



RDD
Reducing Digital Divide
Sportello Informatico per il Cittadino

Premessa: individuazione del bisogno.

- ✓ La scelta della digitalizzazione dei servizi offerti dalla PA per una fascia della popolazione ha ancora molte difficoltà nel suo utilizzo. In parte per motivi di età ed in parte culturali;
- ✓ Nonostante i benefici della digitalizzazione, si corre il rischio che tali difficoltà possano aumentare per quegli utenti che vedono ancora insostituibile il rapporto diretto con l'operatore;
- ✓ Persistono difficoltà a comprendere che le strumentazioni informatiche rappresentano un salto di qualità di efficienza, efficacia e trasparenza nel rapporto con la PA; piuttosto ciò viene vissuto come una costrizione unilaterale e/o una complicazione in più;
- ✓ Per i cittadini stranieri, alcune difficoltà di carattere linguistico assieme all'incomprensione degli iter procedurali, non riescono ad essere tradotte attraverso la documentazione in rete;
- ✓ Non solo anziani, non solo immigrati: il *digital divide* incide in maniera trasversale.

Quadro di riferimento

- ✓ Tali problematiche possono avere una soluzione con la cooperazione dei vari soggetti territoriali, a partire dalla co-progettazione con l'Ente Quartiere.
- ✓ Associazioni Riunite si propone come soggetto gestore di uno sportello per i cittadini, da strutturare presso locali messi a disposizione dai Quartieri, con lo spirito di supportare e non sostituire le funzioni preposte, e ampliando la gamma delle opportunità informative per i cittadini.
- ✓ La proposta è in sintonia con le linee guida previste dal Comune di Bologna con l'avvio del percorso partecipato dell'Agenda Digitale. In particolare si richiamano i quattro assi tematici:
- ✓ 1. Internet come diritto

- ✓ 2. Coinvolgimento della cittadinanza
- ✓ 3. Innovazione tecnologica, PMI per la Smart City & il City branding
- ✓ 4. Open data



IL SERVIZIO

- ✓ Gli operatori messi a disposizione da AR supportano il normale lavoro degli impiegati dell'URP, in termini di:
 - Illustrazione
 - spiegazione
 - aiuto alla compilazione della modulistica

per i cittadini utenti del servizio.

Tale attività ha come *feed back* la formazione e l'addestramento del personale volontario.

- ✓ Gli operatori messi a disposizione da AR – in orario settimanale stabilito e comunicato ufficialmente – erogano servizi informativi in modalità *front office* con il cittadino utente.

Alfabetizzazione informatica

- ✓ È il fulcro del servizio. Gli operatori – in qualità di facilitatori – aiutano i cittadini utenti ad accedere ai servizi ed alle richieste proprie dell'URP con l'utilizzo degli strumenti informatici, a partire dal "portale" del Comune di Bologna, *Iperbole*. L'attività degli operatori si configura come "formazione ed addestramento" nei confronti dei cittadini utenti laddove ciò si renda possibile:
- ✓ Come si accede al portale del Comune di Bologna (o altri siti istituzionali e/o di erogazione di servizi: PEC (fondamentale per il cittadino in dialogo con la PA), tasse e tributi, ASL, Hera, Enel, Banca, Poste Italiane, ecc.;
- ✓ Come ci si registra: account, password, ecc;
- ✓ Come si gestisce la posta elettronica;
- ✓ Come si archiviano i documenti informatici.
- ✓ Laddove si riscontrano problematiche di base di non accessibilità agli strumenti informatici, gli operatori garantiscono l'espletamento delle procedure ai cittadini utenti che si rivolgono allo sportello.

Orario settimanale

La tabella illustra la presenza degli operatori messi a disposizione da AR in una settimana tipo:

Giorno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Orario	-	09,30-12,30	09,30-12,30	-	09,30-12,30	09,30-12,30

L'orario di presenza è qui indicativo e può essere concordato a seconda delle necessità del servizio. Sono quindi previste 12 ore settimanali di presenza in front office, più altre 6 ore da dedicare all'attività di monitoraggio.

LA FORMAZIONE

- ✓ Gli operatori che AR metterà a disposizione seguiranno due piste formative e di addestramento:
- ✓ I servizi informativi dell'URP, modulistica, pubblicizzazione, procedure, localizzazione dei servizi territoriali e indirizzario (a cura del personale comunale impiegato all'URP);
- ✓ Corso avanzato per utenti informatici: internet, posta elettronica, Office, sia in ambiente Windows che Open Source (a cura di esperti – ingegneri informatici – della rete di Associazioni legate ad AR).

