

3 La Pubblica Amministrazione Locale e i percorsi di formazione informatica

Fulvia Sala

Sommario

1 Introduzione

2 La Pubblica Amministrazione Locale come promotore del processo formativo

3. L'Amministrazione Locale come destinatario del processo di formazione

1 Introduzione

La Pubblica Amministrazione è pienamente consapevole del ruolo che le tecnologie dell'informazione stanno assumendo, in misura sempre maggiore, nella società attuale. Basti pensare al lungo cammino dell'amministrazione digitale: dall'istituzione, nel 1993, di un'Autorità per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, al piano e-Gov 2012, presentato recentemente dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione; piano che può rappresentare una ottima opportunità per accelerare la penetrazione delle tecnologie nelle famiglie e nelle imprese, mediante un accesso crescente a servizi pubblici digitalizzati, consentendo una diminuzione del costo della burocrazia. E' pertanto importante che l'attuale momento di crisi che l'Italia sta fronteggiando non penalizzi gli investimenti in innovazione in quanto questi rappresentano gli elementi base per ricostruire la nostra competitività.

Anche l'Unione Europea, da oltre un decennio, pone molta attenzione allo sviluppo della "società dell'informazione o della conoscenza": dal piano eEurope, proposto a Lisbona nel 2000, alla presentazione, nel 2010, dell' "Agenda europea del digitale", la cui attuazione dovrebbe dare un importante contributo alla crescita economica e diffondere i benefici derivanti dall'era digitale a tutte le fasce sociali, riducendo le disuguaglianze sociali di partenza.

In Italia, dopo circa 10 anni dall'inizio della diffusione della rete Internet come fenomeno di massa, lo sviluppo della società digitale sembra essersi realizzato in modo ancora incompleto. Secondo le più recenti statistiche Eurostat, nell' EU27, l'Italia si colloca al 23esimo posto come livello di utilizzo di Internet da parte della popolazione. Una ricerca Istat¹ segnala, come motivo principale del ridotto accesso alla rete, la mancanza di capacità d'utilizzo (indicata dal 41% delle famiglie), con una quota decisamente più elevata (61%) nelle famiglie di soli anziani. Il miglioramento dell'alfabetizzazione informatica dei cittadini, siano essi lavoratori o persone senza un ruolo attivo nel contesto sociale, assume quindi una grossa rilevanza per lo sviluppo della nostra competitività. E' pertanto essenziale che, anche in un momento di difficoltà e di incertezza per l'economia nazionale, vengano individuate quelle risorse che consentano l'adeguamento delle capacità e delle competenze informatiche della popolazione italiana. Una conferma deriva dalle raccomandazioni

¹ Cittadini e nuove tecnologie (Istat 2010)

dell'Unione Europea che, nell'Agenda digitale europea, indica il miglioramento dell'alfabetizzazione e dell'inclusione digitale, come una delle sette aree prioritarie affinché le nuove tecnologie possano produrre i loro effetti sulla produttività del sistema.

In questo contesto, di grande interesse sono le indicazioni che provengono dal Rapporto ISFOL 2009 nonché dal Rapporto della Commissione d'indagine sulla formazione, presieduta da De Rita. In entrambi i documenti si sottolinea l'importanza di un rilancio della formazione, come elemento fondamentale di competitività nella nuova economia; importante anche quanto viene indicato sulla certificazione formale, intesa come un'effettiva verifica delle conoscenze, a prescindere dai corsi frequentati che, da soli, non possono rappresentare una prova per l'acquisizione di tali abilità.

La Pubblica Amministrazione è uno dei principali interlocutori, sia per le aziende che per i cittadini, e può avere, per dimensioni e per ruolo, un peso considerevole nel processo di sviluppo del paese in quanto può attivare un effetto di trascinamento su tutti i soggetti.

Relativamente alla formazione informatica, il settore pubblico è, contemporaneamente, destinatario e promotore del processo formativo.

Promotore, in quanto esiste il rischio di una marginalità, indotta dalle nuove tecnologie, che riguarda prevalentemente persone al di fuori del mondo del lavoro, o persone a basso livello d'istruzione e a basso reddito. Le iniziative atte a garantire la partecipazione di tutti i cittadini all'innovazione digitale dovrebbero vedere la compartecipazione, in termini finanziari, sia del settore pubblico che di quello privato. In tempi di crisi economica è comunque chiaro come le priorità delle imprese private siano altre, per cui il settore pubblico diventa oggi il protagonista principale nella definizione e nell'implementazione di politiche adeguate: *l'e-inclusion* rappresenta quindi un'area in cui fondamentale è il ruolo che deve assumere la pubblica amministrazione.

Ma la Pubblica Amministrazione è anche oggetto del processo formativo.

Il filo conduttore del processo di innovazione che coinvolge questi soggetti pubblici è il processo di digitalizzazione delle attività. Tale processo si declina in modi e tempi diversi, secondo la tipologia delle Pubbliche Amministrazioni: nelle scuole si portano in rete le relazioni all'interno del sistema scolastico e verso gli studenti e le famiglie, nella sanità si sviluppano applicazioni di sanità elettronica, nei Comuni si parla di dematerializzazione dei rapporti con aziende e cittadini. L'adozione di tecnologie digitali implica un cambiamento "culturale" per i dipendenti pubblici, le modalità lavorative e di partecipazione ai processi vengono ad essere completamente ridisegnate. In questo contesto di rinnovamento la formazione dei dipendenti pubblici assume dunque un ruolo fondamentale, come condizione abilitante alla messa in atto di processi e modalità di lavoro fortemente innovative.

2 L'Amministrazione locale come promotore del processo formativo

Il tema della *e-inclusion* è oggetto di grande attenzione da parte dell'Unione Europea, che ha posto il valore della coesione sociale fra i propri modelli di sviluppo.

Al di là di quello che avviene nella fascia più esperta dell'utenza, che in questi anni ha saputo cogliere le opportunità offerte dall'ICT per innovare il proprio modo di comunicare, di fare business, di accedere a nuove conoscenze, vi sono ampi strati della popolazione, quali anziani, disoccupati, casalinghe, non inseriti nel mondo della scuola o del lavoro, che sono al di fuori da questo processo, con il rischio di emarginazione rispetto allo sviluppo del contesto economico e sociale. In sostanza stiamo assistendo al consolidarsi di un *digital divide* legato ad aspetti socio demografici, quali età media, reddito, scolarizzazione.

Per evitare che le tecnologie informatiche producano una nuova forma di emarginazione, occorre intervenire, in modo coordinato, su più componenti: finanziarie, organizzative, tecnologiche, normative ma, anche, sulle competenze dei cittadini. Un'area primaria di intervento, da parte delle istituzioni locali o centrale, deve riguardare la formazione ICT: se non si creano le condizioni per un aggiornamento delle abilità informatiche, milioni di cittadini che non hanno un ruolo attivo nella società, o che sono economicamente vulnerabili, difficilmente saranno in grado di utilizzare tecnologie digitali.

Come già accennato, l'*e-inclusion* rappresenta un'area in cui l'intervento pubblico assume un ruolo fondamentale.

AICA sta conducendo un'indagine per verificare quanto è stato fatto, o si progetta di fare, nelle Regioni italiane al fine di superare il digital divide, con un'attenzione particolare al tema dell'alfabetizzazione informatica.

La ricerca non è ancora conclusa e sarà oggetto di uno specifico rapporto. E' comunque già possibile presentare alcuni primi risultati.

In Italia, ad oggi vi sono quattro regioni che hanno avviato, a livello regionale, programmi di alfabetizzazione per la cittadinanza, basati sul programma *eCitizen*.: la Regione Lazio, il Friuli Venezia Giulia, l'Emilia Romagna e la Val d'Aosta.

Anche in altre regioni (Veneto, Liguria, Toscana, Puglia, Campania, Basilicata, Sardegna, Sicilia) si sono intraprese, pur con modalità e tempistiche diverse, delle iniziative volte al superamento del divario digitale. Nel seguito viene riportata una breve descrizione dei progetti di cui, ad oggi, si hanno informazioni più dettagliate.

Anche nelle Amministrazioni regionali che ancora non hanno avviato alcun programma, si riscontra, comunque, la presenza di iniziative a livello comunale e/o provinciale.

Questi progetti regionali, presi singolarmente, risultano molto significativi, con un impegno economico consistente, e non si presentano mai come soluzioni astratte o schematiche, ma sempre aderenti ad una realtà territoriale concreta, viva. Sono investimenti che vanno continuati, estesi, controllati e anche, a volte, maggiormente finalizzati. In ogni caso testimoniano il carattere non sistemico, non coordinato, che caratterizza oggi, in Italia, l'intervento pubblico nei processi formativi per la cittadinanza. Caratteristica evidenziata anche dal già citato Rapporto della Commissione d'indagine sulla formazione che, a tale riguardo, suggerisce la necessità di una maggiore cooperazione interistituzionale.

2.1 Programmi regionali di alfabetizzazione basti sul programma e- Citizen

Le regioni che hanno sviluppato iniziative di alfabetizzazione informatica per la cittadinanza, basate sul programma e-Citizen, sono, ad oggi, quattro: val d'Aosta, Lazio, Friuli Venezia Giulia ed Emilia Romagna.

Nel seguito sono riportati gli obiettivi ed i risultati di queste esperienze, così come indicati e/o verificati dai responsabili regionali di progetto.

Il programma e- Citizen

e- Citizen è un programma di alfabetizzazione informatica per il cittadino. nato per facilitare l'accesso al mondo dei servizi in rete a tutti coloro che ne sono esclusi per mancanza di conoscenze e opportunità. Sviluppato dalla ECDL-Foundation, il programma eCitizen definisce un percorso formativo suddiviso in tre parti : "Conoscenze di base" (computer, Internet, posta elettronica), "Ricerca di informazioni" (uso efficace dei motori di ricerca, cautele contro i malware), " Accesso ai servizi in rete" e dà modo di sostenere un test finale per la verifica delle competenze acquisite e la loro certificazione.

Alla fine del programma l'utente avrà acquisito la capacità di accedere a Internet per diversi servizi d'utilità, ad esempio:

- fruire dei servizi on-line della Pubblica Amministrazione e degli Enti di Assistenza e Previdenza
- prenotare viaggi e alberghi, acquistare biglietti ferroviari, aerei e per eventi culturali e sportivi
- prenotare visite e prestazioni del Servizio Sanitario

AICA con il programma e-Citizen partecipa all'iniziativa "**e-Inclusion, be part of it!**", avviata dalla Commissione Europea, per evidenziare e premiare progetti che utilizzano tecnologie della comunicazione e dell'informazione per coinvolgere comunità socialmente o digitalmente escluse.



Un computer utile per il cittadino

Richiamandosi agli indirizzi programmatici contenuti nel Piano d'azione " eEurope 2005: una società dell'informazione per tutti " adottato dal Consiglio europeo, la Regione Friuli Venezia Giulia, nel 2006, in attuazione della legge regionale "Interventi speciali per la diffusione della cultura informatica nel Friuli Venezia Giulia", avvia il "Piano straordinario per la diffusione dell'uso del computer e della telematica", finalizzato ad accrescere e migliorare le possibilità di accesso e fruizione dei servizi pubblici da parte dei cittadini.

Ulteriori bandi sono stati emessi a novembre 2007 e ad aprile 2009.

Sulla base dell'intesa sottoscritta con AICA, la Regione Friuli Venezia Giulia si impegna a facilitare l'accesso al programma e-Citizen, o ECDL Start, da parte della popolazione adulta meno favorita nelle condizioni di accesso alla cultura informatica, offrendo la possibilità di frequentare gratuitamente corsi di formazione sulle competenze informatiche di base.

A chi si rivolge l'iniziativa:

Possono partecipare all'iniziativa regionale tutti i cittadini adulti appartenenti a una delle seguenti categorie:

- persone di età superiore a sessanta anni;
- popolazione femminile in condizione non professionale (casalinghe);
- popolazione occupata in attività lavorative nelle quali non è richiesto l'uso di strumenti informatici;
- persone appartenenti a categorie sociali svantaggiate ai sensi dell'articolo 4 della legge 8 novembre 1991, n. 381 (Disciplina delle cooperative sociali) e successive modifiche;
- detenuti.

L'Amministrazione regionale provvede ai seguenti tipo di *sostegno finanziario*:

- concessione di contributi a favore degli enti realizzatori di iniziative didattiche gratuite per l'apprendimento di nozioni informatiche di base
- concessione di contributi individuali per l'acquisto di apparecchiature informatiche da parte dei cittadini del Friuli Venezia Giulia che abbiano partecipato ad una delle iniziative didattiche finanziate.

Tipologia degli enti gestori delle iniziative didattiche

Per l'organizzazione dei corsi di base la Regione si rivolge a:

- tutte le istituzioni scolastiche, agli enti di formazione professionale, agli istituti universitari abilitati ad operare come "test center" accreditato ai fini del rilascio delle certificazioni ECDL
- altri enti in possesso di requisiti tecnici e organizzativi equivalenti (aula attrezzata per l'informatica con almeno dieci postazioni individuali per gli allievi, presenza di almeno due formatori qualificati); tali enti possono appartenere alle seguenti categorie:
 - istituzioni scolastiche, con particolare riguardo ai centri territoriali permanenti per l'educazione agli adulti
 - enti e istituti di formazione professionale
 - università degli studi
 - università della terza età

Ogni anno aderiscono all'iniziativa circa 100 Istituti a cui la Regione chiede di collaborare per la riuscita dell'iniziativa, assumendo la responsabilità per la organizzazione e gestione delle attività didattiche di alfabetizzazione informatica, con oneri a carico dell'Amministrazione regionale.

Iniziative didattiche

Le caratteristiche didattiche dei corsi di alfabetizzazione informatica devono riferirsi ad una delle seguenti tipologie:

Corso di base di tipo A: programma finalizzato all'apprendimento delle nozioni informatiche di base, necessarie e sufficienti all' acquisizione della certificazione "e-Citizen", o di certificazioni equivalenti.

Corso base di tipo B: programma didattico finalizzato all'acquisizione delle nozioni di base, necessarie e sufficienti, all'acquisizione della certificazione ECDL Start, o di certificazioni equivalenti.

Per ciascun corso è prevista l'iscrizione di un numero di allievi non inferiore a dieci e, di norma, non superiore a venti, garantendo, in ogni caso, che l'allievo possa disporre di una postazione informatica funzionante.

Lo svolgimento delle attività deve avere una durata di trenta o quaranta ore.

Quali sono le spese coperte da contributo regionale?

La quota base comprende costi generali comprensivi degli oneri di docenza, direzione e organizzazione amministrativa.

La quota per ogni singolo allievo frequentante comprende il costo di acquisto testi, materiali didattici e i costi di partecipazione alle prove di certificazione delle competenze acquisite e rilascio delle relative attestazioni.

Per i corsi base di tipo A :

- quota base: 30 ore: 1700 euro- 40 ore: 2000 euro
- quota aggiuntiva di 25 euro per allievo
- ulteriore quota aggiuntiva pari a 60 euro per gli allievi che partecipano all'esame. In caso di mancata presentazione dell'allievo all'esame tale quota sarà ridotta a 30 euro, a copertura del costo sostenuto per la skill card

Analoghi contributi sono forniti per i corsi di tipo B

L'iniziativa prevede anche l'assegnazione di "buoni sconto" per l'acquisto di personal computer da parte di cittadini del Friuli Venezia Giulia che abbiano frequentato uno dei corsi gratuiti appositamente promossi e finanziati dalla Regione per l'apprendimento delle nozioni informatiche di base. I "buoni sconto" sono dei certificati nominativi che permettono di ottenere uno sconto entro il limite del 50 per cento (elevabile al 75 per cento per le persone a basso reddito) e fino ad un massimo di 750 euro, sull'acquisto di un personal computer presso un rivenditore autorizzato.

La Regione si avvale, quindi, della collaborazione dei rivenditori regionali di personal computer, sollecitandone la diretta adesione all'azione promozionale a beneficio dei cittadini che, avendo partecipato agli specifici corsi, intendono usufruire del contributo regionale per l'acquisto di un personal computer presso un rivenditore del Friuli Venezia Giulia.

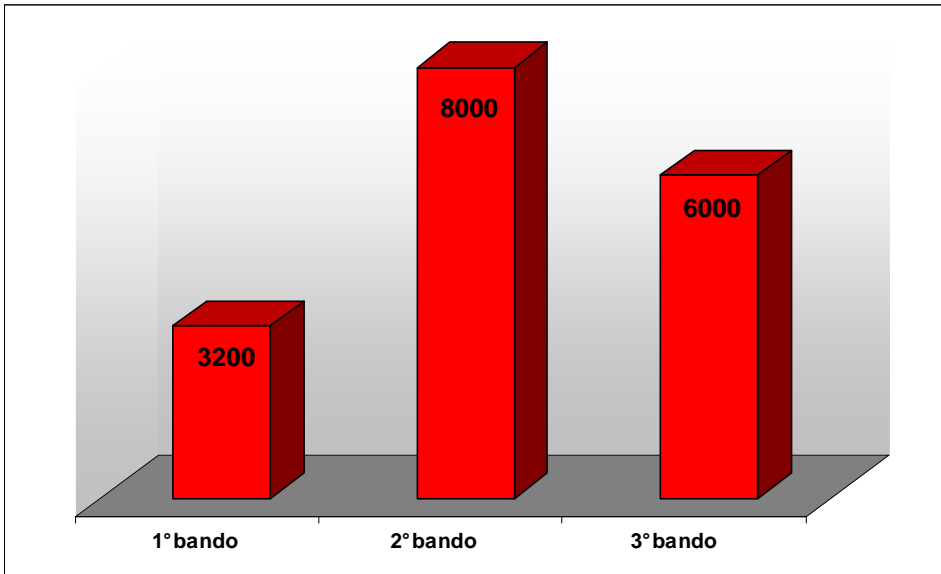
Risultati

Il numero dei partecipanti è stato superiore alle 17.000 unità (12000 per eCitizen); in particolare:

- per il primo bando : circa 3200 partecipanti (di cui 1900 per eCitizen)
- per il secondo : circa 8000 partecipanti (5400 per eCitizen)
- per il terzo: circa 6000 (4800 per eCitizen)

Figura 1.1 numero dei partecipanti ai corsi

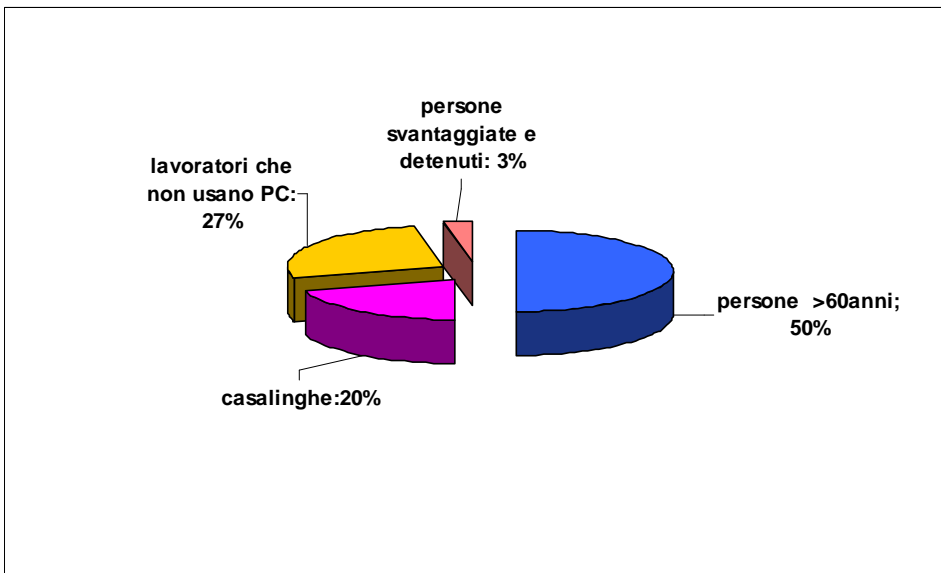
(Fonte: Regione Friuli Venezia Giulia)



Complessivamente il 50% dei partecipanti è rappresentato da anziani (> 60 anni); circa il 20% da casalinghe; il 27% da lavoratori che non usano il PC sul posto di lavoro; il 2% da persone svantaggiate e l' 1% da detenuti.

Figura 1.2 **I partecipanti**

(Fonte: Regione Friuli Venezia Giulia)



Il centinaio di enti coinvolti nella formazione hanno erogato circa 1200 corsi. Il 60% di tali enti è rappresentato da Scuole. I corsi sono stati organizzati: l'11% nella provincia di Gorizia, il 23% in quella di Pordenone, il 30% in provincia di Trieste e il 36% in quella di Udine.



Il **Lazio** introduce, nel 2006, il programma europeo e- Citizen, in risposta all'obiettivo di riduzione del divario digitale contenuto nell' e-Europe 2005 Action Plan.

Il programma, denominato Lazio e-Citizen, viene finanziato dalla Regione Lazio e cofinanziato da Filas (Finanziaria Laziale di Sviluppo), da AICA, dall'Ufficio Regionale Scolastico del Lazio, dal Ministero della Pubblica Istruzione e da Enea.

Obiettivi dell'iniziativa:

- offrire opportunità di crescita culturale, professionale e di aggiornamento per tutti i cittadini, con priorità agli adulti che abbiano più di 45 anni e con particolare attenzione al target femminile ed immigrati.
- favorire l'apprendimento continuo e migliorare l'accesso e l'integrazione nel mercato del lavoro
- promuovere l'accesso e la piena integrazione dei cittadini nella società della conoscenza
- contrastare il "digital divide" e favorire la creazione della cittadinanza digitale formando i cittadini ad utilizzare servizi di e-government, e- banking, e- commerce, e- learning
- assegnare un più esteso ruolo sociale alle scuole e alle università

Lazio e-Citizen interpreta quindi il programma sviluppato dall'ECDL Foundation come un'opportunità unica di coinvolgere i cittadini nella vita economica e civica. La sfida e l'obiettivo dell'iniziativa si sintetizza nell'interpretazione di un syllabus, concepito per acquisire competenze tecniche, come una base cui si associano modalità didattiche che non fanno percepire al cittadino "un corso di computer", ma un modo semplice e personale di avvicinarsi ai nuovi media per migliorare la qualità della vita.

I risultati

Al primo progetto hanno partecipato 1869 persone (a fronte di 2964 richieste), con una priorità assegnata alla partecipazione di:

- persone sopra i 45 anni,
- donne,
- disoccupati,
- immigrati.

Nella fase di progettazione di Lazio e-Citizen documenti e pubblicazioni sul digital divide e sulla diffusione di nuove tecnologie hanno fornito le basi per identificare alcuni elementi fondamentali per la struttura del progetto. I navigatori Web, in Italia, sono prevalentemente uomini ma è evidente, esaminando la ripartizione dei potenziali utenti, l'interesse dell'universo femminile alle opportunità della rete: il 65% degli iscritti al progetto sono infatti donne.

Dal punto di vista dell'età, il 45% degli iscritti a Lazio e-Citizen ha più di 55 anni (un 27% delle richieste è arrivata da persone con più di 60 anni e un 7% da persone con più di 70 anni).

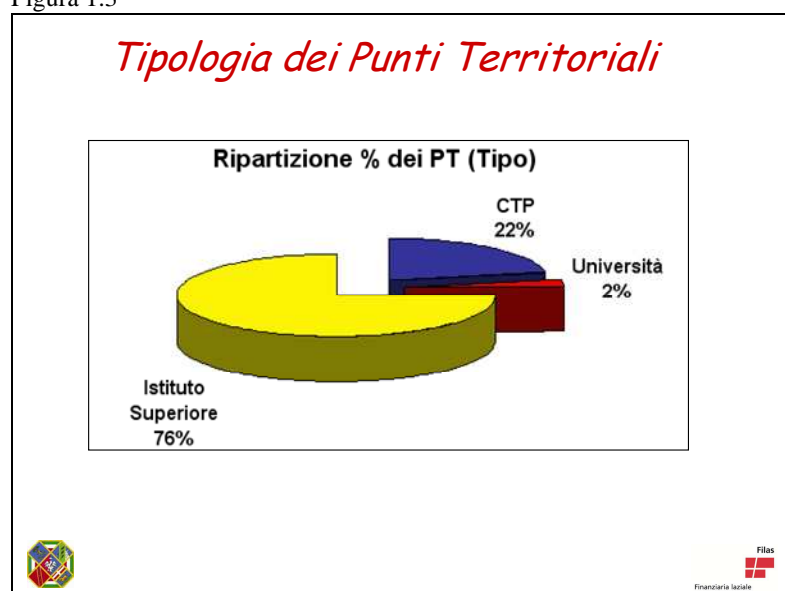
Inoltre l'età media delle donne "over 45", pari a 57 anni, è più bassa di quella degli uomini (62 anni); infatti le donne casalinghe non hanno la possibilità di entrare in contatto con i nuovi media, e molte sono le donne che avendo lasciato il mondo del lavoro per dedicarsi alla cura dei figli, si riaffacciano al mercato lavorativo in tarda età e necessitano di nuovi strumenti per il reinserimento.

Per gli uomini, un'età più avanzata indica coloro che sono in pensione e desiderano acquisire le competenze di base per accedere a Internet.

Sono state realizzate, nei primi 6 mesi del 2007:

- 100 edizioni del percorso formativo,
- erogate in 42 Punti Territoriali, distribuiti su tutto il territorio del Lazio,
- rappresentati dalle aule multimediali degli Istituti Scolastici (76% dei punti territoriali) , dei CTP (22%) e della Università Roma3.

Figura 1.3



La metodologia didattica

La metodologia didattica di Lazio e-citizen si basa sulla considerazione che i giovani rappresentano oggi una leva fondamentale per il rapido uso delle tecnologie.

