



Progetto di cooperazione transnazionale "SEROI+ Smart Villages"

**Lo Sportello Digitale Grand-Paradis:  
da servizio a buona pratica**

SOSTENIBILITÀ  
TERRITORIO  
SVILUPPO

## Il progetto "SEROI+ Smart Villages"

Il progetto di cooperazione transnazionale, il primo realizzato da un GAL in Valle d'Aosta, ha visto l'individuazione e la sperimentazione di un servizio alla popolazione attraverso l'applicazione della metodologia SEROI.

Il GAL Valle d'Aosta ha avviato la sperimentazione dello **Sportello digitale** nel territorio **dell'Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis**, individuata dalla Regione autonoma Valle d'Aosta come area pilota del progetto.

**Di cosa si tratta:** Un facilitatore con competenze relazionali e tecniche aiuta le persone ad accedere ai servizi della Pubblica amministrazione, partendo dagli aspetti informatici verifica il modello di smartphone e le sue caratteristiche, ha fornito all'utente le informazioni base e lo guida nelle varie operazioni, cercando di renderlo autonomo.

SOSTENIBILITÀ  
TERRITORIO  
SVILUPPO



GRAND-PARADIS  
UNITÉ DES COMMUNES VALDÔTAINES

sp:d

SPID, pec, identità digitale, fascicolo sanitario...

**SERVE AIUTO?**

lo **SPORTELLO DIGITALE**  
Grand-Paradis

ti offre supporto per:

- ✓ Creazione identità digitale (SPID o carta d'identità elettronica)
- ✓ Prenotazione visite mediche e accesso al fascicolo sanitario elettronico
- ✓ Iscrizione a un istituto scolastico o a un corso online

Servizio attivo dal 21 novembre presso  
Biblioteca di AVISE  
Biblioteca di AYMAVILLES  
Biblioteca di SARRE

Modalità di prenotazione: via e-mail: [sportellodigitale@grandparadis.it](mailto:sportellodigitale@grandparadis.it) oppure telefonicamente ai contatti delle biblioteche



## Ma cos'è esattamente uno «Smart Villages»

Favorire nelle comunità locali che fanno parte di un aggregazione di Comuni l'attivazione di uno progetto integrato e inclusivo per rafforzare l'attrattività, la sostenibilità e la qualità della vita delle zone rurali.

Un progetto fatto di persone e con le persone in cui, nel nostro caso, la componente tecnologica è stata marginale.

Lo Smart Village è un approccio per promuovere interventi innovativi sulla base di forme di progettazione partecipata



SOSTENIBILITÀ  
TERRITORIO  
SVILUPPO

## Avvio dello Sportello Digitale

- **Evento di lancio del servizio** il 18 novembre 2022
- **Campagna promozionale** per far conoscere il servizio sul territorio dell'Unité Grand-Paradis
  - Social network
  - Volantini
  - Locandine
- Coinvolgimento dei bibliotecari nella gestione delle prenotazioni attraverso la creazione di un indirizzo e-mail e un Drive condiviso dedicati al servizio



## Novembre 2022 – Febbraio 2023: prima fase

- Dal 20 novembre 2023 il servizio è stato disponibile in 3 biblioteche:
  - **Avise**, lunedì, dalle 16.00 alle 18.00
  - **Aymavilles**, mercoledì, dalle 16.00 alle 18.00
  - **Sarre**, venerdì, dalle 14.30 alle 16.30
- Più di **20 utenti** nelle prime 2 settimane:
- **il 2 febbraio 2023 incontro con i portatori di interesse** di valutazione dei primi 3 mesi di attività e pianificazione della seconda fase



**Sportello digitale Grand Paradis**

Questionario per gli utenti dello sportello digitale Grand Paradis, per conoscere il parere sul servizio offerto ed eventuali proposte migliorative. Grazie per le vostre risposte!

sportellograndparadis@gmail.com [Cambia account](#)

Non condiviso

\* Indica una domanda obbligatoria

Fascia d'età \*

18 - 24 anni

25 - 34 anni

35 - 44 anni

45 - 54 anni

55 - 64 anni

65 - 74 anni

75 - 84 anni

over 84

Comune di residenza \*

Arvier

Avise

Aymavilles

Coone

## Febbraio – Maggio 2023: seconda fase



SPiD, pec, identità digitale, fascicolo sanitario... SERVE AIUTO?

