

"Regione Emilia Romagna e-Citizen"

Progetto per la riduzione del Knowledge divide nel territorio regionale

Link per visionare il Capitolato di gara pubblicato dalla regione Emilia Romagna:

http://www.intercent.it/portal/page?_pageid=201,2222595&_dad=portal&_schema=PORTAL.

Contesto di riferimento

Le indagini compiute dalla Regione Emilia Romagna nell'ambito della diffusione ed utilizzo dei Servizi di E-government nel territorio, evidenziano una buona diffusione dei servizi online della pubblica amministrazione, ma uno scarso utilizzo degli stessi da parte dei cittadini.

Un dato analogo emerge nell'indagine nazionale condotta dal CNIPA sull'"E-government nei comuni di piccole e medie dimensioni" (2008). Nell'ambito di tale rilevazione, i comuni hanno identificato tra le cause principali del mancato impiego dei servizi di E-gov, il fatto che l'utenza potenziale non sia preparata all'uso di tali servizi oppure non sia sufficientemente informata¹.

A completare il quadro informativo, gli studi di benchmarking dei servizi di e-government del 2007² evidenziano che gran parte dei comuni del territorio regionale offrono servizi online per il cittadino (solamente 14 comuni su 341 non offrono alcun servizio al cittadino), ma l'uso che i cittadini fanno dei servizi interattivi o semplicemente informativi, è limitato solo ad alcune fasce della popolazione:

- circa il 17% della popolazione utilizza servizi della PA online
- circa 11% ottiene informazioni dai siti web
- circa il 11% scarica moduli dalla PA
- circa il 5% spedisce moduli compilati

Quindi ad azioni concrete per mettere a sistema un numero più alto di servizi accessibili attraverso la rete, si rende necessario affiancare azioni che promuovano l'utilizzo di tali servizi, attraverso campagne informative e di promozione all'uso di internet da parte dei cittadini.

Al fine di raggiungere questo obiettivo, il Piano Operativo 2008, approvato con Delibera di Giunta n°601 del 28/4/2008, comprende una serie di azioni mirate a favorire l'accesso alle tecnologie da parte dei cittadini, e contrastare il fenomeno del "knowledge divide", ovvero il divario di conoscenza che separa chi è in grado di utilizzare il personal computer e la rete internet, da chi non è in grado.

In particolare la "Linea guida 7: riduzione del knowledge divide", del Piano Operativo 2008³ prevede l'attivazione del progetto "e-Citizen" qui denominato "RER e-Citizen", finalizzato

¹ Indagine CNIPA http://www.cnipa.gov.it/site/files/RapportoCST_3.pdf

² Offerta e Domande dei servizi di e-government in Emilia-Romagna
http://www.regionedigitale.net/wcm/erdigitale/pagine/pagina_documentazione/pubblicazioni/vol12_1.htm

³ Programma Operativo Piter 2008, scheda "E-citizen", Pagina n. 288
http://www.regionedigitale.net/wcm/erdigitale/pagine/pagina_piano_telematico/PO2008.pdf

all'alfabetizzazione dei cittadini all'uso di internet e dei servizi on-line della pubblica amministrazione locale.

Questa linea progettuale si inserisce pienamente negli obiettivi della Legge Regionale 11/2004 sullo "sviluppo regionale della società dell'informazione", in cui l'amministrazione regionale riconosce come propria finalità lo sviluppo delle condizioni di vita dei cittadini attraverso un più facile e diffuso accesso alla conoscenza e tra gli obiettivi di sistema della formazione degli adulti (Legge regionale n.12/03 "Norme sull'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra loro").

Obiettivi

Il progetto nasce dalla duplice esigenza di contrastare il fenomeno del Knowledge divide ed avvicinare i cittadini all'uso delle soluzioni di e-government presenti nel territorio: l'alfabetizzazione informatica e l'informazione sui servizi online rappresentano i due momenti fondamentali per realizzare un modello di e-inclusion nel territorio regionale.

