

**Linee di sviluppo Pane e Internet 2014-2017.
Verso un sistema locale per le competenze digitali dei
cittadini**

1. Il contesto di policy europeo, nazionale e regionale per l'alfabetizzazione e inclusione digitale	pag. 2
1.1. Obiettivi quantitativi definiti	
1.2. Il ruolo centrale degli Intermediari	
1.3. Attenzione alla domanda e strategie digitali Integrate	
1.4. visione articolata delle competenze digitali	
1.5. competenze digitali: dalla scuola all' apprendimento continuo	
1.6. I fondi europei strutturali e di coesione per sostenere questi obiettivi	
1.7. Verso il Piano nazionale per la cultura, la formazione e le competenze digitali	
1.8. Le competenze digitali nel Piano telematico dell'Emilia-Romagna (PiTER)	
2. L'esclusione digitale in Emilia Romagna	pag. 6
3. Pane e Internet 2009 – 2013	pag. 9
3.1. I bisogni dei cittadini	
4. L'azione Pane e Internet 2014-2017	pag.12
4.1. Analisi SWOT contesto Emilia Romagna	
4.2. Gli obiettivi dell'Azione Pane e Internet 2014 - 2017	
4.3. L'organizzazione del sistema Pane e Internet	
4.4. L'offerta al territorio	
4.5. La popolazione Target	
4.6. Il servizio di facilitazione digitale	
4.7. Lo Sviluppo della competenza digitale	
4.8. Lo Sviluppo delle competenze digitali di livello superiore	
4.9. La Diffusione dell' uso dei servizi online	
4.10. Lo sviluppo della cultura digitale	
4.11. Centro servizi regionale Pane e Internet	
4.11.1. La formazione	
4.11.2. I servizi di start up	
4.11.3. Il portale dell'e-inclusion	
4.11.4. La promozione	
4.11.5. Pane e Internet in Europa	
5. La sostenibilità del sistema Pane e Internet	pag.21
6. Gli Attori ed i Ruoli	pag.22
7. Le modalità di lavoro	pag.23
7.1. Coordinamento regionale	
7.2. Cabina di regia	
7.3. Gruppo di Progetto	

1. Il contesto di policy europeo, nazionale e regionale per l'alfabetizzazione e inclusione digitale

Gli obiettivi dell'alfabetizzazione e inclusione digitale sono molto presenti ai diversi livelli delle politiche europee, nazionali e regionali:

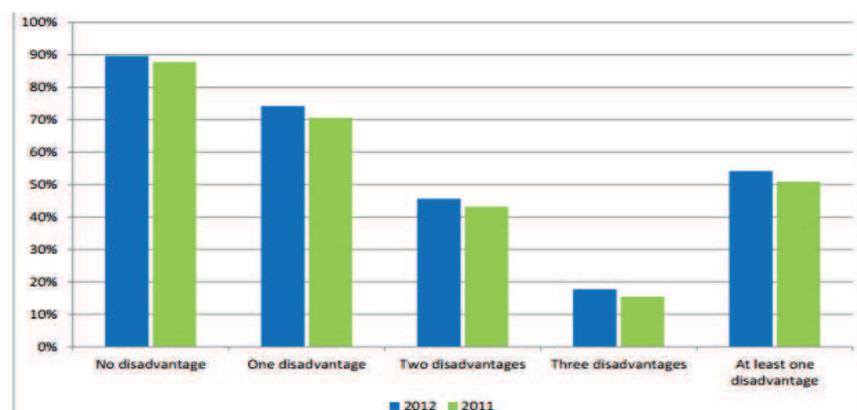
- nell'Agenda Digitale Europea (DAE), una delle iniziative faro della strategia Europa 2020 per una economia e società intelligente e solidale, il pilastro VI punta a "Migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale";
- nella nuova programmazione 2014-2020 dei fondi strutturali e di coesione europei, l'obiettivo tematico numero 2, detto obiettivo TIC (tecnologie dell'informazione e della comunicazione) è "migliorare l'accesso alle TIC, nonché l'impiego e la qualità delle medesime nell'Unione Europea";
- nell'Agenda Digitale Italiana (ADI) è in fase di elaborazione il "Piano nazionale per la cultura, la formazione e le competenze digitali" che comprende le competenze di base e l'attenzione all'inclusione digitale dei soggetti deboli;
- il Piano Telematico dell'Emilia-Romagna, PiTER 2011-2013 ha promosso con la linea guida 2 il diritto di accesso all'informazione e alla conoscenza e ha finanziato in questa prospettiva il progetto Pane e Internet.

Gli aspetti salienti da evidenziare nelle suddette politiche sono riassunti di seguito.

1.1. Obiettivi quantitativi definiti

La Commissione Europea ha fissato obiettivi quantitativi precisi rispetto all'inclusione digitale entro il 2015: dimezzare dal 30% (2010) al 15% la percentuale di cittadini che non hanno mai usato Internet; aumentare dal 65% (2010) al 75% gli utilizzatori abituali di Internet (almeno 1 volta a settimana) nella popolazione complessiva; aumentare dal 50% (2010) al 65% l'utilizzo abituale di Internet tra i soggetti cosiddetti 'svantaggiati'. Nella DAE, si considera svantaggiato chi ricade in almeno una delle seguenti condizioni: età 54-75 anni, bassa scolarità, stato di disoccupazione, inattività o pensionamento. La Figura 1 evidenzia come il sommarsi di questi fattori riduca il grado di utilizzo di Internet. Sono quindi necessarie misure che affrontino le difficoltà e problematiche specifiche dei soggetti con queste caratteristiche.

Figura 1 – Utilizzatori abituali di Internet in base al numero di condizioni di svantaggio - Media UE27 (2011-12)



Fonte: Eurostat riportato in “DAE Scoreboard 2013 - 3-Internet Use and Skills”¹

Tra gli interventi del pilastro VI, l’azione 66, prevedeva che entro il 2011 gli Stati Membri definissero e applicassero politiche a lungo termine per l’alfabetizzazione e le abilità digitali, promuovendo incentivi su questi temi destinati alle piccole e medie Imprese e a gruppi sociali svantaggiati. In Italia, come vedremo più avanti, si è iniziato a lavorare concretamente su questo obiettivo solo di recente.

1.2. Il ruolo centrale degli intermediari

L’inclusione digitale, e-Inclusion, nell’accezione data a questo termine a livello europeo, riguarda due obiettivi/sfide: garantire accesso e capacità di base per l’uso delle tecnologie digitali a tutti i cittadini e sfruttare le opportunità digitali in particolare per i soggetti più deboli, a rischio di esclusione sociale. Soprattutto per questo secondo obiettivo, è fondamentale secondo la CE il rafforzamento dei cosiddetti ‘intermediari’: operatori pubblici e privati (in genere del settore non-profit) che lavorano con i soggetti deboli della nostra società e che quindi hanno un ruolo chiave nel raggiungere questo target e nel trasmettere i benefici che possono derivare dalle TIC anche per un sistema di welfare più efficace e sostenibile.

1.3. Attenzione alla domanda e strategie digitali integrate

L’attenzione agli utenti, compresi i soggetti più vulnerabili, è fortemente sollecitata a tutti i livelli, in particolare nella nuova programmazione 2014-2020 dei fondi europei. Investire ancora e solo sullo sviluppo di infrastrutture e sull’offerta di servizi digitali non è sufficiente. La CE ha chiesto (condizionalità ex-ante 2.1) che le strategie nazionali e regionali per la crescita digitale siano integrate e collegate alle altre politiche di sviluppo, tanto in ambito economico (per realizzare la specializzazione intelligente) quanto sociale, compresa la lotta alla povertà ed esclusione sociale. La condizionalità richiede quindi una strategia che affianchi agli investimenti su reti e servizi la promozione e il sostegno della domanda e adozione di servizi digitali, in un’ottica inclusiva. Nell’obiettivo tematico 2 dell’Accordo di partenariato tra Italia e CE sulla programmazione 2014-2020, si dice chiaramente: “Determinante dovrà comunque essere l’attenzione ai profili di domanda, più che nelle precedenti esperienze, favorendo un approccio integrato tra offerta di infrastrutture e servizi e il miglioramento delle capacità di utilizzo da parte di cittadini, imprese e PA”.

1.4. Visione articolata delle competenze digitali

¹ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/DAE%20SCOREBOARD%202013%20-%203-INTERNET%20USE%20AND%20SKILLS.pdf>

Il risultato n.3 dell'obiettivo tematico 2 (TIC) riguarda il "Potenziamento della domanda di TIC dei cittadini in termini di utilizzo dei servizi on line, inclusione digitale e partecipazione in rete". Le azioni associate a questo obiettivo specifico sono così descritte:

"Azioni di alfabetizzazione e inclusione digitale, con particolare riguardo alle aree interne e rurali, al fine di stimolare diffusione e utilizzo del web, dei servizi pubblici digitali e strumenti di dialogo, collaborazione e partecipazione civica in rete per favorire l'empowerment dei cittadini (con particolare riferimento ai cittadini svantaggiati), nonché l'acquisizione di competenze avanzate da parte delle imprese e lo sviluppo di nuove competenze ICT per l'innovazione e la crescita (eSkills) attraverso percorsi di formazione mirati".

La tripartizione qui anticipata è ripresa nel Piano nazionale per la cultura digitale in via di definizione, che prevede lo sviluppo di: capacità di base (alfabetizzazione dei non utenti e sviluppo competenze da utilizzatore TIC non professionale); capacità trasversali, che riguardano oramai un po' tutti i lavoratori per la pervasività degli strumenti digitali nell'economia, a partire dalle funzioni direttive (e-leadership); e capacità specialistiche TIC per chi opera nello sviluppo, produzione e applicazione delle nuove tecnologie.