Elemento cardine della strategia didattica sono i "facilitatori" dove questa accezione include:

- studenti interni all'istituto scolastico che acquisiscono crediti formativi o effettuano un'esperienza di alternanza scuola/lavoro
- studenti universitari dei corsi di laurea in informatica e in ingegneria informatica che svolgono il tirocinio formativo e acquisiscono crediti formativi

- studenti universitari del corso di laurea Formazione e Sviluppo delle Risorse Umane che svolgono il tirocinio formativo e acquisiscono crediti formativi
- neolaureati che effettuano uno stage con rimborso spese (previa verifica congruenza e competenza)

La strategia di insegnamento prevede, prevalentemente, piccoli gruppi di partecipanti : 12 corsisti + 5 uditori per edizione, aggregati per interesse, affiancati da cinque “ facilitatori”.

I docenti (64 complessivamente) sono responsabili di formare i facilitatori singolarmente e come gruppo operativo (scegliendo un mix che assicuri il livello di qualità prefissata); di coordinare e supervisionare i facilitatori; di mediare gli aspetti relazionali tra facilitatori e discenti.

In ogni presidio, per realizzare il servizio di erogazione del percorso formativo, vengono inseriti anche: un coordinatore locale (in totale 36, con l’obiettivo, ad esempio, di effettuare servizio di sportello, pianificare le diverse edizioni, gestire le risorse, l’internet point) ; un tecnico d’aula o assistente di laboratorio (in totale 93, con la responsabilità di supportare i partecipanti nei problemi di natura tecnica e garantire il funzionamento delle infrastrutture)

Ciascuna delle 100 edizioni del percorso formativo si è sviluppata:

- in 30 ore dedicate ad acquisire le competenze necessarie, e ad individuare i bisogni dei partecipanti: in base alle diverse tipologie di utenti, infatti, l’apprendimento di tipo informatico viene associato a contenuti a cui essi siano veramente interessati
- ulteriori 15 ore di “Internet point assistito” hanno permesso all’utente di iniziare ad effettuare operazioni personali in un luogo dove le relazioni già create tra facilitatori e altri partecipanti hanno reso l’esordio in autonomia più semplice e meno stressante.

Il programma è stato strutturato secondo il Syllabus di e- Citizen ma la didattica ha usato un approccio hands – on (con le “mani in pasta” come i francesi amano tradurre) basato sul forte rapporto facilitatori/partecipanti (5:12). Complessivamente sono state erogate 84.105 ore/uomo di formazione.

I costi del progetto

Il costo complessivo del progetto è stato pari a 1029k€ di cui l’83% finanziato con Fondi Europei ed il restante 17% cofinanziato da Filas, Aica ed Enea.

Il progetto, purtroppo, a differenza di quanto avvenuto nelle altre Regioni, ha rappresentato un’iniziativa isolata, non si sono avute cioè, almeno ad oggi, edizioni successive.



La Regione autonoma Valle d'Aosta ha lanciato, a febbraio 2008, l'iniziativa "Un computer in famiglia", finalizzata ad accrescere la dotazione informatica e l'utilizzo di Internet nelle famiglie valdostane.

Con il progetto "Un computer in famiglia", si intende accrescere la disponibilità degli strumenti informatici nelle famiglie valdostane e di diffondere l'uso di Internet, investendo sul ruolo propulsivo delle giovani generazioni.

L'iniziativa è realizzata con il contributo del Fondo Sociale Europeo, della Regione autonoma Valle d'Aosta e del Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale.

Il progetto si è affiancato ad una serie di azioni tese a superare le difficoltà di molti cittadini ad utilizzare i moderni strumenti e servizi informatici: la diffusione di Internet ad alta velocità (banda larga), la creazione di servizi accessibili sul sito web della Regione, la realizzazione di postazioni Internet pubbliche disponibili sul territorio. Accanto agli interventi di tipo infrastrutturale, finalizzati al potenziamento delle reti ad alta velocità sul territorio regionale, le azioni volte al superamento del "Digital Divide" culturale devono rivolgersi al più ampio numero di cittadini e, in particolare, si ritiene che un interessante target di utenza sia rappresentato dalle giovani generazioni. Cultura significa non solo conoscenza dell'uso della strumentazione tecnologica ma principalmente utilizzo etico di tali tecnologie. E' su questo principio che si basa il progetto "Un Computer in Famiglia 2009", che si pone nell'ottica della continuità con il progetto realizzato nel corso del 2008.

In cosa consiste

Nell'iniziativa avviata nel 2008, l'Amministrazione regionale mette a disposizione di ogni famiglia residente in Valle d'Aosta, con un figlio nato fra il 1991 e il 1997 (anch'egli residente in Valle d'Aosta), un contributo per l'acquisto di un personal computer nuovo, ed una serie di servizi.

A seguito del successo ottenuto nel 2008/2009 (circa 6000 adesioni su un totale di circa 6500 famiglie interessate) il progetto viene continuato nel 2010, aprendolo anche ai giovani nati nel 1998 (stimati in circa 1.250 unità).

La Regione, con il contributo del Fondo Sociale Europeo, mette a disposizione un **contributo** massimo pari a euro 700, Iva inclusa, per l'acquisto di un computer desktop o portatile, completo di dispositivo per l'accesso a Internet (con qualsiasi tecnologia). E' stato stimato, per il progetto 2010, un totale si spesa pari a 875.000 euro.

Da Gennaio ad Aprile 2010 sono stati richiesti circa 690 contributi per un importo di poco inferiore a 480 mila euro; il 55% dei potenziali beneficiari ha quindi aderito all'iniziativa.

Fra i **servizi** resi disponibili ai beneficiari:

Un **Sito Web** (in cui saranno presenti, in fase iniziale, tutti gli elementi informativi relativi alla iniziativa), un ambiente di **posta elettronica**, dedicato ai soggetti coinvolti dal progetto, uno **sportello fisico** in cui viene svolta attività di check-in, verifica dei requisiti ed espletamento delle operazioni amministrative che permetteranno di fruire del contributo economico previsto, una **campagna di comunicazione** volta a sollecitare le famiglie, che abbiano un figlio nato nel 1998, ad

avvicinarsi alla società dell'informazione attraverso l'acquisto facilitato di un personal computer, con il contributo del Fondo sociale europeo e i servizi formativi messi a disposizione

Per quanto riguarda **la formazione informatica**, insieme al contributo per l'acquisto del personal computer, l'Amministrazione regionale ha ritenuto importante fornire ai giovani interessati l'opportunità di ottenere una prima certificazione delle conoscenze e abilità di base nell'utilizzo del computer e, in particolare, di internet.

In accordo con AICA, l'Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Informatico, che costituisce l'ente garante per l'Italia della diffusione del sistema europeo di certificazione delle competenze informatiche, l'Amministrazione regionale mette a disposizione delle famiglie valdostane il **programma di certificazione e-Citizen**, riconosciuta a livello internazionale e valido come equivalente al superamento della prova di esame relativa al modulo 7 della Patente Europea del Computer (ECDL).

Pertanto, al momento della presentazione della documentazione, il genitore riceve gratuitamente un kit che contiene il percorso di formazione e-Citizen.

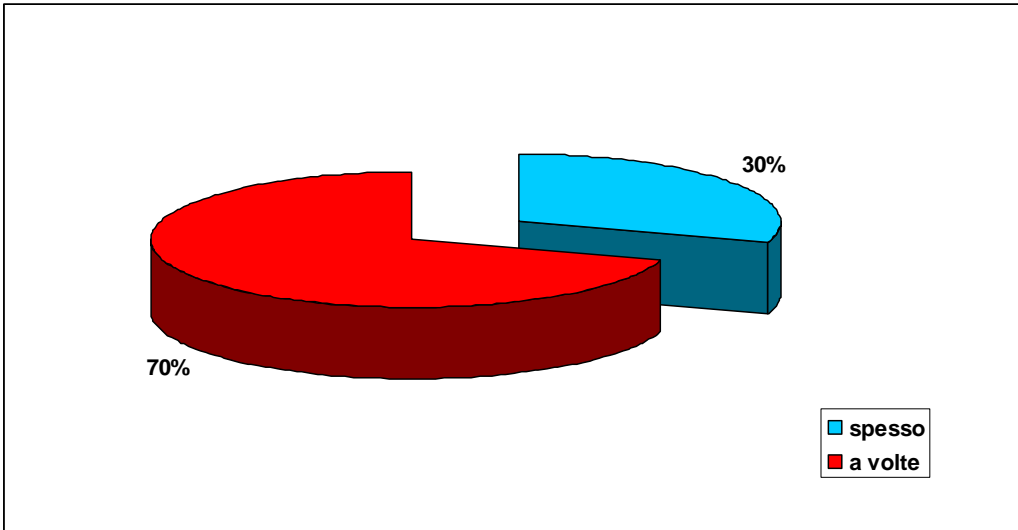
Modalità d'utilizzo del PC e di Internet

La regione val d'Aosta, in collaborazione con Aica, ha proposto un questionario a settecento ragazzi che hanno aderito all'iniziativa "un computer in famiglia", per esaminare le modalità di utilizzo del PC e di Internet, verificando anche il coinvolgimento di genitori o di altri componenti della famiglia. Le risposte sono state 390.

Il **96%** dei ragazzi afferma di utilizzare il PC insieme alla famiglia: "spesso", secondo il 29% degli intervistati, "qualche volta", nel 69% dei casi. Le attività più comuni sono la navigazione in Internet e l'apprendimento dell'uso del PC; ma anche (le risposte potevano essere multiple) l'ascolto di musica, la visione di film, il download di giochi.

Figura 1.4 : Frequenza d'utilizzo del PC da parte dei ragazzi insieme alla famiglia

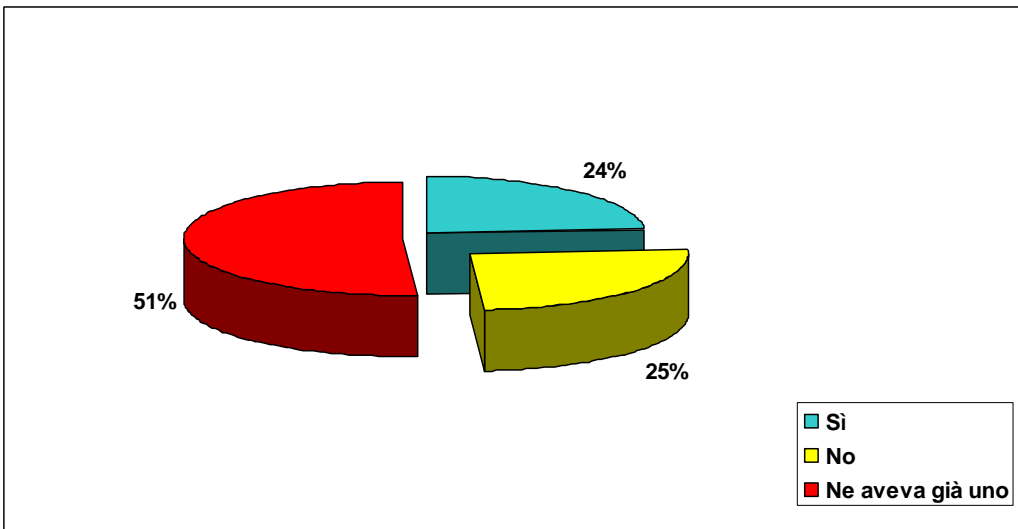
(Fonte: elaborazione Aica su dati della Regione Val d'Aosta)



Il **51%** dei ragazzi disponeva già di un abbonamento ad Internet, un **24%** l'ha attivato grazie a questa iniziativa. Tutti coloro che hanno accesso a Internet l'hanno utilizzato negli ultimi tre mesi.

Figura 1.5 **Attivazione abbonamenti Internet a seguito dell'iniziativa regionale**

(Fonte: elaborazione Aica su dati della Regione Val d'Aosta)



Il luogo privilegiato per la navigazione web è la casa (92%); a questa segue la scuola (16%) mentre sono pochi i ragazzi che vi accedono da postazioni internet, collocate anche in biblioteca o in dopo scuola. (2%)

Ancora molto bassa, in questa fascia d'età, il ricorso Internet come strumento di socializzazione: la metà di questi ragazzi dichiara di non utilizzare mai la posta elettronica e, chi la usa, lo fa, prevalentemente, una volta alla settimana o meno; occorrerebbe forse un esame più articolato per età: a livello nazionale, invia/ riceve email il 52% dei ragazzi fra gli 11 e i 14 anni, mentre la percentuale sale al 74% per i ragazzi fra i 15 e i 17 anni. E' anche bassa, inaspettatamente, la percentuale di ragazzi che utilizza social networks (49%). La media nazionale per i ragazzi fra gli 11 e 17 anni è del 66%; un valore pesato fra un 55% riferito ai ragazzi più giovani e un 77% nella fascia 15-17.

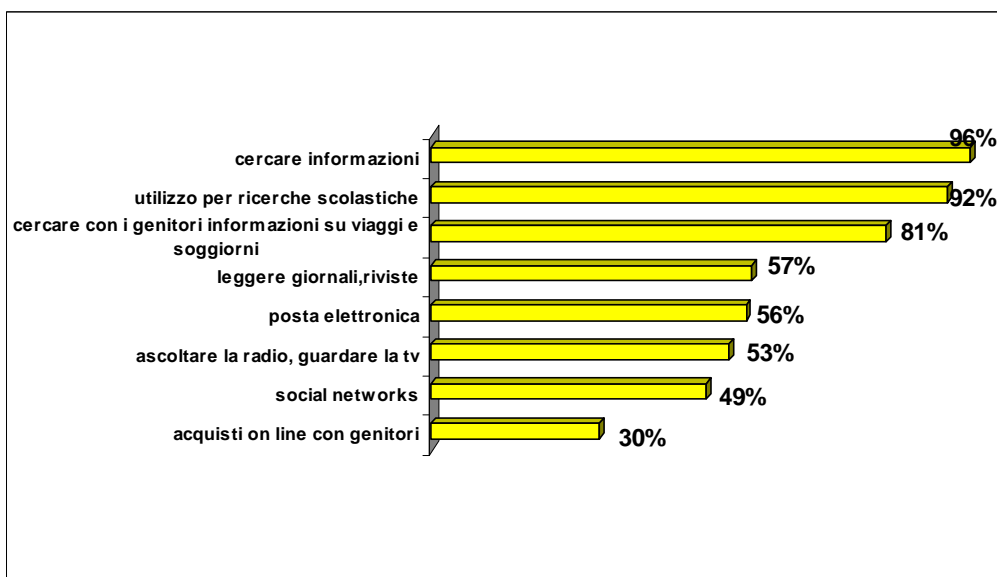
Molto diffusa è, invece, la ricerca di informazioni, effettuata dal 96% dei ragazzi , e con una frequenza relativamente alta: il 46% di chi cerca informazioni lo fa più di una volta alla settimana. Anche l'utilizzo del web per ricerche scolastiche è molto elevato in quanto riguarda il 92% degli intervistati; quasi un ragazzo su due ricorre al web, per le proprie ricerche, almeno una volta alla settimana.

Le due attività (ricerca informazioni e aiuto per ricerche scolastiche) sono forse parzialmente sovrapponibili; è comunque evidente come , per questi ragazzi, Internet rappresenti uno strumento fondamentale per avere indicazioni, spiegazioni, approfondimenti. Il dato è superiore a quello nazionale, per giovani nella stessa fascia d'età: il web viene infatti consultato, per apprendere, dal 73% dei ragazzi.

Il 53% del campione in esame usa il web per ascoltare la radio o vedere programmi tv (in Italia il 43% dei ragazzi della stessa età), un 57% legge giornali e/o riviste (contro un 26% nazionale).

Figura 1.6: Principali attività svolte con Internet

(Fonte: elaborazione Aica su dati della Regione Val d'Aosta)



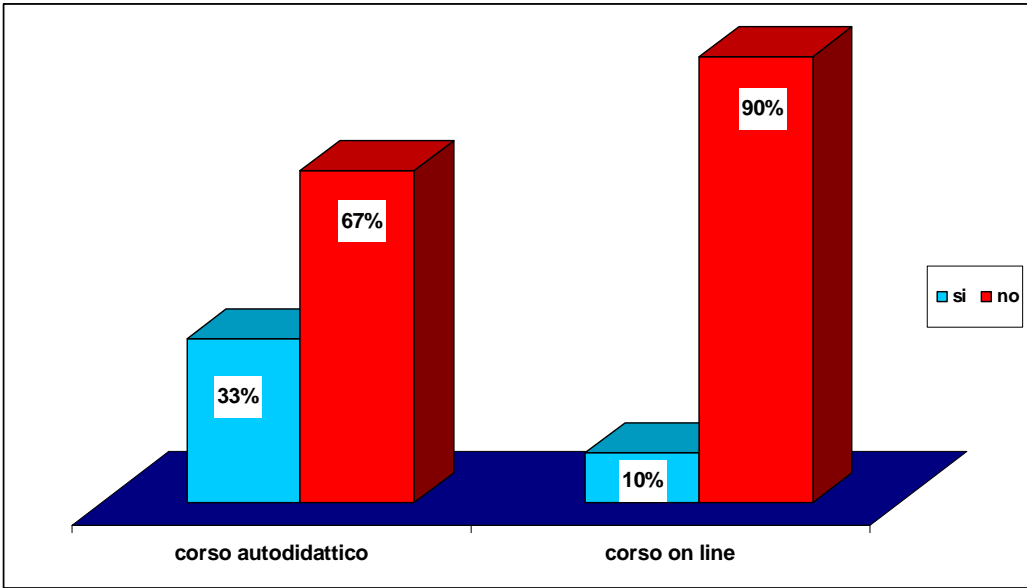
Vale comunque, anche per questi ragazzi, un uso “ludico” del PC, come avviene per il 71% dei giovani italiani che accedono ad Internet: un 56% gioca o scarica giochi, un 46% ascolta musica o guarda film.

Per quanto riguarda la formazione informatica, è noto che i ragazzi di questa generazione, i così detti nativi digitali, ritengono di essere molto preparati all’uso del PC e di non aver bisogno di un percorso formativo strutturato. Non rappresentano un’eccezione i giovani che hanno aderito all’iniziativa della Regione: il 67% di chi naviga in rete Internet, ha dichiarato di non aver utilizzato il corso autodidattico che spiega come utilizzare Internet; anzi, una percentuale significativa di chi ha studiato il corso è rappresentata dai genitori.

Anche i corsi on line messi a disposizione per la formazione sono stati seguiti dal 10% di chi accede a Internet e l’ esame di certificazione, come momento di verifica dell’apprendimento, è stato sostenuto solo dal 4% dei partecipanti al programma.

Figura 1.7: Percentuale d’utilizzo dei corsi offerti dalla Regione

(Fonte: elaborazione Aica su dati della Regione Val d’Aosta)



Il progetto

Il progetto “Pane e internet” si inserisce negli obiettivi della Legge Regionale 11/2004 sullo “sviluppo regionale della società dell’informazione”, e fa parte di una serie di azioni mirate a favorire l’accesso alle tecnologie da parte dei cittadini, e contrastare il fenomeno del “knowledge divide”. In particolare la “Linea guida 7: riduzione del knowledge divide”, del Piano telematico della Regione Emilia-Romagna, Piano Operativo 2008 [1] 2 prevede l’attivazione del progetto “e-Citizen” poi denominato “Pane e Internet ”, finalizzato all’alfabetizzazione dei cittadini all’uso di internet e dei servizi on-line della pubblica amministrazione locale.

Il progetto è nato come progetto biennale, prevedendo la realizzazione di 180 corsi di alfabetizzazione informatica, della durata di 16+ 4 ore, nel periodo 2009 -2010, indirizzati ai cittadini in situazione di “knowledge divide” residenti in comuni piccoli e medio/grandi.

Per la realizzazione e gestione del progetto si è costituito un Gruppo di Progetto interistituzionale “RER citizen” cui partecipano la Regione, le Province i cui territori sono interessati dallo svolgimento del progetto, l’ Associazione Italiana per l’informatica ed il calcolo automatico (AICA) e la Direzione Scolastica Regionale dell’Emilia-Romagna

La gestione dei corsi e delle attività di promozione sono state affidate, tramite procedura di gara aperta, al raggruppamento temporaneo d’impresa costituito da Cremeria s.r.l, Jack Blutarky s.r.l., Netribe, s.r.l.,

I Destinatari

Sulla base delle indicazioni fornite dai rapporti di benchmarking della Regione Emilia-Romagna[2] , sono state individuate delle fasce di popolazione a rischio di esclusione dall’uso delle tecnologie :

1. Donne: a livello regionale la percentuale di uomini che utilizzano internet è pari al 52% mentre quella relativa alle donne è pari al 41%. Inoltre è importante sottolineare che la percentuale di casalinghe che usano internet scende al 10%;
2. Residenti in piccoli comuni: vi è una marcata differenza nell’uso di internet da parte dei cittadini che risiedono in comuni medio/grandi (superiori ai 50.000 abitanti) rispetto a coloro che risiedono in comuni medio/piccoli (inferiori ai 50.000 abitanti); per i comuni medio - grandi la percentuale di utilizzatori è pari a 43%, con un picco del 49% del Comune di Bologna e comuni limitrofi, mentre nei comuni piccoli la percentuale scende al 37%;
3. Anziani: esiste un gap generazionale tra i giovani e i meno giovani nell’uso di internet; nella fascia di popolazione tra i 25 e 44 anni la percentuale di persone che utilizzano internet è del 67%; tale percentuale scende al 44% per i cittadini dai 45 ai 64 anni, per raggiungere il picco del 5% per la popolazione di età superiore ai 64 anni.
4. Immigrati: non sono disponibili dati regionali circa l’uso di internet da parte dei cittadini stranieri, mentre è certo che come gruppo sociale abbiano un’alta probabilità di trovarsi in situazioni di svantaggio socio-economico.

²Programma Operativo Piter 2008 ,

http://www.regionedigitale.net/wcm/erdigitale/pagine/pagina_piano_telematico/PO2008.pdf

²Juice 5 – Il succo della società dell’informazione in Emilia-Romagna. Anni di riferimento 2008-2009

La campagna di comunicazione

La campagna informativa, sull'opportunità di poter fruire dei corsi di alfabetizzazione informatica, ha costituito una parte importante nell'organizzazione del progetto. Nello specifico, si è cercato di attivare canali e modalità che permettessero una larga diffusione delle informazioni, focalizzando lo sforzo informativo sulle persone indicate come target principali del progetto: donne inoccupate, immigrati e adulti con più di 45 anni con bassa scolarità.

Per la modalità di diffusione si è cercato di andare alla ricerca del target, sul territorio, mediante l'utilizzo di un camper come punto di informazione itinerante in grado di fornire le nozioni utili per coinvolgere i cittadini e raccogliere le adesioni ai corsi.

Inoltre, a livello locale, sono stati attivati canali diversi a seconda delle specificità di ciascuna realtà: UPR dei comuni, biblioteche, associazioni locali, scuole, ambulatori medici, negozi e altri attori locali.

Complessivamente sono stati diffusi circa 130mila volantini/locandine, il camper ha effettuato 80 uscite su tutto il territorio. Come risultato di questa attività si sono avute 5350 adesioni (di cui circa 1200 ottenute tramite camper)

Il modello di formazione

Il principale obiettivo del corso di alfabetizzazione è quello di far avvicinare i cittadini all'uso delle tecnologie, in particolare evidenziare le potenzialità di internet non solo nell'uso immediato ma anche come strumento per la soddisfazione di bisogni legati alla vita quotidiana o ai propri interessi personali: informarsi, conoscere il proprio territorio, fruire dei servizi della Pubblica amministrazione, socializzare.

Complessivamente il corso ha una durata massima di 20 ore (16+4), organizzate in due lezioni alla settimana di 2 ore ciascuna, per un totale di dieci lezioni. Il corso ha fatto riferimento agli obiettivi del programma formativo "e-Citizen".

In generale, per l'intero progetto, la modalità didattica prescelta è stata quella della formazione in aula informatica con l'uso individuale del PC. Nello specifico sono state adottate due principali modalità formative:

- attività di aula e laboratorio guidata dai docenti e assistita da tutor ed eventuali facilitatori
- predisposizione ed utilizzo, sul sito web del progetto, di un'area di apprendimento multimediale.
- Per chi volesse acquisire la certificazione e-Citizen è previsto l'uso, in aula, del CD rom di esercitazioni contenuto nel kit didattico distribuito agli allievi.

Il personale docente è stato scelto, prevalentemente, o tra i docenti delle strutture scolastiche coinvolte nel progetto o tra i collaboratori del CSL "La Cremeria" srl con esperienza professionale pluriennale (oltre i 5 anni) nell'ambito della formazione per adulti, con particolare riferimento all'area dell' "Information and Communication Technology".

Inoltre ci si è avvalsi di personale con esperienza di almeno 2 anni nella formazione degli adulti per lo svolgimento delle funzioni di tutoraggio a supporto dello svolgimento delle attività formative (registrazione presenze, gestione delle varie fasi d'aula e controllo della funzionalità della strumentazione tecnologia, gestione delle comunicazione con tutti gli attori coinvolti nell'attività, ..)

In alcune aule è stata prevista la presenza di giovani studenti delle scuole ospitanti i corsi che, in affiancamento ai tutor d'aula, hanno assunto il ruolo di facilitatori con il compito di avvicinare i partecipanti ai nuovi media e alle nuove tecnologie, ribaltando così il tradizionale rapporto di esperienza tra generazioni. Per il loro reclutamento, sono state coinvolte direttamente le scuole sede dei corsi.

Le attività e i risultati del primo biennio

Nel corso del 2009 e del 2010 sono stati promossi, e realizzati, 224 edizioni del corso di formazione, in 47 comuni, per un totale di 3592 ore di formazione. Gli allievi sono stati 3054, i docenti 50, i tutors 38. La dislocazione delle sedi è stata, prevalentemente, in territori rurali e montani. Sono stati esclusi i capoluoghi di provincia (Fonte: data base progetto Pane e Internet).