Gli obiettivi del progetto RER e-Citizen sono:

1. diffondere l'uso delle Tic da parte dei cittadini, attraverso attività di sensibilizzazione e di formazione dedicate alle competenze informatiche di base;
2. sperimentare una modalità di "promozione/informazione/formazione" all'uso delle tecnologie che possa essere replicata nel territorio regionale;
3. promuovere l'uso dei servizi di e-government presenti nel territorio attraverso un'azione di inclusione e avvicinamento della cittadinanza alla Pubblica Amministrazione;

Il progetto prevede una stretta integrazione tra le attività formative e le attività di promozione dei servizi di e-government; tale aspetto è stato considerato nel modello di esercizio del progetto, inserendo nel gruppo di lavoro professionalità che provengono sia dal mondo della formazione che dal mondo dell'e-government.

Modello di esercizio

Il progetto impiega un modello di esercizio basato sulla costituzione di una rete di partner che mettono a disposizione la loro competenza tecnica e la conoscenza del territorio, per il raggiungimento degli obiettivi di progetto.

L'aggregazione degli enti che partecipano al progetto è costituita da:

1. Le Province che hanno deciso di attuare il progetto nel proprio territorio, affinché possano rappresentare al meglio i bisogni e le esigenze della comunità di riferimento e per il ruolo di coordinamento e sviluppo del proprio territorio (art.3, comma 3 del DLgs 267/2000).
2. l'Ufficio Scolastico regionale che ha competenza in materia di istruzione e formazione degli adulti, e che, di concerto con l'amministrazione regionale e gli enti locali, promuove la collaborazione con le istituzioni scolastiche presenti nel territorio, nel rispetto della loro autonomia;
3. AICA (Associazione Italiana per l'informatica ed il calcolo automatico), che ha realizzato il prodotto "e-Citizen" destinato all'alfabetizzazione digitale dei cittadini ed ha già stipulato un protocollo d'intesa con la Regione Emilia Romagna per l'avvio di rapporti di collaborazione nel settore della formazione della pubblica amministrazione e dell'innovazione tecnologica (Atto deliberativo della Giunta n. 555 del 23/04/2007);
4. Regione Emilia Romagna aderisce in qualità di ente promotore del progetto sul territorio, in attuazione delle politiche di e-government e di sviluppo della società dell'informazione

(L.R. 11/2004)

Per la pianificazione delle attività da realizzare, si intende istituire un gruppo di progetto, regolato da apposito protocollo d'intesa tra gli enti aderenti.

Il gruppo di progetto è lo strumento di coordinamento, pianificazione e realizzazione degli obiettivi del progetto RER e-Citizen; al suo interno sono presenti i rappresentanti degli enti partner, che possano dare un contributo tecnico sia nell'ambito della formazione per gli adulti che nell'ambito dei servizi di e-government.

Il progetto prevede due processi di lavoro fondamentali:

1. attività di promozione dei servizi di e-government presenti nel territorio di sperimentazione del progetto;
2. attività di formazione finalizzata all'acquisizione da parte dei cittadini delle competenze digitali di base, necessarie per un uso ottimale della rete internet e dei suoi servizi.

Il gruppo di lavoro ha il mandato di individuare i territori di sperimentazione del progetto su base provinciale, nonché di determinare i vincoli e le specifiche che andranno a costituire il capitolato della gara per l'affidamento dei servizi di formazione e promozione/comunicazione del progetto RER e-Citizen.

La Regione Emilia Romagna predisporrà tutti gli atti necessari per lo svolgimento della gara d'appalto.

Destinatari

Il progetto RER e-Citizen prevede lo svolgimento di un corso di formazione mirato all'acquisizione delle competenze digitali di base da parte di cittadini adulti tradizionalmente esclusi dall'uso delle tecnologie.

Dall'analisi dei dati relativi all'utilizzo di Internet da parte della popolazione, sono emerse delle situazioni di svantaggio che riguardano in modo particolare alcune fasce di cittadini⁴:

1. **Genere:** vi sono differenze di genere rispetto all'uso della rete internet (rilevante dai 25 anni in poi). A livello regionale la percentuale di uomini che utilizzano internet è pari al 43% mentre quella relativa alle donne è pari al 33%. Inoltre è importante sottolineare che la percentuale delle casalinghe e delle persone uscite dal mercato del lavoro che usano internet scende al 7%;
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 39%, con un picco del 53% del comune di Bologna, mentre nei comuni piccoli la percentuale scende al 32%;
3. **Età:** 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 58%, tale percentuale scende al 34% per i cittadini dai 45 ai 64 anni, per raggiungere il picco del 2% per la popolazione di età superiore ai 64 anni.

