

# Un mondo d:igital per tutt:

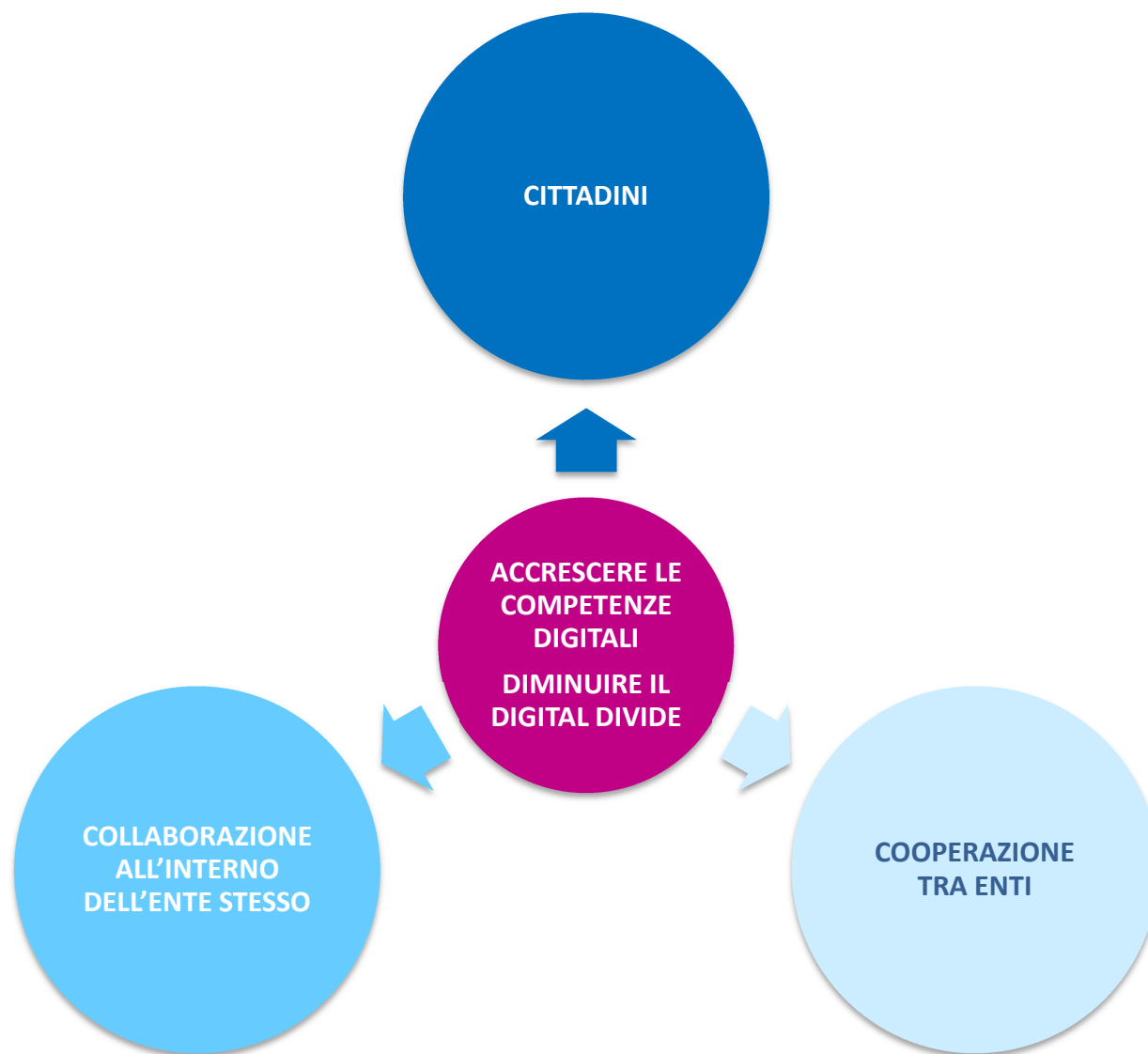


Per nativi digitali e non. Per accrescere sul territorio le competenze digitali dei cittadini.