### SPORTELLO DIGITALE

Grand-Paradis

**Nuova apertura e nuovi orari**

**Dal 28 Marzo**

**Biblioteca di Introd**  
Plan d'Introd, 1 - tel. 0165-900052  
Ogni 2° e 4° MARTEDI del mese dalle 15.00 alle 17.00

**Biblioteca di Rhêmes-Saint-Georges**  
Fraz. Vieux, 1 - tel. 0165-907634  
Ogni 1° e 3° MARTEDI del mese dalle 10.00 alle 12.00

Modalità di prenotazione  
via e-mail: sportello@bibliothegrandparadis.it  
oppure telefonicamente ai contatti delle biblioteche



- Espansione del servizio ad altre 2 biblioteche:
  - **Rhêmes-Saint-Georges**, martedì, dalle 10.00 alle 12.00
  - **Cogne**, giovedì, dalle 15.00 alle 17.00

➤ Servizio disponibile 5 giorni a settimana
- **Marzo**: scarsa affluenza di utenti a Rhêmes → decisione di offrire il servizio anche presso la **Biblioteca di Introd** in alternanza con Rhêmes per espandere il possibile bacino di utenza
- Tutte le decisioni sono state prese **in accordo con la comunità locale**

## Risultati del progetto: alcune cifre

- **Sperimentazione del servizio conclusa a metà maggio**
- **In 6 mesi il facilitatore ha gestito circa 200 appuntamenti**
  - ! Alcuni utenti hanno richiesto più di un appuntamento per risolvere le proprie richieste
- **Risultati del questionario (81 risposte):**
  - **Profilo dell'utente tipo:**
    - Più di 55 anni (80% degli utenti)
    - Residenti in uno dei Comuni nei quali era offerto il servizio (aperto anche ai non residenti)
    - Richiesto supporto per creare o risolvere problemi legati all'identità digitale