1.5. Competenze digitali: dalla scuola all'apprendimento continuo

Un altro riferimento esplicito nell'Accordo di partenariato alle competenze digitali si trova nell'obiettivo tematico 10 "Istruzione e formazione". Da una parte viene promossa la modernizzazione e l'innovazione dell'insegnamento ai giovani nella scuola, dall'altro nel risultato n.3 è previsto l'"Innalzamento del livello di istruzione della popolazione adulta con particolare riguardo per le fasce di istruzione meno elevate". A questo obiettivo specifico sono associati anche "Percorsi per giovani/adulti (in particolare soggetti in situazione di svantaggio, analfabeti di ritorno, Neet, inoccupati e disoccupati), in particolare sul recupero dell'istruzione di base, nonché sulla riqualificazione delle competenze e con particolare riferimento alle TIC" e interventi formativi per l'invecchiamento attivo. Per conseguire questi obiettivi sono previste azioni per migliorare la qualità dei sistemi educativi rivolti agli adulti, anche con interventi di aggiornamento di docenti, formatori e altre figure di supporto, nonché azioni di sistema per la definizione di modelli, contenuti e metodologie innovative. Lo sviluppo delle competenze digitali investe quindi tutti i livelli della scuola e formazione in una prospettiva di apprendimento continuo (lifelong learning) in ambiti formali e non formali.

1.6. I fondi europei strutturali e di coesione per sostenere questi obiettivi

I regolamenti europei e l'Accordo di partenariato prevedono il ricorso ai fondi per questi obiettivi, purché vi siano politiche coerenti a livello nazionale e regionale che ne garantiscano un impiego efficace e ne moltiplichino l'impatto. In particolare, le azioni relative all'obiettivo tematico 2 (risultato 3) potranno essere finanziate sui tre fondi FESR, FEASR (per gli interventi nelle aree rurali) e FSE, per interventi di formazione e inclusione digitale rivolti agli adulti e in specifico ai "cittadini svantaggiati". Questi ultimi sono identificati con riferimento all'obiettivo tematico 9 (inclusione sociale e lotta alla povertà) come "... persone a rischio di povertà; ... persone in situazione di grave deprivazione materiale; ... persone che vivono in famiglie a intensità lavorativa molto bassa (in particolare con presenza di minori)". Vengono citati inoltre: gli anziani non autosufficienti e disabili; le persone disabili con maggiori fragilità; le comunità maggiormente emarginate; la popolazione Rom e la popolazione in condizione di marginalità estrema (i senza dimora). Tutte le azioni relative all'obiettivo tematico 10 saranno finanziate con il FSE.

1.7. Verso il Piano nazionale per la cultura, la formazione e le competenze digitali

L'Agenda Digitale Italiana (ADI), istituita a marzo 2012, prevede un asse strategico "[Competenze digitali](#)" e molte azioni previste dall'ADI presuppongono cittadini alfabetizzati digitalmente e/o in grado di conoscere e apprendere le nuove soluzioni proposte. Il gruppo di lavoro che si è occupato di questo ha identificato due ambiti di intervento anche con diverse iniziative concrete: fornire urgentemente competenze digitali alla popolazione basandosi sullo sviluppo della scuola digitale e la capacità di "contagio digitale" dei giovani verso le famiglie e le micro aziende; azioni a beneficio dei circa 5 milioni di cittadini italiani con disabilità sull'accessibilità dei siti web pubblici, ed in generale di dispositivi e servizi digitali.

Anche per rispondere alle richieste pressanti della CE², a settembre 2013 è stato convocato dal direttore AGID Agostino Ragosa un tavolo di coordinamento per la predisposizione delle linee guida per un "Piano nazionale per la cultura, la formazione e le competenze digitali". Al tavolo partecipano anche le regioni sotto il coordinamento del CISIS (Centro Interregionale per i Servizi Informativi e Statistici) e la Regione Emilia-Romagna ha curato in particolare i contributi sulle competenze di base e l'e-Inclusion. Si prevede che il tavolo prepari le linee guida entro i primi mesi del 2014 e poi segua l'attuazione del Piano nazionale per il triennio 2014-2017.

1.8. Le competenze digitali nel Piano telematico dell'Emilia-Romagna (PiTER)

In Emilia-Romagna, le principali attività per l'e-Inclusion rientrano nel Piano telematico dell'Emilia Romagna (PiTER) stabilito dalla L.R. 11/2004 (modificata L.R. 17, 24 ottobre 2013) e in particolare sono state condotte attraverso il progetto Pane e Internet (PeI). Una prima fase pilota del progetto PeI è stata realizzata tra il 2009 e 2010 nell'ambito della Linea Guida 7: riduzione del knowledge divide, del programma operativo 2008 del PiTER 2007-09. La fase pilota, con un budget di circa 600mila euro, ha raggiunto circa 2500 cittadini con iniziative di sensibilizzazione e alfabetizzazione digitale rivolte a categorie sociali svantaggiate in questo ambito (pensionati, disoccupati, casalinghe, stranieri ecc.). L'estensione su scala regionale del progetto PeI è avvenuta nell'ambito della Linea Guida 2 del PiTER 2011-2013 relativa al diritto di accesso all'informazione e alla conoscenza e al contrasto del knowledge divide. In questa fase, con un budget di 1,4 milioni di euro, sono stati raggiunti attraverso circa 650 corsi altri 10mila cittadini. Il progetto inoltre ha promosso la creazione di servizi di "facilitazione digitale" (assistenza personalizzata per l'uso di Internet) presso le biblioteche ed altre attività sperimentali. Altri interventi del PiTER in questo ambito hanno riguardato la promozione delle competenze digitali nelle piccole imprese, in particolare imprenditoria femminile, e l'innovazione tecno-pedagogica nella scuola.

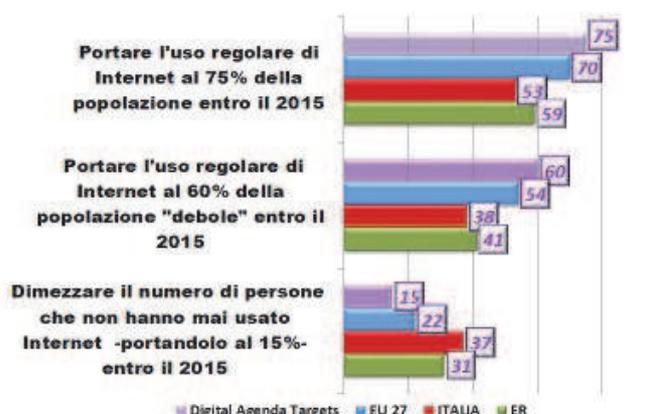
² L'azione 66 del pilastro VI dell'ADE prevedeva che entro il 2011 gli Stati Membri definissero e applicassero politiche a lungo termine per l'alfabetizzazione e le competenze digitali, con incentivi su questi temi destinati alle PMI e a gruppi sociali svantaggiati

2. L'esclusione digitale in Emilia Romagna

Facendo riferimento agli obiettivi stabiliti dalla DAE, la situazione dell'Italia e dell'Emilia Romagna al 2012 è illustrata nella Figura 2: tutti e tre gli indicatori Italia ed Emilia-Romagna sono al di sotto del valore medio europeo e molto lontani dal target DAE per il 2015. Tuttavia, l'Emilia Romagna è posizionata sistematicamente meglio della media italiana e nel periodo 2010-2012 la popolazione che usa Internet regolarmente in questa regione ha avuto un trend di crescita (+8 punti percentuali) superiore a quello nazionale ed europeo (+5 punti percentuali).

Figura 2 – Scoreboard Agenda Digitale Europea su inclusione digitale (anno 2012)

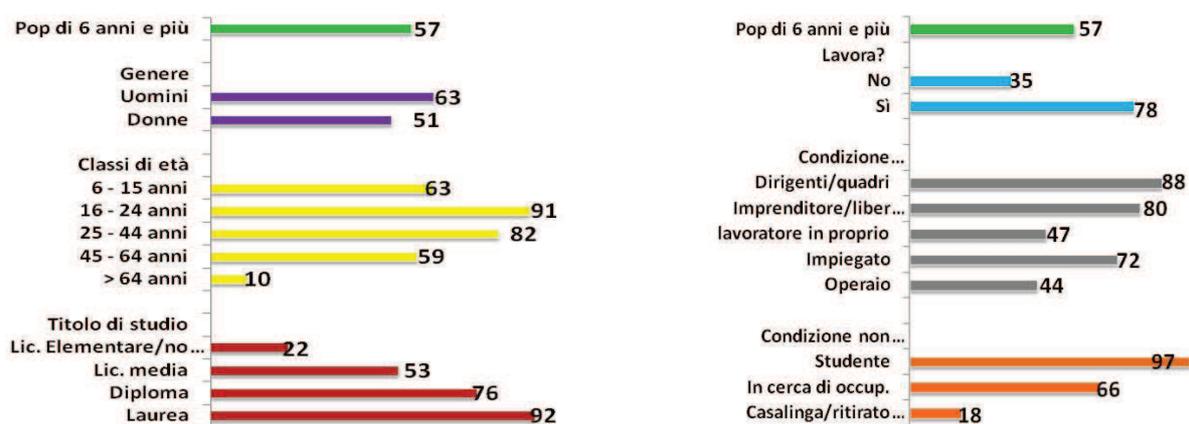
Diritto di accesso all'informazione ed alla conoscenza – Obiettivi della Digital Agenda



Fonte: Elaborazioni Coordinamento PiTER - Regione Emilia-Romagna, su dati Istat 2012

I fattori di svantaggio rispetto all'uso di Internet indicati a livello europeo sono evidenti anche nella popolazione dell'Emilia Romagna (Figura 3).

