

pane e internet

corsi per navigare e vivere con la rete

Progetto pane e internet

Corsi per navigare e vivere con la rete

Introduzione all'e-inclusion

“Società dell'informazione” è un termine che connota la società odierna, caratterizzata da un'economia basata largamente sulla produzione di servizi, specialmente quelli in cui si manipolano informazioni, e sul valore economico della conoscenza come risorsa strategica.

Lo sviluppo di una società dell'informazione pone i decisori politici nella necessità di individuare delle azioni concrete per consentire uno sviluppo equo della società ed evitare il formarsi di nuove disparità sociali.

Il tema dell'“e-inclusion” o “inclusione digitale” si inserisce pienamente in quell'insieme di “azioni necessarie per realizzare una società dell'informazione ‘inclusiva’, ossia una società dell'informazione per tutti. L'obiettivo è consentire, a tutti coloro che lo desiderano, di partecipare a pieno titolo alla società dell'informazione, anche se si trovano in situazioni di svantaggio sociale o personale.”¹

Molti progetti di e-inclusion già intrapresi in diversi paesi europei sono collegati al tema dell'alfabetizzazione digitale (digital literacy) dei cittadini in quanto l'incapacità di accedere alle tecnologie è diventata effettivamente una barriera all'integrazione sociale e allo sviluppo personale.

La competenza digitale di base è una delle otto competenze “chiave” che ciascun cittadino europeo dovrebbe possedere per prosperare in una società basata sull'informazione e sulla conoscenza, come definito nella raccomandazione del Parlamento europeo e del consiglio del 2005.

Definition: Digital competence involves the confident and critical use of Information Society Technology (IST) for work, leisure and communication. It is underpinned by basic skills in ICT: the use of computers to retrieve, assess, store, produce, present and exchange information, and to communicate and participate in collaborative networks via the Internet. on key competences for lifelong learning.

RECOMMENDATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on key competences for lifelong learning COM(2005)548

Una recente indagine dell'Oxford Internet Institute ha evidenziato due importanti dimensioni dell'“esclusione sociale”: l'isolamento sociale e lo svantaggio economico, entrambe queste dimensioni tendono ad essere associate al mancato uso di internet da parte dei cittadini, anche semplicemente ad un livello basilare:²

- le persone socialmente isolate tendono ad essere escluse dall'uso di servizi “avanzati” di internet quali le risorse di social networking che potrebbero invece essere utili per sentirsi ed essere meno isolate;
- le persone economicamente svantaggiate non utilizzano i servizi di “difficoltà intermedia” quali quelli di e-government, che comunque potrebbero facilitare la fruizione dei servizi di cui hanno bisogno.

Dall'analisi dello scenario sulla “e-inclusion” emerge che uso delle tecnologie e dei servizi che esse offrono da parte di alcune fasce di popolazione, presenta due aspetti strettamente collegati:

da un lato è la popolazione che presenta già delle forme di svantaggio sociale a non impiegare le possibilità offerte dalla tecnologie, dall'altro coloro che non accedono a tali tecnologie non acquisiscono quelle conoscenze e strumenti che possono migliorare la situazione di svantaggio in cui si trovano.

I progetti di e-inclusion devono quindi attuare una strategia che consenta in primo luogo di raggiungere quelle fasce di popolazione escluse dall'uso delle tecnologie ed in secondo luogo di motivarle ad impiegare le tecnologie in modo sempre più sofisticato.

¹ COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE COM(2007) 694 Iniziativa europea i2010 sull'e-inclusione “Partecipare alla società dell'informazione”

² “Digital inclusion: an analysis of social disadvantage and the information Society”, Ellen J. Helsper – Communities and Local Government” – October 2008, Oxford Internet Institute.

