

**“Il futuro della Val d’Enza tra digitale e servizi al cittadino”  
Laboratorio con i cittadini**

Sabato 3 dicembre 2022

Presenti: 6 uomini/4 donne

Sabato 3 dicembre 2022 alle ore 10 presso il Centro culturale Multiplo di Cavriago ha avuto luogo l’evento di chiusura del percorso di partecipazione per la definizione dell’Agenda Digitale dell’Unione Val d’Enza. L’incontro dal titolo “Il futuro della Val d’Enza tra digitale e servizi al cittadino” è stato pensato al fine di coinvolgere i cittadini in un momento conclusivo che potesse ampliare ulteriormente la platea di soggetti toccati dal percorso, raccogliendo dal basso nuove sollecitazioni.



Aprire la mattina di lavoro il Sindaco Franco Palù con un breve saluto e ringraziamento ai presenti. La parola passa al facilitatore di Poleis Filippo Ozzola il quale presenta i temi emersi e sviluppati nei mesi di realizzazione del percorso e le attività svolte con amministratori, tecnici, associazioni e con la cittadinanza.

Ozzola si sofferma nello specifico sulle azioni digitali in ambito welfare portate all'attenzione negli incontri precedenti, sulle quali si chiederà ai presenti di lavorare nella seconda parte della mattinata:

- Competenze e alfabetizzazione digitale a soggetti fragili e loro familiari;
- Progetti di alfabetizzazione digitale per giovani e giovanissimi con il coinvolgimento delle scuole e degli enti di formazione;
- Attività di inclusione di genere;
- Attività di transizione digitale interne alla PA;
- Miglioramento e armonizzazione dei servizi pubblici digitali al cittadino;
- Internet delle cose (IoT) e fragilità.

Conclusa la prima parte di presentazione frontale si passa all'attività laboratoriale.

Nella sala sono stati allestiti dei pannelli sui quali sono riportati i 5 temi chiave dell'agenda digitale:

1. Competenze digitali e alfabetizzazione
2. Strumenti digitali e servizi al cittadino
3. Internet delle cose e fragilità
4. Spazi di formazione e innovazione
5. Connettività e reti

I presenti hanno a disposizione post it, penne, pennarelli da utilizzare per fissare al pannello i propri contributi relativamente ai temi da approfondire.



Di seguito si riportano i contributi emersi:

Connettività e reti: Nei comuni non dotati di wifi gratuito potrebbero essere i cittadini a chiedere di attivare questo servizio che è molto importante. In questo modo si rende aperto a tutti e gratuito l'accesso alla rete internet.

Tema delle password: è un disastro, difficile da gestire, soprattutto per gli anziani;

Per aiutare nell'alfabetizzazione digitale sarebbe utile usare un linguaggio semplificato, privo di tecnicismi.

Parliamo di accessibilità, di servizi semplici e invece è tutto complicato, pieno di password e procedure complesse.

Per i più anziani è difficile chiedere di farsi aiutare però sarebbe importante sapere che c'è qualcuno che ti può dare assistenza quando i figli o nipoti non hanno tempo.

Va bene fare corsi ma per i partecipanti poi occorre avere assistenza per quando provano a fare le cose da soli, altrimenti si bloccano.

La digitalizzazione è andata avanti ma la popolazione non è pronta. In altri paesi è stato fatto il percorso inverso: prima l'insegnamento e poi la trasformazione dei servizi. Adesso bisogna colmare questo divario.

Auser potrebbe farsi carico di una attività di assistenza al digitale perché gli anziani si fidano.  
Costruire una rete pubblico-privata per gestire attività di accompagnamento per fragili.

Sbagliato mettere nella stessa categoria anziani e stranieri perché gli stranieri hanno magari difficoltà con la lingua ma sanno utilizzare le tecnologie mentre gli anziani hanno proprio un rifiuto ad approcciarsi.

Più che una alfabetizzazione serve un accompagnamento per gli anziani, anche nell'ottica dell'IoT.

Gli stranieri sanno usare bene lo smartphone ma spesso non sanno utilizzare i computer. L'alfabetizzazione digitale in questo senso è importante: imparare a utilizzare anche solo per le funzioni di base un computer è utile per lo studio e in generale come competenza personale.

Alcuni comuni non hanno spazi liberi per il wifi o per lo studio.