**Sintesi di progetto per la comunicazione**

*Redazione a cura di:  
Servizio Transizione Digitale - UTD Provincia di Biella  
Ufficio Comunicazione Provincia di Biella*

## PROGETTO “UN MONDO DIGITALE PER TUTTI”: MISSION



Il Progetto di Servizio Civile Digitale "**UN MONDO DIGITALE PER TUTTI**" è stato ideato per promuovere la transizione digitale dei cittadini. Il progetto prevede quindi la realizzazione di servizi previsti dal Programma quadro di Servizio Civile Digitale:

- servizio di “**facilitazione digitale**”
- attività di “**educazione digitale**”.

L'obiettivo principale del progetto è quello di **implementare servizi e attività di innovazione condivisi**, creare spazi informatici pratici e **diffondere la cultura digitale** negli enti locali coinvolti. Il progetto mira a creare un ambiente di collaborazione e condivisione, in cui i partecipanti possono scambiarsi idee, conoscenze e competenze per favorire l'accesso alle tecnologie digitali da parte dei cittadini e delle organizzazioni coinvolte. Inoltre, il progetto prevede la creazione di spazi informatici condivisi e la promozione dell'accessibilità dei servizi offerti, per **garantire che tutti i cittadini, anche quelli con minori competenze digitali, possano accedere ai servizi digitali**

## TARGET PRIORITARI DI INTERVENTO

Cittadini con scarsa  
alfabetizzazione  
digitale

Cittadini con  
disabilità

Immigrati

Cittadini in  
difficoltà, disagio  
socio/economico

Persone con basso  
livello di istruzione

Giovani e studenti

Cittadini in genere

Personale dell'Ente

Comuni del  
territorio

## STAKEHOLDER

Comuni del  
territorio

Città  
metropolitana  
TO

CCIAA Monte  
Rosa Laghi -  
Infocamere

Consorzi Socio  
Assistenziali

U.P.I.  
piattaforma  
Pi.Co.

Agenda  
Digitale Biella

Associazioni ed  
Enti del  
territorio

Scuole  
Secondarie di  
secondo grado

## ELEMENTI DA INNOVARE

**DISUGUAGLIANZA DIGITALE:** garantire l'accesso alle opportunità digitali anche per le fasce di popolazione meno abbienti o meno tecnologicamente avanzate

- Accesso ai servizi in modo semplice
- Parità di trattamento nell'accesso ai servizi
- Facilitazione nell'accesso ai servizi
- Affiancamento nell'accesso ai servizi

**SICUREZZA E PRIVACY:** prevedere formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza informatica e sulla protezione dei dati personali.

**FORMAZIONE:** orientare verso programmi di formazione per i vari target di riferimento, in modo da garantire che tutti abbiano le competenze necessarie per affrontare la digitalizzazione

- Elementi informativi
- Decalogo per i servizi digitali della PA
- Competenze digitali di base
- Competenze digitali per gli operatori della PA

**CAMBIAMENTO CULTURALE:** promuovere l'accettazione e l'adozione delle tecnologie digitali attraverso attività di sensibilizzazione e coinvolgimento della comunità

## OBIETTIVI DI INTERVENTO PER IL CITTADINO

- **RISOLVERE I PROBLEMI:** individuare il problema base del cittadino, analizzare le sue competenze in merito e aiutarlo a intraprendere azioni per risolverlo;
- **COMUNICARE E COLLABORARE:** aiutare il cittadino a interagire e condividere informazioni e dati (compresa la PA in generale e l'Ente nello specifico);
- **ACQUISIRE E GESTIRE l'identità digitale:** rilascio SPID ai cittadini e informazioni di base per il suo utilizzo;
- **ALFABETIZZAZIONE DIGITALE:** aiutare i cittadini a navigare, ricercare informazioni, dati e contenuti digitali; valutare e gestire dati e informazioni ricercate; conoscere e intraprendere percorsi di formazione in ambito digitale; utilizzare l'identità digitale per accedere ai maggiori servizi offerti dalla PA; conoscere i principali strumenti digitali di utilizzo quotidiano;
- **SICUREZZA E PRIVACY:** aiutare il cittadino a proteggere i propri dispositivi, i dati personali e la privacy.