Figura 3 - Profilo demografico degli utenti Internet - % popolazione di 6 anni e più – Emilia-Romagna - 2012



Fonte: Elaborazioni Coordinamento PiTER - Regione Emilia-Romagna, su dati Istat 2012

Gli anziani, chi ha un basso titolo di studio, chi non lavora (eccetto studenti e disoccupati) o ha un'occupazione come operaio o lavoratore in proprio, e le donne sono tutti soggetti, spesso la stessa persona, colpiti da diverse forme di esclusione.³

³ Il 57% di utilizzatori abituali rispetto al 59% riflette differenze nelle fasce di età considerate nelle diverse indagini.

L'Italia è in una posizione arretrata anche per quanto riguarda l'accesso ad Internet tramite dispositivi mobili (tablet e smartphone), peraltro molto diffusi: solo il 16% della nostra popolazione risulta utilizzare questa opportunità. Questo valore è meno della metà della media europea (36%) e molto lontano da quelli registrati nei paesi più avanzati d'Europa (Regno Unito e Svezia con rispettivamente il 63% e 70% di popolazione che accedeva a Internet da dispositivi mobili).

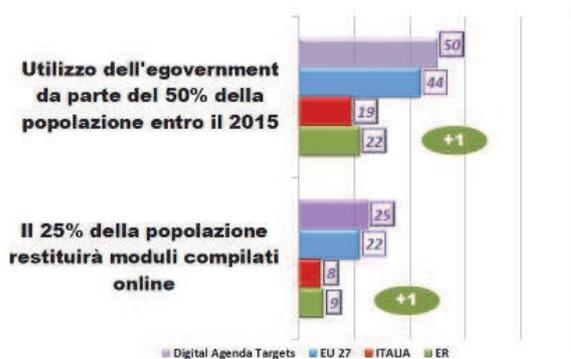
Per quanto riguarda le cause del non utilizzo di Internet, in Emilia Romagna il 35% di chi non usa la rete afferma "che non è utile" e il 34% "che non è capace". Risultano quindi necessarie sia attività di sensibilizzazione ed avvicinamento alla rete per coinvolgere gli "esclusi", sia attività formative che abilitino ad un qualche grado di utilizzo. Il livello delle abilità digitali nella popolazione in Emilia Romagna riflette il basso utilizzo di Internet, con un 37% di persone senza competenze digitali (probabilmente il 31% di non utilizzatori più alcuni altri) e un altro 23% con poche competenze. Il totale (60%) non si discosta comunque molto dal valore medio europeo (63%) della popolazione con competenze digitali scarse o nulli. La debolezza diffusa delle competenze digitali nella popolazione risalta anche da altri indicatori: solo il 18% della popolazione dichiara di utilizzare Internet in maniera molto articolata: dal divertimento alle transazioni di vendita e acquisto e, dato preoccupante per la competitività regionale, ben il 36% dei lavoratori giudica insufficienti le proprie abilità digitali, rispetto al 21% medio in Europa (34% in Italia).

Particolarmente negativi sono poi i dati (al 2011) su presenza ed utilizzo dei computer nel contesto scolastico, dove l'Italia (ma non è disponibile il dato regionale) risulta all'ultimo o agli ultimi posti nell'Unione Europea rispetto a: numero di studenti per PC nella scuola primaria e nella scuola superiore; connessioni a banda larga nelle scuole primarie e nelle scuole professionali; studenti che non usano mai o quasi mai l'ICT durante le lezioni nelle scuole superiori anche professionali; docenti che usano l'ICT in più del 25% delle lezioni nelle scuole superiori anche professionali.

Merita segnalare infine il basso utilizzo dei servizi di e-government da parte dei cittadini, aspetto sul quale peraltro la DAE fissa ulteriori obiettivi (Figura 4) ai quali intende contribuire la nuova linea di attività di Pane e Internet sul servizio di facilitazione digitale.

Figura 4 - Scoreboard Agenda Digitale Europea su utilizzo servizi e-government (anno 2012)

Diritto di accesso ai servizi ai cittadini ed alle imprese - Obiettivi della Digital Agenda



Fonte: Elaborazioni Coordinamento PiTER - Regione Emilia-Romagna, su dati Istat 2012

Nonostante l'offerta dei servizi di e-government interattivi in Emilia Romagna sia ampia ed in continua crescita, il loro utilizzo è ancora minimo. Ad esempio, il pagamento online delle contravvenzioni (servizio presente in 129 enti) oscillava nel 2012 tra il 2-3% dei pagamenti in tutte

le modalità nei comuni capoluogo (8% solo a Bologna) ed era inferiore al 2% altrove. L'iscrizione online all'asilo nido, presente in 37 enti nel 2012 e attivo in molti comuni già da diversi anni, veniva usato nelle percentuali sotto indicate dai richiedenti:

Bologna	44%
Modena	36%
Ravenna	32%
Argenta	12%
Unione terre di castelli	10%

L'analisi approfondita dell'utilizzo di alcuni servizi interattivi ha consentito di rilevare numerosi problemi e limiti ancora presenti dal lato dell'offerta (es. visibilità o raggiungibilità delle funzioni transattive dalle pagine web sul sito dell'ente). E' ragionevole tuttavia pensare, alla luce dei dati sopra indicati, che sia necessario lavorare ancora molto anche dal lato della domanda, facendo conoscere i servizi ai cittadini e facilitandone in vari modi l'accesso e utilizzo.

3. Pane e Internet 2009 – 2013

Con Pane e Internet la Regione ha messo in campo sin dal 2009 un'azione mirata all'alfabetizzazione digitale dei cittadini a rischio di esclusione. Nel corso di questo quinquennio sono state realizzate attività di alfabetizzazione digitale che hanno interessato circa 13mila persone nel territorio emiliano - romagnolo. I dati che seguono sono utili per comprendere l'impatto territoriale del progetto al di là del numero dei cittadini che hanno partecipato alle attività.

La rete di Pane e Internet dal 2009 ad oggi ha infatti coinvolto:

- 237 docenti e 85 tutor d'aula;
- circa 150 comuni emiliano-romagnoli e 180 referenti delle amministrazioni comunali nella realizzazione delle attività formative;
- 233 sedi diverse, di cui 153 scuole pubbliche, 16 centri di formazione professionale, 18 biblioteche e 45 altre sedi di varia natura (centri civici, poli formativi, spazi comunali, etc.);
- 130 biblioteche pubbliche che aderiscono all'offerta del servizio di facilitazione digitale, di cui 70 attive, con una rete di 240 facilitatori digitali formati.

Oltre alle attività standard di alfabetizzazione digitale, sono state realizzate altre attività in risposta ai bisogni emersi nel territorio, in particolare:

- due laboratori di digital literacy con i tablet per esplorare le dinamiche di apprendimento e di utilizzo di Internet con la nuova interfaccia (dai programmi alle App, dal mouse al touch screen), a conclusione dei quali sono stati prodotti materiali didattici riusabili ed un documento metodologico con specifiche indicazioni sull'uso del tablet per la digital literacy;
 - il percorso formativo "Pane e Internet e lavoro": in collaborazione con le Province di Parma e Rimini e con lo Sportello lavoro del Comune di Bologna, sono stati realizzati 15 corsi di alfabetizzazione digitale rivolti a disoccupati iscritti ai centri/sportelli per l'impiego centrati sull'uso di Internet per la ricerca di lavoro. Le attività formative sono state oggetto di analisi nell'ambito della ricerca europea MIREIA (*Measuring the Impact of eInclusion Actors on Digital Literacy, Skills and Inclusion goals of the Digital Agenda for Europe*), coordinata dall'Institute for Prospective Technological Studies (IPTS) del Centro Comune di Ricerca della Commissione Europea, basato a Siviglia;
 - il servizio di facilitazione digitale del progetto "Pane e Internet in Biblioteca": è stata attivata, in collaborazione con la Soprintendenza ai beni librari e documentari IBACN della Regione ER, una sperimentazione che coinvolge una rete di oltre 130 biblioteche pubbliche nell'offrire assistenza alle persone che non conoscono l'uso di Internet, tramite la figura del "facilitatore digitale". Nell'ambito di questa linea progettuale sono state realizzate specifiche azioni di sostegno all'implementazione e promozione del servizio nelle biblioteche pubbliche aderenti;
 - la progettazione di una "comunità di pratica" dei facilitatori digitali: l'attività ha visto il coinvolgimento di un gruppo di oltre 10 facilitatori delle biblioteche che hanno portato il loro contributo di esperienza per la formazione della community regionale.

La realizzazione del progetto ha prodotto ricadute che vanno oltre ai singoli beneficiari delle iniziative. Nel tempo è stato infatti osservato un aumento significativo della domanda da parte dei cittadini di partecipare a corsi di alfabetizzazione digitale e proseguire nell'acquisizione di nuove competenze a conclusione delle attività. E' inoltre sempre maggiore la consapevolezza da parte delle amministrazioni e degli stakeholder locali della necessità di creare nuove opportunità per la formazione e l'esercizio delle competenze digitali dei cittadini.

Una delle priorità di Pane e Internet è stata quella di realizzare delle campagne informative e di adesione dei cittadini che toccassero anche i piccoli comuni o le zone svantaggiate, come quelle di montagna. Questo elemento cardine del progetto ha consentito di far conoscere i temi dell'inclusione digitale in modo capillare nel territorio, stimolando la domanda ed anche una certa progettualità locale.