MODALITA' OPERATIVA

- ✓ All'Ufficio si rivolgono cittadini sia per telefono, che presentandosi personalmente per:
- ✓ Informazioni sul servizio e sui servizi cittadini;
- ✓ Segnalazioni;
- ✓ Prenotazione sale;
- ✓ Prenotazione orti;
- ✓ Iscrizioni alle scuole (Scuola Online);
- ✓ Richieste di formazione informatica di base
- ✓ L'attività è prevalentemente svolta per appuntamento, consentendo così una migliore gestione del flusso delle richieste, evitando tra l'altro di avere code ed attese molto lunghe.

- ✓ Ogni richiesta è gestita aiutando e guidando i richiedenti all'accesso alla procedura on line, con punte di "formazione-istruzione". Questa modalità comporta un impiego di tempo maggiore (40-50 minuti ca.) rispetto ad un inserimento di un utente "avanzato" (20 minuti ca.).
- ✓ Se necessario si provvede in via preliminare alla creazione di un account di posta elettronica, portando l'impiego di tempo dedicato alla singola richiesta a 50-60 minuti ca.
- ✓ In alcuni casi particolari alle difficoltà "tecniche" si aggiunge una forte difficoltà di carattere linguistico-comunicativo.
- ✓ Il servizio da risposta positiva alla totalità delle richieste: a nessun richiedente viene negato il servizio.
- ✓ A tutti viene riferito che in caso di ulteriori necessità (accesso al proprio indirizzo di posta elettronica; accesso al portale Scuole On Line) possono contattare di nuovo (e ogni volta ne riscontrassero la necessità) lo Sportello Informatico per il Cittadino.

CORSI DI INFORMATICA DI BASE

- ✓ In base alle richieste pervenute direttamente allo Sportello, vengono programmati Corsi di informatica di base, con lezioni teorico-pratiche;
- ✓ Piccole classi con 4/5 allievi; orario serale: 17,00-19,00;
- ✓ Argomenti: internet, posta elettronica, applicazioni: word, excel, powerpoint;
- ✓ Obiettivo: autonomia dell'utente richiedente, rispetto all'interfaccia con la Pubblica Amministrazione.

SVILUPPI E COLLABORAZIONI

- ✓ Il servizio è centrato sul portale *iperbole* del Comune di Bologna e può avvalersi della collaborazione degli **URP** e degli **Uffici Scuola** dei Quartieri.
- ✓ Il servizio può essere allargato anche ad altri portali della Pubblica Amministrazione: **INPS**, **MIUR**, **Servizio Sanitario Regionale**, **Agenzia Entrate**, ecc.

- ✓ Anche in questo caso il servizio si avvale di accordi e collaborazioni, con gli Uffici preposti (per esempio gli Istituti Scolastici Comprensivi Territoriali per il MIUR) con protocolli da definire preliminarmente.

IL MONITORAGGIO

- ✓ Per la migliore riuscita del progetto AR garantisce un'attività di monitoraggio tesa ad evidenziare in maniera quantitativa e qualitativa la realizzazione del soddisfacimento del bisogno descritto in premessa. L'attività sarà così strutturata:
- ✓ Rilevazione dati quantitativi e qualitativi (numero richieste soddisfatte, questionario di gradimento degli utenti);
- ✓ Report trimestrale delle attività, ed elaborazione dati quantitativi e qualitativi; si veda scheda allegata di rilevazione dati;
- ✓ Relazione periodica (semestrale) da discutere con i referenti istituzionali nell'ottica della strutturazione dei processi di miglioramento.

Contributo dei Quartieri

- ✓ I Quartieri metteranno a disposizione di Associazioni Riunite per i periodi da concordare:
- ✓ Gli spazi adeguati all'espletamento del servizio, con relativi arredi;
- ✓ Le utenze relative al servizio ed alla normale ed adeguata conduzione di un ufficio (telefoniche, energetiche, pulizie, ecc.);
- ✓ Contributi per rimborsi spese, acquisto attrezzature, materiale di consumo (cancelleria), coordinamento; spese assicurative per i volontari;
- ✓ Attività di formazione e addestramento del personale volontario con personale alle proprie dipendenze (URP).