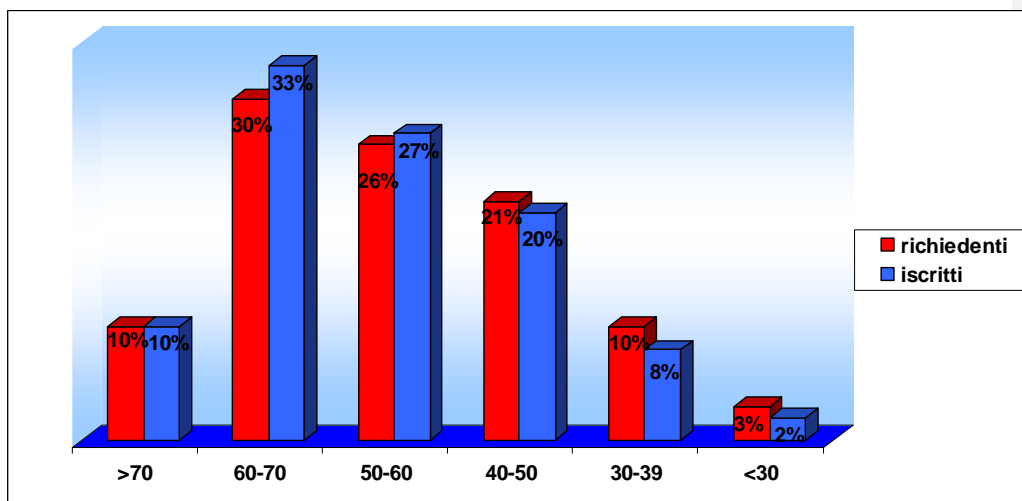
Si riportano i dati relativi alla domanda pervenuta da parte dei cittadini, e degli iscritti alle edizioni realizzate nel 2009 e nei primi sei mesi del 2010, in funzione delle caratteristiche socio demografiche della popolazione. La fonte dei dati è la banca dati di Pane e Internet.

I dati relativi ai cittadini iscritti ai corsi offrono un feedback positivo sul raggiungimento dei gruppi sociali a rischio di esclusione, in modo particolare è possibile evidenziare che:

- le attività formative realizzate hanno visto una grande partecipazione delle donne (il 62% donne e il 38% uomini). In particolare le domande di iscrizione da parte femminile sono decisamente superiori a quelle maschili nella fasce d'età inferiori ai 60 anni, quando gli uomini sono generalmente occupati mentre le donne sono spesso casalinghe o lavoratrici saltuarie o stagionali.
- c'è stata un'ottima partecipazione dei cittadini in età adulta e della terza età: il 66% dei partecipanti ai corsi ha un'età compresa tra i 50 e gli 80 anni

Figura 1.8 Cittadini richiedenti ed iscritti ai corsi per fascia d'età

(Fonte: Regione Emilia-Romagna)



La richiesta di iscrizioni si è concentrata nella fascia 40-69, le iscrizioni hanno avvantaggiato la fascia 60-69.

- c'è stata una buona partecipazione dei cittadini stranieri: il 10,2% dei richiedenti (e il 9% degli iscritti) ha la cittadinanza non italiana, in linea con il dato sulla loro presenza nel territorio emiliano romagnolo
- hanno partecipato al progetto persone prevalentemente non sono inserite nel mercato del lavoro, o che si sono ritirate dal lavoro: in totale il 60% dei corsisti risulta infatti non occupato.

Figura 1.9 **Cittadini iscritti ai corsi per condizione occupazionale**
(Fonte: Regione Emilia-Romagna)

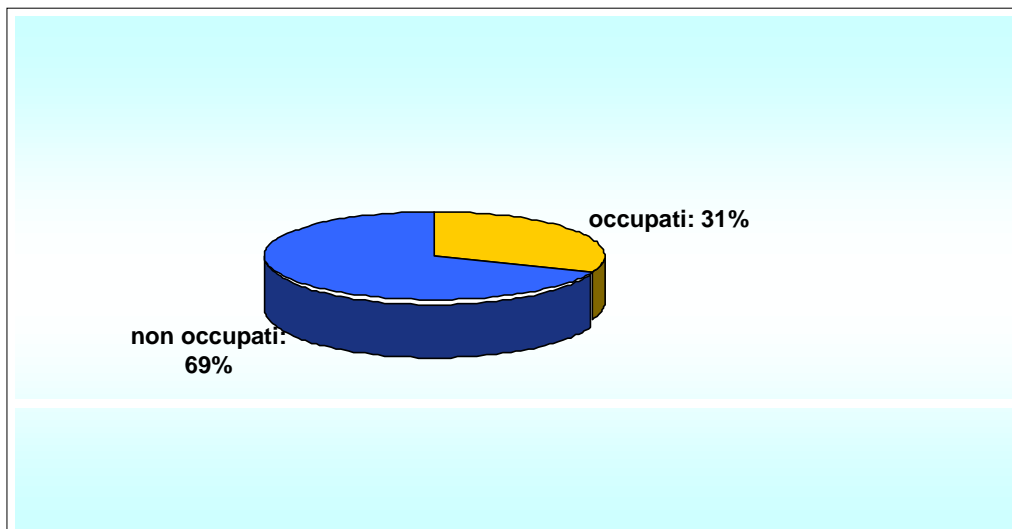
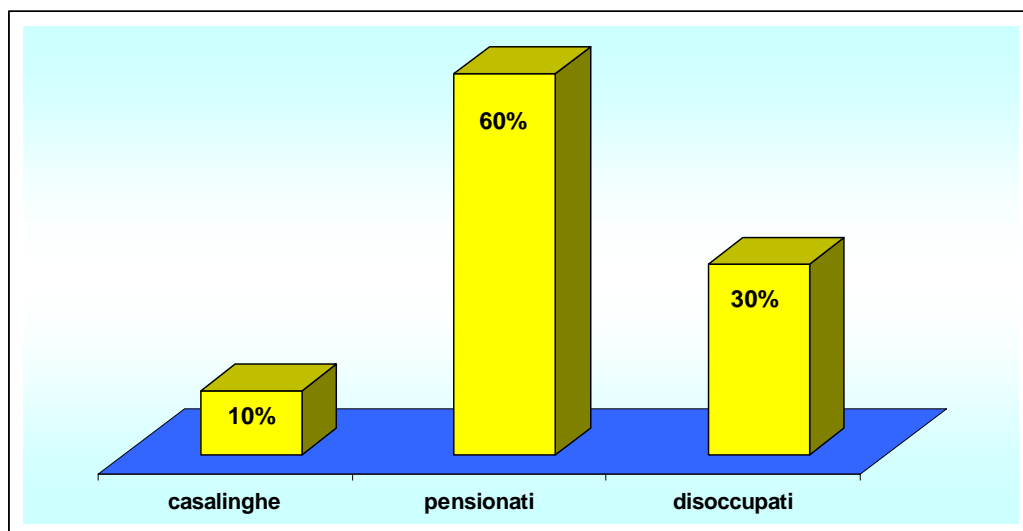


Figura 1.10 **Cittadini non occupati iscritti ai corsi**
 (Fonte: Regione Emilia-Romagna)



Il progetto nel 2009- 2010 ha, quindi, effettivamente, interessato le persone a rischio di esclusione nel territorio regionale.

Costi per edizione

Il costo vivo riferito ad una edizione di Pane e Internet “standard”: è composto dal costo della docenza e del tutoraggio per 20 ore di corso, ed è di 1.200 € ad edizione a cui si aggiunge, se necessario, un rimborso forfettario per la sede dei corsi (siano queste scuole o altri soggetti) pari a 250€, per un totale di 1.450 € ad edizione.

Linee di sviluppo 2011-2013

Nel corso della sperimentazione effettuata, è stato possibile raccogliere una serie di elementi ed indicazioni utili per delineare delle linee di sviluppo del progetto:

1. coinvolgimento diretto dei singoli territori comunali: la dimensione organizzativa ottimale dei corsi è l’ambito territoriale comunale o sovra comunale (con piccole aggregazioni di enti). I Comuni pertanto possono partecipare alla realizzazione delle attività, in modo attivo fin dalla fase di programmazione delle attività sul territorio anche, se necessario, con la mediazione e facilitazione delle Province, e sempre e comunque con il supporto della Regione Emilia-Romagna, che mantiene un ruolo di supporto tecnico e di coordinamento delle attività;
2. differenziazione delle attività per target: il format dei corsi del progetto “Pane e Internet” può essere rivolto a gruppi specifici di utenti a rischio di esclusione attraverso la collaborazione con gli enti e le associazioni che si occupano di integrazione sociale e che sono a diretto contatto con le fasce deboli della popolazione; ci sono inoltre gruppi di utenti con esigenze specifiche che possono essere formati utilizzando moduli formativi più brevi e che possono completare la loro formazione utilizzando la formazione a distanza o in autoformazione o con l’aiuto di volontari.
3. le attività per la terza età: la popolazione anziana ha espresso un’ampia adesione al progetto in tutto il territorio regionale. L’uso della rete può essere un valido strumento per arginare l’isolamento informativo e relazionale tipico della terza età. Risulta pertanto strategico attivare forme di coinvolgimento della popolazione anziana avviando anche delle modalità di lavoro che favoriscono il dialogo intergenerazionale e il rafforzamento della rete di supporto ai corsisti
4. I servizi a supporto e le Biblioteche: i cittadini che hanno necessità di essere autonomi nell’uso delle tecnologie possono essere facilitati offrendo loro alcuni servizi extra-corso, quali l’accesso ad internet “protetto” in luoghi pubblici sotto la guida di un facilitatore in determinati orari. La biblioteca – quale struttura pubblica più diffusa su tutto il territorio regionale per la consultazione di Internet – è fondamentale per la riduzione del knowledge digital divide; i servizi bibliotecari sono capillarmente presenti in quasi tutti i comuni dell’Emilia-Romagna, anche di piccole dimensioni e svantaggiati, e quindi possono costituire un’utile prosecuzione per l’accesso a internet anche dopo la conclusione del corso “Pane e Internet” per persone che non dispongono delle attrezzature informatiche necessarie. Questi servizi possono essere avviati tramite la “rete” di servizi già presenti a livello comunale, attivando forme di collaborazione con il mondo dell’associazionismo che si rivolge ai gruppi target del progetto;
5. Incremento della comunicazione tra corsisti: “Pane e internet” ha offerto uno spazio web comune per la formazione: potrebbe essere importante per i gruppi target del progetto potenziare la possibilità di socializzare in un contesto che diventi familiare, e che consenta anche delle forme di interazione tra pari e di comunicazione sociale attraverso l’uso delle tecnologie;
6. rafforzamento attività peer-to-peer: Si è rilevato opportuno favorire delle forme di partecipazione “collettiva” al corso, favorendo la partecipazione di piccoli gruppi di utenti o

delle coppie (marito e moglie, fratelli, amiche) considerato che per alcuni utenti è più semplice organizzarsi e frequentare le attività con il supporto di altri;

7. la figura del facilitatore: in alcune sedi di corso ci si è avvalsi della figura dei “facilitatori” a supporto dei discenti, ovvero di studenti che hanno svolto un’attività di tutoraggio in aula. Questo contributo si è rivelato prezioso sia per motivi legati alla gestione dell’aula che per motivi legati alla sfera motivazionale. Il ruolo di facilitatore può essere svolto, in alcuni casi, anche da “ex.-allievi” che hanno la capacità di sostenere ed aiutare i nuovi allievi nell’apprendimento di internet.
8. le sedi dei corsi: la scuola è stata la sede privilegiata per la formazione dei cittadini, alcune esperienze sono state realizzate nelle sedi dei CTP (sempre sedi scolastiche), presso la Biblioteca là dove il numero di postazioni a disposizione era sufficiente, o presso un laboratorio messo a disposizione da un centro sociale. E’ importante per l’economia del progetto avere a disposizione le sedi a costi nulli.
9. estensione del progetto “Pane e internet” a forme di intervento più contestualizzato e legato allo sviluppo dei servizi di e-government della Pubblica amministrazione: infatti se un primo obiettivo è certamente quello di rimuovere gli ostacoli che i cittadini possono avere nell’accesso alle tecnologie, un altro, non meno importante, è l’attivazione di iniziative di formazione/informazione dei cittadini rispetto all’uso dei servizi on-line della pubblica amministrazione. Il superamento del divario di conoscenza nell’uso delle tecnologie non si deve quindi fermare alla prima alfabetizzazione dei cittadini, ma deve proseguire con attività di sensibilizzazione e formazione verso un uso più “avanzato” dei servizi, nell’ottica di un maggior coinvolgimento degli interessati (co-design) e di massima diffusione dell’uso dei servizi alla cittadinanza (e-inclusion). “Pane e Internet” può quindi fornire un panel stabile di utenti/tester per lo sviluppo dei servizi (seguendo la metodologia di codesign già sviluppata nel PiTER 2007-09) nonché un primo gruppo di utilizzatori e promotori dei servizi che la PA regionale sta dispiegando sul territorio.

Le risorse

La proposta di riuso del progetto “Pane e internet” si basa sulla possibilità effettiva di “riutilizzare” un set di strumenti e di conoscenze sviluppati nel corso della sperimentazione a vantaggio degli enti che vorranno avviare il progetto nel loro territorio. E’ possibile riusare tutte le risorse didattiche, promozionali ed organizzative già testate a livello regionale e realizzare delle economie di scala sia rispetto ai costi organizzativi e gestionali del progetto

Le “risorse” direttamente riutilizzabili possono essere così categorizzate:

1) risorse conoscitivo/metodologiche, quali, ad esempio:

- progettazione percorso didattico e guida didattica per i docenti (vademecum);
- metodologia e strumenti di valutazione e monitoraggio;

2) risorse per la didattica

3) risorse per la campagna comunicativa

4) risorse gestionali; ad esempio:

- un data base per la gestione degli utenti
- sito del progetto con area utenti, amministrazione e info sul progetto, ed elementi anche di project management quali l’organizzazione per sede, i calendari classi, etc.
- una segreteria organizzativa

Le risorse finanziarie

Il budget di progetto è dato dalle risorse del bilancio regionale (Piano telematico regionale) . Da una prima analisi molto esemplificativa della distribuzione delle risorse sui 3 anni (2011-2012-2013) per le quattro macro tipologie di costi di Pane e Internet si intende finanziare (completamente) circa 600/700 edizioni nel triennio per un totale di circa 10.000 cittadini (si calcola una media di 15 cittadini per edizione).

Possono essere attivate sponsorizzazioni o forme di collaborazione con soggetti privati sul territorio finalizzate sempre e solo alla diminuzione del divario digitale in termini di conoscenza, servizi e strumenti.

Il numero di cittadini coinvolti è lontano dal potenziale bacino di utenti, per cui è importante attivare delle strategie per moltiplicare le azioni di alfabetizzazione digitale anche con la partecipazione finanziaria degli enti locali (Province, Comuni) e degli altri partner di progetto.

Le linee di intervento

“Pane e Internet” modello base

Rispetto alle azioni da intraprendere nell’ottica di replicare il progetto nel territorio, in primo luogo è necessario dare una risposta a quei cittadini che hanno aderito all’iniziativa ma non hanno potuto partecipare ai corsi in quanto non vi erano posti sufficienti nel proprio territorio nel corso della attività programmate e realizzate nel 2009 e 2010.

Come si può constatare dai documenti di monitoraggio, è stato possibile coinvolgere nelle attività formative solo il 60% dei cittadini che ne ha fatto richiesta. Pertanto è necessario dare la priorità al completamento alla domanda espressa dai cittadini in tutte le nove province del territorio dell’Emilia-Romagna.

“Pane e Internet” per target d’utenza

Programmazione ed attuazione di attività di alfabetizzazione contestualizzate (adottando anche modelli diversi dal modello base) con gruppi specifici di utenti (comprese le fasce deboli) in collaborazione con associazioni o altri soggetti presenti ed attivi nel territorio.

“Pane e Internet” per nonni e nipoti

Attuazione di una specifica linea di lavoro dedicata al rapporto giovani/anziani nell’alfabetizzazione all’uso di internet (e-inclusion e rapporto intergenerazionale). Tale linea “nonni-nipoti” verrà realizzata seguendo il modello di lavoro già consolidato di Mondo digitale, che prevede il coinvolgimento di scuole e centri sociali quali luoghi privilegiati per la realizzazione dei corsi.

“Pane e Internet” mobile

Disponibilità del Camper “Pane e Internet” che ospita 5/6 postazioni mobili (PC) utili per la navigazione in internet che possono essere utilizzate per la promozione e diffusione dei servizi on line o per veri e propri mini corsi in zone a rischio di divario digitale.

2.2 Il valore aggiunto del processo di alfabetizzazione dei cittadini

In collaborazione con le regioni Emilia Romagna, Lazio e Friuli Venezia Giulia, AICA ha condotto un'indagine su un campione di 1500 cittadini che hanno partecipato al progetto eCitizen.

Le tre Regioni, come si è visto nella descrizione dei diversi progetti, hanno destinato questa iniziativa a persone con caratteristiche socio demografiche molto simili, e cioè a quei cittadini meno favoriti nella possibilità d'accesso alla cultura informatica: casalinghe, persone occupate ma con titolo di studio molto basso o senza accesso a strumenti informatici, anziani, persone senza occupazione.

Nota metodologica

Il campione è stato fornito dalle Regioni e stratificato in base alle caratteristiche dell'universo di riferimento; le interviste sono state effettuate prevalentemente per telefono. Nel caso della regione E.R. si sono raccolti i dati anche inviando una mail per compilazione on line, con successiva telefonata di recupero, e pubblicando il questionario sul sito di Pane e Internet, (area riservata), per la raccolta dei dati sia da parte utente che da parte operatore.

Le interviste sono state realizzate in parte nel 2009, in parte nel 2010, in funzione della disponibilità dei nominativi.

Caratteristiche del campione esaminato

Il 60% degli intervistati è rappresentato da donne: casalinghe nel 43% dei casi, mentre l'insieme di casalinghe e/o pensionate ammonta al 64% del campione femminile.

Il 67% dei soggetti non è inserito nel mondo lavorativo: il 46% di questi è costituito da pensionati, un 27% da casalinghe, mentre un altro 27% si dichiara senza lavoro.

Il 40% dei cittadini ha solo un diploma di scuola media inferiore, il 51% un diploma di scuola media superiore e solo un 9% è laureato.

In termini di età, il 45% degli intervistati ha più di 55 anni; un 7% è rappresentato da ultra settantenni.

Figura 1.11 : ripartizione del campione per classe d'età

(Fonte: elaborazione AICA su dati regionali)

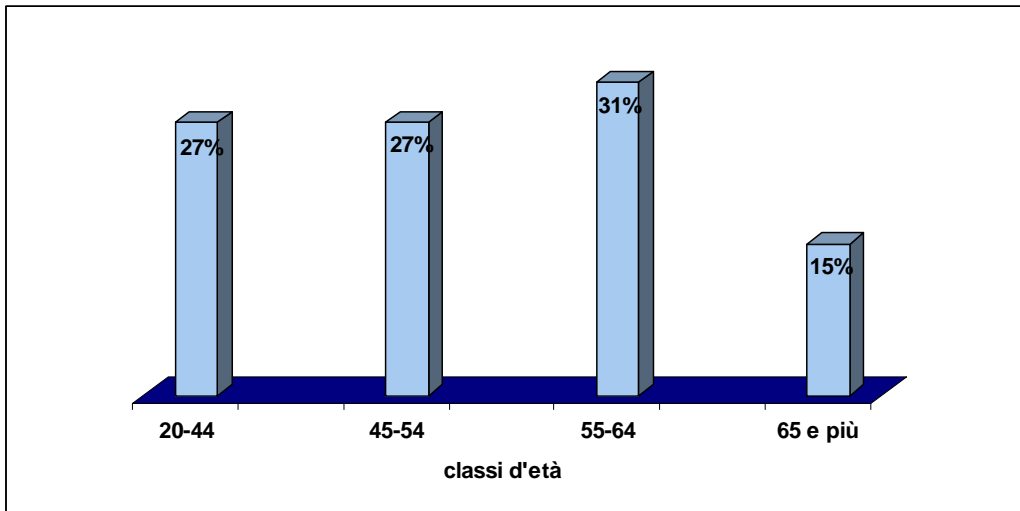
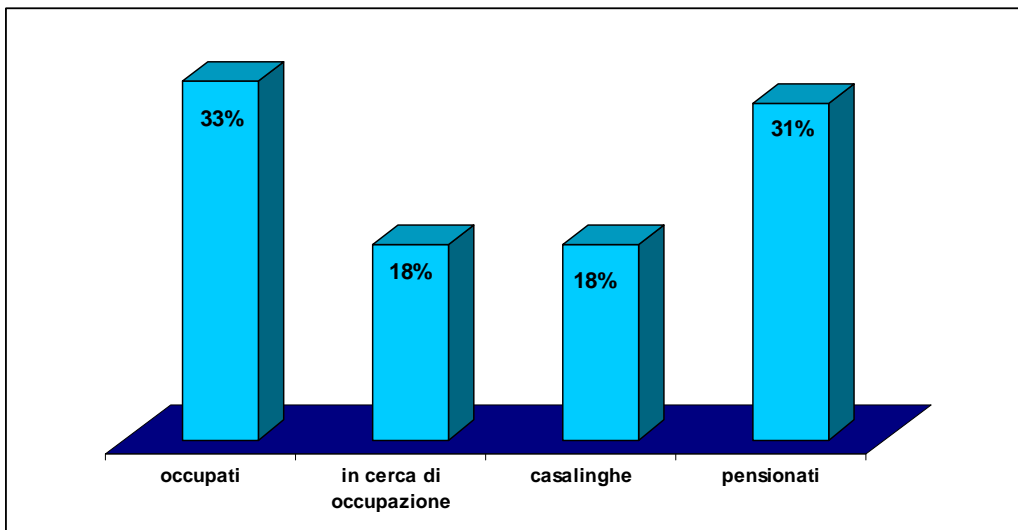


Figura 1.12 ripartizione del campione per condizione professionale

(Fonte: elaborazione AICA su dati regionali)



I risultati del percorso formativo

Utilizzo di Internet

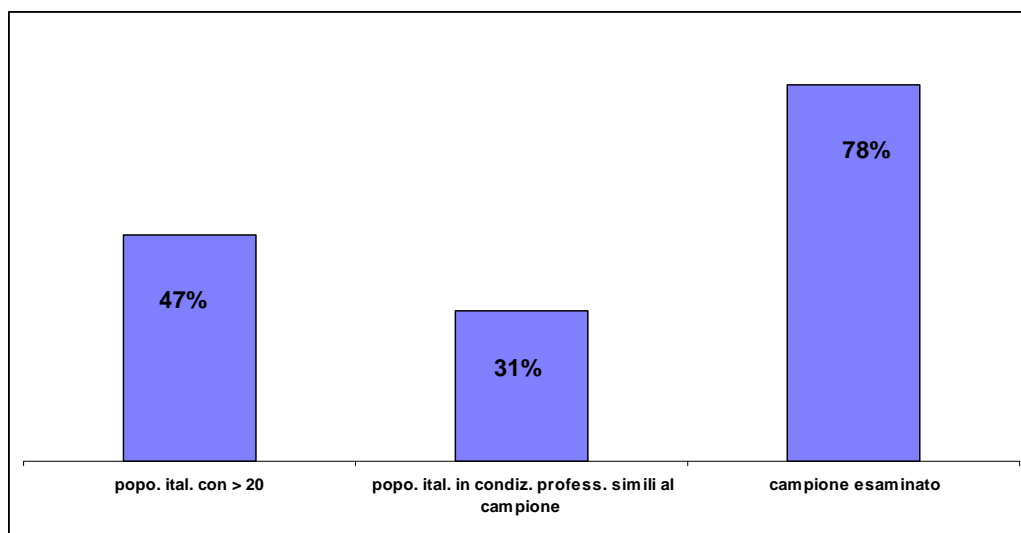
Sembra essere pienamente raggiunto l'obiettivo dei corsi di alfabetizzazione offerti dalle Regioni: avvicinare, cioè, all'uso delle tecnologie digitali fasce della popolazione che, per fattori diversi (età, condizione lavorativa, livello d'istruzione, etc.), non hanno mai avuto la possibilità di sfruttare appieno le opportunità di Internet: come strumento in grado, da un lato, di semplificare molte aspetti della vita quotidiana e, dall'altro, di far coltivare interessi, mantenere relazioni, avere molteplici forme di informazione. L'utilizzo delle nuove tecnologie richiede, ai singoli individui, il superamento di forti resistenze "culturali"; l'acquisizione di semplici competenze di base sembra giocare un ruolo significativo nel garantire quella fiducia che porta ad un utilizzo più allargato della rete.

Infatti il 78% delle persone che hanno seguito il percorso formativo usa internet; in particolare sono utenti il 45% di chi ha più di 55 anni e il 73% degli ultra quarantacinquenni.

Una conferma dei vantaggi di un percorso formativo di base, deriva dal confronto con la percentuali di utenti web non solo in tutta la popolazione italiana³, ma anche nelle fasce di cittadini simili, per condizioni professionali, a quelli presi in esame: occupati, ad esclusione dei dirigenti, dei liberi professionisti, dei quadri direttivi; persone in cerca di occupazione, casalinghe e pensionati. L'uso di internet, in Italia, riguarda il 48% degli appartenenti a queste categorie, contro il 78% dimostrato dall'indagine.