3.1. I bisogni dei cittadini

Un dato indicativo sulla domanda di alfabetizzazione digitale dei cittadini è la richiesta di iscrizioni ai corsi di Pane e Internet, che si è dimostrata molto superiore ai posti disponibili. La lista di attesa dei cittadini è di circa 5.000 persone a livello regionale, con picchi di 540 persone nel comune di Bologna. Il sistema di valutazione dell'efficacia e dell'impatto delle attività di alfabetizzazione digitale e dei servizi di facilitazione in biblioteca ha fornito altri elementi interessanti per la lettura dei bisogni dei cittadini.

I metodi di indagine impiegati sono stati sia di natura qualitativa (per esempio focus group con i corsisti), che quantitativa (Interviste ex-post), ed hanno evidenziato in primo luogo una forte necessità di continuare l'apprendimento dopo la prima alfabetizzazione digitale. Dalle interviste effettuate a conclusione corso su un campione di 250 persone è emerso che il 90% dei corsisti intervistati a tre mesi dalla conclusione dei corsi continua ad utilizzare Internet, di questi:

il 40% si sente poco padrone nell'uso di Internet;

- il 60% ammette di aver chiesto aiuto nell'uso di Internet;
- il 55% sente di aver bisogno di aiuto per poter utilizzare Internet come vorrebbe;
- il 78% è interessato ad acquisire ulteriori competenze rispetto all'uso del computer e di Internet.

Le competenze digitali acquisite con i corsi di alfabetizzazione sono percepite dai cittadini come funzionali all'accesso e all'utilizzo elementare della tecnologia, ma immediatamente dopo il raggiungimento di questo traguardo, nasce la necessità di sviluppare ulteriori conoscenze ed abilità che consentano l'adozione o l'appropriazione di strumenti e servizi digitali. Questo percorso potenzialmente senza fine è caratterizzato da una crescente autonomia dell'utente, frequenza d'uso e capacità di ottenere i risultati voluti.

Collegata al desiderio dei cittadini di procedere verso usi più articolati della tecnologia, è emersa la necessità di essere aiutati nell'apprendimento tramite servizi di supporto presenti nel territorio; idealmente gli utenti vorrebbero formarsi in un contesto pubblico e "protetto", in cui chiedere aiuto senza timori di apparire poco informati o competenti.

Anche dalle rilevazioni qualitative è emerso che, nonostante l'evoluzione tecnologica si muova verso una sempre maggiore semplicità d'uso, i nuovi utilizzatori si trovano immediatamente a dover scegliere tra opzioni e servizi di livello "avanzato", dovendosi affidare quasi unicamente agli operatori che commercializzano soluzioni e servizi tecnologici, in quanto spesso unici mediatori di conoscenze nel territorio.

Si può desumere da queste osservazioni che le persone appena incluse nel mondo digitale acquisiscano una nuova consapevolezza delle opportunità offerte dalla rete per soddisfare i bisogni della vita quotidiana e desiderino ampliare le proprie competenze verso un utilizzo più sofisticato di questi strumenti.

L'apprendimento necessario per rimanere attivi e partecipi nella società dell'informazione può essere visto come processo continuo e in evoluzione che riguarda gli adulti, ma anche i giovani nonostante questi abbiano un contatto intensivo con gli strumenti digitali.

Dalle esperienze di apprendimento intergenerazionale realizzate in Emilia Romagna è emerso infatti che anche gli attuali "nativi digitali" incontrano sfide cognitive e di apprendimento, e che non

tutti riusciranno a superarle in egual modo per sfruttare in modo critico e creativo le nuove tecnologie.

In sintesi, oltre ai bisogni dei cittadini riconducibili alla sfera dell'accesso a Internet, vi sono bisogni emergenti collegati al miglioramento della qualità d'uso e della consapevolezza delle potenzialità della rete: per questo è necessario creare un modello di intervento per le competenze digitali flessibile e sostenibile che consenta una continuità d'azione nel tempo.

4. L'azione Pane e Internet 2014-2017

4.1. Analisi SWOT contesto Emilia Romagna

La lotta all'esclusione digitale e l'aggiornamento continuo delle competenze digitali sono obiettivi importanti come si è visto delle politiche UE e nazionali. Abbiamo anche visto che la percentuale di popolazione che non utilizza Internet in Emilia Romagna è ancora elevata ed il livello medio delle competenze digitali è relativamente basso. Alla luce di questi obiettivi generali e della situazione attuale di esclusione digitale in Emilia Romagna, come si colloca l'esperienza del progetto Pane e Internet realizzato sino ad ora e guardando al futuro? Per rispondere a questa domanda abbiamo identificato i seguenti punti seguendo l'approccio tipico dell'analisi SWOT:

PUNTI DI FORZA	OPPORTUNITÀ'
<ol style="list-style-type: none">1. Approccio consolidato a corsi di alfabetizzazione digitale su larga scala con strumenti testati e in larga misura riusabili2. Banca dati con informazioni su docenti, tutor, corsi, utenti iscritti e formati e strumenti riusabili quali: mailing list, calendario e sedi dei corsi; registro presenze; generazione attestati di frequenza3. Sito web Pel con informazioni e aree riservate per accesso materiali, iscrizione e monitoraggio4. Piattaforma e-learning SELF utilizzata con docenti, facilitatori e cittadini.5. Know how e linee guida su uso tablet per l'alfabetizzazione digitale (grazie a sperimentazione)6. Comunità dei docenti e tutor con esperienza e disponibilità a future collaborazioni7. Comunità dei facilitatori digitali in biblioteca8. Rete di relazioni diffusa con le scuole (sedi di corsi Pel), biblioteche (aderenti al servizio di facilitazione digitale) e di referenti comunali (nelle realtà interessate)9. Rete di relazioni con altre iniziative di e-Inclusion nel territorio regionale, nazionale (altre esperienze regionali in particolare Toscana e Veneto) e con la associazione Telecenters Europe10. Presenza di iniziative complementari	<ol style="list-style-type: none">12. Disponibilità nuovi strumenti digitali a basso costo e facile utilizzo (es. tablet)13. Consapevolezza crescente tra la popolazione su importanza conoscere TIC14. Immagine positiva del progetto Pel come valida iniziativa della Regione per i cittadini15. Domanda crescente di assistenza sui servizi digitali nella vita quotidiana16. Presenza di privati interessati a far crescere competenze digitali dei loro clienti (banche, grande distribuzione e altri)17. Iniziative locali (scala comunale o provinciale) che potrebbero collaborare anche col nuovo Pel18. Risorse aggiuntive dalla nuova programmazione fondi strutturali 2014-202019. Adesione alla rete TE (telecentri) per scambio esperienze e possibili progetti comuni su fondi UE20. Integrazione con altre attività RER che possono sostenere attività di e-Inclusion (es. Lepida TV)

<p>facilitanti l'inclusione digitale: diffusione banda larga (Lepida); sostegno alle Agende Digitali Locali (progetto MADLER)</p> <p>11. Attivazione da parte del territorio di azioni di e-Inclusion</p>	
<p>PUNTI DI DEBOLEZZA</p> <p>21. Scarsità di risorse economiche per l'inclusione digitale sul territorio</p> <p>Scarsità di risorse da investire sul coordinamento e i servizi di sistema;</p> <p>22. Scarsa conoscenza delle azioni di e-Inclusion locali attivate spontaneamente anche a seguito di Pane e Internet</p> <p>23. Complessità collaborazione operativa con altri settori regionali attinenti per azioni sull'inclusione digitale (biblioteche, scuola, formazione professionale, anziani, giovani, immigrati ecc.)</p> <p>24. Ricorso elevato a volontari nelle attività di facilitazione digitale presso le biblioteche</p> <p>25. Scarse competenze digitali presso gli "intermediari" coinvolgibili nei processi di e-Inclusion a livello locale.</p> <p>26. Assenza di partnership con soggetti privati (settore ICT, banche, grande distribuzione, trasporti e altri) che potrebbero avere interesse a sostenere iniziative di e-Inclusion</p>	<p>MINACCE</p> <p>27. Cambiamento continuo tecnologia che impone aggiornamento continuo</p> <p>28. Aspettative troppo elevate di sostegno (continuativo) da parte dei cittadini sulle competenze digitali</p> <p>29. Scarsa consapevolezza amministratori locali su inclusione digitale e soluzioni esistenti</p> <p>30. Scarse risorse nelle amministrazioni locali per coprire costi anche ridotti di personale, attrezzature, spazi ecc.</p> <p>31. Difficoltà dei Comuni ad associarsi per raggiungere la scala minima necessaria per interventi efficaci</p> <p>32. Difficoltà delle scuole (importanti per aule, docenti ecc.) a collaborare su iniziative di e-Inclusion</p> <p>33. Elevato turnover nelle attività di facilitazione digitale e formazione basate su volontari</p> <p>34. Offerta privata di corsi di formazione e altri servizi ad alto costo e bassa qualità, con effetto disorientante su utenza finale</p> <p>35. Tempi lunghi per creare un sistema distribuito sul territorio efficiente ed efficace per l'e-Inclusion</p>

4.2. **Gli obiettivi dell'azione Pane e Internet 2014-2017**

In Emilia-Romagna nel 2013 si stimano circa 908.000 cittadini nella fascia d'età dai 45 ai 75 anni, che non risultano essere in grado di utilizzare i servizi digitali.

Ne discende quanto sia ancora necessario intervenire per ridurre il divario digitale con un'azione di alfabetizzazione digitale capillare che coinvolga tutte le comunità locali. Uno degli obiettivi di Pane e Internet è stato quello di sensibilizzare i cittadini, le amministrazioni locali ed i possibili intermediari sul tema dell'inclusione digitale. Non siamo in grado oggi di misurare in modo preciso questo impatto sul sistema regione, ma sappiamo che molte iniziative locali sono partite spontaneamente e si sostengono anche con la partecipazione diretta dei cittadini.

