



HUB Sociale Bologna

RDD Reducing Digital Divide 3.1 - 2017

Sportello Informatico per il Cittadino

Quartieri del Comune di Bologna

Mission del progetto

Ridurre il gap digitale, Capacitare gli esclusi

Analisi del bisogno

Non solo anziani, non solo immigrati: il *digital divide* incide in maniera trasversale. Si fa qui riferimento ai dati contenuti in:

- Ricerca ISTAT e Fondazione Ugo Bordoni: *Internet@Italia 2013, La popolazione italiana e l'uso di internet.*
- *Report RDD – AR al 31.12.2016*

Alfabetizzazione informatica

Il nostro intervento si caratterizza per operare alla *radice* del problema, che dal punto di vista del cittadino si presenta in maniera impellente. La formazione, quindi, avviene *su campo* ed in maniera contestuale, in base ad una necessità non rinviabile: “In questo periodo di tempo determinato, *devo* iscrivere mio figlio a scuola, e *devo* farlo on line.”; “*Devo* spedire il mio CV ad un elenco di aziende, e ho bisogno di farlo velocemente e nella maniera meno dispendiosa possibile.”; ecc. Quindi non corsi per utenti eterogenei (per competenza e obiettivo), ma addestramento singolo, *sul pezzo*. Formazione che dura nel tempo, poiché l'utente torna ogni volta ne sente la necessità, seguendo un percorso di auto-valutazione e valutazione da parte degli operatori sul miglioramento delle sue competenze.

Orario settimanale

La presenza degli operatori è distribuita su un orario settimanale fisso, in concomitanza dell'apertura dell'URP afferente:

Sportello	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
Lame		9,30-12,30		9,30-12,30	9,30-12,30	
Faenza	9,30-12,30	15,00-18,00		15,00-18,00		
Zanardi						9,30-12,30
Scalo	9,30-12,30				9,30-12,30	
Pietralata				9,30-12,30		
Lepido	9,30-12,30	9,30-12,30		9,30-12,30		
Baraccano		9,30-12,30	9,30-12,30			

L'orario di presenza può essere concordato a seconda delle necessità del servizio. Sono previste ore di presenza, ed ore da dedicare all'attività di monitoraggio e programmazione.

Ambiti Tematici

**Comune di Bologna
Iperbole**

- Servizi on line
 - Scuola on line
 - Portale Comunità: LFA
-

Il servizio è centrato sul portale *iperbole* del Comune di Bologna e può avvalersi della collaborazione dell'**URP** e dell'**Ufficio Scuola** del Quartiere.

Logistica e nuove tecnologie, disponibilità

I costi generali del progetto sono abbattuti mediante l'ottimizzazione nell'utilizzo degli spazi messi a disposizione; l'utilizzo della tecnologia wi-fi, che consente l'utilizzo di pc portatili, con conseguenti risparmi sugli arredi ed impiantistica; l'utilizzo della tecnologia «cloud», che consente di risparmiare sull'archiviazione e ulteriori risparmi in termini organizzativi.

Il Quartiere mette a disposizione del progetto:

- Gli spazi adeguati all'espletamento del servizio, con relativi arredi ed attrezzature informatiche; Wi-Fi; disponibilità sale riunioni;
- Le utenze relative al servizio ed alla normale ed adeguata conduzione di un ufficio (telefoniche, energetiche, pulizie, ecc.);
- Contributo economico per il coordinamento, la formazione e le spese accessorie.

Modalità Operativa

L'attività è svolta prevalentemente per appuntamento. Ogni richiesta è gestita seguendo lo spirito del progetto, ossia aiutare e guidare i richiedenti all'accesso alla procedura on line, con punte di "formazione-istruzione". Questa modalità comporta un impiego di tempo maggiore rispetto ad un inserimento di un utente "avanzato".

Il servizio tende a dare risposta alla totalità delle richieste, e dove è possibile soddisfa anche le richieste che pervengono per telefono. In caso di ulteriori necessità (accesso al proprio indirizzo di posta elettronica; accesso al portale Scuole On Line) gli utenti possono contattare di nuovo (e ogni volta ne riscontrassero la necessità) lo Sportello.

Corsi di informatica di base

Lezioni teorico-pratiche:

- Lezioni singole
- 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.

Il Monitoraggio

Il Monitoraggio tende ad evidenziare in maniera quantitativa e qualitativa la realizzazione del soddisfacimento del bisogno:

- Rilevazione dati quantitativi e qualitativi (numero richieste, numero richieste soddisfatte, questionario di gradimento degli utenti);
- Report semestrale delle attività;
- Relazione annuale da discutere con i referenti istituzionali nell'ottica della strutturazione dei processi di miglioramento.

Dati da rilevare: Tipo di richiesta, Cittadinanza, Sesso, Età, Istruzione; auto-valutazione, valutazione competenze.

Comunicazione

Il progetto utilizza tutti i seguenti canali informativi innovativi:

- Istituzionali come, *Iperbole* e *Comunità*

- Singoli siti web dei Quartieri
- Siti web dei partner tematici
- Siti web della Rete Associazioni Riunite
- Canali social: Twitter, Facebook e Youtube

In maniera tradizionale la comunicazione e l'informazione sul progetto è anche presente su pubblicazioni cartacee a cura dei Quartieri (posta fisica per le famiglie) e su newsletter delle Associazioni, del Comune di Bologna e dei Quartieri.

Il progetto sarà oggetto di convegni e seminari, in collaborazione con la PA, per il lancio del servizio e restituzione dell'iniziativa alla comunità.

Contributo della Rete 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. AR garantisce le funzioni generali del progetto in termini di monitoraggio, formazione, coordinamento, comunicazione, promozione del servizio, mantenimento degli standard di qualità, e presenza allo sportello di personale formato ad hoc.

La Formazione

La Formazione, l'Aggiornamento e l'Addestramento degli operatori, sono impostati sulle seguenti tematiche:

Generale: Relazione con l'utenza: empatia e fiducia; *Mission* del Progetto RDD;

Tecnico-Tematica: Il Portale Iperbole, Servizi On Line, Scuole On Line, Comunità;

Tecnica: Informatica di base e livello avanzato; Browsers, mailing, internet, motori di ricerca; Applicativi: word, excel, powerpoint;

Amministrativa: I servizi On Line della Pubblica Amministrazione.