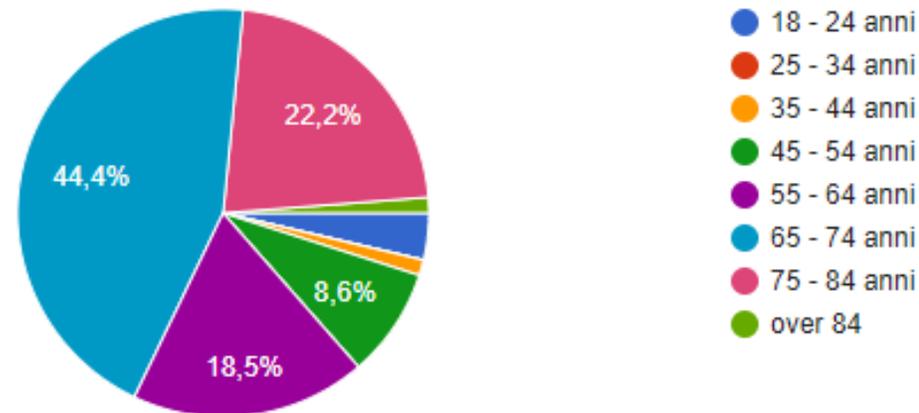


SOSTENIBILITÀ  
TERRITORIO  
SVILUPPO

## Risultati del progetto: alcune cifre

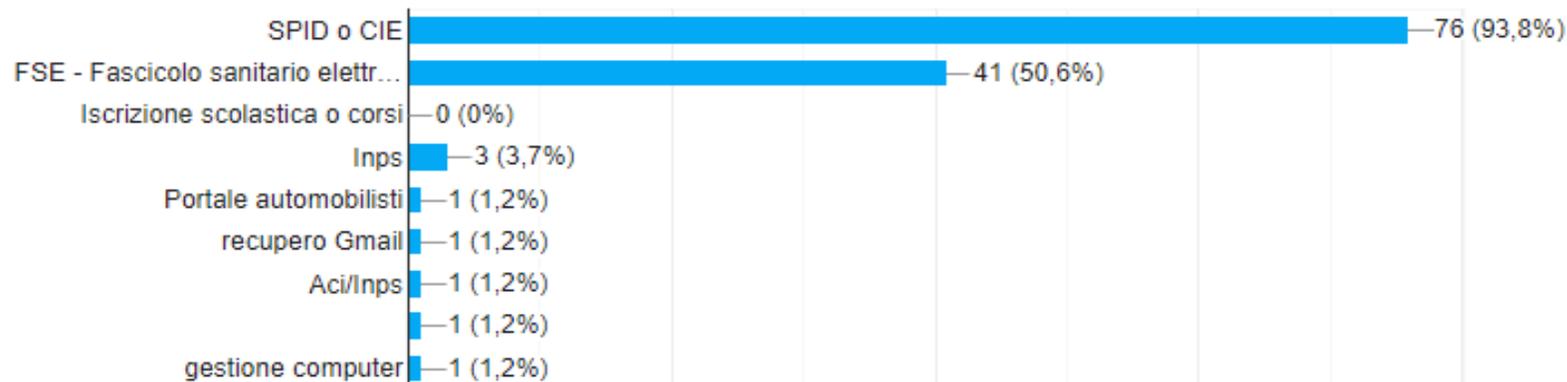
### Fascia d'età

81 risposte



### Per quale servizio ha chiesto aiuto allo sportello?

81 risposte



## Risultati del progetto: alcune cifre

- **Risultati del questionario:**
  - **Elevato livello di soddisfazione da parte degli utenti:**
    - 97% ha attribuito al servizio un punteggio di 9 o 10 su una scala da 1 a 10 e lo raccomanderebbe ad altri utenti
    - 100% ha ritenuto adeguati i giorni e gli orari di apertura dello Sportello
    - 94% ha affermato di aver acquisito nuove competenze digitali grazie al supporto del facilitatore e di sentirsi più autonomo nell'accesso ad alcuni servizi online della PA (Spid, CIE, FSE)
  - **65** utenti su **81** non avrebbero saputo a chi rivolgersi per risolvere le loro problematiche in assenza dello Sportello

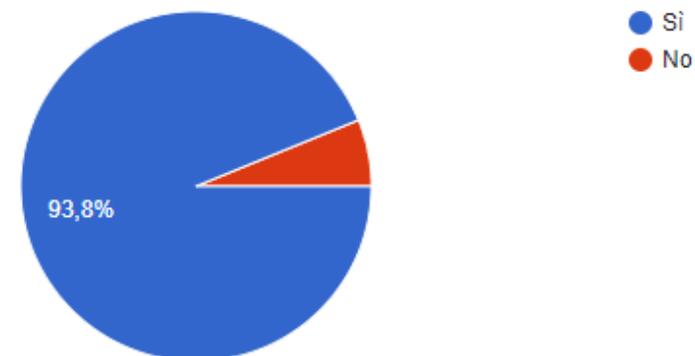
SOSTENIBILITÀ  
TERRITORIO  
SVILUPPO



## Risultati del progetto: alcune cifre

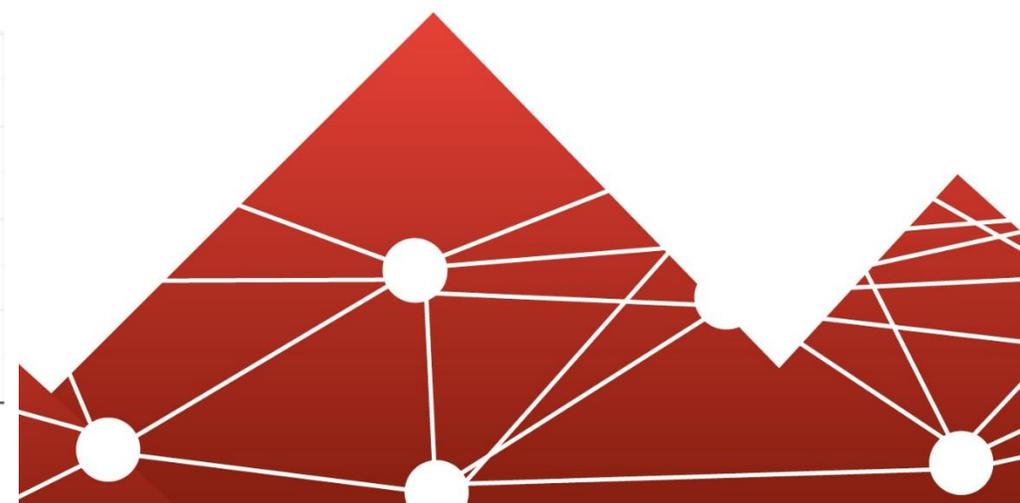
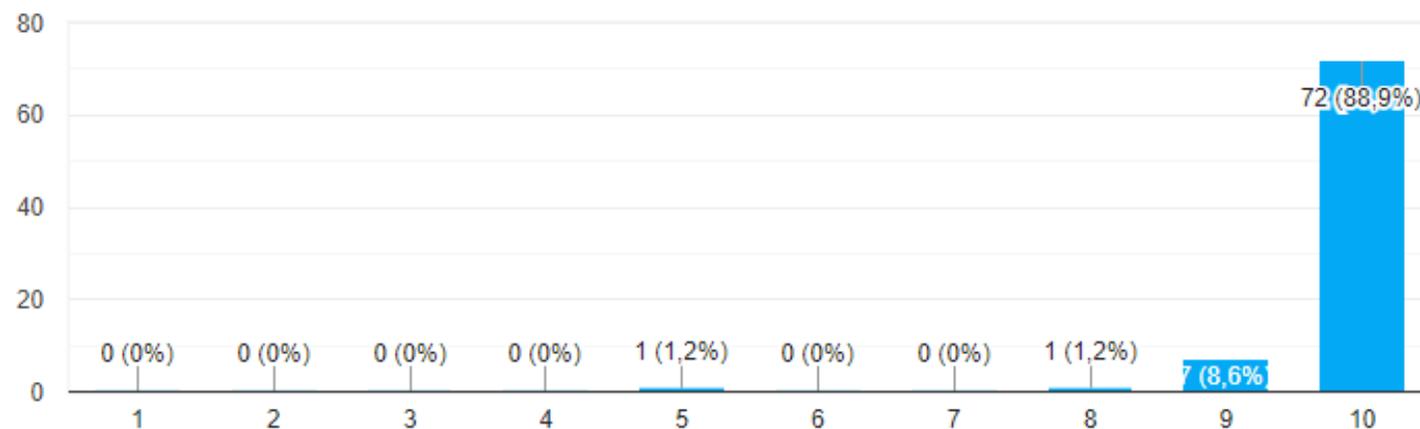
*Ritiene di aver acquisito delle nuove competenze digitali rivolgendosi allo sportello?*