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", 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 telematico della Regione Emilia-Romagna, Piano Operativo 20083 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 biennale e prevede la realizzazione di 180 corsi di alfabetizzazione informatica della durata di 16+ 4 ore nel periodo 2009 -2010 rivolto ai cittadini in situazione di "knowledge divide. Per la realizzazione e gestione del progetto si è costituito un Gruppo di Progetto interistituzionale "RER citizen" coordinato dalla Regione nell'ambito del coordinamento del Piano telematico regionale e partecipato dalla Direzione Generale regionale Formazione Professionale e Lavoro, dalle Province di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena e Rimini e dall' Associazione Italiana per l'informatica ed il calcolo automatico (AICA) e dalla Direzione Scolastica Regionale dell'Emilia-Romagna

Per l'anno 2010 il Gruppo si è esteso alle Province di Modena, Reggio-Emilia, Parma, Ravenna e Piacenza. 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., per un totale di € 480.000.

I Destinatari

Sulla base delle indicazioni fornite dai rapporti di benchmarking⁴ della Regione Emilia-Romagna, sono state individuate delle fasce di popolazione a rischio di esclusione dall'uso delle tecnologie qui di seguito evidenziate:

1. Donne: vi sono differenze di genere rispetto all'uso della rete internet. A livello regionale la percentuale di uomini che utilizzano internet è pari al 46% mentre quella relativa alle donne è pari al 37%. 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 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 63%; tale percentuale scende al 35% per i cittadini dai 45 ai 64 anni, per raggiungere il picco del 3% 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.

³Programma Operativo Piter 2008, scheda "E-citizen", Pagina n. 288

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

I risultati

Nel corso del 2009 il sono stati promossi e realizzati **90 corsi** di formazione rivolti alla cittadinanza nei territori delle **Province di Rimini, Forlì-Cesena, Ferrara e Bologna**.

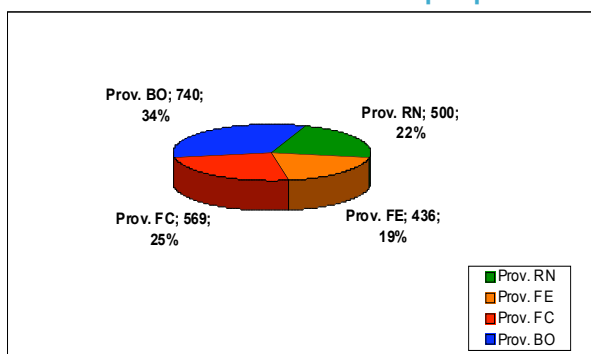
Obiettivo dei corsi è quello di far avvicinare i cittadini all'uso delle tecnologie, in particolare di internet per soddisfare dei bisogni della vita: informarsi, conoscere il proprio territorio, fruire dei servizi della Pubblica amministrazione, socializzare.

In ciascuna provincia è stata realizzata una campagna comunicativa capillare (a livello di singolo comune) finalizzata ad informare e motivare i cittadini a partecipare ai corsi. Il numero complessivo di adesioni raccolte nel corso della promozione del progetto è pari a **2.245 cittadini**, il numero di partecipanti che è stato possibile inserire nei corsi (cittadini iscritti) è pari a **1.232**.

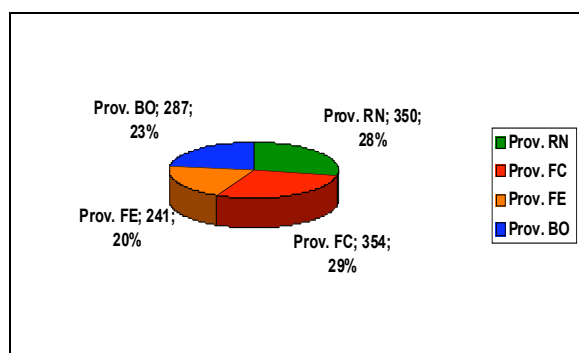
Si riportano i dati relativi alla domanda pervenuta da parte dei cittadini e la risposta data in base alla dimensione del budget a disposizione.