L'analisi Swot ci indica tra i punti di debolezza attuale la scarsità di risorse finanziarie sia regionali che locali. Ciò pone la Regione di fronte ad una scelta tra continuare a finanziare corsi di

alfabetizzazione gratuiti come negli anni precedenti, raggiungendo circa l'1% del target complessivo, oppure capitalizzare il know-how prodotto ed investirlo per costruire un sistema sostenibile in grado di moltiplicare l'impatto, che abbatta in tempi più brevi il gap digitale (obiettivi europei: il 75% della popolazione che usi Internet almeno una volta alla settimana ed il dimezzamento del numero dei cittadini che non accedono a Internet). In questa programmazione di Pane e Internet si intende perseguire questa seconda ipotesi: costruire un'azione stabile nel tempo, che contribuisca non solo a ridurre la popolazione esclusa dal digitale, ma anche a sviluppare le competenze digitali dei cittadini e ad aggiornarle in modo continuo al fine di realizzare una società più inclusiva e democratica.

Tale ipotesi si realizza favorendo la creazione di strutture a rete fra gli attori dell'e-inclusion in grado di offrire servizi ed attività di inclusione digitale in modo stabile, potendo far perno su un Centro servizi Pane e Internet di livello regionale, che sostiene il sistema locale con attività di supporto specifiche (comunicazione, promozione, formazione, gestione, monitoraggio e valutazione, etc.).

Queste reti territoriali, denominate "Punti Pane e Internet" (Punti Pel), sono coordinate a livello di Comune, o Unione di comuni, dispongono di luoghi attrezzati in cui sia possibile accedere ad Internet ed ai servizi online, col presidio e l'assistenza di personale opportunamente preparato, e realizzare interventi formativi, di aggiornamento, di sensibilizzazione e di informazione rivolti ai cittadini. La rete dei Punti Pel si ispira al sistema dei telecentri cresciuto negli ultimi anni in Europa e nel mondo, che si presenta sempre più come rete coordinata di attori sul territorio che offrono una gamma di servizi per l'inclusione e lo sviluppo di competenze digitali. Il Punto Pel può inoltre essere utilizzato come logo/brand all'interno dei luoghi in cui si svolgono le attività a favore dei cittadini.

Gli attori e gli intermediari dell'e-inclusion (scuola, biblioteca, ente di formazione, associazione, centri di aggregazioni giovanili, centri sociali, imprese ecc.) che operano nel Punto Pel, possono produrre un effetto moltiplicatore della domanda e dell'offerta locale di digital literacy, tale da rispondere in modo significativo ai bisogni evidenziati dai cittadini. Ogni territorio dovrà comunque individuare proprie modalità di costruzione dei Punti Pel attraverso accordi locali che garantiscano la sostenibilità delle azioni nel territorio. Per assicurare il supporto continuo ai Punti Pel, e soprattutto la sostenibilità al sistema, è necessaria la presenza di una struttura di secondo livello su scala regionale, che funga da centro servizi rivolto a tutti gli intermediari dell'e-inclusion operante in primo luogo attraverso un Portale dedicato. Il Centro Servizi curerà l'aggiornamento informativo, la formazione, l'assistenza metodologica, didattica e tecnica, anche su temi specialistici.

4.3. L'organizzazione dell'azione Pane e Internet

Pane e Internet, passando da una dimensione progettuale ad una "sistemica", richiede l'adozione di un modello organizzativo flessibile che possa garantire la sostenibilità delle azioni in un territorio complesso e caratterizzato da significative differenze in termini di risorse e di bisogni della cittadinanza (montagna vs costa, piccoli comuni vs grandi comuni, etc.).

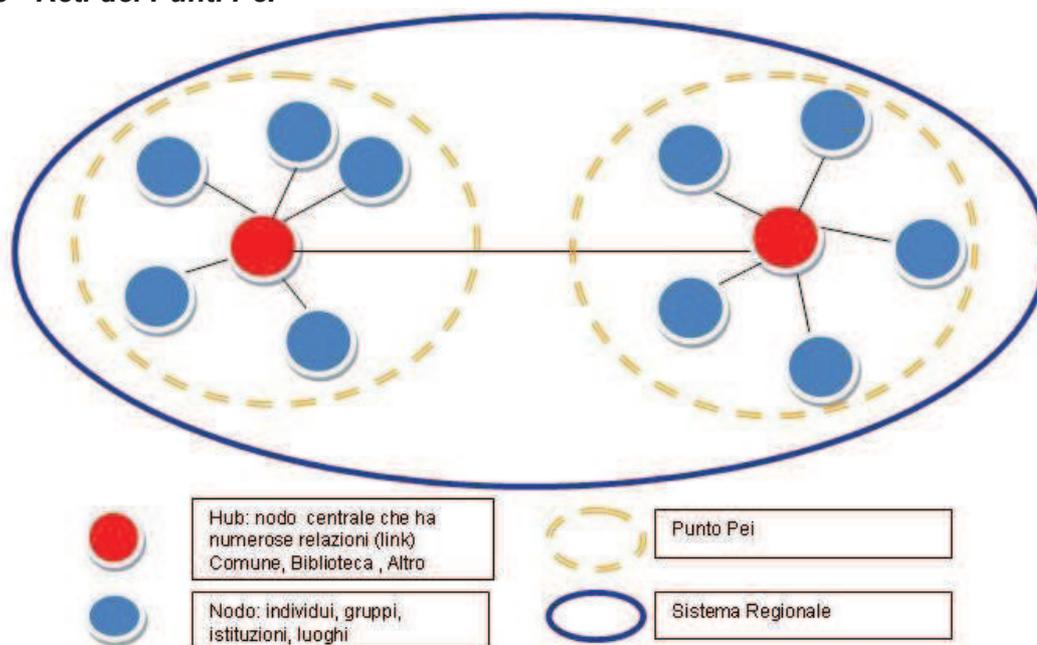
Solo mettendo in condivisione risorse, professionalità e know-how è possibile costruire un sistema sostenibile insieme ai soggetti che insistono nello stesso territorio, con un interesse a lavorare per sviluppare le competenze, la cultura e l'inclusione digitale dei cittadini.

Sulla base dell'esperienza di Pane e Internet e della situazione attuale a livello locale, dove vi sono iniziative anche eccellenti, possiamo dire che un Punto Pel può essere costituito nella maggior parte dei casi dai seguenti soggetti:

- l'amministrazione locale intesa sia come singolo Comune o come Unione di Comuni che partecipa con i propri referenti politici ed operativi, con funzioni di coordinamento territoriale;
- la biblioteca, o la rete delle biblioteche (se parliamo di Unione o di comuni medio-grandi), che viene considerata il presidio per le attività di sviluppo delle competenze digitali ed il luogo privilegiato in cui avviare forme di apprendimento non formale secondo il modello della facilitazione digitale;
- la scuola che, con le proprie specificità, si integra con gli altri soggetti per produrre nuova conoscenza ed occasioni di apprendimento e scambio tra generazioni diverse;
- i centri di aggregazione giovanili come luogo di scambio e socialmente significativi;
- gli intermediari dell'inclusione, ovvero le organizzazioni pubbliche, private o non-profit capaci di offrire opportunità di informazione/formazione e promozione della cultura digitale nel territorio. Esempi di tali organizzazioni sono le associazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, le cooperative, le università, le agenzie formative locali, i centri per l'impiego, i centri sociali, etc.

I Punti Pel costituiti a rete sono sistemi dinamici composti dall'interazione di molti elementi e con capacità di auto-organizzazione (Figura 5).

Figura 5 - Reti dei Punti Pel

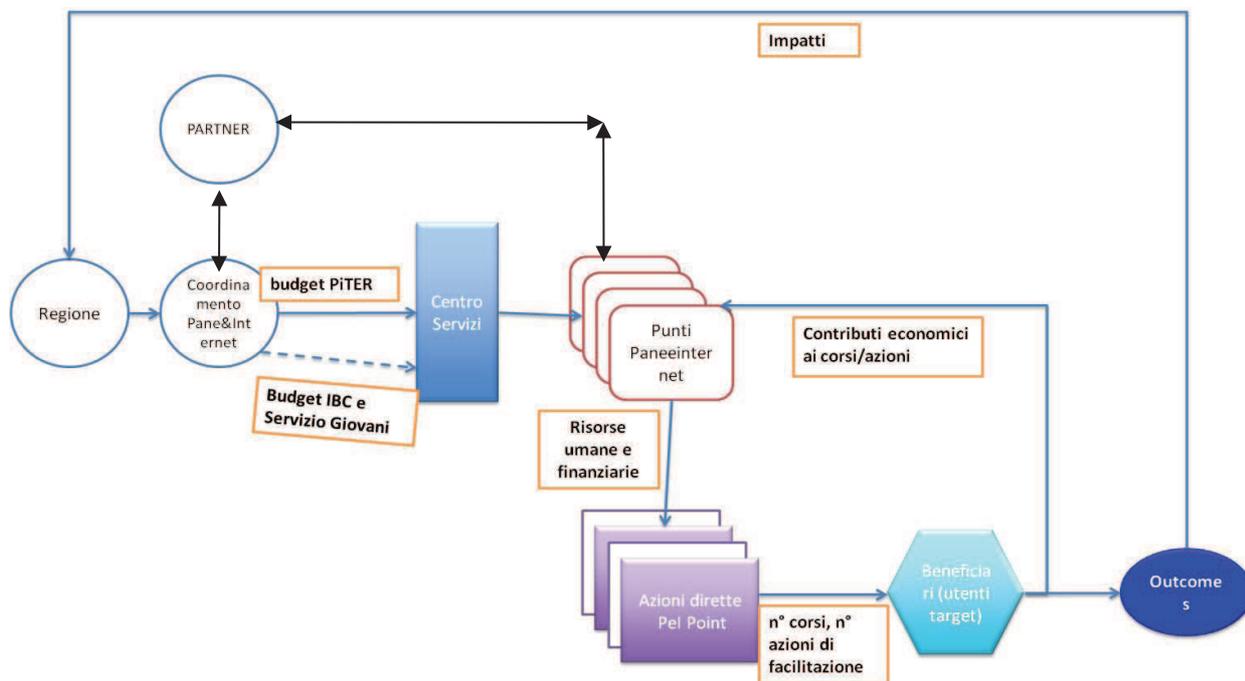


Quando i sistemi a rete si costituiscono per perseguire un obiettivo o progetto devono formalizzare l'impegno delle parti e darsi un minimo di organizzazione gestionale e di coordinamento.