81 risposte



*Si ritiene soddisfatto del livello di assistenza ricevuto?  
(da 1 a 10)*

81 risposte



## Corsi "L'ABC del Digitale"

- L'incontro con gli stakeholders e i questionari hanno rivelato la necessità di organizzare dei **corsi per il miglioramento dell'alfabetizzazione digitale della popolazione**
- **Incarico ad una docente di organizzare corsi in 5 biblioteche nei mesi di aprile e maggio:**
  - 2 incontri da un'ora in ciascuna biblioteca
  - Fornire ai partecipanti le nozioni base per imparare:
    - Come mantenere sicuro e aggiornato il proprio smartphone
    - Quali sono i principali servizi online della Pubblica Amministrazione
- Circa **45 partecipanti** totali



**L'ABC DEL DIGITALE**

I corsi gratuiti dello Sportello digitale Grand-Paradis per imparare ad usare al meglio il tuo smartphone

**Programma degli incontri**

- **Primo incontro**  
INTRODUZIONE ALL'UTILIZZO DELLO SMARTPHONE  
(Sistema operativo, Internet, app, posta elettronica)
- **Secondo incontro**  
SMARTPHONE: SICUREZZA E SERVIZI PER I CITTADINI  
(Spid, password, salvataggio documenti e foto)

**Dal 12 Aprile presso le Biblioteche di Sarre, Aymavilles, Avise, Cogne e Introd**

Informazioni e iscrizioni via e-mail: sportellogigitale@grandparadis.it oppure telefonicamente ai contatti delle biblioteche

GAL VALLE D'AOSTA

## Principali impatti

Impatti ottenuti dalla sperimentazione del servizio:

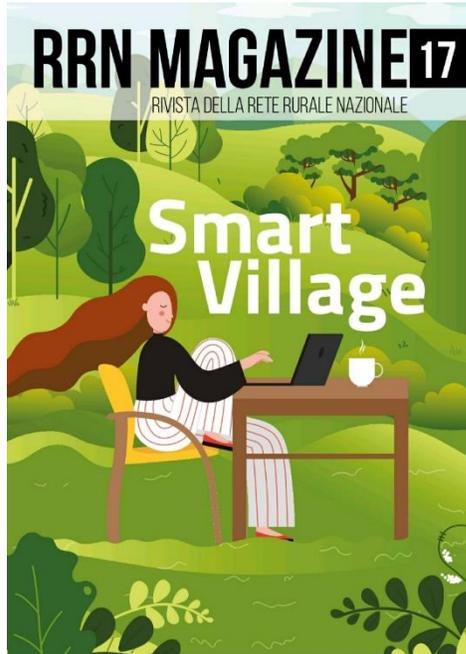
- **Sociali:** aumento del numero di accessi nelle biblioteche, diversificazione dei servizi offerti dalle biblioteche, maggior consapevolezza nell'utilizzo dei servizi digitali della PA da parte della popolazione, riduzione dello stress e miglioramento del benessere psicofisico dell'utente
- **Ambientali:** diminuzione delle emissioni di CO2 derivante dalla riduzione degli spostamenti effettuati dagli utenti, riduzione dell'uso della carta
- **Economici:** diminuzione del divario tra zone urbane e rurali, miglioramento dei servizi a livello locale, miglior utilizzo del tempo, creazione di un posto di lavoro, minor accesso agli uffici della Pubblica Amministrazione