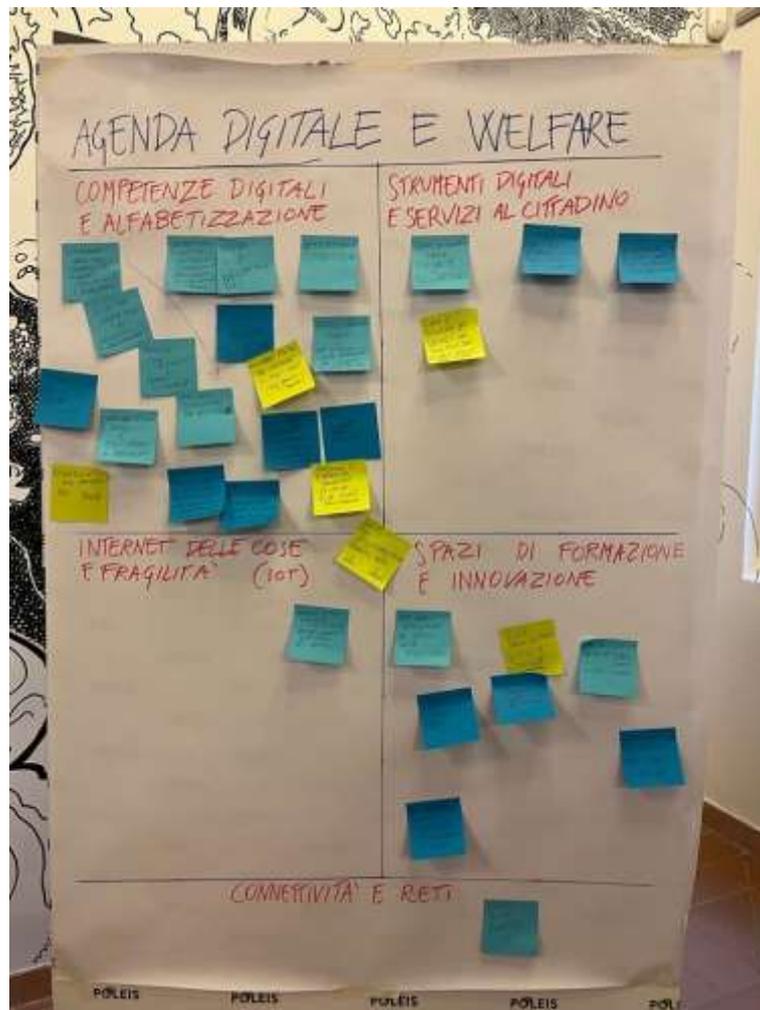
La scuola è la grande assente sull'alfabetizzazione digitale, nella scuola dell'obbligo (elementari e medie) viene fatto poco e non tutte sono attrezzate allo stesso modo. Abituarsi ad utilizzare correttamente gli strumenti.

Formazione etica improntata all'uso dei dispositivi digitali per bambini e adolescenti per prevenire bullismo, prostituzione minorile online e altri gravi fenomeni.

L'accesso al mondo digitale forse è l'ultimo dei problemi perché le tecnologie ci può aiutare sempre di più nel semplificare le procedure.

Alcuni siti tipo INPS sono complicatissimi da utilizzare, non si può pretendere che chi fa accompagnamento conosca tutto, probabilmente bisognerebbe fare una scala di priorità rispetto ai servizi che servono ai cittadini e semplificare al massimo questi servizi intanto (es. pagamento imu).

Capire qual è il modo di arrivare ai cittadini a livello di comunicazione. Non si può calare sempre tutto dall'alto perché non funziona. Ci sono persone che non leggono i giornali, la newsletter del comune e nessuno degli strumenti istituzionali. Come raggiungiamo le persone fuori dalla bolla?



Attenzione perché le Auser sono fatte di anziani, non è detto che abbiano le competenze.

Va bene parlare di alfabetizzazione dei bambini ma non dimentichiamoci delle famiglie che spesso non hanno competenze sufficienti per insegnare ai propri figli (pagamento rette, registro elettronico, ecc).

Non si può caricare la scuola di troppi compiti quindi è importante coinvolgere anche i genitori per condividere alcune parti di educazione sul digitale.

Iniziare fin da piccolissimi ad insegnare rendendo naturale per loro l'utilizzo dell'informatica come ad esempio dell'inglese.

Prima di arrivare ai servizi digitali un ente deve avere gli spazi (e la val d'Enza ce li ha) e gli strumenti (che invece mancano quasi a tutti). Solo dopo aver messo a sistema spazi e strumenti si può parlare di servizi e va fatto con programmi che coinvolgano tutti. Giusto differenziare le necessità dei target. Non dimentichiamo di fare formazione ai docenti che ora sono obbligati ad utilizzare il registro elettronico.

Riguardo all'affiancamento sono utili gli sportelli o i corsi di formazione.

C'è l'opportunità del Servizio Civile Digitale: un ragazzo starà nei prossimi mesi al Multiplo a fare assistenza per i servizi digitali. Questa è un'opportunità che va colta da tutti i Comuni, tutti devono avere un facilitatore digitale.

Di conseguenza occorre la formazione agli operatori per i bandi (per trovarli e parteciparvi).

Vorrei un paese moderno che da supporto ai giovani e ai genitori, c'è una grossa fascia di età che ha difficoltà con questi servizi e bisogna aiutarli. Gli enti devono fare le cose dialogando tra loro.

### **Gradimento dell'attività**

Al termine dell'attività sono state raccolte 9 schede anonime compilate dai partecipanti. I giudizi espressi sono decisamente positivi su tutti gli aspetti indagati. Si riporta in sintesi il valore medio di gradimento, su una scala che va da 1 a 5:

- 1) Il laboratorio di oggi è stato utile per conoscere meglio l'argomento? **4,7/5**
- 2) Come giudichi l'esperienza del laboratorio partecipato? **4,9/5**
- 3) Ritieni importante poter partecipare alle scelte della tua comunità? **4,8/5**
- 4) Puoi lasciarci un suggerimento o le tue osservazioni sul laboratorio?
  - *Sensibilizzare gli amministratori dei Comuni (scarsa presenza)*
  - *Migliorare la comunicazione per migliorare la partecipazione*
  - *Ripetere l'esperienza in altri ambiti*
  - *Occorre: comunicazione; sapere mettere a terra le proposte; servizi semplificati. È una sfida ma anche un'opportunità*