La Regione, attraverso il Coordinamento ed il Centro servizi di Pane e Internet, intende sostenere la formalizzazione di tali reti a fronte di un impegno degli attori di realizzare un'offerta formativa e di servizi sostenibile e replicabile nel tempo.

L'azione Pane e Internet della Regione può essere rappresentata in sintesi come nella Figura 6.

Figura 6 - L'azione Pane e Internet della Regione Emilia-Romagna



4.4. L'offerta al territorio

I tanti “divari” esistenti tra i cittadini nell’uso delle tecnologie e di Internet, possono essere affrontati attraverso interventi diversi, alcuni mirati a favorire l’accesso alle tecnologie, altri mirati al sostegno nell’uso, altri ancora atti all’acquisizione di una maggiore consapevolezza da parte dei cittadini dell’utilità dell’uso di Internet, etc.

Pane e Internet individua alcune azioni principali da realizzare nel territorio:

- servizio di facilitazione digitale;
- sviluppo competenze digitali di livello base;
- sviluppo competenze digitali di livello superiore;
- diffusione dell’uso dei servizi online;
- sviluppo della cultura digitale.

Si tratta quindi di un’offerta di apprendimento continuo nel territorio che risponde a diversi bisogni dei cittadini, non più unicamente riconducibili alla tematica dell’accesso ad Internet.

Per la progettazione dei servizi e delle attività formative, Pane e Internet considera come riferimento metodologico la Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 Dicembre 2006 relativa alle competenze chiave per l’apprendimento permanente, di cui la “competenza digitale” è parte integrante. Partendo dalla definizione generale di “competenza digitale” come competenza chiave per il cittadino nell’arco della vita, lo sviluppo delle attività di Pane e Internet terrà conto degli avanzamenti metodologico – disciplinari disponibili a livello europeo e/o nazionale.

4.5. La popolazione target

Oggi le categorie che sono a rischio di esclusione, con riferimento a persone con nulle o limitate competenze digitali ed ai dati statistici regionali, sono:

- individui con disabilità, sia in cerca di occupazione che occupati;
- donne non occupate, in particolare casalinghe e/o impegnate in lavoro di assistenza a familiari dipendenti;
- individui in pensione e in generale persone delle fasce d'età più avanzate di età > 64;
- individui con bassa scolarità non ricadenti nelle altre condizioni (tra cui alcune fasce di cittadini immigrati);
- individui in fase di ricollocazione o in cerca di occupazione, anche primo lavoro e anche in termini di auto-impiego o creazione di impresa in particolare nella fascia età superiore a 45 anni;
- operatori/trici delle micro-imprese e lavoratori/trici autonomi/e, in particolare dai 50 anni⁴ in su.

Le ultime due categorie sono target particolarmente significativi per l'impatto che la crisi economica ha su di essi e la forte penalizzazione che l'esclusione digitale comporta per le loro opportunità di lavoro e di vita; di converso va sottolineato il potenziale contributo positivo che potrebbero dare alla ripresa economica.

Riferendoci ai residenti in Emilia Romagna nel 2013, la popolazione target di Pane e Internet si stima in:

- 908.000 cittadini tra 45 e 74 anni (53% della popolazione di riferimento) che sono attualmente "esclusi digitali" e compongono il target di riferimento per le azioni di alfabetizzazione digitale;
- 1.713.000 cittadini tra i 45 e i 74 anni che potranno beneficiare di azioni finalizzate all'uso critico e consapevole di Internet (cultura digitale) e alla sensibilizzazione digitale per stimolare in loro l'eventuale interesse alla partecipazione ai corsi di formazione di secondo livello e /o ad azioni di facilitazione digitale;
- 106.000 cittadini tra i 45 e i 74 anni che utilizzano Internet in modo non regolare e potranno chiedere servizi di facilitazione digitale e corsi di secondo livello.

4.6. Il servizio di facilitazione digitale

Il servizio di facilitazione digitale si realizza oggi tramite la rete delle biblioteche ed è erogato dal "facilitatore digitale" che offre assistenza e supporto al singolo cittadino per la navigazione in Internet e l'uso dei servizi online.

Questo servizio può già contare su una importante base di biblioteche attive nel territorio, ed è strategico per sostenere i neofiti nel processo di apprendimento continuo delle TIC.

Il servizio di facilitazione digitale è un importante veicolo di diffusione di competenze digitali per i cittadini e avvicina la biblioteca all'obiettivo indicato dall'UNESCO di divenire un "centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza ed informazioni."⁵

⁴ Nell'Agenda Digitale Europea è condizione di "svantaggio" ai fini dell'inclusione digitale l'appartenenza alla fascia di età > 54 anni.

⁵ IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994.

Obiettivo del nuovo Pane e Internet è l'attivazione del servizio di facilitazione in circa 2/3 del Comuni del territorio, attraverso l'offerta dei corsi di formazione ed il sostegno all'avvio ed alla promozione del servizio.

L'attività di facilitazione digitale ha il duplice scopo di rispondere ad un'esigenza immediata dell'utente (per esempio aprire un account di e-mail) e di contribuire ad aumentarne l'autonomia rispetto ad esigenze future, evidenziando sistematicamente il "come si può fare".

Sono già state sperimentate nel corso della precedente programmazione diverse varianti nell'erogazione del servizio di facilitazione digitale, ciascuna di queste richiede forme diverse di collaborazione tra i soggetti locali ed azioni di supporto specifiche del centro servizi regionale.

Esempi di erogazione del servizio vedono coinvolti con il ruolo di facilitatore:

- operatori della biblioteca;
- volontari senior che operano in biblioteca con o senza il sostegno di una associazione di volontariato;
- i giovani che frequentano i centri di aggregazione giovanile;
- studenti della scuola secondaria superiore nell'ambito di percorsi di stage/attività extra curriculari;
- studenti dell'università nell'ambito di tirocini di studio;
- giovani che seguono un percorso di Servizio Civile.

Rispetto al luogo in cui svolgere il servizio di facilitazione, è possibile individuare altri contesti in cui attivarlo diversi dalla biblioteca, come ad esempio i centri di aggregazione sociale e giovanile.

Il servizio di facilitazione può avere un livello alto di sostenibilità economica, in quanto si basa in gran parte sull'azione di operatori pubblici, volontari e/o di soggetti che operano nell'ambito di percorsi già strutturati all'interno della scuola, università o del servizio civile nazionale/regionale.

4.7. Lo sviluppo della competenza digitale

Lo sviluppo della competenza digitale di base, o alfabetizzazione digitale, può essere focalizzata sull'uso del computer e/o di nuovi dispositivi e interfacce per la connessione, come tablet o smartphone, e si concretizza in:

- corsi di alfabetizzazione digitale di base;
- corsi di alfabetizzazione digitale usando il modello di formazione intergenerazionale;
- corsi di alfabetizzazione digitale di base con l'uso di tablet e smartphone;
- corsi brevi sullo sviluppo di specifiche skills.

I corsi di alfabetizzazione digitale nel territorio richiamano un numero molto alto di cittadini e richiedono una serie di condizioni per potersi realizzare quali la presenza di esperti dei contenuti e con competenze in ambito formativo e didattico, la presenza di spazi attrezzati con connettività Internet, la presenza di dispositivi di accesso ecc. fruibili anche dal pubblico, la realizzazione di attività di promozione a livello locale rivolte ai target interessati.

Anche per questa linea di azione vi sono diverse possibilità di erogazione, che vanno dall'organizzazione di percorsi di alfabetizzazione digitale presso i centri sociali/civici con modelli di formazione tra pari, a corsi di alfabetizzazione organizzati da docenti professionisti in scuole e/o altre strutture disponibili nel territorio, ad attività basate sullo scambio intergenerazionale tra nativi digitali e cittadini senior.

4.8. Lo Sviluppo delle competenze digitali di livello superiore

Questa linea di attività consiste nella realizzazione di corsi di formazione di livello superiore (livello intermedio o avanzato) che vanno nella direzione dell'appropriazione da parte degli utenti di usi più avanzati di Internet e dei suoi servizi, senza spingersi alla formazione professionalizzante in senso proprio.

Ipotesi in tal senso sono:

- corsi specifici di livello successivo all'alfabetizzazione di base in una o più aree della competenza digitale: informazione, comunicazione, creazione di contenuto, sicurezza e problem solving;
- corsi per lo sviluppo di competenze tecniche e metodologiche utili a sfruttare il potenziale creativo, di innovazione, commerciale e professionale ecc. delle reti e di internet.

Alcuni corsi di secondo livello verranno realizzati con la compartecipazione finanziaria della Regione Emilia-Romagna, che supporterà i soggetti dei network locali nella loro realizzazione a livello locale mettendo a disposizione contenuti, oggetti e saperi elaborati nell'ambito di Pane e Internet.