Figura 1.13 **Confronto sull'utilizzo di Internet a livello Italia : pop. >20anni e cittadini in condizioni professionali simili ai soggetti esaminati**

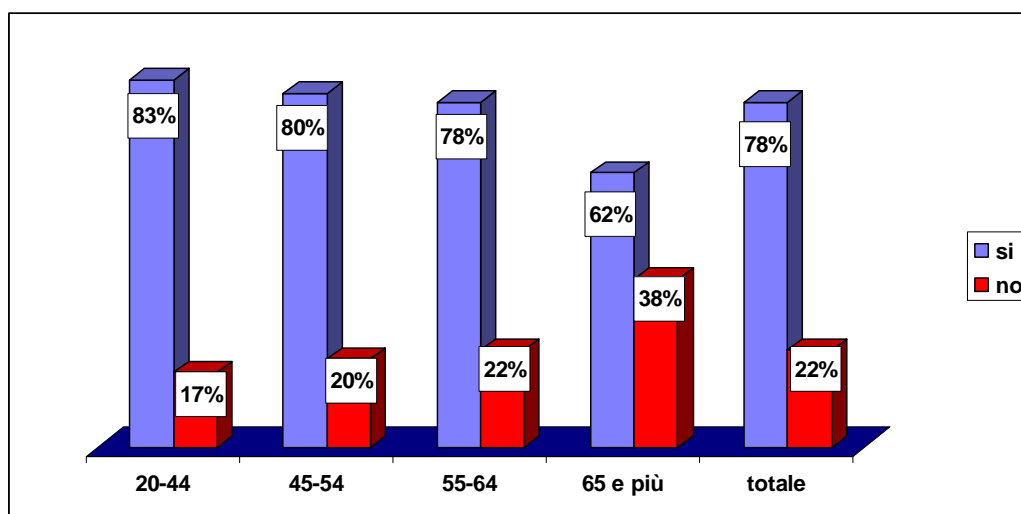
(Fonti: Istat e elaborazione AICA su dati regionali)



³ ISTAT : Cittadini e nuove tecnologie (2010)

Figura 1.14 : Utilizzo di Internet -per fascia d'età - nei cittadini che hanno seguito corsi di alfabetizzazione

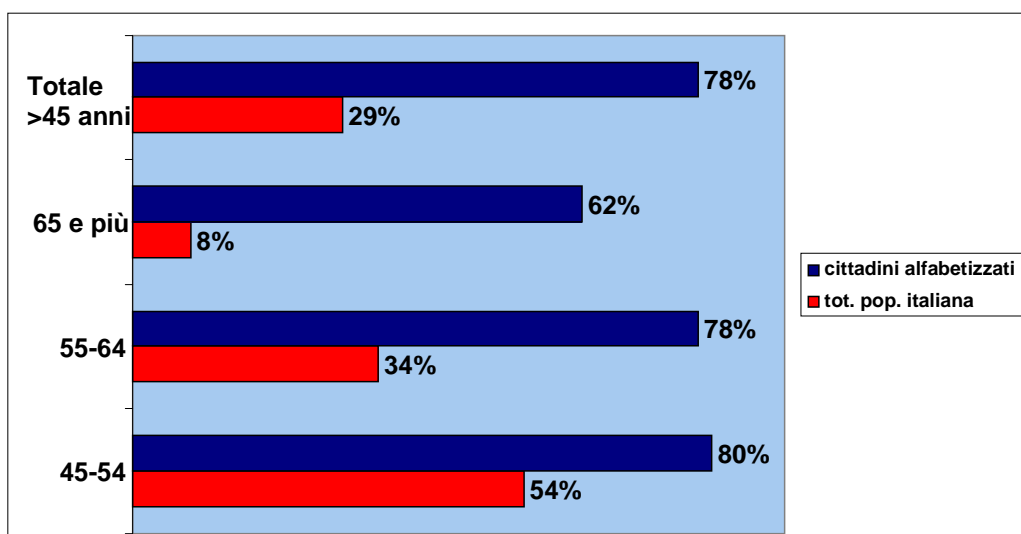
(Fonte: elaborazione AICA su dati regionali)



Il confronto con i dati nazionali, forniti da Istat nel 2010, mostrano, per tutte le classi di età, una differenza significativa in termini di accesso alla rete; differenza che permane anche nell'ipotesi di un margine d'errore, dovuto al campionamento, di un 5-7 per cento.

Figura 1.15 : Confronto sull'utilizzo di Internet fra la popolazione italiana (> 45 anni) e i cittadini che hanno partecipato al corso di alfabetizzazione

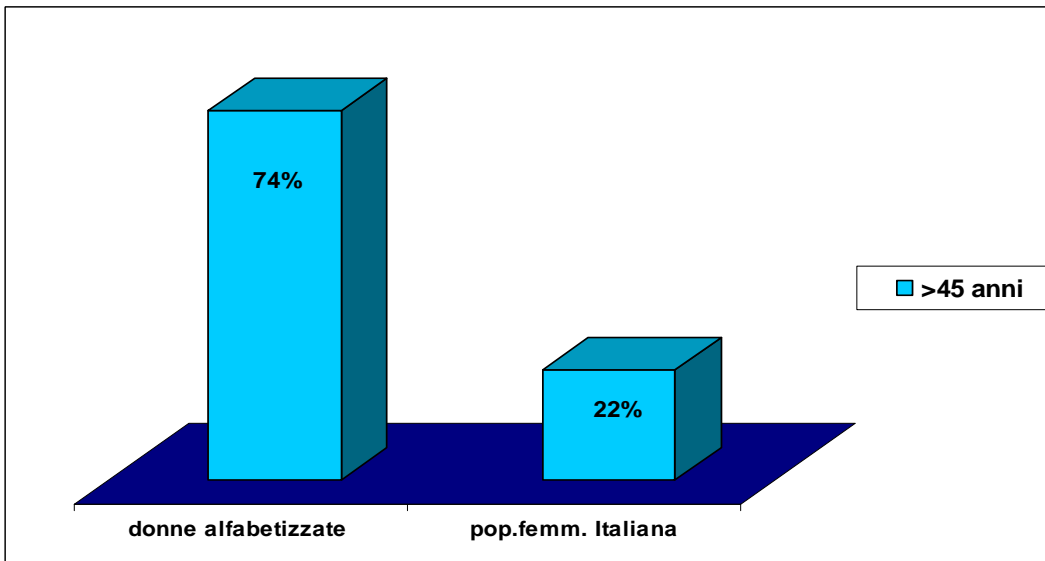
(Fonti: Istat e elaborazione AICA su dati regionali)



Le donne, storicamente, hanno dimostrato un minor accesso alle tecnologie anche perché ragioni familiari e socio-culturali le hanno spesso tenute al di fuori del mercato del lavoro. I corsi di alfabetizzazione organizzati dalle Regioni in esame, hanno visto una rilevante partecipazione di donne, ed un conseguente considerevole aumento di utilizzo di Internet. Pur considerando un possibile margine d'errore fra il 6 e l'8%, la differenza fra la percentuale d'utilizzo nelle donne (con più di 45 anni) che hanno seguito il percorso formativo, e la percentuale rilevata a livello Italia, è molto elevata. (figura 1.15)

Figura 1.15 Confronto sull'utilizzo di Internet fra la popolazione femminile italiana e le donne che hanno partecipato al corso di alfabetizzazione : >45 anni

(Fonti: Istat e elaborazione AICA su dati regionali)

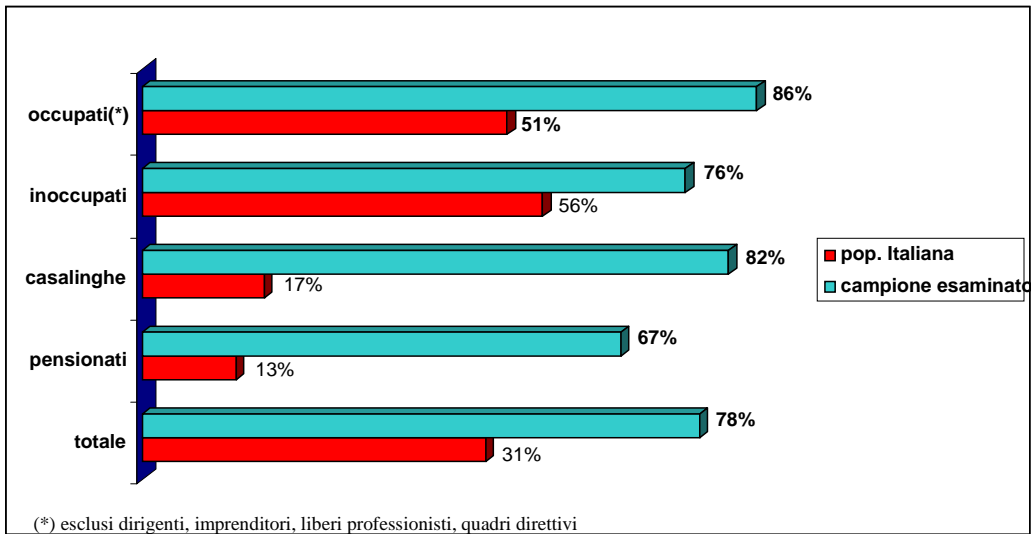


Ci è sembrato importante, ai fini di un raffronto più significativo, considerare, nella popolazione italiana, quelle fasce che, in termini socio-demografici, hanno caratteristiche confrontabili ai cittadini che sono stati oggetto dell'iniziativa di alfabetizzazione. Sono stati quindi presi in esame: gli occupati ad esclusione dei dirigenti, degli imprenditori, dei liberi professionisti e dei quadri direttivi; le casalinghe, le persone in cerca di occupazione, i ritirati dal lavoro.

Anche questo confronto dimostra come un percorso formativo molto semplice aumenti decisamente la fiducia nell'utilizzo della rete da parte di categorie che sono al di fuori del mondo del lavoro, o hanno limitate opportunità d'accesso a strumenti informatici nella loro attività lavorativa.

Figura 1.16 : Confronto sull'utilizzo di Internet fra la popolazione italiana e i cittadini che hanno partecipato al corso di alfabetizzazione per condizione professionale

(Fonti: Istat e elaborazione AICA su dati regionali)



Se esaminiamo le ragioni del mancato utilizzo di Internet (fig.1.17), nonostante il programma formativo, la causa principale è data dalla non disponibilità di un PC o di una connessione Internet a casa. E' infatti la casa il luogo privilegiato di accesso ad Internet (82% degli utenti); un 16% vi accede dal posto di lavoro mentre è ancora poco frequente l'utilizzo di postazioni Internet situate in biblioteche o in altre sedi.

La rete viene quindi usata più spesso se il PC è visto come un oggetto domestico, con il quale si ha una familiarità quotidiana.

Figura 1.17 : Ragioni del mancato utilizzo di Internet dopo il corso di alfabetizzazione
 (Fonte: elaborazione AICA su dati regionali)

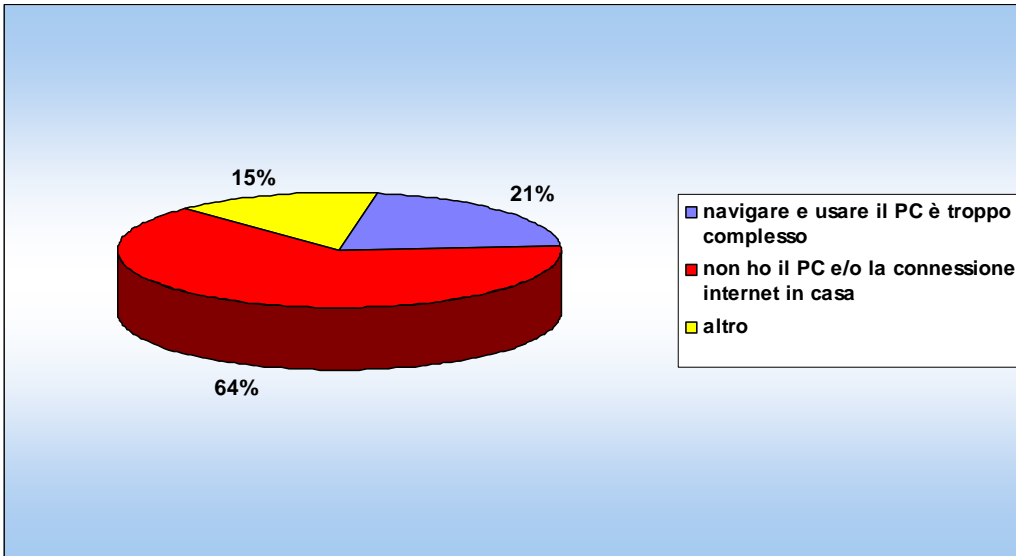
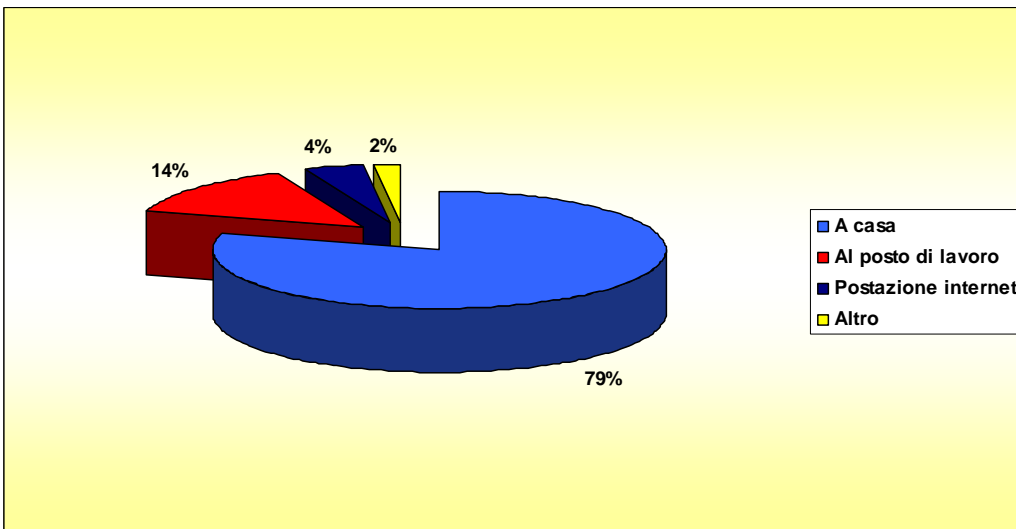


Figura 1.18 : **Luogo d'accesso a Internet** (ammesse risposte multiple)
 (Fonti: Istat e elaborazione AICA su dati regionali)



Attività svolte con Internet

Il peso relativo delle attività svolte con Internet è più o meno simile fra i cittadini oggetto dell'indagine e la popolazione totale (con più di 20 anni). Abbiamo voluto effettuare un confronto anche con quelle fasce della popolazione simili, in termini socio – demografici, ai cittadini oggetto del percorso formativo.

Internet viene usato soprattutto per relazionarsi con altre persone, mediante e mail, o per ricercare informazioni. I dati Istat differenziano fra la ricerca di informazioni su merci e servizi e la ricerca di informazioni mediche mentre, nelle nostre interviste, non abbiamo considerato questa diversa articolazione, il dato rilevante è comunque l'alta percentuale di persone che si informano tramite Internet.

Se ricordiamo le caratteristiche del campione esaminato (prevalenza di anziani, alta incidenza di casalinghe e di persone al di fuori del mondo lavorativo) appare evidente come l'uso della rete possa rappresentare uno strumento decisamente importante per arginare l'isolamento informativo e relazionale che, spesso, caratterizza questa fascia di persone. In effetti, nel campione esaminato, le applicazioni che hanno una frequenza d'utilizzo nettamente superiore alla media nazionale sono quelle che offrono una maggiore possibilità di comunicazione con il mondo esterno, o che danno la possibilità di acquisire notizie, dati, aggiornamenti su argomenti d'interesse: la percentuale di chi usa la posta elettronica (83%) appare alta considerando come queste persone siano, per lo più, al di fuori del mondo del lavoro; ed è significativa anche la percentuale di individui che comunicano mediante applicazioni di social networking (face book, twitter...). Il 95% cerca informazioni, un 78% legge in rete giornali e riviste.

La partecipazione a percorsi formativi sembra aver dato anche una maggiore fiducia nell'utilizzo di Internet per i servizi bancari o per servizi relativi a viaggi e soggiorni; la comodità gioca evidentemente un ruolo importante per persone prevalentemente non più giovani.

Più bassa, rispetto alla popolazione italiana presa in esame, è invece la ricerca di lavoro tramite Internet; nel campione in oggetto riguarda soprattutto persone non occupate, in Italia sono soprattutto i giovani ad utilizzare questa applicazione. Sono ancora, in prevalenza, le persone più giovani ad usare la rete per ascoltare la radio o vedere programmi televisivi.

L'esame, per le applicazioni più usate, di quante volte i soggetti intervistati accedano alla rete (Tab. 1.1) dimostra anche un utilizzo non sporadico di Internet: la metà, o più della metà, degli utenti usa il web un paio di volte alla settimana o anche tutti i giorni.

Il confronto, infine, con quelle fasce della popolazione simili per condizioni socio economiche, conferma l'importanza che potrebbe avere un processo diffuso di alfabetizzazione.

**Figura 1.19 Confronto sulle tipologie di utilizzo di Internet :
popolazione italiana con più di 20 anni**

(Fonti: Istat e elaborazione AICA su dati regionali)

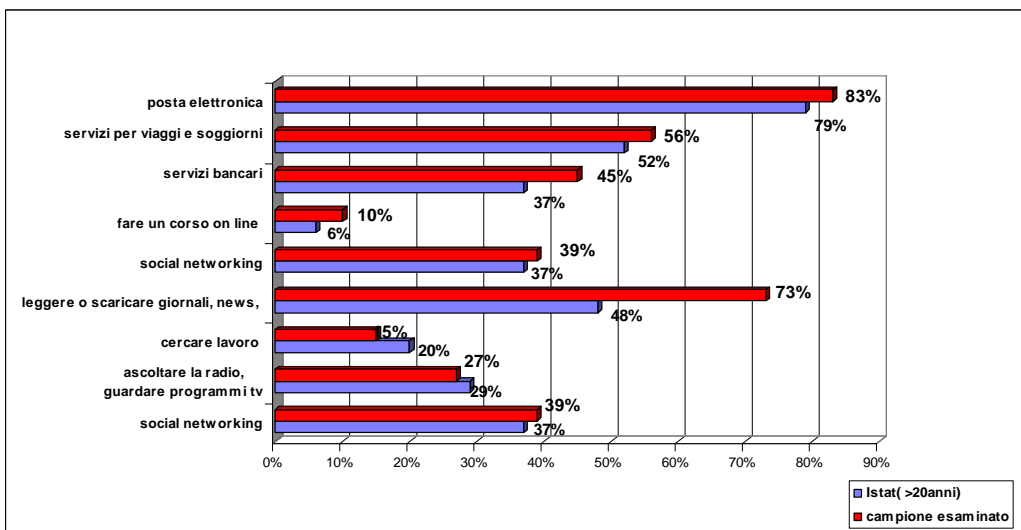


Figura 1.20 **Percentuale d'utilizzo di Internet per la ricerca di informazioni: popolazione italiana con più di 20 anni**
 (Fonti: Istat e elaborazione AICA su dati regionali)

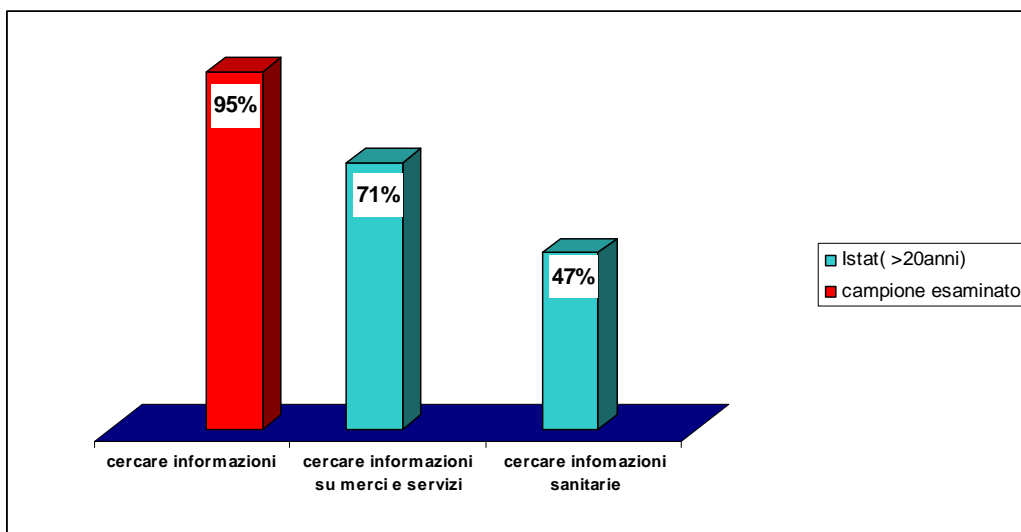


Tabella 1.1 Frequenza d'uso delle applicazioni più diffuse
 (Fonte: elaborazione AICA su dati regionali)

Applicazioni	Frequenza d'uso			
	<i>meno di una volta alla settimana</i>	<i>una volta alla settimana</i>	<i>due o più volte alla settimana</i>	<i>tutti i giorni</i>
posta elettronica	28%	24%	28%	20%
ricerca informazioni	15%	23%	40%	22%
leggere giornali e riviste	28%	24%	28%	20%
servizi bancari	47%	31%	19%	3%

Figura 1.20 Confronto sulle tipologie di utilizzo di Internet : popolazione italiana in condizione professionale simile ai cittadini in esame
 (Fonti: Istat e elaborazione AICA su dati regionali)

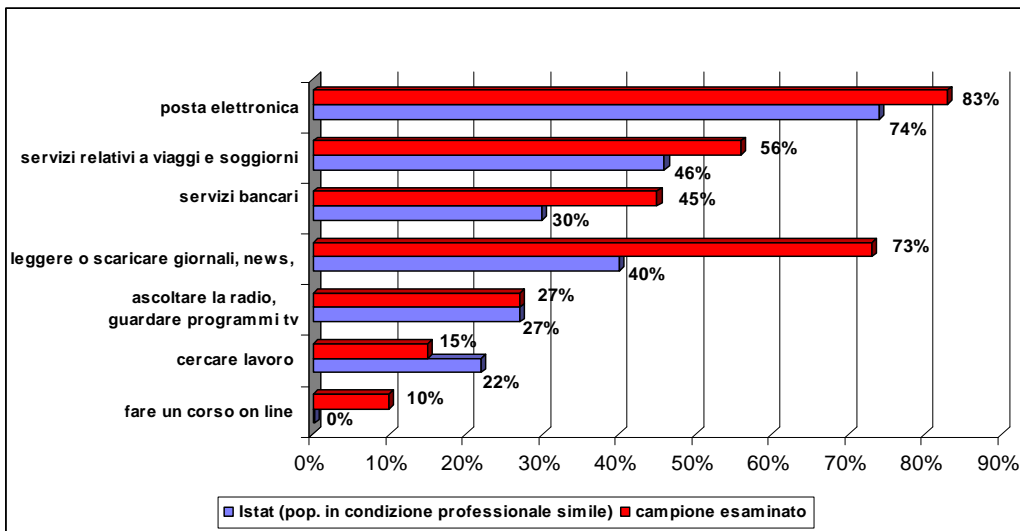
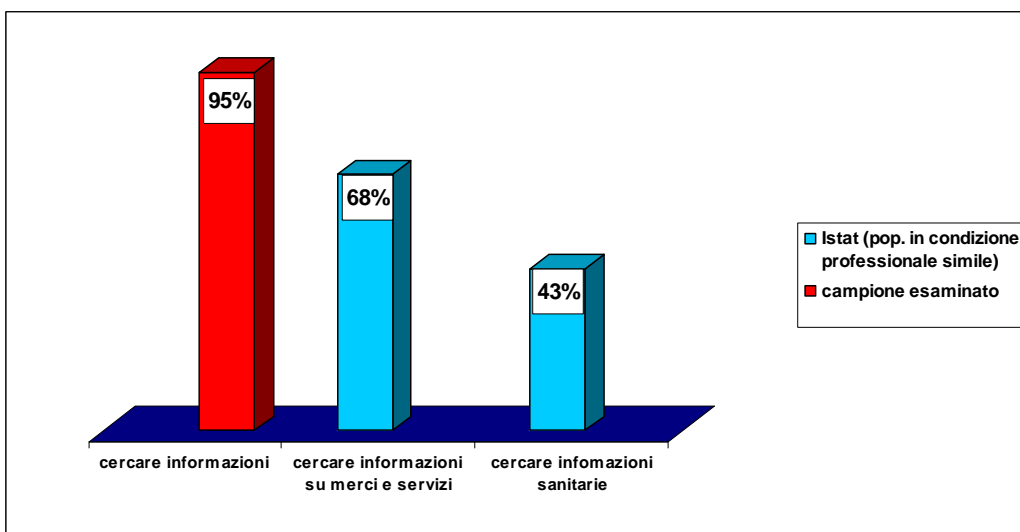


Figura 1.21 Percentuale d'utilizzo di Internet per la ricerca di informazioni: popolazione italiana in condizione professionale simile

(Fonti: Istat e elaborazione AICA su dati regionali)



Servizi di e government

Negli scorsi anni la P.A. ha fatto investimenti e sforzi organizzativi importanti per migliorare una serie di servizi in rete: una classifica europea relativa a 20 servizi di *eGovernment* pienamente disponibili on- line, vede l'Italia al di sopra della media UE27 e allineata ai principali paesi occidentali.

Il livello di disponibilità dei servizi, comunque, varia sia in funzione della tipologia di ente erogatore che in funzione dell'interlocutore (cittadino o impresa) e del grado di interattività del servizio stesso; infatti risulta superiore alla media europea l'utilizzo di questi servizi da parte delle imprese, mentre è ancora nettamente inferiore alla gran parte dei paesi europei il ricorso ai servizi in rete da parte dei cittadini.

I Comuni rappresentano un interlocutore chiave di cittadini ed aziende. Per valutare correttamente l'approccio all'innovazione digitale dei Comuni, occorre innanzitutto considerare un dato dimensionale: più del 70% dei comuni italiani ha meno di 5.000 abitanti e rappresenta meno del 20% della popolazione. Ne consegue che la maggior parte delle amministrazioni comunali ha strutture molto ridotte e un numero limitato di interlocutori, siano individui o aziende.