Totale richieste di iscrizione n° 2245 -- Totale iscritti n° 1232

Richieste iscrizione ai corsi 2009 per provincia

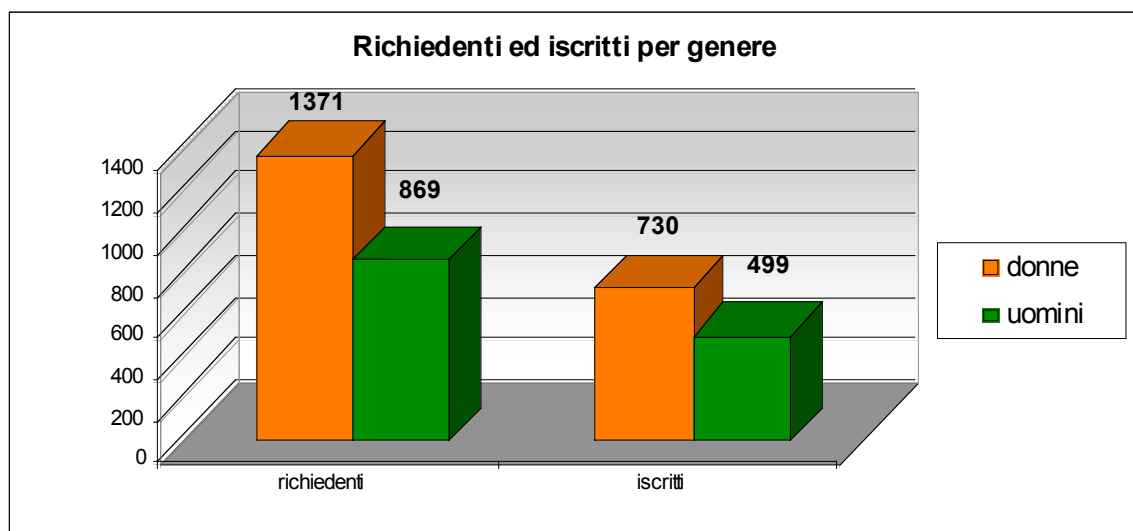


Isritti ai corsi 2009 per provincia

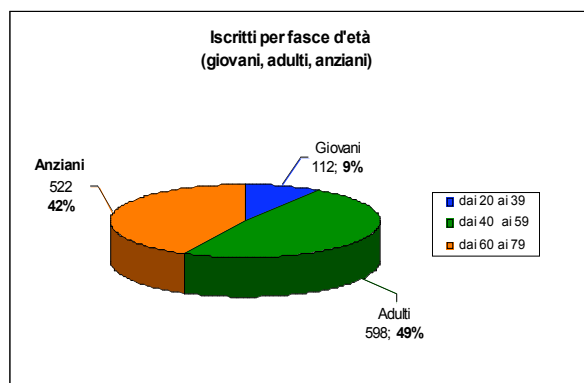
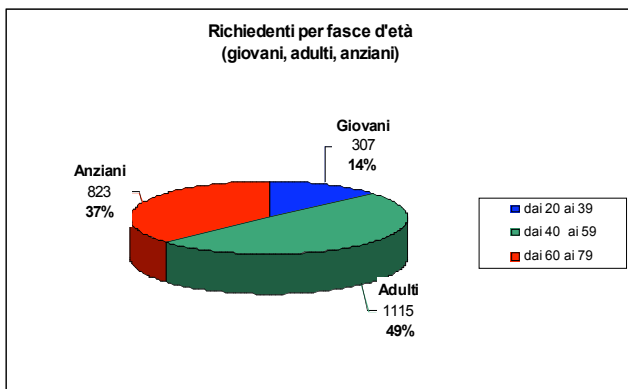


I dati relativi ai cittadini iscritti ai corsi offrono un feedback positivo sul raggiungimento dei gruppi sociali a rischio di esclusione, in modo particolare è possibile evidenziare che:

