



The banner features a row of six icons: a globe, a book, a handshake, a money bag with a Euro symbol, a scale of justice, and a bicycle. Below the icons, the text reads: **AIUCD 2021**, **DH per la società: e-guaglianza, partecipazione, diritti e valori nell'era digitale**, and **10° congresso annuale PISA 19-22 gennaio**. On the right side, a list of topics is displayed in colored text: **DIGITAL PUBLIC HUMANITIES** (red), **OPEN CULTURE** (orange), **RETI SOCIALI** (yellow), **TECH ECONOMY** (green), **E-PARTICIPATION** (blue), and **TECNOLOGIE ASSISTIVE** (purple). The background includes binary code and a classical building facade.

Versione PROVVISORIA del contributo presentato al Convegno Annuale

DISCLAIMER

Questa versione dell'abstract non è da considerarsi definitiva e viene pubblicata esclusivamente per facilitare la partecipazione del pubblico al convegno AIUCD 2021

Il Book of Abstract contenente le versioni definitive e dotato di ISBN sarà disponibile liberamente a partire dal 19 gennaio sul sito del convegno sotto licenza creative commons.

Digital divide? Un PRoF per ogni persona!

Flavia Marzano¹

¹Stati Generali dell'Innovazione– flavia.marzano(«»)gmail.com

...

ABSTRACT

Il divario digitale di cui soffre l'Italia è chiaramente evidenziato dai dati di alcuni rapporti europei. Analizziamo in particolare l'Indice di Digitalizzazione dell'Economia e della Società 2020 (DESI). Presentiamo alcune importanti esperienze di Pubbliche Amministrazioni italiane volte a superare tale divario e a garantire la cittadinanza digitale. Sono indicate inoltre gli obiettivi governativi e i relativi interventi previsti sul tema.

PAROLE CHIAVE

Digital divide, cittadinanza digitale, competenze digitali.

1. INTRODUZIONE

Le vicende degli ultimi tempi hanno dimostrato l'importanza e l'urgenza di una reale trasformazione digitale sia per le imprese che per le pubbliche amministrazioni e di conseguenza per tutti i cittadini.

Questo implica un idoneo livello di infrastrutture e di connettività oltre che la creazione di un ampio spettro di servizi online da parte della Pubblica Amministrazione.

Purtroppo anche i dati più recenti dimostrano che gli italiani non sempre hanno adeguate competenze digitali.

Il problema può essere affrontato a vari livelli e soprattutto va garantita l'alfabetizzazione digitale per dotare di migliori capacità di accesso ai servizi online gruppi che per motivi di età, genere, provenienza, condizioni socio-economiche e culturali hanno maggiori difficoltà.

2. I DATI DEL DIGITAL DIVIDE ITALIANO

Parlando di digital divide di solito si intende il divario infrastrutturale e purtroppo, come ben evidenziato dal Grafico 1, l'Italia per quanto riguarda la "fibra a casa" (FTTH) è davvero ancora molto indietro rispetto al resto dei paesi europei anche se per quanto riguarda la connettività in senso più ampio è in linea con la media europea posizionandosi, nell'Indice di Digitalizzazione dell'Economia e della Società 2020 (d'ora in poi DESI), al 17mo posto e nel campo del 5G è al di sopra della media europea del 20% con il 60%.

