



Ultimo aggiornamento

22 marzo 2019

Progetto Punti Genova Digitale

Il progetto denominato “Punti Genova Digitale” si ispira all’iniziativa del Comune di Roma denominata “Punti Roma Facile” che nel giugno 2018 ci ha fornito i dati della sua azione.

PROPOSTA

Open Genova, che promuove l’alfabetizzazione e la cultura digitale per tutti, propone a questa amministrazione comunale di valutare l’adozione della formula proposta dall’assessorato Roma Semplice del Comune di Roma attiva da ormai oltre un anno per rispondere al bisogno di supporto verso la trasformazione digitale della cittadinanza.

Di cosa si tratta?

Gli spazi assistiti sono dotati di un “facilitatore digitale” appositamente formato sugli argomenti trattati, è a disposizione degli utenti che hanno bisogno di indicazioni e consigli relativi all’uso del computer, alla navigazione in rete e all’accesso ai principali servizi online per un tempo specifico (circa 30 minuti su prenotazione telefonica).

A chi sono rivolti?

Il servizio è a disposizione di tutti, nessuno escluso. In particolare si rivolge a chi ha poca familiarità con Internet e con le tecnologie digitali, a chi voglia imparare ad accedere ai servizi pubblici (e privati) online, rendendosi gradualmente autonomo.

A cosa servono?

Ad accrescere le competenze digitali, a partecipare attivamente alla vita sociale della propria comunità e a semplificare il rapporto con la pubblica amministrazione.

Presso gli spazi, che Open Genova ha battezzato Punti Genova Digitale, con l'aiuto dei "facilitatori digitali", si potrà imparare, in pochi semplici passi, a navigare all'interno dei seguenti servizi:

- Consultare ed usufruire dei servizi (demografici, sport, tasse e tributi, iscrizioni a scuola, ecc.)
- Trovare le informazioni che servono o l'ufficio relazioni con il pubblico più vicino
- Conoscere i siti tematici (Polizia Municipale, Visit Genova, Informagiovani, ecc.)
- Inoltre si potrà ottenere:
 - indicazioni sull'identità digitale (SPID) e a cosa serve
 - supporto alla creazione di un indirizzo di posta elettronica ed usi più utili
 - Inoltre si può imparare: come gestire domande ed offerte di lavoro, come telefonare o videotelefonare via internet ed altro ancora.

L'uso della postazione è sempre assistita.

Formazione dei facilitatori digitali

Open Genova è un'associazione che dal 2013 si occupa di promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale in città. Oltre ad aver realizzato progetti con le amministrazioni locali partecipa ad alcuni tavoli nazionali dell'open government forum (partecipazione, Open Data e cittadinanza digitale). Nel 2015 ha lanciato il primo corso di formazione digitale per i tassisti i cui effetti si sono potuti verificare in alcune innovazioni adottate dalla categoria.

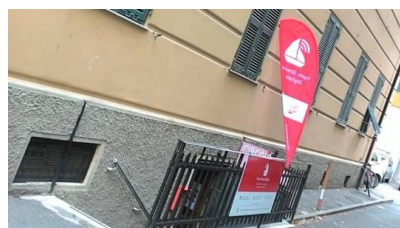
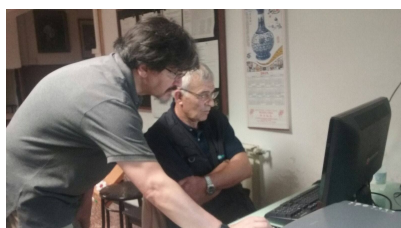
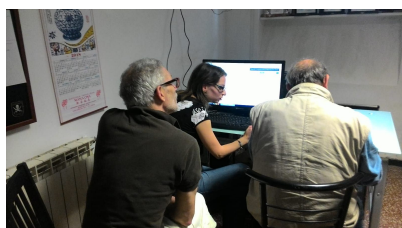
Partendo dalla sua esperienza in città e dalle sperimentazioni già operate con i Punti Genova Digitale in alcuni quartieri cittadini Open Genova si propone di formare nuovi "facilitatori digitali" con l'obiettivo di rendere il progetto scalabile a tutta la città.