In generale, comunque, l'adozione dell'ICT risulta diffusa, anche se con grandi differenze tra le singole realtà. Il problema non è l'informatizzazione di base: tutti i Comuni sono informatizzati, accedono a internet, nella maggior parte dei casi con collegamenti a banda larga, e in misura significativa (91% , nel 2009, secondo Istat) hanno un sito *web*; ma il livello di interattività dei Comuni risulta ancora molto basso: l'offerta di servizi è molto spesso limitata ai soli contenuti informativi, come accade per l'81% dei Comuni. Il 60% dei Comuni consente invece di scaricare moduli e solo il 13% mette a disposizione applicazioni veramente interattive, quali l'avvio e/o conclusione di pratiche, pagamenti *on-line*.

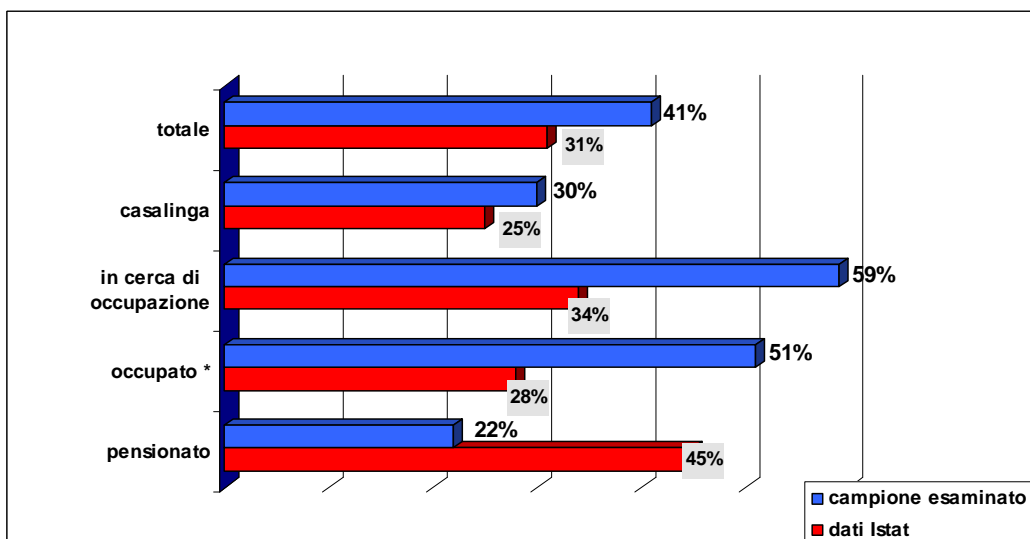
L'indagine, condotta sui cittadini che hanno seguito il percorso di alfabetizzazione promosso da alcune Regioni, indica come il 41% di chi usa Internet, abbia navigato in rete per ottenere informazioni dalla Pubblica Amministrazione. Secondo i dati Istat (2010) questa percentuale è pari, in Italia, al 38% per le persone con più di 14 anni, e attorno al 46% per i cittadini nella fascia d'età 45-64.

Ci è sembrato importante confrontare i dati risultati dall'indagine con le percentuali riscontrate, a livello nazionale, nelle fasce della popolazione con caratteristiche socio – demografiche simili a quelle dei cittadini oggetto del percorso formativo. Sono stati quindi considerati : gli occupati ad esclusione dei dirigenti, degli imprenditori, dei liberi professionisti e dei quadri direttivi; le casalinghe, le persone in cerca di occupazione, i ritirati dal lavoro.

L'esame comparato delle frequenze d'utilizzo dimostra come un progetto organico di formazione consenta, in generale, una maggiore capacità di relazionarsi con i siti delle Pubbliche Amministrazioni, o perlomeno, un accesso più frequente per la ricerca di informazioni. Unica eccezione la categoria dei pensionati; all'interno di questa fascia, i soggetti che hanno partecipato al percorso formativo usano di più Internet ma, evidentemente, anche con altre finalità quali, ad esempio, evitare l'isolamento relazionale e informativo.

Figura 1.22 **Confronto sulla frequenza d'accesso ai siti Web della Pubblica Amministrazione**

(Fonti: Istat e elaborazione AICA su dati regionali)



Se un'attività di alfabetizzazione porta, dunque, ad una maggiore capacità di relazionarsi con i siti della P.A., è tuttavia ancora molto bassa la percentuale di cittadini che scaricano moduli della Pubblica Amministrazione o spediscono moduli compilati.

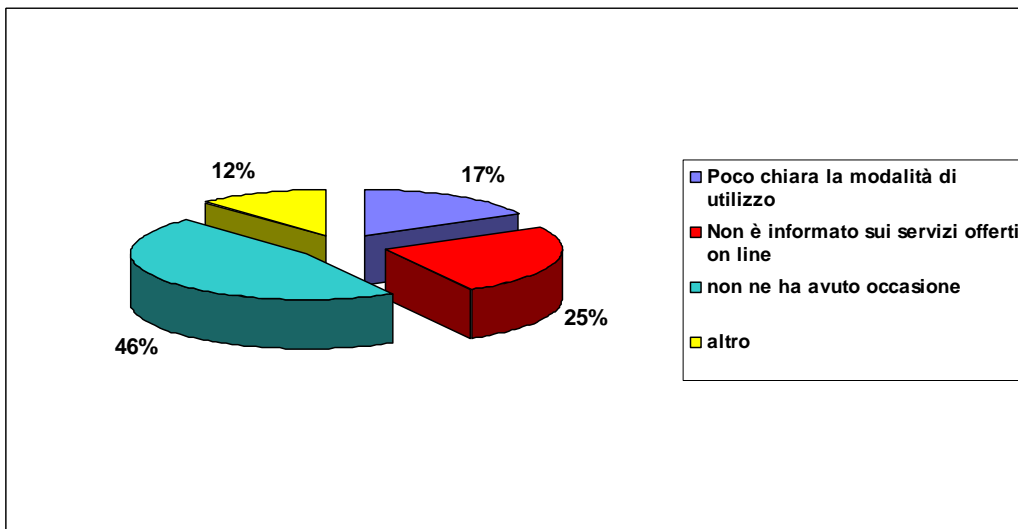
Nelle fasce della popolazione con caratteristiche socio demografiche simili a quelle dei cittadini "alfabetizzati", la percentuale di persone che scarica moduli dai siti della P.A. è pari al 20%, mentre un 9% spedisce moduli compilati; nel campione esaminato tali percentuali sono pari, rispettivamente, al 6 e all' 1 per cento. Sono valori certamente influenzati dalla disponibilità dell'offerta di servizi da parte delle Amministrazioni: i servizi in rete per gli utenti sono ancora poco diffusi, il livello di interattività dei Comuni risulta ancora basso; i cittadini che hanno partecipato al progetto di alfabetizzazione sono per lo più residenti in piccoli o piccolissimi comuni, dove l'offerta di servizi è ancora molto spesso limitata ai soli contenuti informativi-

In ogni caso, come viene anche dichiarato nelle linee di sviluppo della Regione Emilia-Romagna, occorre rafforzare le iniziative di formazione e di informazione dei cittadini rispetto all'uso dei servizi on-line della pubblica amministrazione.

Il 25% di chi non usa questi servizi dichiara di non esserne informato, il 45% di non averne avuto occasione (il che può ancora significare scarsa informazione), un altro 16% ritiene poco chiare le modalità di utilizzo. Sono dati che confermano come sia ancora ridotta, poco sollecitata, l'attenzione dei cittadini verso queste applicazioni e come sia quindi fondamentale una campagna informativa e di sensibilizzazione che si accompagni all'attività di alfabetizzazione informatica.

Figura 1.23 Le ragioni del non utilizzo dei servizi e government

(Fonte: elaborazione AICA su dati regionali)



Acquisti on line

Il 23% dei soggetti presi in esame ha utilizzato Internet, per l'acquisto di beni e/o servizi; è un dato allineato alla media nazionale, considerando l'insieme dei cittadini con caratteristiche socio-demografiche simili. L'interesse a comprare in rete non sembra, più che tanto, influenzato dalla conoscenza dello strumento informatico, ma altri fattori hanno un peso rilevante: la disponibilità economica, abitudini di vita, aspetti socio – culturali.

Molto alta la diffidenza verso pagamenti online (espressa dal 65% dei non utilizzatori); una persona su tre dichiara, comunque, di non essere interessata a questa modalità d'acquisto, di non averne bisogno o di voler controllare di persona cosa si compra; alcuni (1% degli intervistati) affermano di non avere neppure la carta di credito.

Per concludere: i dati, riportati nelle figure precedenti, dimostrano il successo delle iniziative regionali di alfabetizzazione informatica; iniziative, ricordiamolo, destinate a quelle fasce di cittadini che, per particolari condizioni sociali o culturali, rischiano di essere penalizzate nell'accesso all'informazione che oggi passa, non esclusivamente, ma soprattutto, attraverso Internet.

In Italia è pari al 31% la percentuale di persone, appartenenti a queste fasce sociali, che accedono alla rete; questa percentuale d'utilizzo diventa pari al 78% per quei cittadini che hanno seguito un percorso formativo molto semplice , strutturato, orientato a fornire le conoscenze di base sul computer, su Internet, su come accedere al mondo dei servizi in rete. E' anche molto più frequente, presso i cittadini "alfabetizzati", l'utilizzo, in particolare, di quei servizi che consentono di ampliare la sfera relazionale e di avere informazioni sugli argomenti di loro interesse.

Fra le ragioni che hanno sollecitato la partecipazione al corso (fig. 15), ha peso rilevante la possibilità di utilizzare dei servizi in rete (63% delle risposte). E' comunque significativo anche il desiderio di potersi relazionare con amici e parenti (48%) e il non sentirsi estranei alla società attuale (36%). La volontà di non restare isolati, diversi rispetto al nuovo contesto sociale, è

indicata, dal 40% degli intervistati, come la motivazione che più ha influito sulla decisione di partecipare al percorso di formazione.

Il valore delle iniziative regionali è confermato anche dal successo che queste hanno riscontrato presso la popolazione: il numero complessivo di richieste di partecipazione ai progetti è decisamente superiore al numero di partecipanti che è stato possibile inserire nei corsi; il giudizio sull'iniziativa di formazione informatica è stato giudicato in termini decisamente positivi dall'82% dei partecipanti e la maggioranza di questi ha ritenuto decisamente soddisfatte le proprie aspettative sul corso.

Una conferma dell'entusiasmo e della partecipazione dei cittadini ai progetti formativi deriva dal numero elevato di persone che hanno sostenuto l'esame e Citizen: 43% dei partecipanti, che hanno sostenuto l'esame, prevalentemente, per verificare l'effettivo apprendimento.

Figura 1.24 **Le ragioni della partecipazione ai corsi** (ammesse risposte multiple)
(Fonte: elaborazione AICA su dati regionali)

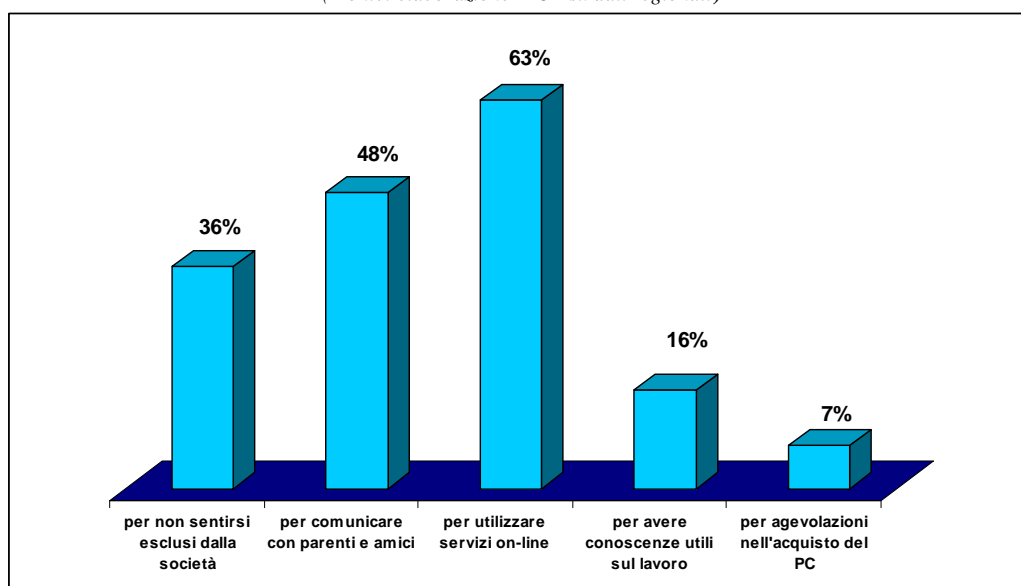
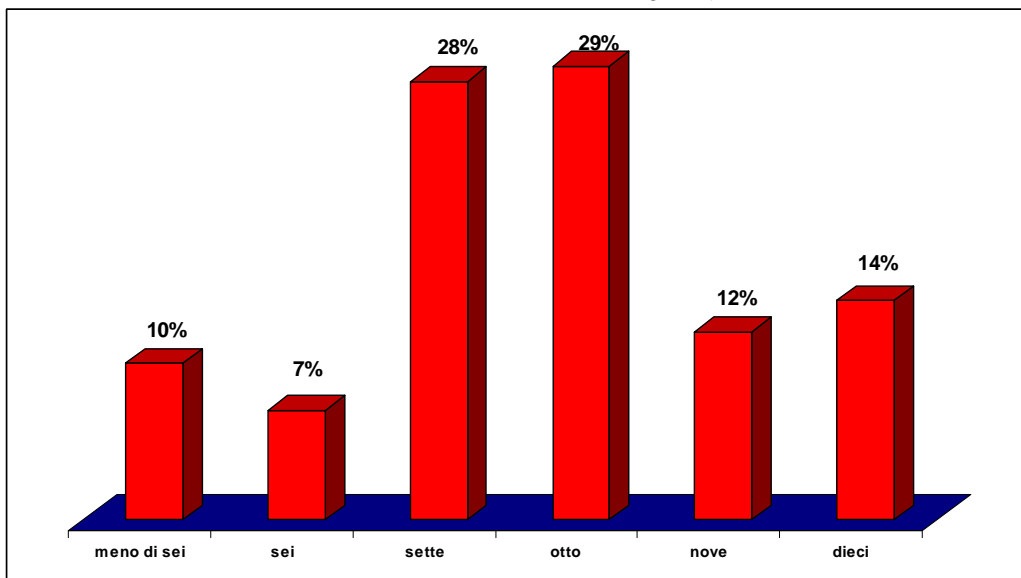


Figura 1.25 Il giudizio dei partecipanti sul contributo del percorso formativo e Citizen
(scala da 1: molto basso a 10: molto alto)
(Fonte: elaborazione AICA su dati regionali)



2.3 Alcune esperienze regionali per il superamento del digital divide

Ai progetti regionali di alfabetizzazione informatica, che abbiamo esaminato, si affiancano molte altre iniziative, a carattere regionale, provinciale e anche comunale, che hanno lo scopo di avvicinare i cittadini all'uso delle tecnologie digitali.

In alcune regioni italiane, in analogia a quanto accade in molti paesi europei, sono state, ad esempio, sviluppate iniziative per realizzare dei punti pubblici di accesso, dove i cittadini possano accostarsi a Internet e ai servizi in rete, con l'obiettivo di aumentare l'inclusione sociale. Molti di questi punti d'accesso sono ospitati in sedi, quali biblioteche, associazioni, che rappresentano luoghi di aggregazione sociale.

Aica, come associazione avente fra i propri obiettivi lo sviluppo della cultura informatica, ha avviato una ricerca per verificare quanto è stato fatto, o si stia facendo, a livello regionale, per favorire il superamento del divario digitale, per garantire, cioè, l'accesso all'informazione da parte di tutti i cittadini.

La ricerca non è ancora conclusa; con il supporto del Dipartimento per l'Innovazione e la Tecnologia, e del CISIS (centro interregionale per i sistemi informatici), confidiamo, entro pochi mesi, di avere informazioni più complete su quanto si stia oggi facendo in Italia.

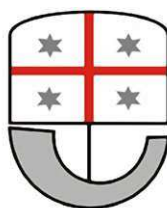
Questo consentirebbe, in primo luogo, una valorizzazione dei vari progetti, rispondendo anche alle sollecitazioni dell'Unione Europea; una delle sette aree prioritarie d'azione, indicate nel documento "Agenda Digitale", presentato a maggio 2010 dalla Commissione, è " *il miglioramento dell'alfabetizzazione e dell'inclusione digitale; tutti, vecchi e giovani e a prescindere dall'estrazione sociale, hanno diritto ad accedere alla conoscenza e alle competenze necessarie a far parte dell'era digitale, dato che ormai, e sempre in maggior misura, il commercio, i servizi pubblici, quelli sociali e sanitari, l'istruzione e la vita politica sono reperibili in rete.*"

La disponibilità di informazioni rappresenta anche la premessa indispensabile per una maggiore cooperazione tra le istituzioni e per orientare l'intervento pubblico nei processi formativi per la cittadinanza.

Nel seguito vengono descritti, brevemente, alcuni dei progetti regionali sui quali è stato possibile, ad oggi, avere delle informazioni.

Questi progetti, come le iniziative che abbiamo visto in precedenza per l'alfabetizzazione informatica, presi singolarmente, risultano molto significativi, con un impegno economico consistente, e non si presentano mai come soluzioni astratte o schematiche, ma sempre aderenti ad una realtà territoriale concreta, viva.

Sono investimenti che vanno continuati, estesi, a volte, maggiormente finalizzati, ma soprattutto devono essere sostenuti; in primo luogo dalle stesse Amministrazioni.



REGIONE LIGURIA

Regione Liguria

(a cura di

Già da alcuni anni la Regione Liguria ha avviato iniziative per superare il digital divide. Sono obiettivi dell'azione regionale sul territorio aumentare l'inclusione, la qualità dei servizi e garantire a tutti i cittadini del territorio la parità d'accesso alle nuove tecnologie digitali.

A tale scopo sono stati effettuati investimenti per abbattere quel gap tecnologico molto accentuato tra entroterra e zona costiera, così da poter raggiungere con la banda larga l'entroterra ligure, area dall'orografia "ostile" alla cablatura, agevolando l'introduzione di servizi telematici per le pubbliche amministrazioni, a beneficio anche della popolazione e dei turisti. La Regione Liguria, attraverso la sua società informatica Datasiel, garantisce la realizzazione delle infrastrutture di rete e di una piattaforma di servizi a valore aggiunto per promuovere la domanda e il ritorno degli investimenti infrastrutturali, con il primario obiettivo di assicurare servizi a banda larga per amministrazioni, cittadini e imprese, con soluzioni tecniche evolute e durature nel tempo.

I progetti di e-inclusion devono attuare una strategia che consenta non solo di raggiungere le fasce di popolazione escluse dall'uso delle tecnologie ma che sia anche in grado di ridurre quell'incapacità d'accesso alle tecnologie che rappresenta, oggi, una barriera all'integrazione sociale e allo sviluppo personale e motivarle ad impiegare le tecnologie in modo sempre più sofisticato.

Una strategia di inclusione deve essere quindi collegata anche al tema dell'alfabetizzazione digitale della popolazione, con particolare attenzione a quegli strati della cittadinanza che, per ragioni socio ambientali, rischiano di essere esclusi da un ruolo attivo nel contesto sociale.

A tale riguardo la Regione Liguria ha avviato, in collaborazione con Datasiel, con le Scuole Autonome della regione, le Province liguri, alcuni Comuni ed il Sistema del terzo settore il progetto regionale **Sviluppo della società dell'informazione a favore della terza età e coinvolgimento delle fasce giovanili** che, dal 2007 ad oggi, ha interessato molti **ultrasessantenni** delle Liguria.

Il progetto comprende l'attività di alfabetizzazione informatica per la terza età; a fare da tutor *ai loro nonni* i ragazzi delle scuole superiori che, affiancando insegnanti specializzati, hanno contribuito nelle varie edizioni del progetto a spiegare il mondo dei computer. I corsi spaziano dai concetti teorici di base (uso del computer e gestione dei file, uso di Windows, di word processor) all'accesso al web (uso della posta elettronica e di servizi di utilità quotidiana: operazioni bancarie, consultazione conti correnti, utilizzo telepass, pagamento bollette via rete, spesa e acquisti via web, chat e forum, meccanismi di ricerca in internet, banche dati in rete), dall'uso di strumenti informatici per contabilità domestica, gestione della corrispondenza, gestione dell'agenda personale alla realizzazione e pubblicazione di semplici pagine web. Ogni corso prevede 32 ore in aula in presenza di docente; a partire dalla seconda settimana di lezioni e per almeno 2 mesi solari i corsisti avranno a disposizione i moduli di formazione a distanza via internet.

Altra novità importante è la realizzazione di una rete di **Centri Informatizzati di Socializzazione (Cis)**, 56 sedi accreditate dalla regione distribuite nelle quattro province, in grado di ospitare e coordinare attività formative di alfabetizzazione informatica rivolte, in particolare, a persone con

più di 60 anni. Questi centri, una volta terminate le lezioni, continueranno ad essere punto di incontro generazionale e di socializzazione per tutti i cittadini.

L'alfabetizzazione informatica per la terza età, attraverso corsi gratuiti, ha contribuito a far **incontrare le generazioni** e alla **socializzazione** nei centri informatizzati di socializzazione (**Cis**), rendendo fra l'altro più vivaci le sedi delle associazioni che hanno messo a disposizione le loro strutture e i loro volontari per accogliere i corsisti.

I progetti di formazione per la Terza Età sono giunti al quinto anno, con caratteristiche che si sono evolute nel tempo, coinvolgendo quasi 13.000 persone, prima in aula con lezioni frontali, e poi via web, assistite attraverso un numero verde ed indirizzi e-mail per contattare i tutor.

Sono a cura di Datasiel le attività di coordinamento fra i diversi partner (soggetti attuatori, referenti CIS e allievi), l'iscrizione e l'accesso con credenziali personalizzate alla piattaforma online di formazione a distanza (FAD), la comunicazione ai corsisti delle modalità e dei contenuti del progetto. Datasiel fornisce inoltre il servizio di assistenza telefonica con numero verde e via posta elettronica e monitora tutte le attività tramite apposita reportistica di valutazione e gradimento.

Per ulteriori informazioni: www.liguriainformanziani.it



Regione Toscana

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

Regione Toscana

(a cura di

Per consolidare ed ampliare i diritti della cittadinanza e lo sviluppo armonico del tessuto socio economico, La Regione Toscana, nel piano di governo elettronico regionale e Toscana e nella legge regionale n.1 del 2004, prevede azioni specifiche per la riduzione del divario digitale.

Nascono così, come strumenti finalizzati alla riduzione di tale divario, i PAAS, sportelli fisici che garantiscono ai cittadini più svantaggiati l'accesso ad Internet. PAAS è l'acronimo di "Punto d'Accesso Assistito ai Servizi on line"; è un luogo dove esiste un servizio di assistenza gratuita ai cittadini per conoscere i servizi on-line delle amministrazioni locali, ma anche e soprattutto un luogo, dotato di strumenti e risorse tecnologiche e telematiche, dove il cittadino può accedere gratuitamente ai servizi offerti ed avere assistenza alla consultazione e all'uso dei servizi in rete.

Nei PAAS i cittadini possono trovare operatori qualificati che li guideranno nella conoscenza dei servizi on line e nell'uso degli strumenti informatici. Il compito di questi assistenti è risolvere eventuali problemi e offrire una prima formazione per raggiungere l'obiettivo di mettere in grado tutti di usare il computer e di orientarsi da soli nel mondo delle informazioni on line.

Ormai è possibile, solo per fare alcuni esempi, consultare i propri dati anagrafici e quelli della propria famiglia, effettuando autocertificazioni on-line e cambi di residenza, è possibile iscriverne i figli a scuola, al servizio mensa e al servizio di trasporto scolastico, è possibile effettuare pagamenti, riservare spazi sul suolo pubblico, prenotare visite a musei e mostre. Insomma i servizi erogati dagli enti pubblici tramite Internet stanno aumentando giorno dopo giorno ed è sempre più facile ottenere con grande rapidità informazioni personalizzate tramite il computer. I PAAS consentono, alla cittadinanza, di ricercare informazioni in rete, dialogare con l'amministrazione pubblica e usare i suoi servizi digitali.

Va sottolineato come il PAAS sia un servizio pubblico, non un internet point, da cui si distingue per identità, funzione e obiettivi.

L'orario di apertura dei PAAS ai cittadini è stato impostato per riuscire a garantire, anche a chi non è libero negli orari tradizionali di apertura degli uffici pubblici, di usufruire del servizio.

Ogni PAAS è quindi aperto almeno 6 ore la settimana, molti hanno scelto la fascia oraria 18-22 ed alcuni hanno un turno nei giorni di sabato o domenica.

Qualche numero: in Toscana 170 comuni accreditati o in corso di accreditamento (su 287 totali) hanno aperto almeno un PAAS; i PAAS aperti sono oggi 273 (su 435 previsti), distribuiti su 284 sedi (511 quelle previste). Gli utenti registrati sono più di 35.000, le postazioni attive: 1199, gli operatori coinvolti per i PAAS aperti circa 1000 su 1899 registrati. Le associazioni coinvolte 264 (su 415 registrate).

I PAAS si collocano in luoghi diversi e per diverse tipologie d'utenza: ci sono PAAS nei *circoli* (19%), nelle *biblioteche*(23%), nei *centri anziani*, nei *centri giovani*, nelle *sedi delle pubbliche assistenze e misericordie*, altri nelle *proloco* o in *sedi comunali*. Uno dei punti di forza della rete dei PAAS è la coesistenza di associazioni di varia natura e finalità: associazioni

Le diverse sistemazioni delle sedi dei PAAS qualificano l'utenza, ma anche la tipologia di funzione ed i servizi offerti. Il PAAS è caratterizzato dal contesto sociale in cui si trova e, attraverso l'attività

di animazione che ne permette la sua penetrazione sociale, diventa uno strumento di sviluppo della comunità locale.