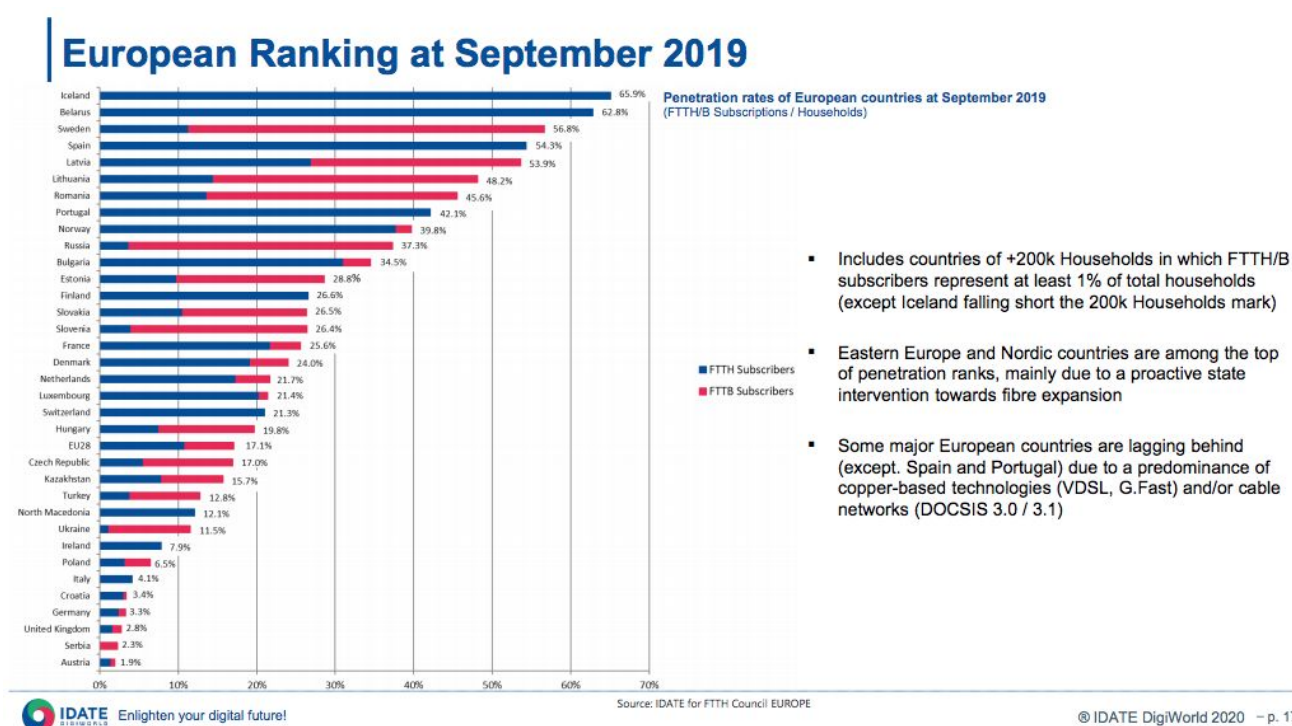


Grafico 1

L'Italia è poi superiore alla media europea per completezza dei servizi online, servizi pubblici digitali per le imprese e open data come evidenziato in Tabella 1.

	Italia		UE	
	DESI 2018 valore	DESI 2019 valore	DESI 2020 valore	DESI 2020 valore
5a1 Utenti e-government % degli utenti di Internet tenuti a presentare moduli	30%	37%	32%	67%
5a2 Moduli precompilati Punteggio (da 0 a 100)	33	48	48	59
5a3 Livello di completezza dei servizi online Punteggio (da 0 a 100)	89	91	92	90
5a4 Servizi pubblici digitali per le imprese Punteggio (da 0 a 100) - iniziative nazionali e transnazionali comprese	81	82	94	88
5a5 Open Data % del punteggio massimo	NA	NA	77%	66%

Tabella 1

Per quanto riguarda invece il divario digitale relativo a servizi (della Pubblica Amministrazione e per le imprese) nel DESI si vede con estrema chiarezza che l'Italia (al quartultimo posto) ha, rispetto alla media europea, livelli di competenze digitali di base e avanzate davvero molto bassi.

Resta infatti scarsissimo l'uso dei servizi pubblici digitali (e-government) che sono molto al di sotto della media europea: la posizione in classifica del paese è al 26° posto su 28 e anche le imprese italiane presentano ritardi nell'utilizzo di tecnologie come il cloud computing e i big data, così come per quanto riguarda l'adozione del commercio elettronico e la percentuale di individui che non hanno mai usato internet in Italia è il 17% contro la media europea del 9% e solo il 74% degli italiani usa abitualmente Internet.