Nella foto Open Genova (dicembre 2018) durante un workshop formativo “Come trattare di digitale con gli anziani: l’esperienza del Punto Genova Digitale” ad alcuni ragazzi del progetto *NEET* nella sede di Job Centre a Genova

L’impegno dei facilitatori digitali:

- **conoscenze informatiche:** livello base o superiore
- **disponibilità:** 4 ore, 1 volta alla settimana (non più di 2 volte al mese)
- **formazione/tutoraggio:** 8 ore di formazione e supporto remoto di Open Genova
- **riconoscimenti:** rilascio Open Badges in standard internazionale



I numeri di Roma Facile

Il progetto è stato menzionato dal Commissario Piacentini, e il Punto Genova Digitale si ispira ad esso.

I Punti Roma Facile (PRoF) :

- **26** punti operativi nel territorio di Roma Capitale *tra novembre 2016 e luglio 2017*
- **17** attivati in istituzionali dei Municipi

- 7 ricevono gli utenti all'interno del Sistema Bibliotecario di Roma
- 2 in locali di associazioni che hanno aderito all'iniziativa
- 12 ore settimanali per PРоF e ha fornito sinora circa **2.500 "facilitazioni"** **In media 2 operatori, c.d. "facilitatori", appositamente formati**

alcuni sono dipendenti dell'Amministrazione, altri volontari, per cui ne risulta che, ad oggi, Roma Capitale non sostiene costi aggiuntivi per la messa in esercizio del progetto. Il servizio su appuntamento dura mezz'ora

Tra le richieste più frequenti:

- supporto per la fruizione dei servizi on line offerti dall'Amministrazione Capitolina
- richieste di iscrizione al portale di Roma Capitale o a SPID
- la creazione di account di posta elettronica



Nel 2019 38 ragazze e i ragazzi sono stati selezionati, insieme ad alcuni volontari delle Biblioteche di Roma, per essere impegnati come facilitatori digitali negli spazi assistiti all'interno dei Municipi, dei centri anziani e delle altre strutture che hanno aperto o apriranno nel corso dell'anno un **Punto Roma Facile**.

In occasione del lancio del primo Punto Genova Digitale: *“È una grande soddisfazione per me aver potuto condividere con la città di Genova la buona pratica dei Punti Roma Facile. Il divario digitale è un punto cruciale da superare per costruire una società più libera, consapevole ed equa. Auspico che la rete dei Punti Roma Facile si estenda su tutto il territorio nazionale, con la collaborazione di tutte le amministrazioni locali, perché nessuno*

resti indietro.” Flavia Marzano, Assessora Roma Semplice

Open Genova somma l’esperienza del Comune di Roma a quella fatta nel 2015 con il progetto pilota “Genova Digitale” la cui documentazione e Report finale sono stati presentati il 2 febbraio 2017 davanti alle commissioni Affari Istituzionali e Generali e Territorio del Comune di Genova.

Vedi link <http://www.comune.genova.it/content/seduta-del-02022017>

I numeri di Genova Digitale

Il progetto è stato presentato nel novembre 2015 a Venaria davanti alla presidenza del Consiglio dei Ministri.

Sessioni divulgative sul territorio:

- 3 assessori coinvolti (sviluppo economico, informatica, rapporti con i Municipi)
- 1 mese di incontri
- 9 Municipi aderenti
- 74 incontri pubblici
- 18 postazioni Linux installate
- 27 associazioni coinvolte
- 23 volontari

Perchè sono utili i Punti Genova Digitale

Secondo i dati del Rapporto Istat Internet@Italia 2018 quasi il 50% degli utenti che accedono a servizi internet smettono di usarli dopo il primo utilizzo perchè li ritengono troppo difficili o non ne percepiscono la reale utilità. Partendo da questi dati nasce il Progetto Punti Genova Digitale il cui motto è: *“Se il cittadino non va al digitale il digitale va al cittadino”*.

Open Genova suggerisce un coordinamento con l’assessorato preposto del Comune di Roma in un’ottica di condivisione dell’esperienza tra pubbliche amministrazioni per aprire anche nella nostra città, con modalità da definire, punti di supporto concreto per tutta la cittadinanza senza nessuna distinzione e si rende disponibile con modalità tipiche dell’associazione, cioè inclusività, trasparenza e condivisione nella progettazione del percorso, nella formazione dei

facilitatori e nella fase di startup dei punti sul territorio cittadino.

Restiamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento.