

## RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ

### 1. Utenza (tipologia destinatari)

Abbiamo rilevato il dato della “cittadinanza” come primo elemento di verifica di alcuni assunti del progetto. Infatti, ritenevamo in fase di progettazione che il *digital divide* riguardasse in maniera particolare la popolazione di origine straniera. Questo è confermato dai dati, anche se una rilevazione più attenta (di profondità) può disegnare una situazione più articolata della semplificazione, straniero = gap digitale. In realtà, in molti casi, si tratta più di *gap linguistico*, che produce nel soggetto una sorta di insicurezza delle proprie competenze informatiche, che però in altri ambiti vengono comunque agite (smartphone, social network, ecc.). Lo sportello, in questi casi, ha garantito la “sicurezza” che la procedura fosse corretta.

Da sottolineare, ancora per questo tipo di rilevazione, l’inaspettata percentuale di giovani coppie italiane (si tratta, in maniera prevalente, di iscrizioni alle scuole e nidi d’infanzia). Anche in questo caso è necessaria un’indagine più approfondita, sebbene sia già abbastanza per convincerci che il *digital divide* non riguardi esclusivamente la popolazione anziana.

### 2. Accesso

#### a) Modalità di comunicazione e pubblicizzazione del progetto

Il servizio è stato pubblicizzato su Iperbole, dalla newsletter del Quartiere Savena, sui siti [www.riunite.eu](http://www.riunite.eu), [www.saltinbanco.it](http://www.saltinbanco.it), [www.comunitasociale.it](http://www.comunitasociale.it) e su altri canali di comunicazione sociale anche attraverso la stampa di volantini e locandine. L’Ufficio URP e l’Ufficio Scuola del Quartiere Savena hanno comunicato alle famiglie interessate la possibilità di usufruire del servizio di Scuole On Line con il supporto dello Sportello.

#### b) Modalità di partecipazione da parte dei cittadini (accesso libero, tramite iscrizione, tramite prenotazione)

I cittadini richiedenti si sono rivolti direttamente all’ufficio, ricevendo informazioni via telefono e via e-mail. Preferibilmente gli operatori hanno ricevuto su appuntamento per procedure che necessitano impiego di tempo adeguato (30-60 min.).

#### c) Gratuità / onerosità delle attività progettuali

Le attività di informazione, supporto e guida all’accesso ad Iperbole, alfabetizzazione informatica di base sono state gratuite per i cittadini richiedenti.

#### d) Orario di apertura

Lo Sportello Informatico per il Cittadino ha avuto i seguenti orari:

Giorno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Orario	09,30-12,30	15,00-18,00	§	15,00-18,00	§	09,30-12,30

### 3. Svolgimento attività

#### a) Descrizione dettagliata delle modalità di svolgimento

L’attività è stata 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 stata 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 ha comportato un impiego di tempo maggiore (40-50 minuti ca.) rispetto ad un inserimento di un utente "avanzato" (20 minuti ca.). Inoltre è da segnalare che per una alta percentuale delle richieste si è provveduto alla creazione di un nuovo account di posta elettronica (preliminare alla registrazione su "Scuole On Line" di Iperbole), portando l'impiego di tempo dedicato alla singola richiesta a 50-60 minuti ca. In alcuni casi particolari alle difficoltà "tecniche" si è aggiunta una forte difficoltà di carattere linguistico-comunicativo.

Il servizio ha dato risposta positiva alla totalità delle richieste: a nessun richiedente è stato negato il servizio e sono state soddisfatte anche circa 50 richieste di supporto pervenute via telefono. Agli utenti è stato riferito che in caso di ulteriori necessità (accesso al proprio indirizzo di posta elettronica; accesso al portale Scuole On Line) avrebbero potuto contattare nuovamente (e ogni volta ne avessero riscontrato la necessità) lo Sportello.

*b) Qualificazione degli operatori impegnati e loro esperienze*

I volontari sono utenti avanzati nelle principali applicazioni informatiche ed internet (Outlook e Pacchetto Office). Sono state erogate n° 30 ore di formazione ed addestramento per i volontari, relative alle procedure Servizi On Line di Iperbole. Si stanno predisponendo attività formative riguardanti altri campi: procedure di consultazione del sito INPS, Agenzia Entrate, ecc.

*c) Eventuale collaborazione con partner*

Collaborazione attiva con l'URP e con l'Ufficio Scuola del Quartiere Savena.

#### **4. Valutazione raggiungimento obiettivi**

*a) Criticità riscontrate*

Si sono riscontrate alcune difficoltà di carattere comunicativo linguistico che preludono alle difficoltà strettamente di competenza informatica, in particolare per cittadini di nazionalità straniera. Si ipotizza di risolvere questa criticità con mediatori linguistico-culturali.

*b) Feedback utenti*

La valutazione sul risultato (obiettivo raggiunto) andrà impostata con strumenti di rilevazione che siano in grado di misurare eventuali scostamenti di miglioramento delle competenze informatiche degli utenti e di abbassamento del dato di gap digitale nella popolazione interessata al progetto, non possibile in questo primo anno di sperimentazione, anche per via delle risorse complessivamente impiegate. Tuttavia siamo in grado di sostenere un elevato grado di apprezzamento da parte degli utenti e degli enti coinvolti, che ci portano a prevedere possibili strade di sviluppo del progetto, in parte già in atto: allargamento del servizio ad altri *portali* della PA: MIUR, Agenzia Entrate, INPS, ASL, ecc.

Bologna, 31/12/2015