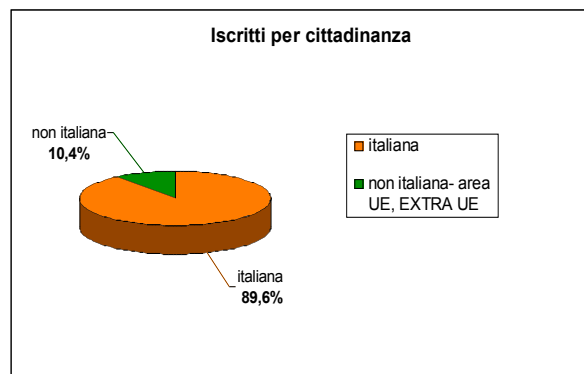
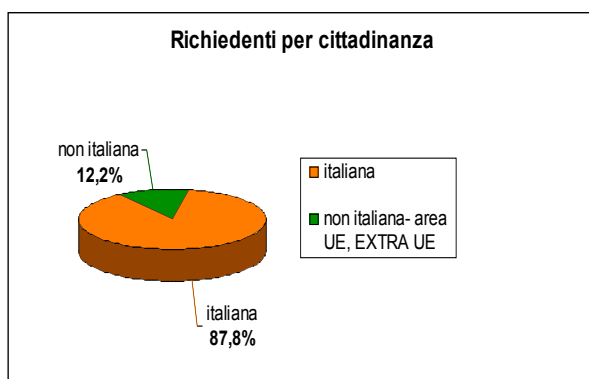
- le attività formative realizzate hanno visto una grande partecipazione delle donne (il 61% donne e il 39% di uomini)



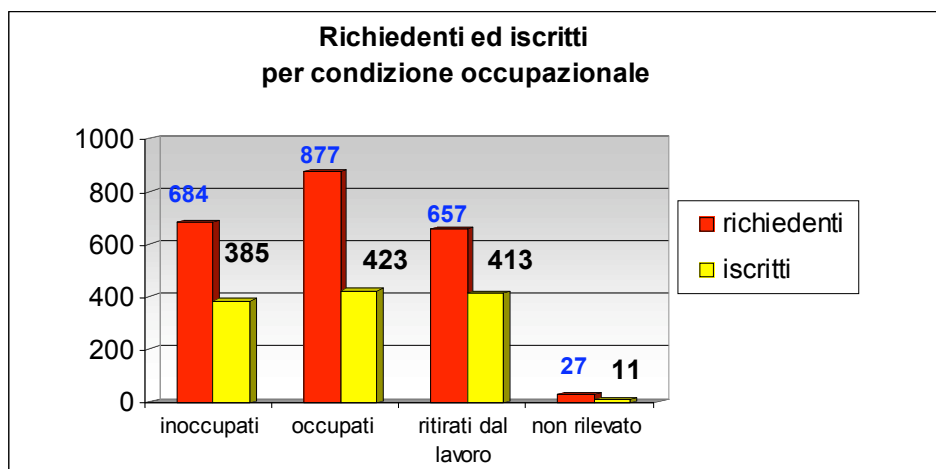
- c'è stata un'ottima partecipazione dei cittadini della terza età: il 70% dei partecipanti ai corsi nelle 4 Province ha un'età compresa tra i 50 e gli 80