Questo insieme di contenuti sarà alimentato dalla community di docenti, formatori, facilitatori che operano nel territorio, pertanto è da considerarsi come un insieme dinamico ed in evoluzione costante.

4.9. La diffusione dell' uso dei servizi online

Sempre più servizi della Pubblica Amministrazione stanno evolvendo in ambienti digitali in rete, questo comporta la necessità di porre una particolare attenzione ai cittadini che possono trovarsi in difficoltà, poiché non in grado di utilizzare le nuove modalità di fruizione. La prospettiva del cosiddetto *switch-off*, ovvero il passaggio definitivo da modalità tradizionali di fruizione dei servizi a modalità interamente digitali, acuisce il problema della esclusione digitale e dell'impossibilità di esercitare pienamente i diritti di cittadinanza digitale.

La Pubblica Amministrazione deve pertanto mettere in atto strategie ben articolate per accompagnare il passaggio dai servizi tradizionali ai servizi digitali (ora nei Comuni spesso si attrezzano sportelli dedicati) e per minimizzare il rischio di esclusione. La rete dei Punti Pel può diventare così una struttura strategica per il Comune e per la PA in generale per favorire tale transizione. Infine, i cittadini che frequentano i Punti Pel e che utilizzano i servizi online possono costituire gruppi d'ascolto per la valutazione, e in prospettiva anche per la co-progettazione, finalizzata al miglioramento continuo della qualità dei servizi stessi.

4.10. Lo sviluppo della cultura digitale

Questa linea di attività consiste nella promozione e sensibilizzazione dei cittadini rispetto all'uso consapevole e critico di Internet e dei suoi servizi, in senso ampio nello sviluppo di una "cultura" digitale.

Esempi possibili di attività da realizzare in questo senso possono essere:

- micro corsi su temi specifici (dalla sicurezza alla privacy in rete);
- laboratori per promuovere l'uso di nuovi strumenti (es. tablet per senior);
- eventi per illustrare le potenzialità di Internet (comunicazione, scambio e condivisione);
- workshop o eventi rivolti a target specifici quali i giovani, i genitori, i piccoli imprenditori;
- campagne promozionali per l'uso di Internet e dei suoi servizi.

Lo sviluppo della cultura digitale si realizza attraverso una serie di eventi che spaziano tra formazione, informazione e sensibilizzazione dei cittadini rispetto all'uso delle tecnologie.

In questo contesto è utile la partecipazione di soggetti del mondo pubblico o anche del privato, interessati a far conoscere localmente servizi/usi di internet innovativi e di utilità per i cittadini.

Gli eventi e le occasioni di confronto che si vogliono attivare devono essere inoltre da stimolo per le proposte di nuove iniziative da parte della rete dei Punti Pel e costituiscono un'occasione per tenere attiva e motivata le community dei docenti e facilitatori che opera nel territorio.

4.11. Il Centro servizi regionale Pane e Internet

Per garantire la necessaria preparazione ed il sostegno continuo ai Punti Pel ed agli attori che ne fanno parte, è necessaria la presenza di una struttura su scala regionale che offra servizi di supporto quali l'aggiornamento informativo, la formazione dei formatori e dei facilitatori, l'assistenza tecnica anche su temi specialistici, etc.

Il Centro servizi regionale di Pane e Internet fornisce i seguenti servizi e strumenti a tutti gli attori dell'e-Inclusion:

- servizio di comunicazione e promozione;
- servizi e strumenti per la formazione;
- servizio di community;
- servizio di informazione;
- servizio e strumenti per lo Start-up dei Punti Pel;
- servizio a supporto dell'ICT;
- servizio per lo sviluppo della cultura digitale;
- servizio di monitoraggio e valutazione.

Il Centro servizi opera sulla base delle indicazioni del Coordinamento regionale di Pane e Internet e svolge tutte le attività di back office necessarie alla realizzazione dei servizi stessi, con l'utilizzo degli strumenti gestionali già a disposizione del progetto (banca dati docenti e tutor, il numero verde; banca dati scuole e laboratori), e dei beni in dotazione al progetto Pane e Internet (computer, tablet, camper per la promozione, chiavette per il collegamento a Internet, etc.).

4.11.1. La formazione

Nell'ambito del servizio di formazione va sottolineato che Pane e Internet intende offrire in modo continuativo l'aggiornamento di tutte le figure coinvolte nei Punti Pel, partendo dalla formazione dei facilitatori digitali a quella dei docenti, del coordinatore e di altre figure che si renderanno necessarie.

L'attività formativa dei formatori e degli operatori costituirà il cuore di Pane e Internet, in quanto la competenza e la professionalità sono condizioni necessarie per costruire un sistema affidabile, riconosciuto ed accettato dai cittadini.

La formazione dei formatori produrrà un effetto moltiplicare attraverso la cosiddetta "formazione a cascata", un esempio per tutti è quello degli operatori dei centri di aggregazione giovanili che, opportunamente formati, potranno a loro volta formare i giovani interessati a svolgere il servizio di facilitazione e/o di docenza.

L'attività formativa verrà realizzata secondo modelli di training che prevedono anche attività di apprendimento a distanza, che verranno realizzate tramite la piattaforma del Sistema di E-Learning Federato della Regione ER (SELF). Le attività in e-learning risultano particolarmente utili nel facilitare la diffusione di contenuti e favorire la partecipazione dei formatori logisticamente distanti dai centri di erogazione delle attività.

4.11.2. I servizi di start up

Un altro servizio chiave è costituito dal supporto allo start-up dei Punti Pel con una serie di attività mirate, quali:

- l'organizzazione d'incontri per la presentazione delle linee guida per la costituzione ed organizzazione dei partenariati locali;
- la formazione dei referenti locali su approccio e strumenti per fare una "diagnosi locale" (opportunità, risorse, vincoli per l'attivazione di Punti Pel) e per l'avvio dei Punti Pel: Affiancamento (su richiesta) nel percorso di definizione ed organizzazione del

partenariato locale, sia con incontri in loco, che a distanza con la risposta a quesiti, l'offerta di verifiche e feedback sui documenti prodotti e suggerimenti aggiuntivi, l'eventuale organizzazione di incontri/visite presso altre realtà già attive ecc.;

- l'offerta di un Kit di attività di formazione e servizi per l'avvio delle attività.

4.11.3. Il portale dell'inclusione digitale

Il web è il canale privilegiato per sostenere l'attività di networking nell'ambito della vasta comunità di persone che partecipano all'azione Pane e Internet. Il portale dell'Inclusione digitale costituirà lo strumento per la promozione, comunicazione e condivisione di risorse tra i diversi soggetti, favorendo l'organizzazione di comunità di pratiche (per esempio facilitatori, docenti etc.) e la diffusione delle buone pratiche.

4.11.4. Pane e Internet in Europa

Dopo circa 2 anni di scambi e collaborazioni informali, a febbraio 2014, la Regione Emilia-Romagna (attraverso la società in-house ERVET) ha fatto richiesta di adesione formale all'associazione europea delle reti nazionali e regionali di telecentri denominata Telecenters Europe (TE), che fa parte a sua volta della rete internazionale Telecenters.org. La partecipazione a TE è finalizzata ai seguenti obiettivi:

- moltiplicare le occasioni di informazione e approfondimento delle reciproche esperienze per facilitare lo scambio di buone pratiche, il riuso/adattamento di strumenti e modelli già sperimentati altrove nello sviluppo del sistema dei Punti Pel regionale;
- creare nuove opportunità di formazione (online) e di conoscenza reciproca a livello europeo e internazionale per le community di docenti e facilitatori Pel dell'Emilia Romagna (ad es. un gruppo di essi ha partecipato al corso delle Nazioni Unite (UIT) nell'ambito della Women's Digital literacy campaign);
- creare opportunità di collaborazione nella presentazione di progetti su programmi di finanziamento europeo.

5. La sostenibilità del sistema Pane e Internet

Per Pane e internet sono stanziati le risorse da bilancio regionale dedicate al Piano telematico 2014-2017 per un totale di 1.260mila euro più un contributo di 25mila euro della Sovrintendenza libraria e 5.000 euro del Progetto Giovani.

Sarà cura del coordinamento di Pane e Internet attivare le azioni necessarie all'integrazione del finanziamento regionale con risorse europee, nazionali ed anche con eventuali accordi con privati.

Con le risorse attuali e gli obiettivi posti l'esercizio della valutazione exAnte della sostenibilità dell'azione Pane e Internet 2014-2017 produce un modello a geometrie variabili a seconda delle risorse finanziarie disponibili, dei costi sostenuti e della quantità offerta.

L'offerta di corsi per il cittadino può essere più o meno ampia a seconda delle forme di finanziamento a cui è possibile accedere da parte dei network locali; vi possono essere risorse comunali, regionali, fondi nazionali dell'Agenzia per l'Italia digitale, risorse del Fondo Sociale Europeo, sponsorizzazioni pubbliche o private, ed anche forme di compartecipazione dei cittadini tramite il pagamento di una quota di iscrizione determinata sulla base di accordi locali con gli Intermediari di inclusione digitale.

I Punti Pel ed i soggetti intermediari che offriranno le attività di alfabetizzazione digitale di base ai cittadini potranno contare sul supporto del Centro servizi regionale e sulla collaborazione attiva della componente pubblica del network (Comune, biblioteca, scuola o altri soggetti) per ridurre al minimo il costo delle attività formative e le relative quote di iscrizione per i cittadini.

L'offerta al territorio di corsi sulle competenze digitali di livello superiore, presenta problematiche di sostenibilità analoghe all'offerta di alfabetizzazione di base, per cui si ritiene che debba essere

sostenuta ed alimentata prevalentemente dai soggetti intermediari, con il supporto del Centro Servizi regionale e del network locale.

