nuovi media, strumenti che oggi vengono usati nello svolgimento di moltissime attività quotidiane come gli acquisti di beni e servizi o la gestione delle proprie finanze, oltre che nei rapporti con la pubblica amministrazione e con i servizi pubblici.

Il problema ha, quindi, una rilevanza civica e sociale ma anche economica e giuridica se si considerano i rischi legati alla rete, spesso sconosciuti anche ai nativi digitali, ossia coloro che della tecnologia e di internet non possono farne a meno.

Da qui nascono due esigenze:

- realizzare un percorso formativo per adulti in grado di fornire quelle competenze di base in grado di affrontare in modo consapevole la "rete" con delle guide che permettano l'accesso e l'utilizzo dei servizi;
- fornire assistenza alle persone fragili e anziane (over 65) per accedere ai servizi digitali della pubblica amministrazione attraverso un servizio di facilitazione realizzato con operatori in appositi sportelli dedicati.

#### **Obiettivi specifici**

- alfabetizzare le persone che hanno difficoltà ad accedere ai servizi digitali;
- consentire ai cittadini consumatori e utenti di utilizzare la tecnologia con sicurezza e in modo consapevole;
- consentire agli over 65 e alle persone fragili di accedere ai servizi digitali, anche in assenza di propri dispositivi, affiancati da personale specificatamente formato.

### **IL PERCORSO FORMATIVO**

#### **Struttura e organizzazione del percorso formativo.**

Il percorso si compone di tre fasi:

1. progettazione e realizzazione del materiale didattico (videolezioni);
2. formazione di facilitatori digitali;
3. somministrazione del percorso formativo.

#### **1. Progettazione e realizzazione del materiale didattico (videolezioni)**

L'idea è di realizzare materiale didattico omogeneo, sotto forma di videolezioni brevi (della durata massima di 10 minuti), che possa essere utilizzato in tre modi:

- videocorso su piattaforma e-learning;
- materiale di supporto per corsi in presenza (realizzati dai facilitatori);
- materiale di supporto per corsi in videoconferenza (realizzati dai facilitatori).

Il programma prevede moduli formativi utilizzabili in maniera indipendente

- alfabetizzazione digitale (concetti di base utili per l'uso dello strumento e della rete);
- guida all'accesso e all'utilizzo dei servizi digitali.



fb1bdb3b



Di seguito un esempio semplificativo delle lezioni.

A. Alfabetizzazione digitale

A.1. imparare ad utilizzare lo strumento (2 lezioni)

- hardware dello smartphone e del computer
- software e antivirus
- un po' di vocabolario
- username, Password, PIN e PUK
- la protezione dei dati
- creare un account

- la privacy: cos'è e come si gestisce

A.2. sicurezza e rischi della rete (1 lezione)

- I rischi della rete
- phishing e truffe online
- responsabilità civili e penali su internet

A.3. I social network (1 lezione)

- quali sono e come funzionano
- gestione della privacy
- reputazione digitale e sue implicazioni

A.4. Acquisti online (1 lezione)

- Come acquistare online ed evitare le truffe
- Metodi di pagamento e livelli di sicurezza
- E-commerce e diritti del consumatore sul web

A.5. Comunicare con la Pubblica amministrazione, identità digitale, PEC, domicilio digitale (1 lezione)

B. Guide all'accesso e all'uso dei servizi digitali

Si tratta di videolezioni specifiche sotto forma di video tutorial che istruiscono il cittadino in modo guidato ad accedere ed utilizzare lo specifico servizio. Per i servizi bancari online verrà fatta una specifica lezione sull'approccio all'home banking.

B.1. Nazionali (video tutorial - INPS, agenzia entrate, 730 precompilato, PagoPA, ecc)

B.2. Servizi regionali e Pubblici Locali (video tutorial)

B.3. Servizi bancari online (principi generali, sicurezza, rischi)

Saranno utilizzate le videolezioni realizzate a cura di Regione Toscana, che si coordinerà con le altre regioni partecipanti e con le associazioni dei consumatori. Il materiale prodotto sarà a disposizione di tutte le regioni partner. Verrà costituito un apposito gruppo di lavoro che si occuperà delle varie fasi operative che sono:

- predisposizione del materiale e stesura del copione
- validazione del copione
- registrazione
- post-produzione
- validazione del video
- diffusione

La produzione dei video sarà prevalentemente realizzata in economia, da personale interno e con strumentazioni appositamente acquistate. Ciò offre il vantaggio di poter intervenire prontamente qualora alcune lezioni diventino obsolete, o ci sia la necessità di creare moduli aggiuntivi.



fb1bdb3b



## 2. Formazione di facilitatori digitali

I facilitatori digitali sono operatori delle associazioni dei consumatori appositamente formati per:

- promuovere i percorsi formativi presso le OSC (Organizzazioni della Società Civile) e enti locali del territorio
- raccogliere le iscrizioni e organizzare il calendario delle lezioni
- somministrare il percorso formativo
- raccogliere le presenze e rilasciare l'attestazione
- fare tutoraggio ai discenti durante il periodo di corso e il mese successivo
- compilare il form di monitoraggio

Il numero dei facilitatori varia in base alle esigenze della singola Regione e delle risorse a disposizione.