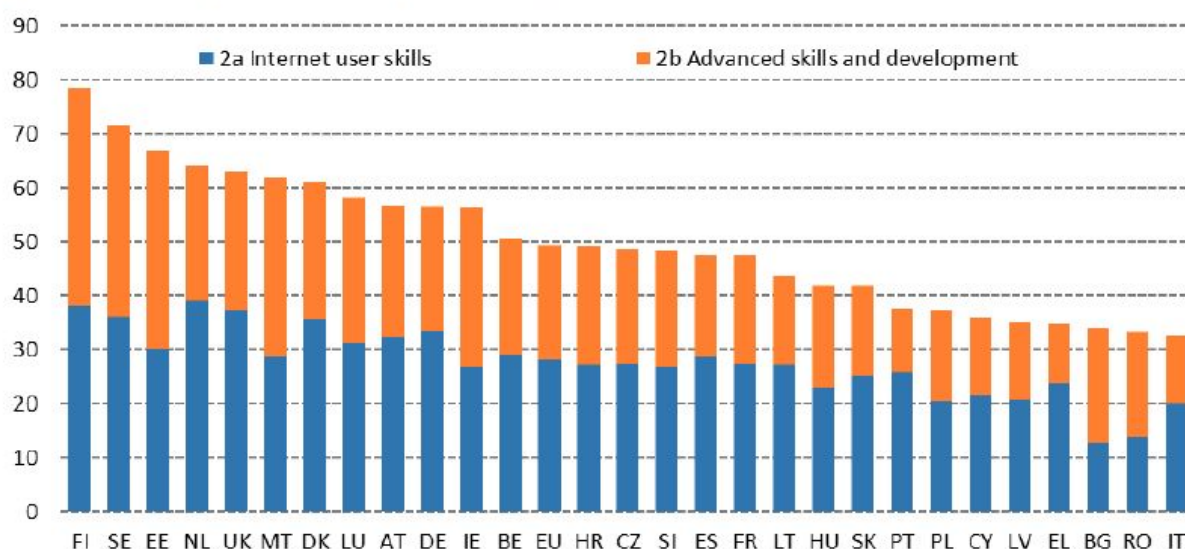
Infine il numero di specialisti nel settore ICT è molto al di sotto della media UE (2,8% vs 3,9% sull'occupazione totale), i laureati ICT in Europa sono il 3,6% e in Italia solo l'1% mentre per le donne la situazione è ancora più grave: donne ICT sul totale delle occupate 1,4% in EU e solo 1,0% In Italia.

La situazione in sintesi è quella rappresentata dai Grafici 2 e 3.



Digital Economy and Society Index 2020
Thematic chapters

Figure 45 Human capital dimension (Score 0-100), 2019



Source: DESI 2020, European Commission.

Grafico 2

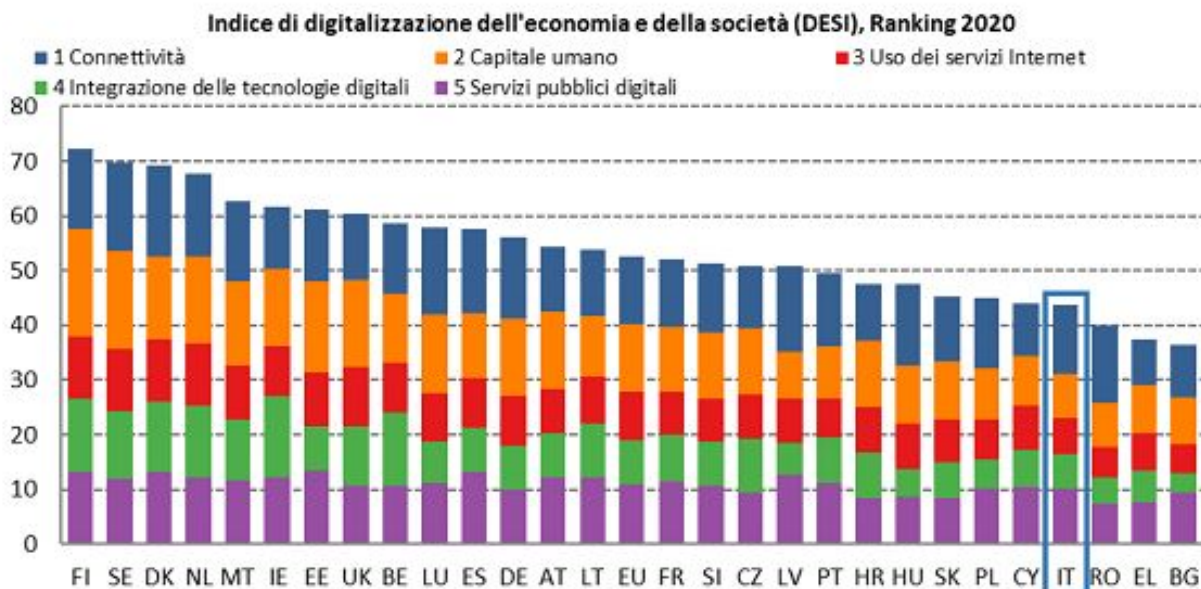


Grafico 3

3. QUALI SOLUZIONI? ALCUNE ESPERIENZE ITALIANE

Per poter fruire di servizi digitali e per l'esercizio dei diritti diventa quindi necessario prevedere momenti formativi e "punti di accesso assistiti" dove i cittadini possano essere supportati non solo per accedere ai servizi digitali ma anche per essere in qualche modo formati per diventare davvero cittadini digitali.