Come si è visto all'inizio, i regolamenti europei e l'Accordo di partenariato, prevedono il ricorso ai fondi di coesione (FESR, FSE e FEASR) per questi obiettivi.

L'azione Pane e Internet 2014-2017 intende proseguire dalla precedente programmazione con la realizzazione di attività di alfabetizzazione digitale, di formazione di secondo livello, di servizi di supporto di sensibilizzazione e di formazione formatori, ma con l'obiettivo di produrre o favorire la realizzazione di un'azione di inclusione digitale che sia economicamente sostenibile e attiva nel tempo. La metodologia di valutazione dei progetti del piano telematico prevede di condurre un'analisi di sostenibilità *exAnte* al fine di capire se la rete dei Punti Pel ed il Centro Servizi di inclusione digitale si potranno sostenere nel tempo anche dopo la conclusione di questo periodo di programmazione e quale potrebbe essere il contributo regionale in grado di garantire tale sostenibilità.

L'analisi è stata condotta a due livelli:

- 1) è stato valutato quale potrebbe essere una configurazione ottimale di ogni Punto Pel in relazione ai servizi di inclusione digitale (corsi di alfabetizzazione e di livello più avanzato, azioni di affiancamento e sensibilizzazione) e alle risorse necessarie per la loro realizzazione e quale potrebbe essere il contributo economico minimo per garantire la sostenibilità di queste azioni;
- 2) sono stati valutati i vantaggi che le azioni di inclusione digitale potrebbero portare al sistema socio-economico regionale che sono stati individuati, da un lato, in un miglioramento della qualità della vita dei cittadini che utilizzano in modo stabile internet possono mantenere più a lungo relazioni sociali e un ruolo attivo nella comunità in cui vivono, dall'altro possono attivare nuovi canali di ricerca del lavoro che prima erano preclusi e sviluppare nuove conoscenze e competenze, incrementando la loro possibilità di trovare un impiego.

Questi due vantaggi indotti dall'azione Pane e Internet 2014-2017, e che si basano su ipotesi di finanziamento che può prevedere la partecipazione economica dei cittadini a rischio di esclusione, giustifica pienamente la realizzazione del progetto e la sostenibilità della rete dei Punti Pel che si prevede di realizzare. In particolare la valutazione *exAnte* di sostenibilità evidenzia come, con lo stesso numero di risorse del progetto precedente, le condizioni poste consentiranno di realizzare più azioni di inclusione digitale con un più ampio numero di partecipanti.

Con l'azione Pel 2014-2017 si prevede di realizzare:

- 1 Centro Servizi regionale Pane e Internet per il supporto ai Punti Pel presenti nel territorio e a tutti gli intermediari dell'e-inclusion;
- 9 Centri Giovani coinvolti con personale formato per svolgere attività di formazione ai giovani interessati a diventare facilitatori digitali;
- 200 corsi di alfabetizzazione digitale finanziati dalla Regione ER;
- 50 corsi di II° livello quale incentivo regione della Regione ER alla creazione di un'offerta di corsi pianificata dai Punti Pel con la partecipazione economica dei cittadini che può in totale raggiungere anche i 150 corsi;
- 100 interventi nell'ambito della cultura digitale finanziati dalla Regione ER che possono essere incrementati da iniziative locali cofinanziate dai Punti Pel o basate su attività volontarie;
- 400/500 corsi di formazione attivati direttamente dagli intermediari digitali (in particolare nell'ambito dei Punti Pel) realizzati attraverso forme di cofinanziamento (budget del Comune, Fondi europei, partecipazione economica dei partecipanti, altri fondi di sponsor o Fondazioni) e con l'utilizzo di corsi online messi a disposizione dal Centro servizi
- 2.300 ore di docenza;

- 40mila cittadini che fruiscono del servizio di facilitazione digitale;
- Attivazione del servizio di facilitazione digitale in 200 comuni in 250 biblioteche;
- Interventi formativi erogati in modalità blended a circa 200 facilitatori;
- Una community pane e internet online popolata da 200 persone attive.

Il modello ipotizzato sarà sottoposto a verifica a metà progetto al fine di valutare ed introdurre eventuali correttivi. Una Fase pilota di verifica e sperimentazione del modello sarà condotta nell'ambito di tre realtà territoriali (comune, unione di comuni, associazione di comuni) per dare concretezza all'azione e produrre una Guida operativa alla realizzazione dei Punti Pel.

6. Gli Attori ed i Ruoli

La Regione Emilia-Romagna è l'ente finanziatore dell'azione di sistema Pane e Internet e gioca il ruolo di coordinatore di tutte le attività, nonché è responsabile del raggiungimento dei risultati attesi. La sua principale funzione è quella di servizio per le comunità locali e tutti gli attori che le popolano, compresi i cittadini.

Il Comune e l'Unione di Comuni è il principale Partner dell'azione Pane e Internet nel territorio. Solo una condivisione da parte delle amministrazioni locali degli obiettivi ed un forte mandato politico locale può far decollare localmente il e contribuire così alla piena realizzazione dei risultati attesi. La programmazione della Agende digitali locali, vedi progetto regionale per sviluppo delle agende digitali locale (MADLER), può e deve essere lo strumento che abilita pienamente l'azione Pane e Internet integrata in un quadro complessivo di innovazione per le comunità. Il Comune e/o l'Unione di comuni, sono i soggetti deputati alla scelta del coordinatore dei Punti Pel locali ed alla definizione del nucleo operativo che organizza e gestisce le attività di inclusione digitale nel territorio; dovranno inoltre valutare, in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna, il livello di sostenibilità economica dell'organizzazione che si avvia a livello locale cercando di favorire al massimo la cooperazione tra i diversi soggetti.

Le Biblioteche pubbliche hanno come obiettivi principali quello di promuovere il libero accesso all'informazione, senza alcuna discriminazione; rappresenta quindi un punto di accesso fondamentale a Internet. La biblioteca ha altresì il compito di facilitare l'accesso pubblico a una informazione di qualità, fornendo indicazioni utili agli utenti di ogni età. La biblioteca di ente locale inoltre, essendo pienamente inserita nel territorio, realizza attività in collaborazione con le scuole e le associazioni culturali e quindi è in grado di svolgere una funzione di raccordo organizzativo per tutte le iniziative sul digitale rivolte ai cittadini.

Le scuole attrezzate con i dispositivi tecnologici ed i servizi di connettività necessari per praticare adeguatamente la nuova didattica, possono rappresentare luoghi preziosi aperti al territorio (oggi esistono ancora numerosi vincoli all'uso degli spazi scolastici fuori orario) dove insegnanti, studenti e altri soggetti locali e non, possono organizzare e realizzare attività informative, formative, dimostrative e di laboratorio che contribuiscono al sistema permanente di sostegno alle competenze digitali. Gli insegnanti e gli studenti possono giocare un ruolo importante per far capire le opportunità e diffondere le competenze digitali verso i target di Pane e Internet; esistono numerose esperienze positive, ivi compresa "Pane e Internet nonni e nipoti", che dimostrano che organizzando adeguatamente l'azione all'interno dei Piani dell'Offerta Formativa, e creando opportuni incentivi, lo scambio intergenerazionale può essere attivato con buoni risultati.

Gli Intermediari, ovvero i soggetti pubblici e privati del settore non-profit che lavorano con i soggetti deboli della nostra società e che quindi hanno un ruolo chiave nel raggiungere questo target e nel trasmettere i benefici che possono derivare dalle TIC anche per un sistema di welfare più efficace e sostenibile. Alcuni di essi possono essere: l'Università, i Centri di aggregazione giovanile o sociale, Gli Enti o società di formazione, le Associazioni di

volontariato, le Associazioni sindacali e di categoria, le Associazioni culturali e ricreative, le Aziende private.

7. Le modalità di lavoro

7.1. Coordinamento regionale

La Direzione generale centrale Organizzazione, personale, sistemi informativi e telematica della Regione ha il ruolo di supervisione e coordinamento del progetto con il supporto strategico della "cabina di regia".

Il coordinamento regionale dovrà stabilire gli standard di servizio del Centro di Servizi regionale e svolgere un ruolo di monitoraggio e verifica del raggiungimento degli obiettivi e risultati dell'azione Pane e Internet 2014-2017.

Il coordinamento regionale svolge inoltre le funzioni di raccordo istituzionale, networking territoriale e cooperazione con gli enti pubblici, le organizzazioni locali ed i portatori d'interesse al fine di giungere alla creazione dei Punti Pel.

7.2. Cabina di regia

La Cabina di Regia svolge un ruolo che si sostanzia nella condivisione strategica del progetto finalizzata ad una partecipazione attiva dei componenti alle politiche di e-inclusion. La Cabina di regia accompagna la realizzazione dell'azione Pane e Internet 2014-2017 sostenendo azioni di promozione e partecipazione, favorendo l'avvio o il rafforzamento di pratiche locali di politica attiva per l'inclusione digitale.

La Cabina di Regia è costituita da tutti i firmatari del protocollo d'intesa allegato all'atto, con la presenza del Coordinatore del progetto, e dei Rappresentanti di altre Direzioni Generali della Regione ER.

7.3. Gruppo di progetto

Il gruppo di progetto rappresenta lo strumento partecipato del Coordinamento regionale per la realizzazione dell'azione Pane e Internet 2014-2017.

In particolare, il gruppo di progetto sarà costituito dai referenti che si costituiscono parte attiva per il proprio ente o per più enti su un territorio di riferimento, per l'avvio di attività di Inclusione digitale, con il compito di favorire l'integrazione dei diversi soggetti ai fini della costituzione dei Punti Pel.