La formazione verrà effettuata da docenti individuati congiuntamente con le Associazioni dei consumatori nell'ambito di ciascun territorio.

## 3. Somministrazione del percorso formativo

Il modulo formativo "Alfabetizzazione digitale" può essere somministrato in presenza, in videoconferenza e su piattaforma e-learning.

Ogni formatore dovrà avere degli obiettivi di risultato in termini di (indicatori):

- numero di corsi organizzati
- numero di discenti

I discenti verranno contabilizzati e verrà rilasciata loro un'attestazione di partecipazione.

Le "Guide all'accesso e all'uso dei servizi digitali" sono disponibili di base su piattaforma e-learning, ma possono essere organizzate apposite lezioni in presenza o in videoconferenza sulla base delle richieste o esigenze riscontrate.

In questo caso verranno contabilizzate (indicatore di risultato) le visualizzazioni dei singoli video.

Resta inteso che un video tutorial sarà dedicato all'accesso e all'uso della piattaforma e-learning.

## ASSISTENZA AGLI OVER 65 E ALLE PERSONE FRAGILI

Verrà predisposto un servizio presso gli sportelli delle associazioni dei consumatori con dei facilitatori appositamente formati per assistere i cittadini fragili e over 65 nell'accesso ad alcuni servizi digitali, siano essi regionali, locali o delle public utilities. A titolo di esempio:

- pagamenti online, fascicolo pagamenti iris, per accedere alle proprie posizioni debitorie, pagare il bollo auto, i ticket sanitari, le multe, l'autorizzazione alla raccolta dei funghi, per la caccia e la pesca e ritrovare le ricevute di quanto già pagato;
- certificati anagrafici online, dalla piattaforma ANPR che permette di scaricare gratuitamente alcune tipologie di certificati anagrafici (Servizio con TS-CNS/CIE/SPID);
- biglietterie TPL, registrazione e informazioni sull'acquisto dei titoli di viaggio;
- fascicolo sanitario online;
- cup online per prenotare e spostare le visite sanitarie nonché per accedere alla ricetta medica;



fb1bdb3b



- servizi on line comunali/locali;
- servizi on line delle p. utilities;
- ecc.

Presso alcune sedi delle AACC saranno presenti delle apposite postazioni che il cittadino potrà utilizzare per accedere ai servizi digitali pubblici e/o privati, affiancato da personale appositamente formato.

## 7. Complementarità e sinergie con altre attività

A livello Nazionale già alcune AACC (Federconsumatori, Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, U.Di.Com ed Altroconsumo) stanno conducendo un progetto che analizza la conoscenza della cittadinanza in relazione alla nuova tecnologia 5G per poi favorire azioni iniziative volte a sopperire ai bisogni della popolazione, dopo averne misurato il grado di consapevolezza / accettazione da parte consumatori, verificata la percezione dei benefici associati al nuovo standard di trasmissione dei dati mobili, evidenziando quindi i bisogni informativi della popolazione e comprendendo quale tipo di comunicazione risulterebbe più efficace per chiarire dubbi ed incertezze. Dato che lo sviluppo del 5G è parte integrante del processo di digitalizzazione del Paese, si ritiene particolarmente utile sfruttare il dato che emergerà nel documento finale di elaborazione del progetto (previsto per i primi mesi del 2023) per focalizzare parte dell'attività di formazione alla cittadinanza e veicolare corrette informazioni sul tema, agevolando così non solo l'utilizzo corretto della tecnologia e dei mezzi ad essa collegati, ma favorendone lo sviluppo/diffusione viste le positive conseguenti ricadute (smart city, trasporti, sanità, ecc).

Si ritiene che tale progetto si integri con il percorso progettuale in essere e finanziato con le risorse del D.M. 10.08.2020 per l'iniziativa "Educazione finanziaria e digitale per contare sul futuro" che vede la realizzazione di contenuti e incontri pubblici sulle frodi finanziarie perpetrate attraverso l'uso della tecnologia.

Il progetto è in sinergia con il Programma Regionale FESR 2021-2027 - Obiettivo specifico 2.1.1.2 "Permettere ai cittadini, alle imprese, alle organizzazioni di ricerca e alle autorità pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione" e trasversalmente con la strategia dell'Agenda Digitale del Veneto, nell'ambito delle azioni volte ad incentivare forme innovative di capacity building rivolte in particolare alle fasce di popolazione più anziana e, più in generale, a chi ha più difficoltà ad utilizzare le applicazioni digitali, in particolare quelle del sistema socio-sanitario regionale.