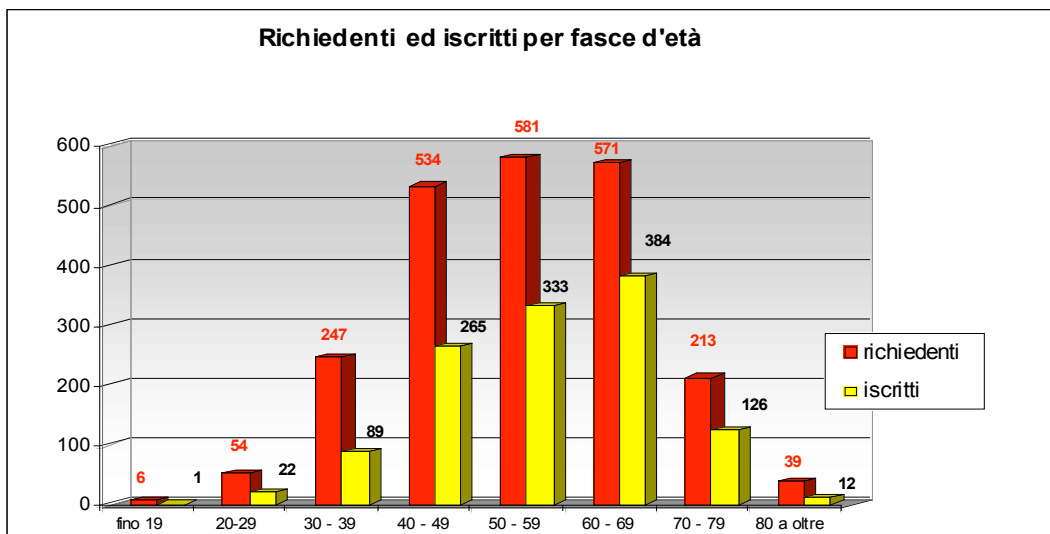
- c'è stata una buona partecipazione dei cittadini stranieri: 10,4% dei partecipanti ha la cittadinanza non italiana in linea con il dato sulla loro presenza nel territorio emiliano-romagnolo



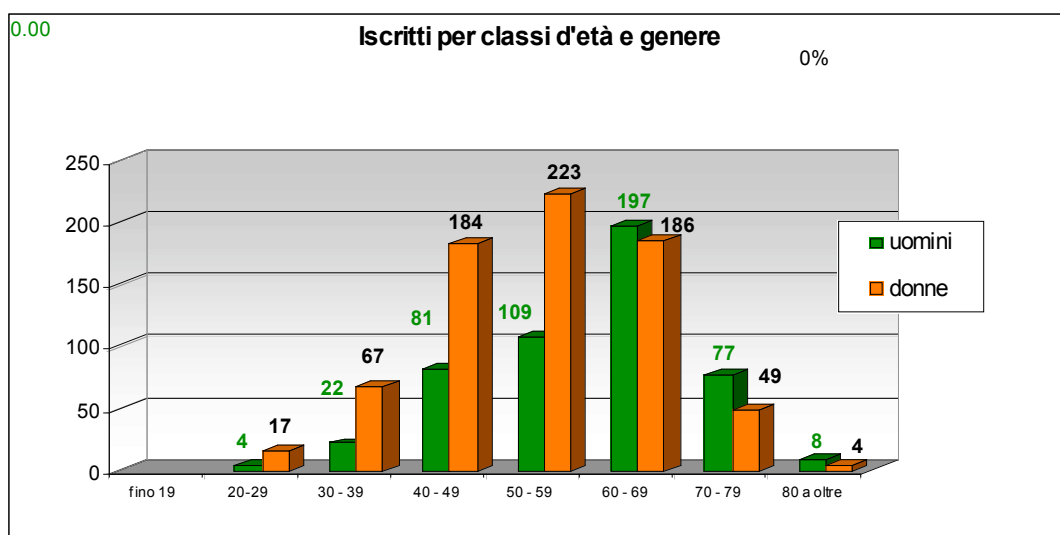
- hanno partecipato al progetto prevalentemente che non inserite nel mercato del lavoro, o si sono ritirate dal lavoro: in totale il 60% dei corsisti risulta infatti non occupato.



Il progetto nel 2009 ha effettivamente interessato le persone a rischio di esclusione nel territorio regionale. Nel dettaglio un'analisi per classe d'età e sesso.



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



Le donne superano di gran lunga la domanda di iscrizione da parte degli uomini in particolare nella fascia 50 – 59, fascia in cui gli uomini sono ancora occupati mentre le donne sono spesso casalinghe o lavoratrici saltuarie o stagionali.

