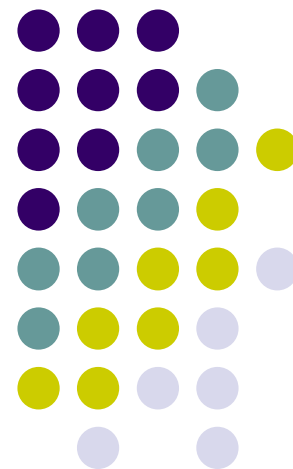


La rete delle associazioni del territorio per diffondere la cultura digitale

L'esperienza del Comune di Anzola
dell'Emilia

Patrizia Saggini

12 giugno 2014



Agenda:



- Cos'è la svolta digitale: alcuni dati di contesto
- I portali dei servizi comunali e le modalità telematiche di accesso ai servizi del Comune
- Cosa cambia per gli utenti
- Le iniziative del Comune per supportare la digitalizzazione
- Il ruolo del volontariato nella digitalizzazione

Alcuni dati di contesto - 1

Quanti sono connessi a Internet in Italia?



Gli individui italiani tra gli 11 ed i 74 anni che possono accedere a internet da location fisse (da casa, ufficio o da un luogo di studio) o da mobile sono 38,4 milioni, pari all'81,4% della popolazione nella fascia d'età considerata.

Analizzando nel dettaglio la disponibilità di accesso a internet dai vari device e dalle singole location esaminati risulta:

- **elevata disponibilità da casa attraverso computer** (35,3 milioni di individui tra gli 11 e i 74 anni, pari al 74,9% dei casi)
- **accesso dal luogo di lavoro** per il 47% degli occupati (10,4 milioni di individui)
- **accesso da telefono cellulare/smartphone** confermato dal 44,6% degli individui (21 milioni di individui)
- **accesso da tablet** confermato dal 12,7% degli individui (6 milioni di individui).

Dati audiweb – settembre 2013

Alcuni dati di contesto - 2

Un esempio di digitalizzazione nella p.a.



Nel 2013, per la prima volta in Italia, il Ministero dell'Istruzione ha reso obbligatoria la procedura telematica per l'iscrizione degli alunni alle prime classi della scuola primaria e secondaria di I e II grado.

Com'è andata?

Le domande di iscrizione registrate sono state 1.557.601, pari al **99,3%** delle attese.

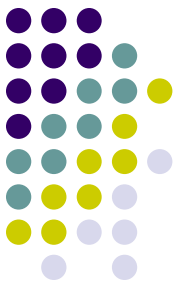
Il **68%** delle famiglie ha inviato la domanda di iscrizione alle scuole in modo autonomo, da casa, attraverso un proprio computer.

Il **32%** invece ha effettuato l'iscrizione recandosi presso le segreterie scolastiche, quindi con l'intermediazione degli istituti.

Fonte MIUR, Comunicato stampa del 1 febbraio 2013

Alcuni dati di contesto - 3

Come cambiano gli acquisti col digitale



Numeri record per lo shopping natalizio 2013 su Amazon: **oltre 36,8 milioni di prodotti in tutto il mondo nel giorno di picco**, vale a dire con un ritmo da record di 426 prodotti ordinati al secondo.

Per quanto riguarda l'Italia, su **Amazon.it** il giorno di picco di quest'anno è stato il 16 dicembre, quando i clienti hanno ordinato **oltre 158.000 prodotti** tra tutte le categorie disponibili sul sito per un equivalente di 109 ordini al minuto.

Svolta digitale: addio carta, nella PA tutto passa dal web



Normativa di riferimento: Articolo 63 del Decreto Legislativo 07/03/2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale"

- *3-bis. A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di **intermediari abilitati**, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.*
- *3-ter. A partire dal 1° gennaio 2014 i soggetti indicati al comma 3-bis utilizzano esclusivamente servizi telematici o la posta elettronica certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.*

Un percorso che abbiamo incominciato da tempo



Servizi digitali attivi nel Comune



Il Comune di Anzola dell'Emilia ha attivato da tempo alcuni servizi online, a cui si accede dall'omonima pagina del [sito web](#):

- ALBO PRETORIO (Accesso libero)
- **ANAGRAFE E CERTIFICATI** (Accesso con **registrazione a Federa**)
- CALCOLO IMU (Accesso libero)
- CARTA GIOVANI (Accesso libero)
- CATALOGO BIBLIOTECA (Accesso libero)
- FORUMGIOVANI (Accesso libero)
- INVIO SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI (Accesso libero)
- MEDIA LIBRARY ON-LINE (Accesso con registrazione)
- RICHIESTA INFORMAZIONI (Accesso libero)
- **SERVIZI PER LE IMPRESE** (Accesso con **registrazione a Federa**)
- **SERVIZI SCOLASTICI** (Accesso con **registrazione a Federa**)
- **WEBSIT PORTALE CARTOGRAFICO** (Accesso con **registrazione a Federa**)