## 8. Risultati attesi

I risultati finali cui si tende con questa iniziativa sono:

- la costruzione di un sistema di centri di riferimento per la cittadinanza, facilmente riconoscibili, dove i facilitatori digitali (operatori opportunamente formati e formalmente qualificati) accompagnano ed affiancano, nel rispetto della privacy, le persone anziane e fragili alla fruizione dei servizi digitali, fornendo risposta al bisogno immediato e creando le condizioni a cui cittadini si possono rivolgere per poter ottenere risposta alle loro necessità;
- contribuire ad abbattere il divario digitale nell'accesso ai servizi pubblici digitali da parte della popolazione over 65, specialmente localizzata nelle aree interne, con lo spirito dell'offerta di servizi di prossimità, ovvero offrendo supporto ed aiuto nell'uso dei servizi online e delle tecnologie innovative in termini di accrescimento delle proprie compe-



fb1bdb3b



tenze nell'utilizzo dei servizi online, dei dati e delle tecnologie in generale e di accompagnamento ai servizi digitali;  
 - accrescere l'uso consapevole dei servizi in rete con particolare riferimento ai servizi che vedono il cittadino consumatore e utente.

### 9. Tempistiche progettuali

Le tempistiche progettuali decorrono dall'arrivo delle risorse. In caso sia necessario ricorrere all'anticipo di avanzo l'attività amministrativa preliminare slitterà di alcuni mesi. Di seguito il prospetto delle attività e dei tempi.

Le attività inizieranno a partire dal mese di gennaio 2023, per terminare ad agosto 2024.

attività/mese	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Attività amministrativa preliminare e acquisto attrezzature		X	X	X																
Produzione materiale didattico (video/sinossi)				X	X	X	X	X	X	X										
Formazione facilitatori				X	X	X	X	X	X											
Attività di assistenza over65/fragili				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Organizzazione corsi						X	X	X			X	X								
Somministrazione corsi											X	X	X	X	X	X				
Rendiconto e monitoraggio							X	X											X	X

### 10. Costi previsti

	Descrizione della spesa	Spese preventivate
a.	Attrezzature e servizi compreso l'eventuale noleggio, anche mediante locazione finanziaria, di beni esclusivamente per il periodo di effettiva utilizzazione, piattaforme per l'e-learning,	47.939,82
	Totale a	<b>47.939,82</b>
b.	Spese di personale dei soggetti attuatori, ad esclusione del personale della Regione, connesse con l'organizzazione delle attività di educazione e formative (sono ammissibili esclusivamente i compensi per docenti esperti e tutor didattici – tutte le attività devono essere debitamente comprovate da documenti relativi alla selezione del personale tramite avvisi pubblici, lettere di incarico, time sheet con evidenza delle ore prestate);	501.000,50
	Totale b	<b>501.000,50</b>
c.	Rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117 per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore, dedicati al progetto;	30.000,00
	Totale c	<b>30.000,00</b>
d.	Quota oneri relativi al compenso per i membri della Commissione di verifica del progetto;	2.686,50
	Totale d	<b>2.686,50</b>



fb1bcb3b



e.	Spese generali: si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali, e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera b), copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione in misura pari al 15% della quota di contributo complessivo.	90.000,00
	Totale e	<b>90.000,00</b>
f.	Quota pari all'1% del totale del finanziamento per le attività della Regione coordinatrice	
	Totale f	
<b>TOTALE a+b+c+d+e+f</b>		<b>€ 671.626,82</b>

## 11. Monitoraggio e rendicontazione

Il monitoraggio consiste nel rilevare i seguenti indicatori:

- numero di facilitatori formati;
- numero di cittadini assistiti;
- numero di discenti partecipanti alle attività formative.

Entro il 27 gennaio 2023 la Regione del Veneto invierà alla Regione coordinatrice una PEC con cui dichiarerà l'avvio del progetto (il modello di dichiarazione sarà predisposto di concerto frai partner).

Entro il 27 ottobre 2023 la Regione del Veneto trasmette alla Regione coordinatrice lo stato di avanzamento del progetto e delle spese sostenute fino al 30 settembre 2023, con allegati i mandati di pagamento a giustificazione dell'importo rendicontato, dando altresì evidenza dei risultati raggiunti.

Entro il 27 ottobre 2024 la Regione del Veneto trasmette alla Regione coordinatrice il rendiconto finale delle attività realizzate e delle spese sostenute per il progetto, unitamente alla relazione sulle attività realizzate, sui risultati raggiunti e alla rendicontazione delle spese sostenute, con allegati i mandati di pagamento a giustificazione dell'importo rendicontato.

## 12. Estremi del conto di tesoreria intestato alla Regione Veneto

- Conto di Tesoreria: UNICREDIT S.P.A., IBAN: IT 41 V 02008 02017 000100537110



fb1bdb3b