Le attività da svolgere

Il progetto Pane e internet per il **2010** prevede la realizzazione delle attività didattiche nelle provincie di Modena, Parma, Reggio-Emilia, Piacenza e Ravenna per un totale di **90 edizioni** e di circa **1400 partecipanti** ai corsi.

La pianificazione per il 2010 prevede un percorso formativo di 20 ore ed un maggior coinvolgimento dei facilitatori locali. E' stata inoltre prevista la realizzazione di alcune edizioni con la stretta collaborazione delle biblioteche comunali, che potranno essere adibite a sede dei corsi.

Sviluppo progetto

Il progetto Pane e internet prevede il completamento dei corsi sino a coprire il territorio regionale entro la fine del 2010. Dall'analisi dei dati oggi disponibili e dalle osservazioni dirette da parte dei diversi portatori di interesse (provincie, comuni, cittadini, scuole) sono emerse alcune linee di sviluppo del progetto nel territorio.

Le indicazioni più significative che emergono e che possono orientare le attività future sono così sintetizzabili:

1. **coinvolgimento diretto dei singoli territori comunali:** abbiamo riscontrato la disponibilità di alcuni comuni a proseguire con la realizzazione delle attività didattiche mettendo a frutto il know-how maturato nel corso della fase di sperimentazione del progetto. I cittadini inoltre hanno espresso in più occasioni la necessità di frequentare i corsi presso una sede il più possibile prossima alla propria abitazione, riteniamo quindi la dimensione organizzativa ottimale dei corsi sia l'ambito territoriale comunale o una piccola aggregazione di essi. L'ipotesi operativa è quella di prevedere che i Comuni, assieme alle risorse sul territorio entrino nel vivo dell'organizzazione del progetto nel territorio, con il supporto della Regione Emilia-Romagna, che manterrebbe un ruolo di facilitazione, supporto tecnico e coordinamento/ pianificazione delle attività. E' possibile, infatti, riusare tutte le risorse didattiche, promozionali e organizzative già testate a livello regionale e realizzare delle economie di scala sia rispetto ai costi organizzativi e gestionali del progetto.
2. **possibilità di usare il pc in luoghi protetti e supporto:** si può aiutare i cittadini che hanno necessità di essere autonomi nell'uso delle tecnologie, se parallelamente ai corsi si offrono i alcuni servizi, quali l'uso di internet in orari differenti dal corso e la possibilità di ricevere un supporto nell'uso delle tecnologie a conclusione delle attività didattiche. Questi servizi potrebbero essere avviati tramite la "rete" di servizi già presenti a livello comunali (uso Pc negli Urp dei Comuni, e nelle Biblioteche) ed attivando forme di collaborazione con il mondo dell'associazionismo che si rivolge ai gruppi target del progetto.
3. **incremento della comunicazione tra corsisti:** Pane e internet ha offerto uno spazio per la formazione, potrebbe essere importante per i gruppi target del progetto avere anche 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.
4. **coinvolgimento dei giovani:** 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 rapporto stretto tra ragazzi e persone soprattutto anziane si è rivelato essere particolarmente utile per favorire l'individualizzazione dell'apprendimento.
5. **rafforzamento attività peer-to-peer:** alcune categorie di persone apprendono meglio in coppia, o in gruppo, in quanto si sentono supportate e condividono ansie e timori. Potrebbe essere interessante studiare delle forme di partecipazione a "coppie"(marito e moglie, fratelli, amiche).

Sulla base di queste considerazioni si ipotizza il proseguo del progetto con il coinvolgimento diretto dei territori comunali nella realizzazione delle attività formative e l'individuazione di spazi disponibili nel territorio quali scuole, centri sociali o sedi di associazioni, biblioteche o altri locali messi a disposizione dai Comuni.

Sarà opportuno estendere gli obiettivi 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 secondo obiettivo potrebbe essere 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).