Il sostegno fornito dai PAAS all'esercizio dei diritti di cittadinanza sociale è ancora più esplicito nei piccoli comuni, dove sono scarse le possibilità di connessioni con centri e servizi. Circa l'80% dei comuni accreditati, o in corso di accreditamento, ha una popolazione inferiore ai 20.000 abitanti e, tra questi, il 40% è sotto i 5000 abitanti.

I PAAS sono finanziati da Regione Toscana e cofinanziati dai Comuni: l'entità del contributo regionale per la fase di avvio è stata di 15.000€ per ogni PAAS, mentre i costi operativi annuali previsti sono inferiori a 2.000€/anno; il Comune, insieme ai soggetti associativi coinvolti nella gestione del PAAS, partecipa all'assunzione dei costi in misura non inferiore al 70% dell'importo finanziato dalla Regione.

Il processo di nascita, crescita e gestione dei PAAS, è inoltre sostenuto da interventi di supporto organizzativo e formativo coordinati, ed in parte svolti, dall'ANCI Toscana.

Nel 2008, a distanza di tre anni dalla pubblicazione del primo bando di finanziamento per l'apertura dei punti PAAS, la regione Toscana ha ritenuto opportuno individuare alcuni criteri di valutazione delle attività e dei servizi offerti attraverso PAAS e dare avvio ad un processo di accreditamento, riqualificazione e specializzazione dei punti stessi.

Accreditare i Punti di Accesso Assistito ai Servizi serve a garantire qualità e funzionalità di queste realtà che aiutano la comunità toscana a servirsi di Internet per i più svariati servizi.

I requisiti richiesti per l'accreditamento sono molteplici: requisiti di idoneità formale (ad esempio una dotazione minima di hardware, un'apertura garantita per almeno sei ore alla settimana, l'assistenza agli utenti assicurata per tutto il periodo di apertura); requisiti di efficienza/efficacia, requisiti di inclusione e penetrazione sociale.

Contemporaneamente all'avviso per l'accreditamento, Regione Toscana ha pubblicato un bando al fine di cofinanziare il potenziamento della connettività nei punti della rete dei PAAS, ed un bando per " *il finanziamento di progetti a sostegno dello sviluppo di attività e servizi offerti nei PAAS*".

Le risposte a quest'ultimo bando consentono un primo resoconto sulle richieste e sulle esigenze dei cittadini rispetto ai servizi digitali della pubblica Amministrazione. Molto sentita è ancora l'esigenza di alfabetizzazione informatica di base: 42 dei 125 progetti presentati sono appunto calibrati su quest'esigenza.

Anche l'analisi degli obiettivi progettuali confermano la necessità, da parte degli utenti dei PAAS, del miglioramento delle conoscenze informatiche: 22 progetti sono mirati alla formazione, 22 al potenziamento della struttura, 14 alla formazione open source, 14 alla realizzazione di siti portali/siti web.

Per concludere: accanto alle funzioni e attività di carattere generale, che costituiscono l'identità comune dei PAAS questi possono sviluppare azioni specifiche in funzione e in dipendenza di diversi fattori: la localizzazione, la tipologia del centro ospitante, la specificità delle diverse associazioni che gestiscono il PAAS.

Alcuni PAAS, in misura crescente in relazione al loro radicarsi sul territorio, hanno precise utenze e sempre di più possono fornire servizi specifici per target particolari, contribuendo così alla nascita di sottoreti tematiche della Rete dei PAAS. Tra queste già individuabili sono le sottoreti che svolgono attività per gli anziani, per gli immigrati, per i consumatori, per i giovani, ma anche per utenze stagionali, come i turisti.

per maggiori informazioni: www.regione.toscana.it



Regione Puglia

(a cura di : Davide Pellegrino, Riccardo Sanna: Regione Puglia;
Marco Curci, Tommaso Maggiore: Innova Puglia Spa)

I progetti CAPSDA

L'intervento della Regione Puglia ha avuto l'obiettivo primario di garantire a tutti i cittadini, anche alle fasce più deboli della popolazione, la possibilità di usufruire appieno delle potenzialità della rete; non solo fornendo gratuitamente l'uso di computer, strumentazione avanzata e la connessione ad Internet, ma garantendo anche l'assistenza di personale, formato professionalmente (Tutor), per supportare i cittadini che non avessero familiarità con le tecnologie informatiche.

L'intervento ha visto la costituzione, sul territorio pugliese, di postazioni di accesso ai servizi on line della Pubblica Amministrazione, sotto forma di Chioschi multimediali (Punti) e Centri polifunzionali.

I Punti sono delle postazioni autosufficienti dislocate sul territorio, sotto forma di chiosco informatico, dalle quali è possibile accedere ai diversi servizi della Pubblica Amministrazione centrale e locale, erogati per via telematica, navigare in internet ed usufruire di alcuni servizi opzionali come la stampa della modulistica o il pagamento di imposte, utenze e simili pratiche.

I Centri sono delle strutture che raccolgono postazioni di lavoro dotate di connessione ad alta velocità attraverso cui è possibile accedere sia ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione, che navigare in internet ed utilizzare una serie di servizi avanzati quali: strumenti di office, formazione, videoconferenza, stampa (fotografiche e non), elaborazioni grafiche, gestione immagini, masterizzazione/salvataggio dati

La Regione Puglia è stata tra le prime, a livello nazionale, ad avviare, nel 2005, un intervento con l'obiettivo di costituire sul territorio Centri di Accesso Pubblico ai Servizi Digitali Avanzati (CAPSDA). Nel periodo 2007 - 2008, la Regione ha realizzato sul territorio n. 64 postazioni di accesso pubblico : 28 centri e 36 punti.

32 Capsda sono presenti nella Provincia di Foggia e 32 nella Provincia di Lecce; l'intervento è stato realizzato in due aree territoriali svantaggiate: il Sub **Appennino Dauno** e il **Sud Salento**. Il progetto è stato sviluppato con le risorse finanziarie assegnate per la realizzazione dell'iniziativa, che ammontano a complessivi euro 5.701.000,00⁴

La Regione Puglia ha nominato il responsabile del Centro Tecnico Regionale – Tecnopolis Csata Scarl (attuale InnovaPuglia SpA) quale referente del Gruppo di lavoro multidisciplinare regionale e responsabile delle attività di progettazione, preliminare e definitiva, e per la assistenza tecnica alla fase di progettazione esecutiva del progetto.

⁴ di cui euro 3.350.000,00 a valere su fondi ex lege 208/1998 per il triennio 2003-2005, delibera Cipe del 9 maggio 2003 n. 17, quota Regioni Mezzogiorno, punto F.4 tabella ed euro 2.351.000,00 a valere sulla quota assegnata alla Regione Puglia nell'ambito della stessa delibera Cipe relativamente al Programma "Per il Sud e Non Solo".

Monitoraggio dei dati d'accesso alle strutture CAPSDA

Al fine di monitorare la funzionalità dei Capsda in esercizio, la Regione Puglia, attraverso un applicativo web sviluppato da Tecnopolis (attuale InnovaPuglia SpA), ha implementato un sistema per eseguire il monitoraggio dei dati di accesso alle strutture distribuite sul territorio. A partire dall'avvio in esercizio, il sistema è stato operativo ed ha permesso di raccogliere dati provenienti sia dai soggetti attuatori, attraverso l'abilitazione di coordinatori e Tutor per l'accesso riservato al sistema; sia dall'utenza, mediante la fase di registrazione del nuovo utente Capsda e la rilevazione degli accessi registrata presso le singole postazioni (Centri e Punti) connessi alla rete RUPAR.

In particolare, sono stati monitorati i seguenti ambiti :

Il “**Monitoraggio strutturale dei CAPSDA**” ha riguardato principalmente il monitoraggio fisico dei Centri e Punti CAPSDA: verifica sullo stato della struttura, ubicazione funzionalità ed aggiornamento dei riferimenti funzionali, effettiva operatività del centro o del punto: numero di ore d'apertura previste ed effettuate, numero ed ore per eventuali interventi di manutenzione straordinaria.

Il “**Monitoraggio profilo dell'utenza**”, si riferisce, principalmente, alla azione di rilevazione dell'utenza di riferimento dei Centri CAPSDA, attraverso l'analisi dei login immessi dall'utenza nel sistema. Tale monitoraggio ha consentito di definire e verificare i seguenti indicatori:

- Numero di utilizzatori
- Utilizzatori suddivisi per sesso di appartenenza
- Utilizzatori suddivisi per classe di età

Nel periodo 2007-2009, ad esempio, vi sono stati più di 38.000 accessi ai Centri, ed un numero medio di accessi giornalieri pari a 105.

Sono state prevalentemente le persone di sesso maschile ad accedere ai Centri (60%); questo dato può essere non positivo a fronte dell'obiettivo di un maggior inserimento delle donne nel contesto sociale.

L'utenza, come si vede dalla tabella seguente, è distribuita su tutte le fasce d'età. A nostro avviso questo rivela una fragilità socio – economica generalizzata; anche se, nei 38.000 accessi, vi può essere stato, specie nei ragazzi più giovani, qualche uso “improprio” dei centri, è evidente come molte persone, in età ancora attiva, non utilizzino il P.C. o Internet: a scuola, nei posti di lavoro, ammesso che non siano persone in cerca di occupazione.

Utenza suddivisa per classe d'età nel periodo considerato (2007-2009)

Classe d'età	Valore percentuale
<25 anni	42%
da 26 a 35 anni	29%
da 36 a 45 anni	20%
>45 anni	9%

Il *Monitoraggio sull'utilizzo dei servizi e della rete digitale* ha prodotto una sintesi quantitativa e qualitativa di verifica inerente l'utilizzo dei servizi utilizzati presso i Capsda e informazioni sulla navigazione internet usufruita dall'utenza attraverso i Capsda. Attraverso il tracciamento delle informazioni, immesse facoltativamente dagli utenti attraverso questionari dedicati, è stato possibile rappresentare l'andamento della tipologia dei servizi fruiti nel periodo.

Qui sotto sono riportati i principali utilizzi:

Principali servizi utilizzati nel periodo considerato (2007-2009)	
Navigazione in Internet	50%
Uso posta elettronica	25%
Stampa laser	9%
Redazione documenti di testo	7%
Accesso ai principali servizi della PA	4%

Ancora basso, quindi, l'utilizzo dei servizi di e-government.

Una linea di sviluppo del progetto potrebbe essere quella di attivare delle iniziative di informazione/formazione per gruppi di cittadini con esigenze diversificate; e promuovere un'attività di sensibilizzazione e formazione verso un uso più avanzato dei servizi

Infine il *Monitoraggio dell'efficacia dell'intervento CAPSDA* ha consentito di valutare la coerenza delle stesse attività rispetto alle aspettative di progetto. Si sono raccolti, in modo aggregato, dei commenti immessi facoltativamente dall'utenza Capsda al termine dell'utilizzo delle apparecchiature e dei servizi.

I giudizi sono estremamente positivi: per il "Livello di disponibilità dei servizi digitali avanzati fruibili nella struttura", per il "Livello di soddisfazione dei servizi disponibili rispetto alle aspettative", in termini di "Valutazione complessiva dell'efficacia del Centro Servizi CAPSDA" e di " Valutazione del livello di stato di funzionamento dei dispositivi disponibili"

Regione del Veneto



Regione Veneto

Centri di pubblico accesso ad internet ed ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione (a cura di *Elvio Tasso e Tranquillo Chiaranda: Regione Veneto*)

Le analisi statistiche sul digital divide delle famiglie in Veneto ed in Italia mettono in evidenza una carenza di conoscenze sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte dei cittadini, importante tanto quanto il deficit infrastrutturale e tale da costituire un ostacolo non trascurabile allo sviluppo della Società dell'Inclusione.

In ambito nazionale, al pari di quanto si sta verificando a livello europeo, molteplici sono le amministrazioni che hanno avviato una politica di riduzione del digital divide culturale attraverso appositi interventi pubblici rivolti direttamente alle comunità locali, che si affiancano alle azioni di tipo infrastrutturale.

In particolare una linea di intervento che si reputa efficace consiste nello sviluppo di iniziative connesse alla creazione dei. "Punti di accesso pubblico" ed è finalizzata a potenziare l'alfabetizzazione informatica dei cittadini ed a rendere loro disponibili sia strutture per l'accesso ad Internet, sia forme di assistenza e di accompagnamento per la richiesta e la fruizione di servizi erogati online da soggetti pubblici e privati.

La Regione del Veneto che, in linea con i primi orientamenti strategici comunitari e nazionali, per lo sviluppo della Società dell'Informazione, da tempo investe risorse per la riduzione del divario digitale esistente sul proprio territorio, intende avviare delle azioni complementari a quelle di tipo infrastrutturale, in un quadro di continuità e affiancamento degli interventi finalizzati allo sviluppo della banda larga.

In particolare l'Azione 4.1.2 del Programma Operativo Regionale (P.O.R.) parte FESR, Regione del Veneto, Programmazione 2007-2013 denominata "Collegamento delle zone del territorio regionale non ancora raggiunte dalla banda larga e creazione di punti di accesso pubblici", prevede la creazione a livello regionale dei centri di pubblico accesso denominati P3@ Veneto.

Al fine di favorire l'inclusione nella Società dell'Informazione, La Regione del Veneto intende incentivare l'accesso ad Internet ed ai servizi digitali di specifiche categorie di cittadini-utenti (es. anziani, diversamente abili). Come evidenziano le rilevazioni in merito alla diffusione e all'utilizzo delle tecnologie di rete sono, infatti, soprattutto alcune fasce della popolazione ad avere maggiori difficoltà nell'accesso ad Internet, nell'uso di un PC e nell'utilizzo dei servizi on line (anche in chiave eGovernment).

1. Il digital divide in Veneto e in Italia

In base all'ultimo Rapporto (2009) sulla Banda Larga nel Veneto, nel 2008 la popolazione raggiunta da connettività veloce (intesa come servizi di connessione ad una velocità uguale o maggiore a 640Kbps in download), è oltre i 4 MI di cittadini, pari al 92,4% dei residenti veneti, con una significativa variazione di oltre 10 punti percentuali rispetto al tasso di copertura rilevato al 2007, pari al 83,1%. Sempre nel 2008, la popolazione in *digital divide*, vale a dire non raggiunta da servizi a Banda Larga (accezione ristretta di *digital divide*), è pari a 346.082 residenti – il 7,6% -, con una riduzione di oltre il 50% rispetto il 2007.

Il Rapporto sull'innovazione elaborato dal CRC Veneto nel 2008 ha evidenziato uno scenario al 2007 in cui il Veneto presenta una percentuale di famiglie che possiedono un PC pari al 51,8%, dato di poco superiore all'analogo valore riferito all'intero Nord-est, mentre di 4 punti superiore alla media italiana. Per quanto attiene il collegamento ad Internet il Veneto – con il 43,2% - si pone in linea con la media del Nord-est e di 4% rispetto alla media nazionale.

In termini di alfabetizzazione informatica (n. di individui che hanno utilizzato un PC nell'ultimo anno) la popolazione italiana non alfabetizzata è pari a 31 MI di persone. Il Veneto si colloca al sesto posto, con una percentuale di poco inferiore al 50%

2. I punti pubblici di accesso in Italia e nello scenario internazionale

Le analisi sul *digital divide* delle famiglie in Veneto ed in Italia mettono in evidenza una carenza di conoscenze in merito alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte dei cittadini tanto importante quanto quella infrastrutturale.

Molti Paesi europei, e diverse amministrazioni regionali italiane, stanno sviluppando una politica di riduzione del digital divide culturale attraverso appositi interventi pubblici. In particolare lo sviluppo di iniziative connesse alla creazione di punti pubblici di accesso si orienta proprio alla riduzione di questo *digital divide* attraverso interventi che vadano ad aumentare l'alfabetizzazione informatica dei cittadini e a rendere loro disponibili strutture per l'accesso ad Internet e per ottenere assistenza nella fruizione dei servizi online.

Non esiste un'unica definizione relativa ai punti pubblici di accesso né a livello italiano né a livello internazionale. La varietà nelle denominazioni esprime una differente interpretazione del fenomeno e di come esso venga inteso dai promotori – pubblici e privati – generando modelli di offerta di servizio in realtà anche molto differenziati tra di loro.

Nella denominazione europea si parla di PIAP – Public Internet Access Point – per identificare un luogo o spazio di natura pubblica in cui i cittadini hanno la possibilità di accedere ad Internet ed orientato all'offerta di servizi per l'accesso alla società dell'informazione e come mezzo per favorire l'inclusione sociale.

La percentuale di accesso ad Internet via PIAP a livello paese viene utilizzata come indicatore di benchmarking internazionale nell'ambito del report annuale *i2010 Information Society* dell'Unione Europea. Secondo questo rapporto l'Italia con il 4,9% (al 2006) si posiziona al 16° posto in Europa, rispetto ad una media EU25 pari al 6,8%.

L'attivazione di punti pubblici di accesso in Italia è un percorso contraddistinto da un ruolo attivo delle regioni, con orientamenti e modalità che riflettono molto le dinamiche riscontrate in chiave europea.

Il quadro che emerge dalla rassegna nazionale, supportata dal confronto internazionale, mostra un percorso sostanzialmente convergente nelle finalità seguite per la creazione e gestione dei punti pubblici di accesso. Tutte le Regioni che attualmente dispongono di punti pubblici di accesso

disciplinati in modo organico ed integrato, si sono orientate alla riduzione del *digital divide* dei propri cittadini, identificando spesso delle priorità per categorie specifiche ovvero privilegiando l'apertura dei centri in aree territoriali particolari (per esempio in termini di marginalità).

3. Caratteristiche del centro pubblico di accesso: i P3@ in Veneto

Sulla base dell'analisi e del confronto dei programmi e delle iniziative promosse a livello nazionale ed internazionale, si possono sintetizzare le caratteristiche di un punto pubblico di accesso nel modello delle 3A: Accesso, Assistenza, Acculturazione. La promozione dei centri pubblici di accesso in Veneto – ogni centro denominato P3@ Veneto - prende come riferimento il modello emerso dalle esperienze già in corso in Italia e all'estero.

Il modello delle 3A



Il P3@ Veneto non si caratterizza quindi semplicemente come un "Internet café", ovvero un luogo che offra unicamente servizi di connettività (a pagamento) ai singoli che si fanno autonomamente gestire in termini di accesso ed utilizzo delle infrastrutture telematiche. Al contrario la funzione di punto pubblico – orientato a persone con *digital divide* – prevede soprattutto un'attività di accompagnamento e di formazione per accrescere le conoscenze e competenze dei fruitori. Inoltre questi punti diventano anche luoghi per far conoscere e promuovere l'utilizzo dei servizi di eGovernment promossi a livello nazionale, regionale e locale. Infine, come molte realtà internazionali dimostrano, i punti pubblici di accesso finiscono per diventare dei punti di aggregazione sociale, con funzioni di animazione e sviluppo territoriale. Da non sottovalutare poi i vantaggi di rete che possono derivare da una gestione coordinata ed integrata di tali punti sul territorio, sul fronte della comunicazione e della gestione.

Ogni centro pubblico di accesso si deve contraddistinguere quindi per specifici requisiti minimi dal punto di vista organizzativo e gestionale che devono essere soddisfatti al fine di garantire uniformità degli interventi a livello regionale.

3.1 Destinatari

I centri di pubblico accesso sono aperti a tutti i cittadini. Al fine di favorire l'inclusione nella società dell'informazione si intende incentivare l'accesso a specifiche categorie di cittadini-utenti (es. anziani, diversamente abili). Come evidenziano le rilevazioni in merito alla diffusione e all'utilizzo delle tecnologie di rete sono soprattutto infatti alcune fasce della popolazione ad avere maggiori difficoltà nell'accesso ad Internet, nell'uso di un PC e nell'utilizzo dei servizi *on line* (anche in chiave eGovernment). I centri di pubblico accesso consentono di offrire servizi in grado di aumentare le conoscenze e competenze dei cittadini in merito all'accesso e all'utilizzo della rete e di alfabetizzazione informatica.

3.2 Gestione del centro e soggetti beneficiari

I soggetti beneficiari dell'iniziativa più opportuni risultano essere gli Enti locali ed in particolare i Comuni che possono giocare il ruolo di attivatori a livello locale della creazione di uno o più centri nelle rispettive aree di competenza.

Dato che questi centri richiedono una continuità nell'offerta di servizi e una presenza costante di personale addestrato per la gestione si può ricorrere a soggetti associazionistici locali che avrebbero il compito di garantire l'offerta dei servizi ed assicurare l'apertura dei centri, a partire da indicazioni e direttive uniformi previste a livello regionale.

L'attivazione di un P3@ Veneto deve poter prevedere che il soggetto beneficiario identifichi locali idonei alla apertura al pubblico e che soddisfino requisiti di legge per ospitare un numero di postazioni minime. Si deve considerare inoltre che ogni centro risponda a specifiche dotazioni hardware, software, di infrastruttura di rete e di arredi.

3.3 Servizi del centro pubblico di accesso

Ogni P3@ Veneto deve essere in grado di offrire ai cittadini tre categorie di servizi:

1. *Servizi connessi all'Accesso*, ovvero servizi che consentano ai fruitori del P3@ Veneto di poter disporre di una postazione individuale per accedere alla strumentazione informatica (postazioni multimediali) e connettersi ad Internet a banda larga presso la sede del centro;
2. *Servizi di Assistenza*. Si tratta di servizi finalizzati ad aiutare attraverso apposito personale del centro (tutoraggio) i cittadini privi o con limitate conoscenze di natura informatica sia rispetto all'utilizzo della postazione e della connessione ad Internet, sia in relazione ai servizi digitali (e-government) disponibili a livello locale, regionale e nazionale.
3. *Servizi di Acculturazione*. Sono servizi rivolti alla riduzione del divario digitale dei cittadini e soprattutto di particolari categorie (come per esempio gli anziani) che sono privi di alfabetizzazione informatica o che vogliono aumentare la propria conoscenza in materia di società dell'informazione.

3.4 Criteri guida per l'avvio dei centri pubblici di accesso

In considerazione delle finalità dell'intervento e delle caratteristiche dei centri pubblici di accesso, sono stati elaborati dei criteri guida per la definizione delle modalità di avvio dei [P3@](#). In particolare:

- a) *valutazione delle caratteristiche demografiche* del territorio per la definizione delle caratteristiche dimensionali del singolo centro pubblico di accesso;
- b) pur essendo rivolti a tutti i cittadini viene riconosciuta l'importanza dei centri pubblici di accesso che si orientano a *specifiche categorie di utenza* considerate come particolarmente escluse dalla società dell'informazione;
- c) attenzione al *grado di infrastrutturazione del territorio* e alle modalità di accesso alla rete già presente e a disposizione dei cittadini;
- d) *capacità progettuale autonoma* dei soggetti beneficiari nella predisposizione di un'offerta di servizi legati all'accesso, assistenza e/o all'acculturazione.

3.5 Risultati allo stato dell'arte.

Con Delibera della Giunta Regionale del Veneto del 9/3/2010 nr. 595 ha approvato l'“Avviso Pubblico per la realizzazione di Centri di pubblico accesso ad Internet ed ai servizi digitali della

Pubblica Amministrazione” con il quale sono stato stabiliti i criteri per l’assegnazione dei contributi nonché definite le modalità e le regole per la creazione e la gestione dei Centri di pubblico accesso.

Alla selezione pubblica hanno partecipato 161 su comuni su 580. Una apposita commissione sta valutando i progetti presentati dalle Amministrazioni comunali .Il numero complessivo di P3@ è commisurato alla popolazione dei Comuni al 2007 e così determinato: 1 P3@ per ogni Comune fino a 15mila abitanti, poi 1 centro ogni scaglione di ulteriori 20.000 abitanti. Per i comuni sopra i 55 mila abitanti 4 centri P3@.).

L’investimento previsto è di 1,5 M€ al quale va aggiunta una cifra stimata di circa 300 K€ per le attività di governace del progetto. Infatti il raggiungimento dell’obiettivo previsto esige, inoltre, di attivare un’articolata azione di governo che si snodi nelle seguenti attività principali: comunicazione capillare sul territorio dell’intervento regionale per la realizzazione di centri di pubblico accesso denominati P3@ Veneto; attivazione di un helpdesk per fornire informazioni sull’azione; assistenza tecnica agli EE.LL.; monitoraggio tecnico e finanziario del progetto in fase di esecuzione; animazione e coordinamento dei centri di pubblico accesso, anche ai fini di creare un network tra gli stessi; valutazione degli impatti e dell’efficacia del progetto.

3 Le Amministrazioni locali come destinatarie del processo formativo

Il settore pubblico si è sempre dimostrato molto più sensibile di quello privato alla necessità di fornire, ai propri dipendenti, adeguate competenze informatiche.

Nel 2009, gli investimenti complessivi in formazione sono mediamente diminuiti⁵ anche nella P.A. italiana, ponendosi al di sotto della soglia dell'1% sul totale della spesa per il personale, destinata alle amministrazioni pubbliche in materia di formazione del personale. Con riferimento, però, alle tematiche oggetto di formazione, nel 2009, *“i contenuti della formazione a carattere trasversale, come l'informatica-telematica, e quella giuridico – normativa, consolidano la loro presenza, sia pure con una rilevanza che si modula differentemente tra comparto e comparto.La formazione informatica e telematica è molto rilevante nei Ministeri, dove rappresenta il 21,4% circa delle ore fruite (18% nel 2008).”*. Un'attenzione, quindi, molto significativa, particolarmente in un periodo in cui la spesa delle imprese italiane in formazione informatica decresce in modo decisamente accentuato: -8.8%, secondo il rapporto Assinform 2010.