⁴ Benchmarking della società dell'informazione in Emilia-Romagna: - La diffusione dell'Ict e Internet tra le imprese - La diffusione dell'Ict e Internet tra i cittadini - L'infrastruttura della banda larga
http://www.regionedigitale.net/wcm/erdigitale/pagine/pagina_documentazione/publicazioni/vol12_2.htm

I fattori sopradetti possono essere considerati prioritari nell'individuazione dei destinatari del progetto.

In questa sperimentazione verrà coinvolto un campione di circa 1500 cittadini residenti dei territori provinciali che aderiscono al protocollo d'intesa.

Attività formativa

L'attività formativa consiste in un corso di formazione che risponde a due finalità principali:

- avvicinare i cittadini all'uso del computer e di internet
- avvicinare i cittadini all'uso dei servizi online della Pubblica Amministrazione

L'attività formativa del progetto sarà organizzata impiegando come supporto didattico il programma formativo europeo "e-Citizen" sviluppato dalla fondazione ECDL in collaborazione con la British Computer Society e l'Irish Computer Society e tradotto, sviluppato e contestualizzato alla realtà Italiana da AICA (Associazione Italiana per l'informatica ed il calcolo automatico).

Tale percorso è stato progettato per favorire l'acquisizione di competenze digitali di base (uso computer ed internet) da parte di persone che non hanno alcuna competenza nell'uso delle tecnologie, e rientra del sistema di certificazioni informatiche europee ECDL e EUCIP⁵.

Il programma didattico **e- Citizen** è articolato in tre sezioni (si allega il Syllabus e-Citizen 1.0):

1. **Conoscenze di base:** è il primo passo per accedere ai moduli successivi ed ha la finalità di avvicinare i discenti alla "macchina pc" acquisendo un linguaggio tecnologico minimo e la comprensione delle funzionalità di base (componenti Hardware e Software del computer, gestione file e cartelle, creazione di un semplice documento, navigazione di Internet e uso dell'e-mail)
2. **Ricerca di informazioni:** si introduce il tema della ricerca di informazioni, imparando a renderle disponibili in modo appropriato. Le aree di ricerca sono chiaramente indicate: viaggi, formazione online, lavoro, sanità, gruppi di interesse, economia (con particolare rilevanza per news, government e consumer). Nella sezione vengono richiamati i rischi associati all'utilizzo di internet (accesso sicuro, virus, e-mail non richieste, sicurezza dei dati personali) e le precauzioni per usare il pc in sicurezza.
3. **Partecipazione attiva ai servizi di rete:** si rinforza la capacità dell'utente di navigare attraverso le pagine Web ed apprendere ad utilizzare dei servizi disponibili in linea.

Quest'ultima parte del programma e-Citizen verrà personalizzata in funzione dei servizi della pubblica amministrazione che si intendono promuovere nell'ambito di questa iniziativa; il gruppo di lavoro avrà il compito di identificare gli elementi fondamentali di tale adattamento del percorso alla realtà regionale (quali servizi includere, con che logica, che priorità dare).

A conclusione del percorso formativo l'utente avrà acquisito la capacità di accedere a Internet per:

⁵ la certificazione delle competenze informatiche a livello europeo è resa possibile tramite il CEPIS (Federazione delle associazioni informatiche europee); tale sistema di certificazioni (E-citizen, ECDL ed EUCIP) è gestito in Italia da AICA.

