

***DIGITALE E PARTECIPAZIONE TERRITORIALE:
NUOVI PERCORSI DI VALORIZZAZIONE ED EMPOWERMENT
PER NUOVE CITTADINANZE***

La presente proposta progettuale nasce come evoluzione di diverse esperienze fra loro già coordinate e portate avanti da attori comuni, che vedono però ora possibile sperimentarsi in un nuovo scatto qualitativo e dimensionale: i mesi che separano dal termine dell'anno possono infatti essere teatro del test di diverse evoluzioni nei diversi moduli componenti il quadro d'insieme, capendo così anche possibili prospettive di ulteriore sviluppo delle iniziative presenti.

In particolare, la principale dimensione che si propone nel seguente documento sarà:

- la riattivazione di uno **"SPID Point"**, in ottica di futura evoluzione e prototipazione di una **"Antenna Digitale"**
- la realizzazione di un paio di eventi di alfabetizzazione digitale e, in prospettiva, lo sviluppo di contenuti e competenze da condividere sulla **piattaforma digitale Hamlet**.

Elemento fondante l'impostazione proposta è la partecipazione territoriale diffusa, che si concretizza in alcune dimensioni:

- quella territoriale, che vede il coinvolgimento di vari enti e spazi nell'ottica di "città diffusa" e valorizzazione di "spazio dei quartieri";
- quella di "Community Digitale" che prende il nome di **Digital Freaks**, coinvolgendo e valorizzando i giovani nativi digitali nelle loro dimensioni di formatori, sensibilizzatori, accompagnatori e "evangelist" dei caratteri digitali verso una cittadinanza territoriale ampia.

**Progetto SPID e alfabetizzazione digitale
DALLA SPERIMENTAZIONE AL SERVIZIO:
Le "Antenne Digitali"**

Valorizzando l'esperienza derivante dalla sperimentazione avviata con i **Punti SPID**, si possono sottolineare alcuni aspetti essenziali del percorso intrapreso:

- i bisogni di alfabetizzazione e sostegno nell'utilizzo dei servizi digitali evolve e, partendo dall'ingaggio attraverso l'attivazione dell'identità digitale SPID, si definisce ulteriormente come bisogno di affiancamento in tutti gli utilizzi di base del digitale, partendo dall'accesso ai servizi pubblici più vicini (Comune, INPS, biblioteca,...), passando all'essenziale accesso ai servizi sanitari (fascicolo sanitario, prenotazioni di esami, ricette,...), arrivando all'utilizzo di base di servizi quali mail e messaggistica;
- particolare attenzione deve essere data da parte dei gestori dell'identità digitale alle modalità di accesso: la necessità di utilizzo di più applicazioni in contemporanea, in

particolare durante l'accesso attraverso smartphone, pone un ostacolo spesso difficilissimo da superare per gli utenti intercettati dal servizio;

- l'accesso al servizio e la richiesta di assistenza arriva per la maggior parte dei soggetti "deboli" già ipotizzati, ma comprende anche fasce di popolazione oltre la definizione di debolezza condivisa, intercettando anche persone giovani: questo ultimo tipo di utenza spesso manifesta un bisogno di supporto nell'utilizzo del digitale meno radicale rispetto ad altre fasce, ma comunque importante e da non sottovalutare nell'impostazione di percorsi di digitalizzazione e supporto.

Dal punto di vista del coinvolgimento dei **volontari attraverso il network** delle associazioni e realtà coinvolte nell'erogazione del servizio, possiamo trarre alcuni degli elementi di forza della sperimentazione avvenuta:

- la rete di volontari attivata è stata ampia e continua nel suo impegno, valorizzando forze presenti sul territorio in un nuovo ruolo;
- la formazione ed il supporto continuativo, benché non possano rendere completamente autonomi i volontari in tutte le casistiche di supporto richieste, hanno funzionato molto bene nell'erogazione di un servizio standardizzato;
- l'ottica di ingaggio dei volontari come valorizzazione di un trasferimento di competenze "orizzontale" (peer learning) verso le fasce di "utenti deboli" per la maggior parte individuate ed ingaggiate, pare non solo aver funzionato nel supporto ed erogazione del servizio, ma rappresenta un valore importante da riproporre ed ampliare in modo il più possibile continuativo;
- gli sportelli di erogazione del servizio si sono via via sempre più caratterizzati come sportelli di "servizio sociale digitale", raccogliendo esigenze e segnalazioni non previste nel momento di attivazione e rilevando l'ingaggio di fasce di bisogno non risposto ma prevedibilmente esteso e caratteristico delle nuove esigenze del mondo digitale;
- **la rete dei volontari si può quindi immaginare, nella sua futura ipotizzabile ri-attivazione, come una delle "due community digitali" complementare ai Digital Freaks per l'attivazione territoriale in ambito sociale digitale.**