Di cosa hanno bisogno i cittadini:

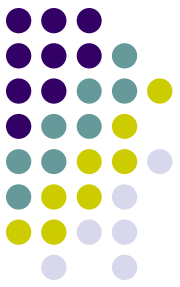


- 1) Dotazione tecnologica: computer, accesso Internet, scanner;
- 2) Account di posta elettronica (PEC-Email)
- 3) Identità digitale (credenziali Federa)
- 4) Firma digitale (facoltativa se non professionisti e/o imprese)

oppure

Il supporto di **Intermediari** (Associazioni di categoria, CAF, professionisti...)

Un lavoro di rete: il ruolo degli intermediari



Il Comune, sia in modo autonomo che attraverso la Provincia di Bologna, ha stipulato convenzioni con “soggetti qualificati” per il rilascio di certificati:

- Avvocati
- Notai
- Polisportiva Anzolese (per le iscrizioni ai corsi di calcio)
- AVSG di S. Giacomo del Martignone, Centro Famiglie.



Quali vantaggi?

Qualche numero per il **rilascio online di certificati con timbro digitale**:

- Professionisti della Provincia di Bologna collegati:
 - 4.500 Avvocati
 - 110 Notai
 - 3 associazioni
- N° medio di richieste giornaliere di certificati:
 - 3
- Tempo risparmiato (stima):
 - per professionista: 30 min. + attesa risposta dal Comune
 - per operatori PA: 1 H (anagrafe e protocollo)
 - per cittadino: 1 H (compreso tempo per andare in Comune)

Il servizio è disponibile 24h/24, 7gg/7

Cosa fa il Comune per supportare la digitalizzazione?



- Postazioni pubbliche con accesso gratuito a Internet presso l'URP e la Biblioteca (9 PC a disposizione);
- Corsi di alfabetizzazione “[Pane e Internet](#)” e “Nonni e Nipoti” (60 persone formate nel 2012 con finanziamenti della Regione ER);
- Supporto in Biblioteca una volta a settimana a cura di un operatore comunale ed un volontario (62 utenti nel 2013);
- Presenza di operatori comunali in appuntamenti pubblici (incontri con genitori delle scuole) per promuovere i servizi online;
- Informazione attraverso gli strumenti di comunicazione istituzionale (Anzolanotizie, sito web).
- Formazione continua dei volontari, a cura degli operatori del Servizio URP

Cosa può fare il volontariato?



- Postazioni a disposizione presso le proprie sedi
- Corsi di alfabetizzazione con associati
- Disponibilità a potenziare le attività di supporto in Biblioteca (Pane e Internet)
- Affiancamento e supporto alla navigazione presso le proprie sedi
- Presenza Sportello in Comune
- Sottoscrizione di Convenzioni per l'apertura di propri sportelli di assistenza agli utenti

Cosa prevedono le convenzioni con le associazioni?



Le attività di formazione e assistenza agli utenti riguardano questi ambiti:

- Rilascio certificati con timbro digitale;
- Assistenza nella presentazione di richieste attraverso il portale dei servizi scolastici online;
- Stampa modulistica a disposizione sul sito web ed eventuale invio alla PEC del Comune;
- Info e stampa di schede dei servizi erogati dal Comune a disposizione sul sito web istituzionale;
- Inserimento dei dati dell'utente per l'autenticazione a FEDERA (sistema delle identità digitali della Regione Emilia-Romagna);
- Raccolta di segnalazioni, reclami o richieste di informazioni tramite il modulo web pubblicato sul sito istituzionale;

Un po' di numeri:



- N. [associazioni](#) attive sul territorio: 47
- N. certificati online rilasciati ad intermediari (2013): 71, *su un totale di 179 certificati digitali*
- N. di persone seguite dal progetto Pane e Internet:
2012: 20 utenti, di cui 12 donne 8 uomini, età tra i 60 e 80 anni, tutti di nazionalità italiana, senza una base di conoscenza del computer.
2013: 64 utenti, di cui 21 uomini, 43 donne, età media tra i 32 e gli 85 anni; delle 43 donne, 11 sono straniere, con età dai 32 ai 42 anni.
2014: 14 utenti, età 60/80.
- N. di persone autenticate a Federa: 1192, di cui 556 con livello alto
- N. delle persone a cui è stata fornita assistenza sui servizi online: 10



Grazie per l'attenzione!