Istat fornisce alcuni dati puntuali relativamente agli investimenti in formazione ICT nella Pubblica Amministrazione Locale⁶. Nel 2008 hanno svolto corsi di formazione informatica 21 Regioni (su 22), coinvolgendo il 17% dei dipendenti, e il 62% delle Province (13% del personale). Più articolata l'incidenza delle attività formative nei Comuni, in quanto funzione della dimensione demografica: si passa da circa il 4% dei dipendenti nei Comuni fino a 5000 abitanti ad un 9% in quelli con oltre 60.000 abitanti. Complessivamente sono coinvolti in attività di formazione il 17% dei Comuni italiani. (tab. 1.2).

Un confronto con un analogo studio, condotto da Istat nell'anno 2006, dimostra, per le diverse tipologie di amministrazioni locali, una propensione sostanzialmente invariata ad organizzare attività formative ICT per i propri dipendenti: la percentuale di personale che ha partecipato a corsi di formazione è stata pari, sia nel 2008 che nel 2006, al 10%.

Il percorso formativo di questi soggetti pubblici si propone, prevalentemente, di consentire ai dipendenti l'adozione di una nuova modalità lavorativa, di una nuova partecipazione ai processi, completamente ridisegnata grazie alle tecnologie ICT. Il 72% delle Amministrazioni organizza corsi su applicazioni e software specifici, più di un terzo corsi di informatica di base. (tab. 1.3)

⁵ Relazione al parlamento sullo stato della Pubblica Amministrazione – Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

⁶ Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali – ISTAT Statistiche in breve (2010)

Tabella 1.2 **Amministrazioni locali che nel corso dell'anno precedente hanno organizzato attività formative ICT e dipendenti che hanno seguito corsi di formazione per tipologia e ripartizione geografica - Anno 2009**
(percentuale dei rispettivi totali di amministrazioni locali e dipendenti)

Tipologia di amministrazione locale	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Mezzogiorno	Italia
Amministrazioni locali					
Comuni	14,4	23,6	18,7	15,6	17,0
Comunità Montane	12,8	36,7	22,9	11,0	19,0
Province	69,6	75,0	66,7	47,4	61,8
Regioni e Pr. Autonome	100,0	100,0	100,0	87,5	95,5
Totale Amministrazioni locali	14,9	25,0	20,1	16,1	17,8
Dipendenti che hanno seguito corsi di formazione ICT					
Comuni	7,9	12,6	6,5	5,4	7,7
Comunità Montane	4,9	13,7	8,4	3	8,4
Province	17,3	24,3	10	6,2	12,7
Regioni e Pr. Autonome	31,2	11,7	11	18	16,9
Totale Amministrazioni locali	10,6	13,3	7,3	7,9	9,6

Fonte: Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali - Anno 2009

Tabella 1.3 **Amministrazioni locali per oggetto dei corsi di formazione ICT erogati nel corso del 2008 e tipologia di amministrazione - Anno 2009**
(percentuale dei rispettivi totali di amministrazioni locali che hanno organizzato corsi di formazione ICT)

Tipologia di amm. locale	Amministrazioni locali che hanno organizzato formazione ICT con oggetto:							
	Office automation	Sistemi operativi	Applicazioni e Software specifici	Reti	WEB	Sicurezza ICT	European Computer Driving Licence	Geographical Information System (GIS)
Comuni	32,4	28,6	71,7	17,8	33,4	22,7	4,7	15,4
Comunità Montane	34,0	29,8	74,5	25,5	36,2	19,1	6,4	34,0
Province	49,2	30,2	73,0	25,4	41,3	28,6	9,5	36,5
Regioni e Pr. Autonome	90,5	71,4	85,7	42,9	81,0	57,1	19,0	52,4
Totale Amministrazioni locali	33,9	29,3	72,0	18,7	34,5	23,3	5,2	17,4

Fonte: Istat (2010) - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali - Anno 2009

Il settore pubblico pone più attenzione di quello privato non solo al tema delle competenze informatiche ma anche, in termini più specifici, all'accertamento di tali competenze mediante programmi di certificazione.

Già si è accennato all'importanza che il rapporto ISFOL 2009 e il Rapporto della Commissione d'indagine sulla formazione, attribuiscono alla certificazione formale, intesa come effettiva verifica delle conoscenze acquisite.

L'attenzione verso la certificazione è confermata da diversi fattori. Ad esempio, secondo elaborazioni AICA, il 75% dei diplomati ECDL appartiene al settore pubblico; la prevalenza è rappresentata da insegnanti ma un 20% è dato da dipendenti di Pubbliche Amministrazioni.

Il 5% circa delle Amministrazioni locali ha erogato, nel 2008, corsi preparatori a ECDL; alcune amministrazioni richiedono il diploma ECDL come *prerequisito* nei bandi di assunzione, altre sollecitano l'acquisizione della certificazione assegnando dei punteggi utili per la progressione in carriera.

L'ECDL in sintesi

Il programma ECDL è stato sviluppato con il concorso dell'Unione Europea che lo ha inserito fra i progetti comunitari diretti a realizzare la Società dell'Informazione.

ECDL si qualifica come standard in quanto:

- * le procedure e i criteri di certificazione sono identici in tutti i Paesi;
- * lo sviluppo e l'aggiornamento sono coordinati a livello centrale;
- * è indipendente da specifici prodotti e fornitori.

Per ottenere la patente il candidato deve superare sette esami, che coprono gli aspetti più importanti dell'uso del computer. Esistono a proposito due documenti di base:

- * il *Syllabus*, che descrive le competenze richieste al candidato
- * il *Question and Test Base (QTB)*, ossia l'insieme dei test con cui viene accertato il possesso di tali competenze.

In altri termini, il *Syllabus* definisce ciò che il candidato deve conoscere e saper fare, mentre il *QTB* (che è documento riservato agli esaminatori) fornisce i test che vengono erogati agli esami per il diploma.

In Europa l'ente di riferimento per le certificazioni ICT è il CEPIS (*Council of European informatics societies*), ovvero la federazione delle associazioni europee di informatica. Fu il CEPIS a costituire, nel 1995 – con l'obiettivo di favorire l'alfabetizzazione informatica di massa - una task force di esperti per definire un modello standard nella capacità d'uso del personal computer a livello di funzioni di base, applicabile in tutta Europa.

Per gestire il programma ECDL è stata definita una struttura a due livelli operativi:
* a livello internazionale è stata costituita una Fondazione (*ECDL Foundation*), con sede a Dublino, che ha il compito di coordinare il programma nei vari Paesi e svilupparne il contenuto coerentemente con l'evoluzione della tecnologia e le esigenze del mondo del lavoro;

* a livello nazionale la gestione del progetto è demandata alle locali associazioni di informatica, federate con CEPIS. In Italia, tale associazione è AICA.

La certificazione ECDL Base è stata introdotta nel 1996 ed è ormai diffusa in un ampio numero di Paesi. E' infatti presente in tutta le nazioni europee, incluse quelle dell'Est, e si sta affermando anche nel resto del mondo. E', per esempio, operativa anche in Paesi come Australia, Canada, Sud Africa, Hong Kong, Emirati Arabi. Nei paesi extraeuropei la certificazione prende il nome di ICDL (*International Computer Driving Licence*), rimanendo però, sotto ogni aspetto, identica all'ECDL. Anche per questi Paesi, il coordinamento del programma e la sua evoluzione fanno capo alla Fondazione ECDL.

Questo volume si propone di dimostrare l'importanza della formazione informatica per i dipendenti delle Amministrazioni locali. Ci è quindi sembrato interessante riportare i risultati dell'esperienza di alcune Amministrazioni, di diverse dimensioni demografiche e appartenenti a diverse zone

geografiche, che hanno adottato ECDL come programma di formazione dei propri dipendenti. A queste si aggiunge la testimonianza di un Comune in cui il responsabile dei sistemi informativi ha conseguito la certificazione IT Administrator.

Ringraziamo caldamente i dirigenti delle Amministrazioni che hanno voluto collaborare con noi, e che hanno dovuto impiegare parte del loro tempo nella descrizione delle loro esperienze.

Commento [U1]: non mi viene meglio ovviamente va un po' distanziata dal testo ed il riquadro è unico

EUCIP IT ADMINISTRATOR

IT ADMINISTRATOR è la figura professionale che svolge il ruolo di supervisione dell'infrastruttura ICT in una piccola-media azienda o negli uffici decentrati di una grande organizzazione.

Le tipiche attività di un IT Administrator sono:

- amministrare sistemi informativi di contenute dimensioni, tipicamente configurati in modalità client-server;
- identificare e risolvere problemi di primo livello; diagnosticare problemi di più elevata complessità e richiedere l'intervento dello specialista in grado di risolverli;
- identificare le esigenze (aggiornamenti, modifiche, ampliamenti, ecc.) del sistema informativo e fungere da interfaccia con gli specialisti/fornitori;
- essere il punto di riferimento per gli utenti del sistema informativo di cui è supervisore.

Le certificazioni IT Administrator, come tutto EUCIP, sono rivolte ai professionisti ICT ed a chi intende diventarlo e non richiedono necessariamente il possesso di specifici titoli di studio.

Le certificazioni sono modulari: il percorso completo IT Administrator comporta il superamento dei 5 esami relativi ai moduli sottoelencati.

Tuttavia, in funzione delle specifiche esigenze, è possibile acquisire la certificazione relativa soltanto a uno o ad alcuni dei moduli previsti. Per esempio, se l'attività da svolgere è focalizzata sulla gestione della LAN, sarà sufficiente la certificazione relativa al modulo 4 (Network Expert Use), mentre se l'area di competenza riguarda la sicurezza informatica, basterà la certificazione relativa al modulo 5 (Security).

In altri termini, **ogni modulo è indipendente dagli altri e dà luogo a una certificazione separata.**

I moduli delle certificazioni IT Administrator sono i seguenti, per ogni modulo è scaricabile il syllabus con la descrizione dettagliata di ciò che il candidato deve sapere e saper fare per superare l'esame relativo.

1. Hardware del PC
2. Sistemi operativi
3. LAN e servizi di rete
4. Uso esperto della rete
5. Sicurezza informatica

Sarà disponibile a breve una nuova certificazione, denominata IT Administrator Fundamentals, che condensa in un unico modulo ed esame tutte le competenze fondamentali dell'IT Administrator.

La nuova certificazione, ed il materiale didattico sviluppato in coerenza con lo specifico syllabus, si rivolge a chi opera, usualmente anche con altre responsabilità non legate all'informatica, come

supervisore dell'infrastruttura IT di piccole/piccolissime organizzazioni.

IT Administrator Fundamentals soddisfa i requisiti di qualificazione degli "Amministratori di Sistema" così come definiti dal Garante della Privacy.

Chiude il capitolo una ricerca condotta da Aica nelle Amministrazioni locali del Friuli Venezia Giulia; questa indagine mette in evidenza come la formazione informatica, basata sul percorso ECDL, erogata ai dipendenti delle Amministrazioni, abbia comportato risparmi significativi relativamente agli interventi richiesti di assistenza tecnica.

3.1 Testimonianze di Amministrazioni locali con certificazioni Aica

Comune di Bari

(a cura di Antonio Cantatore, Comune di Bari, Direttore Ripartizione Innovazione Tecnologica, Sistemi Informativi e Tlc)

Il Comune di Bari ha da tempo intrapreso azioni di innovazione tecnologica, utilizzando l'informatica e la telematica come strumenti per la reingegnerizzazione ed il miglioramento dell'efficienza dei processi e dei servizi, sia all'interno dell'amministrazione che nei confronti di cittadini e imprese.

Il numero di pc per addetti è ormai vicino al 1:1. L'uso praticamente costante del Pc si affianca a processi ormai ordinariamente condotti in modalità "dematerializzata", attraverso l'uso di Posta elettronica, PEC, protocollo informatico, firma digitale, con una sempre più pervasiva informatizzazione dei processi gestionali dei singoli uffici. Al contempo, l'Amministrazione ha sviluppato importanti programmi per l' *e-government*, che vede i dipendenti comunali impegnati a comunicare e interagire con i cittadini attraverso il Web (portali informativi e di servizi sia comunali che sovracomunali, albo pretorio on-line, ...).

In meno di dieci anni, si può dire che il modo di lavorare e prendere parte ai processi da parte dei dipendenti comunali è stato completamente ridisegnato e innovato grazie alle tecnologie ICT.

Una importante conseguenza di ciò è la necessità che i dipendenti comunali (a Bari sono circa 2200), ma anche naturalmente i dirigenti e gli amministratori, adottino strumenti e metodi di lavoro comuni e interoperabili e, persino, adottino comportamenti omogenei e rispettosi dell'essere tutti in una rete, che non va vista solo come mera infrastruttura tecnologica, bensì assume valenza di ambiente di cooperazione, dove i comportamenti del singolo –ad esempio in tema di sicurezza informatica- possono ripercuotersi sull'intera comunità in rete.

In questo contesto, si inserisce la necessità di portare il personale comunale a standard di capacità di interazione col computer che siano al passo con le innovazioni tecnologiche via via introdotte.

L'Amministrazione ha dunque ritenuto opportuno –a partire dal 2008- aggiornare e formare il proprio personale manifestando l'esigenza di avviare un'attività di addestramento informatico finalizzata al conseguimento della ben nota Patente Europea del Computer ("ECDL").

Al riguardo, va detto che, così come la patente di guida certifica l'abilità non solo di condurre un veicolo ma, ancor di più, di rispettare le regole comuni, l'idea di una "patente" per usare il computer ci pare andare nella corretta direzione di un uso sempre consapevole –oltre che proficuo- del mezzo informatico.

In particolare è stata indetta una gara per la fornitura di servizi di organizzazione, preparazione, formazione ed esame Ecdl, destinati a 600 dipendenti, da svolgersi nell'arco di tre anni. Il progetto dell'ATI aggiudicataria ha previsto moduli formativi erogati sia in aula tradizionale, che in autoistruzione, con l'ausilio di documentazione didattica elettronica disponibile sia su supporto CD; sia sul portale di progetto, quindi mediante strumenti telematici di formazione a distanza, di cui i dipendenti hanno potuto fruire direttamente dal proprio Pc, da casa o dall'ufficio.

I dipendenti sono stati suddivisi in classi omogenee, in base al proprio livello di conoscenza informatica di partenza. Il progetto si è concluso nell'aprile 2009, al termine di un percorso formativo di 428 giornate, con oltre 400 dipendenti comunali che hanno conseguito la certificazione ECDL, avendo superato con successo i 7 esami previsti.

Durante e al termine delle attività è stata condotta una azione di monitoraggio e valutazione, basata sui giudizi dei dipendenti che hanno partecipato al progetto, dalla quale è emerso complessivamente

un alto grado di soddisfazione. Certamente, si è innescato un meccanismo virtuoso, con una nuova crescente domanda di informatizzazione e di formazione informatica.

Comune di Torino

(a cura di Franco Carcillo, Comune di Torino, Dirigente Infrastrutture e Servizi Telematici)

Era l'anno 2000 quando la Città di Torino decideva di avviare, all'interno della propria struttura organizzativa, un 'Centro d'esame ECDL' per valutare, su base volontaria, le competenze informatiche dei propri dipendenti.

L'iniziativa nasceva dall'esigenza di prendere atto della formazione 'sul campo' che molti dipendenti avevano avviato, al di là dell'aver seguito o meno corsi di formazione sui software per l'automazione d'ufficio, e standardizzare i parametri di valutazione delle conoscenze informatiche così acquisite. Il superamento dell'esame ECDL, e non la sola partecipazione ai corsi, diventava così importante per il proprio CV.

Si cercava di far evolvere il quadro della forza lavorativa dell'Amministrazione della Città investendo nella sua trasformazione e crescita con nuovi stimoli e valutazioni..

Quindi, quale migliore opportunità di quella che AICA, responsabile del progetto per il territorio nazionale, ci presentava con il programma ECDL?

Una certificazione, riconosciuta da tutti i paesi membri della Comunità, basata su metodologie standard, con un programma comune: non ultima la possibilità di valutare l'esame con procedure completamente automatizzate e dunque 'oggettive'.

Nel 2001 il test center della Città di Torino viene allestito con un doppio primato: è il primo centro gestito da un Comune e l'Amministrazione è tra le prime Pubbliche Amministrazioni, nel panorama italiano, ad adottare questo nuovo sistema di valutazione per i propri dipendenti.

L'iscrizione al programma di esami viene avviato su base volontaria e con costi totalmente assorbiti dall'Amministrazione, suscitando sin da subito straordinario interesse e partecipazione.

Il 1° triennio di attività vedeva ben 800 dipendenti che, portando a termine il loro percorso di sette esami, conseguivano l'attestato ECDL Full.

Nel prosieguo delle attività e nel quadro di un costante aggiornamento dei livelli di certificazione, nel 2005 viene recepito ed attivato l'inserimento delle nuove attestazioni ECDL Advanced con l'accREDITAMENTO della Città quale Test Center anche per le quattro certificazioni della suite di Office.

Una tappa significativa nel percorso avviato in questi anni è stato il coinvolgimento degli iscritti al programma ECDL in un percorso formativo in e-learning, soprattutto indirizzato a quelle aree del programma di certificazione poco sfruttate nella quotidianità del lavoro d'ufficio (in particolare per la Presentazione e la Gestione di Archivi).

Finalizzati quale supporto al conseguimento della certificazione Core level, i corsi sono stati attivati in forma del tutto gratuita e resi disponibili on line, sulla rete interna della Città, con fruibilità durante l'orario di servizio previo accordo con la Dirigenza e compatibilmente con i carichi di lavoro personali.

I mutati scenari e le difficoltà finanziarie che, negli ultimi anni, hanno investito la quasi totalità delle Pubbliche Amministrazioni, hanno mutato inevitabilmente e in modo sostanziale, le politiche interne. Oggi l'accesso al programma di certificazione avviene al puro rimborso dei costi di acquisto da parte del test center delle skill card e delle sessioni d'esame.

Ad oggi possiamo affermare, con un pizzico d'orgoglio, che il progetto avviato dalla Città di Torino ha consentito a circa 1350 dipendenti di conseguire la certificazione ECDL Full mentre circa 145 hanno ottenuto l'attestato ECDL Start avendo superato almeno 4 delle 7 prove previste.

Circa 125 dipendenti, infine, hanno concluso il percorso ECDL Advanced in almeno una delle quattro certificazioni previste dalla suite di Office.

A distanza di circa 10 anni dall'inizio del progetto ECDL le attività, nonostante un inevitabile diminuzione di interesse legata a molteplici fattori, proseguono con interesse e possiamo affermare che la stimolante ed estremamente positiva esperienza maturata in questi anni ci spinge a ricercare nuovi campi d'azione per offrire una crescita professionale sempre più consapevole e motivata. Un'esperienza che ha avuto i suoi risvolti umani: vedere i figli accompagnare le mamme a sostenere l'esame, ad incoraggiarle e ad aspettarne, trepidanti, l'esito. E l'abbraccio finale, qualunque fosse stato l'esito, era sempre un'emozione. Per tutti.

Comune di Valdobbiadene

(a cura di Antonio Piva, Ispettore e coordinatore Aica Nord Est)

Il Comune di Valdobbiadene, in provincia di Treviso, conta quasi 11.000 abitanti.

L'Ente Comune di Valdobbiadene annovera 51 dipendenti ed è suddiviso in sei aree quali: economico-finanziaria, segreteria, polizia municipale, commercio e attività produttive e sportello unico, urbanistica, e lavori pubblici.

In riferimento alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, il Codice dell'Amministrazione Digitale prevede, tra i nuovi diritti per i cittadini e delle imprese, il diritto all'uso delle tecnologie, il diritto all'accesso e all'invio di documenti digitali, il diritto ad effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale, il diritto a ricevere qualsiasi comunicazione pubblica per email.

Alla luce di tali premesse, l'Amministrazione del Comune di Valdobbiadene, ha promosso da un lato la formazione e la certificazione sull'uso degli strumenti informatici, sulla base del programma ECDL, del personale dipendente del Comune per migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'Ente, dall'altro, in collaborazione con una rete di scuole, ha inteso offrire a studenti, cittadini e lavoratori, la possibilità di ricevere la formazione e la certificazione informatica.

La Direzione Didattica di Valdobbiadene, costituita da 6 scuole primarie sparse fra il capoluogo ed i comuni limitrofi, in partecipazione con l'Amministrazione comunale, ha ottenuto nel 2006 un finanziamento dalla Regione Veneto grazie al quale ha potuto allestire un laboratorio didattico. Presso questo laboratorio, la Direzione Didattica, che dal 2009 è accreditata presso AICA per effettuare esami di certificazione ECDL, eroga corsi di formazione con un'ampia offerta formativa. Anche la scuola media del Comune e l'Istituto superiore di secondo grado si sono accreditati presso AICA per l'erogazione di corsi ed esami di certificazione.

A Valdobbiadene si è pertanto costituita una rete di tre Test Center accreditati per l'erogazione degli esami ECDL. L'Amministrazione comunale e le tre scuole in rete sono così in grado di generare valore e competenze informatiche di base, ma anche avanzate⁷, per l'intero territorio.

Attualmente, ben 44 dipendenti del Comune di Valdobbiadene (sui 51 complessivi), e alcuni dipendenti dei Comuni limitrofi di Cornuda, Vidor e Segusino, si sono certificati ECDL.

A seguito dei corsi di formazione, ai dipendenti che vi hanno partecipato, è stato sottoposto un questionario per valutare la soddisfazione degli stessi rispetto al corso di formazione ECDL. Dalle risposte ottenute emerge che circa l'82% degli intervistati ritiene che il corso di formazione abbia permesso di raggiungere una maggiore padronanza e produttività, intesa come risparmio di tempo, nell'uso degli strumenti informatici. Circa il 71% ritiene come, grazie alla formazione, abbia potuto ottenere una maggiore qualità dei documenti prodotti e delle pratiche sul lavoro. Il 65% afferma che la formazione ha permesso di aiutare i colleghi nelle problematiche riguardanti l'effettuazione di

⁷ L'offerta formativa si sta ampliando verso altre certificazioni come E-Citizen per gli anziani, ECDL Advanced, CAD, ECDL Health, EQDL, EUCIP core IT-Administrator per rafforzare le competenze dei professionisti informatici della zona.

pratiche e documenti informatici. Inoltre, il 61% ha riscontrato una riduzione della necessità di richiedere assistenza da parte dei tecnici informatici. Il 100% degli intervistati ritiene utile la certificazione ECDL e valuta positivamente l'iniziativa dell'Amministrazione comunale di aver dato l'opportunità di seguire il corso ai dipendenti.

Molti, circa il 65%, hanno suggerito ad altre persone di ottenere la certificazione mentre il 64% farebbero corsi per la certificazione Advanced.

Comune di Preganziol: un'esperienza IT administrator

(a cura di Glauca Rampogna, Amministratore di Sistema)

Lavoro presso il Comune di Preganziol come tecnico informatico e ho conseguito la certificazione IT Administrator nel 2010. Ho scelto questo percorso in quanto l'attività in un Comune di medie dimensioni offre l'opportunità di confrontarsi con esigenze a tutti i livelli descritti dal syllabus della Certificazione.

Il costo dell'ignoranza informatica è un tema con cui ci si scontra spesso in un ente locale e può essere riassunto in due casi distinti: uno inerente la gestione di sistema, l'altro la conoscenza incompleta dei sistemi operativi e delle applicazioni da parte delle persone che assisto.

Il primo caso può sembrare sorprendente, tuttavia in questi anni si è assistito ad una progressiva esternalizzazione di servizi anche senza una reale necessità, o una valutazione approfondita da parte dell'ente appaltante. Gli stessi tecnici o sistemisti hanno optato per contratti esterni con aziende che si "accollano" l'onere della continuità del servizio e della risoluzione di problemi, riservando per loro stessi il semplice coordinamento degli interventi.

Questa logica può essere perfettamente sensata in progetti di ampia portata o di sperimentazione di nuove soluzioni, ove sia richiesto un know how particolarmente elevato; nelle gestioni più "normali", come l'amministrazione di sistemi, spesso si trasforma in un costo fine a se stesso, in quanto, nel 99% dei casi, i problemi quotidiani di ordine pratico vengono risolti dal collega interessato di tecnologie.

Da quando ho preso servizio nel Comune di Preganziol, ho portato "in house" alcuni servizi prima affidati in outsourcing e questo processo sta ancora continuando; inoltre ho accresciuto di molto l'utilizzo di software e sistemi operativi open source, contribuendo ad un risparmio totale quantificato in 56.000 euro per l'anno 2009 e di circa 30.000 euro per il 2008.

Di fatto il sistema in uso è un ibrido che si avvale dell'interoperabilità per lo scambio di informazioni, ed era una scelta obbligata per consentire una graduale "evoluzione" delle piattaforme usate fino ad allora, senza portare alcun movimento rivoluzionario che, molto probabilmente, avrebbe instaurato una forte resistenza al cambiamento nei colleghi e nella dirigenza.

Una piccola nota a margine: l'uso di sistemi open source viene spesso associato ad una gestione più dispendiosa in termini di tempo, tuttavia nell'attività quotidiana richiede lo stesso impegno rispetto ai sistemi Closed. Tutti i sistemi in uso nel Comune (attualmente Windows 2003, linux Redhat linux Debian, FreeBSD ed OpenBSD) richiedono assistenza di varia natura (aggiornamenti, falle di sicurezza, etc...) e talvolta capita di dover risolvere problemi fuori dall'orario di lavoro, ma si tratta di eccezioni ben gestite da un piano di Disaster Recovery e Business Continuity che abbiamo sviluppato con i nostri Dirigenti. (vedi a proposito il modulo 5)

Il secondo caso, più diffuso e studiato, riguarda i problemi di operatività quotidiana dei colleghi, ma anche in questo caso si devono operare delle distinzioni: infatti la casistica è ampia e varia dalle difficoltà con un particolare applicativo (sia esso un semplice Word processor, la creazione di una vista di database o lo sviluppo di web-application), fino ad arrivare alla collaborazione con gli uffici tecnici per la stesura di progetti di cablaggio in fibra ottica, di sistemi di videosorveglianza con l'allestimento di nuove sale server o per l'implementazione di nuovi servizi online.