L'eventuale futura riattivazione di un nuovo percorso può quindi oggi immaginarsi come l'attivazione di **"Antenna Digitale" di quartiere**, inserendosi appieno nella strategia istituzionale di empowerment e servizi di vicinato; questa antenna, in piena complementarità con gli altri servizi, può caratterizzarsi in una serie di azioni e luoghi di attivazione, che saranno poi meglio specificati.

In aggiunta alle dimensioni già citate, diversi centri sociali del territorio hanno rilevato nel corso del tempo la necessità di un dialogo più stretto fra gli anziani ed i giovani che frequentano gli spazi di propria azione: una progettazione che guardi ad un approfondimento delle competenze informatiche di base potrebbe costituire anche una base di ulteriore **dialogo intergenerazionale**, andando a coinvolgere i soggetti più giovani nell'erogazione dell'assistenza informatica di base; questo potrebbe preludere ad una **successiva fase ipotetica di coinvolgimento più ampio di associazioni e realtà giovanili** negli stessi spazi dei centri sociali.

In questa ottica di dialogo intergenerazionale, di passaggio di competenze, di attivazione di community di diversa natura, il ruolo dei **Digital Freaks come community di competenze** risulta complementare all'azione dei volontari nei punti di erogazione del servizio e attraverso gli **eventi di alfabetizzazione digitale** si progetta una attivazione continuativa della cittadinanza, sia nell'accesso al servizio che nel peer-learning messo in campo dall'attivazione della community dei volontari che garantisce una **alfabetizzazione digitale continuativa**.

Struttura dell'azione progettuale

Operativamente il prototipo del progetto potrebbe strutturarsi come segue, partendo dalla ri-definizione di uno **SPID Point** con sede ai Chiostri di San Pietro e un paio di eventi di alfabetizzazione digitale che coinvolgano le "fasce deboli":

- definizione e attivazione del servizio di "SPID Point" dello sportello digitale a seconda dell'evoluzione delle necessità di supporto digitale dei cittadini presso i Chiostri di San Pietro;
- organizzazione di attività formative di secondo livello-base rivolte ai volontari;
- definizione tematiche e organizzazione eventi aperti alla cittadinanza.
- formazione dei volontari/operatori sulle caratteristiche della piattaforma Hamlet
- Valutazione all'interno dell'attività del punto Spid e di alfabetizzazione digitale delle possibili sinergie con la piattaforma Hamlet
- Confronto sulle possibili implementazioni sulla piattaforma.

Strutturazione della riattivazione del servizio di SPID Point:

- Progettazione di dettaglio condivisa con tutte le realtà coinvolte;
- formazione dei volontari;
- Coordinamento e supporto all'erogazione del servizio da parte dei volontari;
- accesso al servizio: appuntamento su base di prenotazione telefonica (o via e-mail) in fasce orarie definite ed indicate nel materiale di comunicazione, con diretto riferimento allo spazio prescelto;
- calendario condiviso degli appuntamenti per monitoraggio continuo;
- indicazione durante il primo contatto dei documenti e strumentazione tecnologica necessari alla registrazione;
- supporto all'erogazione dei servizi di assistenza digitale
- in caso di impossibilità all'accesso fisico al corner SPID, assistenza telefonica (assistenza domiciliare da prendersi in esame secondo le richieste e situazioni specifiche)

Budget di massima del prototipo Antenna Digitale, previsto per la fase per una tempistica di 2 mesi (dal 03/10 al 27/11/2022) :

- 2 eventi di alfabetizzazione digitale, da realizzarsi indicativamente fra la seconda metà di Ottobre e la fine di Novembre: 1000,00 €
- Ri-attivazione punto Spid 2 mezze giornate/settimana, in via di definizione secondo la disponibilità degli attori coinvolti: 500,00 €
- Attività di progettazione, coordinamento, formazione, gestione prenotazioni e supervisione, a partire dall'inizio di Ottobre fino a fine Novembre: 3.500,00 €

Totale previsto: 6.100,00 € iva compresa (5.000,00 € + iva)