In concreto possiamo trasformare questi obiettivi in

## AZIONI PER IL CITTADINO

- **PUNTO DI ASCOLTO E INFORMAZIONI DIGITALI** su appuntamento:
  - ✓ ascolto delle esigenze digitali del cittadino, affiancamento e informazione di base tesi alla facilitazione digitale,
  - ✓ Conversazioni digitali tematiche 1 a 1 (utilizzo di SPID e CIE per l'accesso ai principali servizi di INPS, ASL, Agenzia Entrate, Comune di residenza, Provincia) in particolare:
    - accedere al FSE (fascicolo sanitario elettronico) per visionare documenti, prenotare visite ed ecc. snellendo così il processo;
    - accedere ai principali servizi dei portali INPS, Agenzia entrate, Comune di residenza, Provincia;
    - compilare istanze online;
    - pagare online (Pago PA);
- **Punto SPID:** punto di rilascio gratuito del certificato di identità digitale
- **Box digitali informativi,** pubblicati su portale e messi in evidenza tramite comunicazione esterna.

## OBIETTIVI DI INTERVENTO PER LA COOPERAZIONE TRA ENTI

- **AIUTARE** i comuni del territorio (fisicamente o via telematica) per favorire l'approccio del cittadino ai servizi erogati

In concreto possiamo trasformare questi obiettivi in

## AZIONI PER LA COOPERAZIONE TRA ENTI

- **Box digitali informativi** (diffusione dello strumento presso i Comuni che possono a loro volta renderlo attivo sui portali istituzionali)
- **Punto SPID** (invio della cittadinanza presso il Punto SPID di Provincia, per quei Comuni che non hanno attivo un punto SPID e non intendono attivarlo, diversamente sensibilizzazione sull'iniziativa SPIDinComune)
- **Affiancamento ai Comuni con informazione/formazione** sulle competenze digitali per agevolare l'utilizzo di Servizi digitali da parte della cittadinanza di riferimento (intervento in remoto/in loco della volontaria SCUD)
- **Affiancamento ai Comuni con diffusione** delle eventuali iniziative sul territorio per la digitalizzazione



## OBIETTIVI DI INTERVENTO PER LA COLLABORAZIONE ALL'INTERNO DELL'ENTE STESSO

- **AIUTARE** i colleghi nella fruizione di corsi (es. Corsi su Syllabus);
- **AFFIANCARE** gli uffici all'interno dell'ente (soprattutto a chi si interfaccia con il pubblico);

In concreto possiamo trasformare questi obiettivi in

## AZIONI PER LA COLLABORAZIONE ALL'INTERNO DELL'ENTE STESSO

- **Ascolto delle esigenze digitali** – incontro diretto con i colleghi
- **Box digitali informativi** (diffusione dello strumento – co-progettazione dei contenuti ove ritenuto opportuno)
- **Punto SPID** anche per i colleghi
- **Affiancamento ai servizi** con informazione/formazione sulle competenze digitali per agevolare l'utilizzo di Servizi digitali da parte della cittadinanza di riferimento (sensibilizzazione sulla tematica, co-progettazione di azioni di comunicazione diffusione verso la cittadinanza di riferimento, trasferimento di buone pratiche replicabili per i servizi nel front-office con la cittadinanza – es. obiettivi di riduzione dell'istanza cartacea verso assistenza all'istanza on-line).

# UN MONDO DIGITALE PER TUTTI

CONVERSAZIONI  
DIGITALI

AFFIANCAMENTO  
COMUNI TERRITORIO

AFFIANCAMENTO  
SERVIZI DELL'ENTE

Punto di ascolto e informazioni digitali

Punto spid

Box informativi

Rilevazione esigenze

Supporto su iniziative replicabili a livello comunale

Diffusione box informativi

Rete su punto SPID

Rilevazione esigenze

Co-progettaz. contenuti box informativi

Supporto

Punto spid per colleghi