Quartieri, Istituzioni, territori

- ✓ Comune di Bologna – Cittadinanza Attiva (patto di collaborazione con Associazioni Riunite)
- ✓ Quartiere Navile (convenzione con Associazione Comunità Sociale, capofila Associazioni Riunite)

- ✓ Quartiere San Donato – Centro Zonarelli
- ✓ Quartiere Savena (convenzione con Associazione Saltinbanco, aderente ad Associazioni Riunite)
- ✓ Quartiere Porto – Biblioteca Comunale “Borges” (Associazione Antigòna, aderente ad Associazioni Riunite)
- ✓ Quartiere San Vitale

Contributo di Associazioni Riunite

- ✓ Il modello organizzativo di AR prevede la collaborazione con Associazioni già presenti sul territorio;
- ✓ L’espletamento del servizio viene garantito con personale volontario associato all’Associazione aderente ad AR, presente nel territorio del Quartiere;
- ✓ L’Associazione del territorio sottoscrive l’accordo di collaborazione con il Quartiere di riferimento, mentre AR garantisce le funzioni generali del progetto in termini di monitoraggio, formazione, coordinamento, comunicazione e promozione del servizio.

ORGANIZZAZIONE

- ✓ L’Organizzazione di Associazioni Riunite non prevede una struttura gerarchica. AR è infatti una Rete, che ha dei punti di coordinamento nei nodi della stessa. I nodi coincidono con funzioni e/o iniziative e progetti. Tale formula organizzativa è estremamente flessibile, e quindi modificabile a seconda delle esigenze e delle iniziative che la Rete genera nel corso del tempo. Attualmente la Rete di AR è organizzata in:
- ✓ 1 Coordinamento generale: programmazione e rendicontazione, relazioni esterne, reclutamento associazioni;
- ✓ 1 Coordinamento per Comunicazione e promozione, progetti, relazioni interne, reclutamento volontari;
- ✓ Coordinatori operativi di progetto (1 coordinatore per lo Sportello Informatico per il Cittadino);

- ✓ Il numero di volontari operativi per progetto è ponderato alle necessità di erogazione del servizio in maniera flessibile;
- ✓ Tale modello è a basso impatto economico.

LOGISTICA E NUOVE TECNOLOGIE

- ✓ I costi generali del progetto sono ulteriormente abbattuti mediante:
 - ✓ L'ottimizzazione nell'utilizzo degli spazi messi a disposizione;
 - ✓ L'utilizzo della tecnologia wi-fi, che consente:
 - ✓ L'utilizzo di pc portatili, che consente risparmi sugli arredi ed impiantistica;
 - ✓ L'utilizzo della tecnologia «cloud», che consente di risparmiare su «archiviazione» e quindi di nuovo su arredi ed impiantistica;
 - ✓ La tecnologia «cloud» consente ulteriori risparmi in termini organizzativi.



SPONSORSHIP DEL PROGETTO

- ▶ Il progetto necessita di essere finanziato nella parte di coordinamento generale, mantenimento del livello di qualità del servizio e garanzia di presenza di operatori di territorio con funzione di coordinamento dei volontari;
- ▶ La gradualità del finanziamento procede in termini di garanzia del miglior soddisfacimento dei risultati attesi (obiettivo generale e obiettivi specifici);
- ▶ AR, in raccordo con le Istituzioni Comunali, si impegna nella ricerca di finanziamenti privati per l'acquisizione di risorse economiche e strumentali e la promozione delle attività sin qui descritte.
- ▶ AR, attraverso TechSoup mette a disposizione fino a 50 licenze di applicativi Microsoft Office (erogazione liberale per organizzazioni non profit)

Allegato

SCHEDA RILEVAZIONE DATI

1. RICHIESTA

<input type="checkbox"/> Account	<input type="checkbox"/> Registrazione Scuola Online	<input type="checkbox"/> Graduatoria Orti	<input type="checkbox"/> Prenotazione Sale
<input type="checkbox"/> Segnalazione	<input type="checkbox"/> Iscrizione Scuola d'Infanzia	<input type="checkbox"/> Iscrizione Nido d'Infanzia	<input type="checkbox"/> Servizi Integrativi
<input type="checkbox"/> ISEE/NISE	<input type="checkbox"/> Corso Informatica*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. CITTADINANZA

<input type="checkbox"/> Italia	<input type="checkbox"/> Marocco	<input type="checkbox"/> Romania	<input type="checkbox"/> Pakistan
<input type="checkbox"/> Cina	<input type="checkbox"/> Sri Lanka	<input type="checkbox"/> Filippine	<input type="checkbox"/> Bangladesh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Moldova	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. SESSO - ETA'

<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> 20-30	<input type="checkbox"/> 31-40
<input type="checkbox"/> 41-50	<input type="checkbox"/> 51-60	<input type="checkbox"/> 61 >	<input type="checkbox"/>

4. ISTRUZIONE

<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Secondaria	<input type="checkbox"/> Diploma	<input type="checkbox"/> Laurea
-----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------

5. Note