Da un lato, quindi, ci sono problemi di formazione circa l'uso degli applicativi e l'interazione con il sistema operativo: in questo caso l'assistenza ed una corretta comunicazione risolvono il problema e

forniscono una soluzione riutilizzabile alla persona, che impara mentre lavora, ferma restando la necessità di periodi di formazione ad hoc.

Dall'altro lato, invece, la stesura di progetti a lungo termine, come cablaggi o l'implementazione di nuovi sistemi (VoIP, Videosorveglianza...) implicano delle conoscenze molto più dettagliate in campi diversi tra di loro: per esempio, effettuare una scelta ottimale tra vari mezzi trasmissivi, implementare un corretto cablaggio, dimensionare in modo appropriato una nuova infrastruttura di rete e di server.

In quest'ottica, la preparazione per il conseguimento dei 5 moduli che costituiscono la certificazione IT Administrator, oltre a "mettere in ordine" l'insieme di competenze che in questi anni ho acquisito (molto spesso direttamente sul campo), ha rappresentato un'occasione per approfondire molti aspetti di nuove attività con le quali mi sono dovuto cimentare e per aggiornare le conoscenze già acquisite, dato il continuo progresso dell'informatica

ECDL Health

E' un programma di certificazione volto ad assicurare la competenza del personale medico nel gestire dati sanitari registrati elettronicamente ed in generale i processi automatizzati, attraverso l'uso di sistemi informativi computerizzati.

Si rivolge oltre che al personale medico e paramedico anche agli studenti dei corsi professionali o universitari di medicina.

Nato per iniziativa del National Health System inglese, il programma è stato introdotto in Italia nel 2008.

Gli strumenti informatici hanno una presenza sempre più diffusa nella pratica sanitaria, tuttavia la gran parte degli attuali operatori, anche se usa comunemente un computer, non appartenendo alla generazione dei "nativi digitali", spesso non ha una visione strategica di insieme del sistema informativo e manca di una specifica formazione in merito.

L'effettiva comprensione da parte degli utilizzatori finali dei principi e delle problematiche del Servizio Informativo Sanitario è essenziale per l'uso sicuro, efficace e sostenibile degli strumenti informatici in ambito sanitario

Questa certificazione, partendo da una base comune di argomenti, definiti nel Syllabus, a livello europeo, ha l'obiettivo di favorire competenze, a valenza nazionale, quali la capacità di gestire le informazioni sanitarie con procedure informatiche che rispettino le implicazioni di carattere legale ed etico ad esse associate (in accordo con le normative previste in Italia), la conoscenza dei principali campi di applicazione informatica in ambito medico, la capacità di operare autonomamente sui sistemi informatici per la gestione dei dati sanitari.

Queste competenze di base si intendono come un prerequisito per tutti gli addetti del settore sanitario per un uso più consapevole e professionale degli strumenti informatici di loro competenza, in accordo alla funzione svolta o alle specifiche scelte organizzative dei vari centri o aziende ospedaliere.

ecdl gis

ecdl cad

3.2 I possibili risparmi negli interventi per l'assistenza tecnica informatica negli Enti Pubblici Locali del Nord Est

(a cura di Michele Baggi, Antonio Piva)

Introduzione

Nel 2010 è stata condotta, presso le Amministrazioni locali del Friuli Venezia Giulia, un'indagine sperimentale con l'obiettivo di verificare, e misurare, i possibili risparmi, in termini di interventi di assistenza tecnica informatica, ottenibili con un aumento delle competenze informatiche dei dipendenti.

Tale ricerca sperimentale ha coinvolto 12 comuni del Friuli Venezia Giulia ed un comune della provincia di Venezia. Fra i comuni del Friuli Venezia Giulia vi sono: il comune di Udine, che conta quasi 100.000 abitanti, e la rete di 11 comuni del Medio Friuli facenti capo al comune di Codroipo, per un totale complessivo di 52.000 abitanti. Codroipo è un comune di medie dimensioni (circa 16 mila abitanti) mentre gli altri comuni presi in esame sono di dimensioni piccole o molto piccole⁸.

Il tredicesimo comune coinvolto nella ricerca è il comune di Caorle che fa parte di quell'area geografica posta a nord-est della provincia di Venezia, conosciuta come Veneto Orientale.

Complessivamente, il campione di comuni considerato nella ricerca è rappresentativo della situazione nel Nord Est in quanto comprende: un comune capoluogo, due comuni di medie dimensioni e 10 comuni di piccole dimensioni.

Risultati della ricerca sugli interventi di assistenza tecnica derivanti dalla scarsa competenza informatica degli utenti.

Per svolgere questa ricerca sono stati analizzati i dati inerenti agli interventi tecnici, di natura informatica, effettuati in un arco temporale di 12 mesi (Aprile 2009 – Marzo 2010) nei comuni campione. Questi dati sono stati catalogati distinguendo gli interventi causati dalla poca dimestichezza informatica degli utenti, e quindi considerati interventi evitabili, dagli interventi veramente necessari. Al fine di una corretta catalogazione, i dati sono stati discussi con i referenti dei sistemi informativi degli Enti Locali ed anche con i tecnici operativi che hanno prestato il servizio di assistenza⁹.

Esempi di interventi richiesti dovuti alla scarsa capacità informatica degli utenti, sono stati: inceppamento della stampante a causa della carta, re indirizzamento di una email, problemi con gli allegati delle email, rimozione destinatario da una email, problemi con la formattazione del testo in Word, disabilitazione del controllo di ortografia in Word, difficoltà nella gestione delle tabelle di Excel. Viceversa, interventi derivanti da rotture hardware o riguardanti la configurazione della rete, delle stampanti o l'installazione di nuovo hardware o software, sono stati considerati interventi necessari.

Dall'analisi del numero di interventi totali, richiesti nel periodo considerato, si è visto come, nel comune di Udine, circa il 38% degli interventi vada classificato come evitabile. Questo valore aumenta a circa l'82% nei comuni del Medio Friuli e circa all'83% nel comune di Caorle.

⁸ La fonte del numero di abitanti dei comuni del Friuli Venezia Giulia è il rapporto ISTAT 2009.

⁹ Da questa ricerca sono esclusi tutti gli interventi tecnici riguardanti operazioni di manutenzione su infrastrutture informatiche centralizzate quali dispositivi di rete o server, mentre l'attenzione è stata focalizzata sull'assistenza tecnica verso gli utenti finali.

Tabella 1.4 **Numero di interventi tecnici eseguiti presso i comuni campione nel periodo Aprile 2009 - Marzo 2010, suddivisi per categoria e totali.**

(Fonte: elaborazioni Aica su dati forniti dai comuni campione)

	INTERVENTI EVITABILI		INTERVENTI NECESSARI		INTERVENTI TOTALI
UDINE	1800	38,3%	2904	61,7%	4704
MEDIO FRIULI	1670	81,6%	377	18,4%	2047
CAORLE	491	82,9%	101	17,1%	592
TOTALE	3961	54%	3382	46%	7343

Lo scostamento, molto significativo, fra la percentuale riscontrata ad Udine e quella relativa agli altri Comuni, è probabilmente dovuto al fatto che il comune di Udine dispone di alcuni dipendenti di riferimento, in diverse aree dell'ente, che sono buoni conoscitori dell'uso del computer e, pertanto, si preoccupano, almeno in parte, di filtrare qualche richiesta di assistenza informatica da parte del personale, fornendo il primo supporto ai colleghi meno preparati.

Globalmente, la percentuale del numero di interventi di assistenza tecnica considerati evitabili sul totale è del 54%, il che significa che più della metà degli interventi richiesti dai dipendenti è dovuta alla scarsa conoscenza degli strumenti informatici da parte degli stessi.

Incidenza della formazione ECDL sul risparmio degli interventi di assistenza tecnica

Per valutare se, ed in che misura, la formazione informatica di base degli utenti incida sul numero di interventi di assistenza tecnica richiesti, sono stati organizzati dei corsi di formazione, per i dipendenti dei comuni campione, sui contenuti previsti dalla certificazione ECDL.

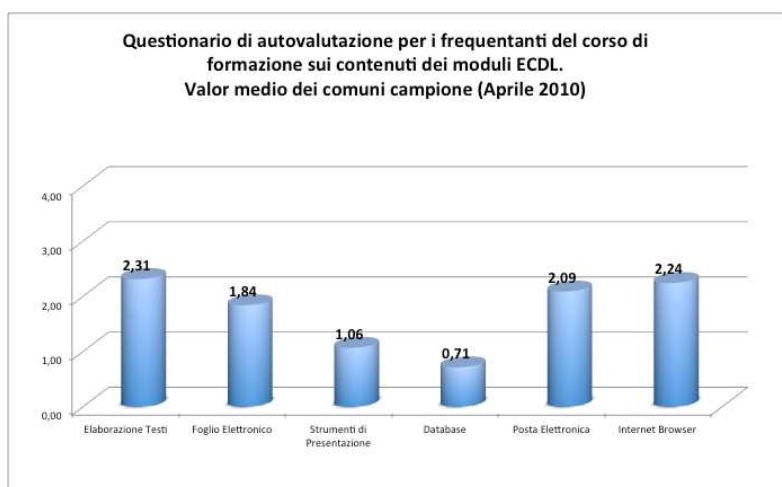
Nello specifico, sono stati organizzati 3 corsi, della durata di 40 ore ciascuno, i quali prevedevano la formazione sui seguenti moduli della certificazione ECDL Core: l'uso del computer e gestione dei file, elaborazione di testi, foglio elettronico, database, strumenti di presentazione e reti informatiche; a questi corsi hanno partecipato 48 corsisti scelti fra i dipendenti dei vari comuni.

Al fine di comprendere la percezione dei corsisti rispetto alle proprie conoscenze sui contenuti dei moduli della certificazione, è stato chiesto ai dipendenti di auto valutare la propria conoscenza degli applicativi per l'elaborazione testi, il foglio elettronico, strumenti di presentazione, database, posta elettronica e internet browser.

Dai risultati dei questionari di valutazione risulta che, in generale, i dipendenti degli Enti Locali considerati ritengono di possedere una conoscenza appena sufficiente degli applicativi per l'elaborazione testi, della posta elettronica e degli internet browser, mentre ritengono di possedere una scarsa conoscenza degli strumenti di presentazione, foglio elettronico e database.

Figura 1.26 : Risultati del questionario di autovalutazione – valore medio dei comuni campione (Aprile 2010)

(Fonte: elaborazione AICA)



Nota: il valore 0 corrisponde ad una conoscenza nulla, il valore 1 ad una conoscenza scarsa, il valore 2 ad una conoscenza appena sufficiente, il valore 3 ad una conoscenza buona, ed il valore 4 ad una conoscenza ottima. Il valor medio globale dei risultati dei questionari è 1,71.

Per valutare sperimentalmente i benefici della formazione, si è verificato il numero di interventi tecnici richiesti dai dipendenti prima e dopo il percorso formativo.

I risultati dimostrano come la formazione informatica di base consenta una riduzione significativa degli interventi di assistenza e comportamenti, quindi, un risparmio rilevante di costi. Considerando il numero di interventi tecnici evitabili, si passa da una riduzione del 57% di tali interventi a Udine, ad un 87% rilevato nei comuni del Medio Friuli. Come in precedenza accennato, il comune di Udine dispone alcuni dipendenti un po' più competenti nell'uso degli strumenti informatici, i quali fungono da riferimento per i colleghi meno esperti. Tali referenti sono proprio i dipendenti che hanno partecipato al corso di formazione e che sono stati scelti appositamente dall'ufficio Personale e Sistemi Informativi del Comune con l'obiettivo di accrescere ulteriormente le loro conoscenze e capacità. I miglioramenti maggiori, successivamente al periodo di formazione, si sono apprezzati laddove il livello di conoscenza iniziale era più basso.

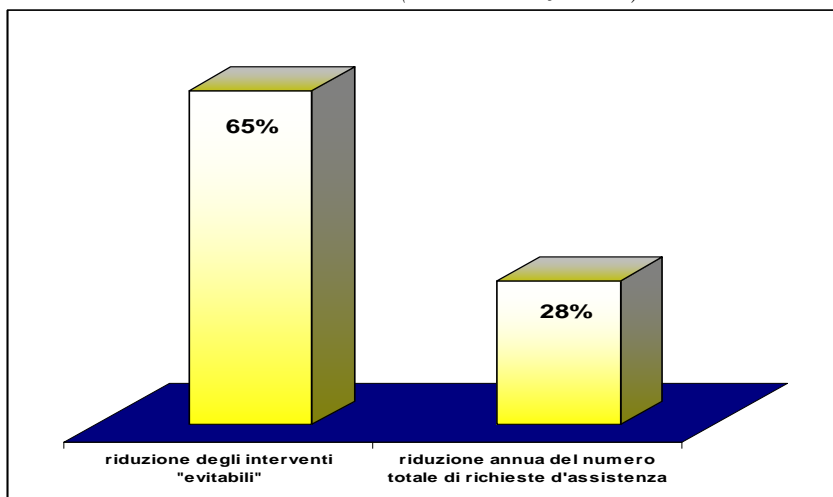
Complessivamente la riduzione degli interventi evitabili è pari a circa il 65%.

Il percorso formativo comporta non solo una diminuzione degli interventi evitabili, ma anche una riduzione del numero globale di richieste di assistenza tecnica. Infatti il numero totale di richieste di assistenza prima della formazione ammonta a 192, mentre, nel periodo successivo alla formazione, il numero totale di richieste di assistenza è pari a 69. Siccome il periodo monitorato dopo la formazione ha una durata di sei mesi, per fare un confronto corretto con i dati relativi al periodo precedente la formazione, che abbraccia un intero anno, si è moltiplicato per due il valore registrato dopo la formazione, per un totale di 138 interventi.

Si ottiene quindi, quale ulteriore risparmio, una diminuzione del numero globale di richieste annuali di assistenza tecnica pari a circa il 28%.

Figura 1.27 **Riduzione, dopo il percorso formativo, degli interventi “evitabili” e del numero annuo di richieste globali d’assistenza**

(Fonte: elaborazioni Aica)



Le opinioni dei responsabili dei sistemi informativi degli Enti pubblici locali in Friuli Venezia Giulia circa l’assistenza tecnica informatica

Un’indagine, condotta presso i responsabili dei sistemi informativi delle Amministrazioni locali, dimostra come venga ancora sottovalutato l’impatto che le conoscenze informatiche dei dipendenti possono avere sul costo dell’assistenza tecnica informatica.

La ricerca è stata eseguita mediante rilevazioni con i responsabili dei sistemi informativi degli Enti Pubblici Locali, e/o referenti dell’assistenza tecnica, delle quattro province e di 164 Comuni del Friuli Venezia Giulia, corrispondenti al 75% del totale. I Comuni censiti coprono una popolazione di 1.118.005 abitanti, pari al 91% del totale regionale.

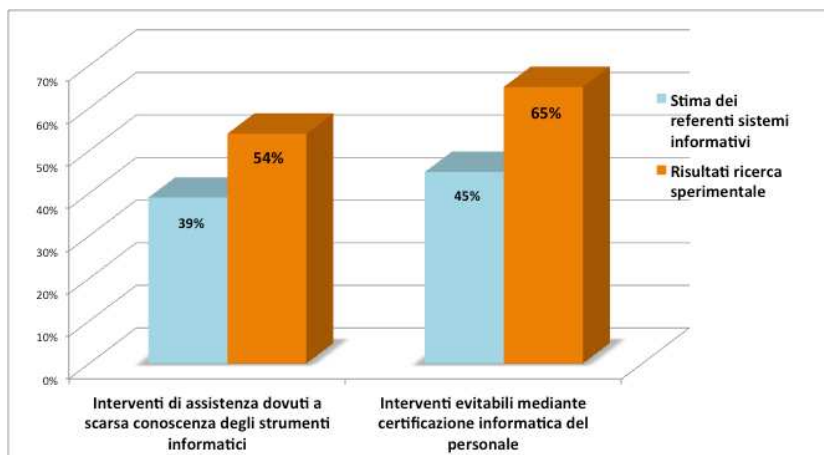
Dall’esame delle risposte si osserva come i responsabili dei sistemi informativi valutino attorno al 39% l’incidenza delle richieste di assistenza dovute ad “ignoranza informatica” dei dipendenti; inoltre la riduzione prevista degli interventi, dopo un corso di formazione ECDL, viene stimata pari al 45% circa.

Confrontando questi dati con i risultati della ricerca sperimentale descritta in precedenza, si vede come venga sottovalutata, anche dai responsabili dei sistemi informativi, l’importanza dell’alfabetizzazione informatica dei dipendenti. La percentuale di interventi tecnici richiesti a causa della scarsa competenza informatica dell’utente era pari al 54% (con punte dell’82 % nel comune di Caorle e nei comuni del Medio Friuli), a fronte di una stima, da parte dei responsabili, del 39%.

Anche la percezione dell’efficacia della formazione ECDL sull’abbattimento delle richieste di assistenza è inferiore all’efficacia riscontrata sperimentalmente. Dalla ricerca sperimentale, si è infatti rilevata una riduzione di tali richieste superiore al 65%, contro il 45% stimato dagli intervistati.

Figura 1.28 : **Confronto fra le stime dei responsabili sistemi informativi e i risultati della ricerca sperimentale**

(Fonte: elaborazione Aica)



I costi per l'assistenza tecnica negli Enti Pubblici Locali in Friuli Venezia Giulia

Quale è il costo che la scarsa competenza informatica dell'utente comporta in termini di richieste di interventi di assistenza?

Nella ricerca si è rilevato come ogni dipendente solleciti, in media, 6,5 interventi di assistenza all'anno, di cui 4,2 evitabili, legati cioè alla limitata conoscenza degli strumenti informatici.

Considerando il numero totale di dipendenti degli Enti Locali del Friuli Venezia Giulia (15.078¹⁰), è possibile stimare il numero medio annuo di interventi di assistenza richiesti in tali Amministrazioni: 97.555 è il numero stimato di interventi complessivi, di cui 63.780 "evitabili".

Per il calcolo dei costi dell'assistenza tecnica, si è diviso il totale delle ore impiegate in assistenza per il numero di interventi eseguiti. Si è così riscontrato che in media sono necessari circa 23 minuti per eseguire un intervento di assistenza tecnica nel Comune di Udine, mentre vengono impiegati circa 42 minuti per eseguire un intervento di assistenza nei Comuni del Medio Friuli. Dai due valori si desume una media di 32,61 minuti per intervento.

¹⁰ Valore rielaborato dai dati forniti da ANCI Friuli Venezia Giulia, su valori del 2009 e dalla Direzione Centrale di Pianificazione Territoriale, Autonomie Locali e Sicurezza del Friuli Venezia Giulia, sui valori del 2008.

Tabella 1.5 Calcolo del numero medio di minuti necessari per gestire un intervento nei Comuni di Udine e del Medio Friuli.

(Fonte: elaborazione Aica)

TEMPO NECESSARIO PER INTERVENTO	ORE DI ASSISTENZA	NUMERO INTERVENTI	MEDIA MINUTI PER INTERVENTO	MEDIA GLOBALE MINUTI PER INTERVENTO
UDINE	1824h 20m	4704	23,27	32,61
MEDIO FRIULI	1431h 30m	2047	41,96	

Moltiplicando il tempo medio richiesto per gestire un intervento per il costo orario del personale, interno o esterno all'ente, che ha prestato l'assistenza, si può valutare il costo economico medio. Il costo del personale dedicato all'assistenza tecnica informatica è stato stimato in 24,25 euro all'ora¹¹, il che comporta un costo medio, per intervento, pari a 13,2 euro.

Tabella 1.5 Il costo medio per intervento

(Fonte: elaborazione Aica)

COSTO MEDIO PER INTERVENTO	MEDIA MINUTI PER INTERVENTO	COSTO MEDIO ORARIO DEL PERSONALE CHE HA PRESTATO ASSISTENZA TECNICA	COSTO MEDIO PER INTERVENTO
	32,61	24,25 euro	13,2 euro

Moltiplicando il costo del singolo intervento per il numero medio annuo di interventi evitabili, stimati in 63.780, si ha un costo complessivo pari a 841.896 euro.

In realtà, il costo medio calcolato per singolo intervento, corrisponde solo al costo che l'Ente Locale deve sostenere per i servizi del professionista informatico o dell'azienda esterna che fornisce l'assistenza tecnica. A questo andrebbe aggiunto il costo interno dato dall'improduttività del dipendente che attende la soluzione dell'intervento richiesto. Di conseguenza, il costo è almeno il doppio, considerando sia il tempo di attività della persona chiamata a risolvere il problema, che il tempo di inattività del dipendente che ha sollecitato l'assistenza. Se raddoppiamo il costo medio per

¹¹ L'azienda, che fornisce assistenza tecnica ai comuni del Medio Friuli presi in esame, ha un compenso di 25 euro all'ora. Il comune di Caorle ha fornito lo stesso dato per il costo orario dei suoi dipendenti. Per il costo medio orario dei dipendenti dei comuni del Friuli Venezia Giulia, il dato è stato elaborato nel seguente modo: il numero di dipendenti dei Comuni, Province e Regione del Friuli-Venezia Giulia è 15.078 (ANCI FVG 2009 e Direzione Centrale Pianificazione Territoriale, Autonomie Locali e Sicurezza FVG 2008); il costo annuo del personale dipendente di Comuni, Province e Regione è 602.159.002,21 € (ANCI FVG 2007). Ricavando così il costo annuo per dipendente e dividendolo per le 1.699,2 ore lavorative annuali (dato ricavato dalle informazioni del Comune di Udine riguardanti il contratto comparto unico dei dipendenti degli Enti Locali della regione FVG), risulta un costo medio orario di 23,502 € per dipendente.

intervento e lo moltiplichiamo per il numero medio annuo di interventi “evitabili” si ottiene un costo globale annuo per l’assistenza “evitabile”, di almeno 1.681.445 euro.

Tabella 1.6 Il costo totale per l’assistenza tecnica “evitabile”.

(Fonte: elaborazione Aica)

COSTO MEDIO GLOBALE ANNUO PER L’ASSISTENZA TECNICA EVITABILE IN FRIULI VENEZIA GIULIA	COSTO MEDIO GLOBALE PER INTERVENTO	NUMERO MEDIO ANNUO DI INTERVENTI EVITABILI	COSTO GLOBALE ANNUO
	26,4 euro	63.780	1.681.445 euro

È interessante a questo punto comprendere quale sia il costo annuo che si può, potenzialmente, risparmiare per ogni dipendente degli Enti Locali. Il valore, ottenuto dividendo il costo annuo per il numero totale di dipendenti negli Enti Locali del Friuli Venezia Giulia, è risultato pari a 111,5 euro per dipendente.¹²

Si è visto come una semplice formazione di base comporti una possibile diminuzione degli interventi richiesti, a causa della scarsa conoscenza informatica, pari al 65%. Quindi un corso formativo, e una certificazione su base ECDL, il cui costo è nell’ordine delle centinaia di euro, può comportare, per le Amministrazioni locali del Friuli Venezia Giulia, un risparmio annuo sui costi di assistenza, superiore al milione di euro. Pur considerando questa cifra come un indicatore di larga massima, la formazione si conferma come un investimento ad altissimo ritorno.

Concludendo, si nota che, a questo potenziale risparmio annuo per dipendente, andrebbe aggiunto il risparmio derivante dall’aumento produttività del dipendente, che viene dimostrato all’interno della presente pubblicazione.

¹² Costo corrispondente a 4,2 interventi evitabili annui per ciascun dipendente, rispetto i 6,2 interventi annui richiesti.

Ringraziamenti per l'indagine sulle Amministrazioni del FVG

Bernardino Zambon, Sindaco del Comune di Valdobbiadene

Vittorino Boem, Sindaco del Comune di Codroipo

Paolo Coppola, Assessore all'innovazione ed e-government del Comune di Udine

Alberto Mercurio, Responsabile I&CT di Formazione Unindustria Treviso

Antonio Scaramuzzi, Responsabile Servizio Sistemi Informativi del Comune di Udine

Paolo Agati, Responsabile dell'Unità Operativa Gestione Forniture ICT del Comune di Udine

Maria Antonella Carrieri, Responsabile dell'Unità Operativa Formazione del Comune di Udine

Mauro Quaglia, Responsabile servizi informatici associati della rete dei Comuni del Medio Friuli

Alessandro Angellotti, Referente Ufficio CED del Comune di Caorle

Lodovico Nevio Puntin, Segretario Generale ANCI Friuli Venezia Giulia

La Direzione centrale pianificazione territoriale, autonomie locali e sicurezza della Regione Friuli Venezia Giulia

La Direzione centrale Programmazione, risorse economiche e finanziarie Servizio Statistica della Regione Friuli Venezia Giulia

Michele Cesco, Professionista informatico ed Esaminatore rete scuole di Valdobbiadene

Giuseppe Nobile, Responsabile ECDL ITI Malignani di Udine

Giuseppe Rossitto, Docente e Esaminatore ECDL ITI Malignani di Udine

Alessandro Castellucci, Esaminatore ECDL dell'Istituto Linussio Ceconi di Codroipo

Domenico Mangiacapra, Presidente Qnet di Codroipo

Antonello Mangiacapra, Responsabile tecnologie Qnet di Codroipo

Alessandro Parisi, per la collaborazione

Bibliografia

Relazione al parlamento sullo stato della Pubblica Amministrazione – Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali – ISTAT Statistiche in breve (2010)

Relazione Isfol 2010

ISTAT : Cittadini e nuove tecnologie (2010)

Rapporto Assinform 2010

L'ignoranza informatica: il costo nella pubblica amministrazione centrale (Egea 2008)