- Navigare in internet
- Salvare e archiviare le informazioni trovate
- Ricercare informazioni in rete
- Utilizzare dei servizi online legati alla vita di tutti i giorni (prenotare viaggi e alberghi, acquistare biglietti ferroviari, aerei e eventi culturali e sportivi);
- reperire e consultare giornali e riviste in rete;
- accedere a corsi di formazione a distanza (e-learning);
- effettuare acquisti on-line
- accedere ai servizi di e-gov presenti nel proprio territorio (* parte da personalizzare)

L'attività formativa sarà organizzata secondo modalità che incoraggino la partecipazione di un pubblico di discenti adulti: per creare confidenza ed autonomia sufficiente nella ricerca di informazioni e nell'accesso ai servizi in rete, occorre dare centralità alle componenti pedagogiche e didattiche rispetto a quelle tecnologiche. Deve prevalere l'approccio basato sul fare, attraverso una didattica adattabile alle caratteristiche degli utenti. Le attività di tutoraggio ed accompagnamento sono indispensabili per promuovere l'interesse e la partecipazione, che sono la premessa per raggiungere il livello base necessario ad un uso non sporadico delle acquisizioni.

Si vuole privilegiare l'attivazione dei corsi presso le sedi di istituti scolastici o di Centri di formazione permanente presenti nel territorio, sulla base di quanto verrà stabilito da parte del gruppo di lavoro in fase di stesura del progetto operativo.

S'intendono realizzare circa 85 edizioni (da circa 18 persone ciascuna) da organizzare nelle 4 provincie che partecipano al progetto, secondo modalità da concordare nel gruppo di lavoro.

A conclusione dell'attività formativa si prevede la certificazione delle competenze acquisite.

Attività Comunicativa

L'attività di comunicazione/promozione persegue le seguenti finalità:

- sensibilizzare i cittadini all'uso delle nuove tecnologie
- promuovere nel territorio l'attività di formazione sulle competenze digitali di base
- promuovere l'uso dei servizi Online della pubblica amministrazione

Il progetto RER e-Citizen si rivolge ad una fascia della popolazione che per vari motivi può essere lontana dai luoghi classici della formazione/istruzione, pertanto è necessaria un'attività di promozione che motivi i cittadini ad "apprendere" e ad avvicinarsi al mondo della tecnologia. La promozione del progetto nel territorio è decisiva affinché le persone colgano effettivamente tale opportunità, superando le barriere culturali e la difficoltà ad avvicinarsi a saperi nuovi.

L'attività di comunicazione dovrà quindi stimolare la curiosità delle persone che non conoscono internet, sottolineando il legame che esiste tra la tecnologia ed i bisogni della vita di tutti i giorni (l'uso dei servizi, il tempo libero, la comunicazione).

Dal punto di vista organizzativo l'attività informativa/comunicativa si integra alle attività didattiche. Le modalità di tale integrazione verranno analizzate dal gruppo di progetto nella stesura del documento relativo alla gara d'appalto per l'affidamento del progetto all'esterno.

L'attività di tipo comunicativo/promozionale verrà svolta sul territorio di sperimentazione del progetto impiegando materiale comunicativo ed informativo omogeneo.

Valutazione e riuso

Uno degli obiettivi del progetto è quello di sperimentare nel territorio una modalità formativa/comunicativa che possa essere replicata nel territorio, affinché il tema dell'alfabetizzazione digitale del cittadino possa essere ulteriormente sviluppato a livello di comunità territoriale.

A seguito della realizzazione del progetto è interesse della Regione Emilia Romagna e dei partner, effettuare una valutazione dell'impatto che le attività formative e di promozione hanno prodotto, sia a livello di singolo partecipante, che a livello di territorio.

L'impianto di monitoraggio del progetto prevede:

- l'analisi della soddisfazione degli utenti rispetto all'attività formativa/informativa
- la valutazione degli apprendimenti degli utenti rispetto alle competenze digitali di base considerate come obiettivo del corso
- la valutazione della ricaduta dell'attività formativa, ovvero in che misura gli utenti abbiano effettivamente iniziato ad impiegare internet ed i servizi pubblici proposti. Questa valutazione si svolgerà a conclusione del percorso

L'analisi di questi elementi consentirà di valutare l'efficacia del modello progettuale presentato e fornirà utili feedback per le ipotesi di riuso del progetto nel territorio.