SOSTENIBILITÀ  
TERRITORIO  
SVILUPPO

# Da sperimentazione a buona pratica

Lo Sportello Digitale è stato inserito come buona pratica nell'ultimo numero di RRN Magazine



Lo Sportello Digitale è stato presentato come buona pratica nel corso dell'evento Open Leader il 22 giugno a Roma

Progetto di cooperazione transnazionale "SEROI+ Smart Villages"  
Lo Sportello Digitale Grand-Paradis: da servizio a buona pratica



## 22 GIUGNO

### NATI NON PER COMBINAZIONE

09.30/11.30 GRUPPI TEMATICI

9.30 LAVORI DI GRUPPO

Nei gruppi di lavoro tematici i partecipanti approfondiranno l'analisi di riferimento ad alcune tipologie di intervento che potranno essere realizzate nell'ambito di Leader. Ogni gruppo di lavoro sarà introdotto da esperti previsti nel PSP e di casi studio.

#### 1. COOPERAZIONE TRANSNAZIONALE E/O INTERREGIONALE

##### LA COOPERAZIONE NELL'INTERVENTO SRG06

Giuseppe Gargano, CREA - PB/RRN

##### INTRODUZIONE ALLA DISCUSSIONE

Annalisa Del Prete, CREA - PB/RRN

##### IL PROGETTO JOIN: ELEMENTI DI COOPERAZIONE

Nicola Gallinaro, GAL Gardavalsabbia

##### ESPERIENZE DI COOPERAZIONE NELLO SPAZIO ALPINO DELLE DOLOMITI:

IL PROGETTO "L'ORTO RITROVATO"

Marco Bassetto, GAL Alto Bellunese

#### 2. LO SVILUPPO DEGLI SMART VILLAGE

##### GLI SMART VILLAGE NELL'INTERVENTO SRG07

Emilia Reda, CREA - PB/RRN

##### INTRODUZIONE ALLA DISCUSSIONE

Mara Lai, CREA - PB/RRN

##### SELLIA SMART VILLAGE: UN'ESPERIENZA INNOVATIVA

DI PROGETTAZIONE TERRITORIALE

Concetta Folino, Comune di Sella

##### SMART VILLAGE: IL RUOLO DELLA DIGITALIZZAZIONE NELLO SVILUPPO DEL TERRITORIO

Marta Anello, GAL Valle d'Aosta

##### SPAZI GENERATIVI: LUOGHI DELLA COMUNITÀ E CO-WORKING IN AREE RURALI

Carlo Salot, GAL Escartons e Valli Valdesi

**OPEN LEADER**

**LEGGERE IL TERRITORIO  
LEGGERE SUL TERRITORIO:  
QUALI RISULTATI PER IL LEADER?**

**ROMA 21-22 GIUGNO 2023**  
CENTRO CONGRESSI CAVOUR - VIA CAVOUR, 50/A - ROMA

**RETE RURALE NAZIONALE 20142020**

MINISTERO DELL'AGRICOLTURA  
DIESSA UNIVERSITÀ TERAPIA  
E SVILUPPO RURALE

EUROPEAN UNION

crea

CREA

SOSTENIBILITÀ  
TERRITORIO  
SVILUPPO

***Grazie per l'attenzione!***

*Marta Anello  
Stefania Scalise  
Antonella Musetti  
Gabriella Carrieri  
Gianluca Lentini  
Valerio Mazzeschi  
Alessio Pastorino  
Claudia Zolla  
Mauro Lucianaz  
Loredana Petey  
Massimo Pepellin  
Clara Béthaz  
Flavio Mainetti  
Tiziana Truc  
Laurent Braga  
Fanny Milliéry  
Angelo Musumarra  
Carolina Zimara*

SOSTENIBILITÀ  
TERRITORIO  
SVILUPPO