Diverse sono le esperienze in Italia a partire dalle Regioni che hanno declinato in maniera diversa i vari interventi, di seguito ne descriviamo alcune.

La Toscana ha attivato già nel 2004 i PAAS, Punti di Accesso Assistito ai servizi online e a internet, che hanno le seguenti funzioni prioritarie: "qualificare la domanda di accesso alla rete, ampliando le competenze digitali dei cittadini, alfabetizzando coloro che non hanno conoscenze digitali, favorendo l'accesso alle tecnologie e ai contenuti da esse veicolati, garantendo il diritto di accesso alla rete per tutti e soprattutto alla popolazione svantaggiata che rischia l'esclusione dal mondo digitale (ICT); diffondere e promuovere l'offerta dei servizi online per i cittadini che le Pubbliche Amministrazioni stanno realizzando sulla rete, facilitando e sostenendone l'accesso, orientando gli utenti, mediando rispetto ai contenuti e alle interfacce."

La Regione Emilia-Romagna ha predisposto i Punti Pane e Internet come "base per la diffusione della conoscenza sui servizi online per i cittadini, ... per l'esercizio dei diritti di cittadinanza digitale".

In Regione Umbria i DigiPASS sono luoghi fisici attrezzati "per l'accesso assistito alle risorse digitali, alle tecnologie ed alla crescita delle competenze digitali."

A livello comunale Roma Capitale ha progettato nel 2016 i PRoF, Punti Roma Facile, spazi assistiti "dove i "facilitatori digitali", operatori e volontari appositamente formati, sono 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 on line.

Il servizio si rivolge in particolare a chi ha poca familiarità con Internet e con le nuove tecnologie e a chi voglia imparare ad accedere agilmente ai servizi pubblici on line di Roma Capitale e di altre amministrazioni, rendendosi gradualmente autonomo nell'uso delle nuove tecnologie."

I PRoF servono "ad accrescere le competenze digitali, a partecipare più attivamente alla vita sociale della comunità e a semplificare il rapporto con la pubblica amministrazione.

Presso la rete dei Punti Roma Facile è possibile essere supportati nella richiesta di attivazione dell'identità digitale (SPID), avere un primo approccio con i principali strumenti informatici, imparare a utilizzare i servizi digitali di Roma Capitale (prenotazione on line di appuntamenti e servizi, certificati anagrafici e iscrizioni scolastiche, pagamento dei tributi e delle contravvenzioni, ecc.) e quelli di altre amministrazioni pubbliche.

I Punti Roma Facile sono attivi nel territorio di tutti i Municipi. L'assistenza è gratuita e su prenotazione, con appuntamenti di circa 30 minuti. In ogni Punto vengono, inoltre, proposti periodici seminari aperti a tutti per approfondire, con l'aiuto di esperti, argomenti specifici riguardanti la cultura e le competenze digitali."

In questo contesto il Progetto “Giovani per l’innovazione” ha previsto la formazione di alcuni ragazzi del servizio civile per metterli in grado di svolgere l’attività di facilitatori digitali nei PRoF. I volontari supportano “coloro che hanno bisogno di indicazioni, spiegazioni e consigli relativi all’uso delle applicazioni e dei software più comuni, alla navigazione in rete e all’accesso ai principali servizi online. Il progetto ha, da una parte, il fine di promuovere la cultura digitale e l’uso responsabile delle nuove tecnologie, dall’altra, vuole favorire e diffondere l’accesso ai servizi online.”

Quest’ultima esperienza è stata ripresa nel Piano Triennale ICT 2020-2022, Obiettivo OB.8.2 “Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l’inclusione digitale” che prevede, entro Dicembre 2020, l’impostazione del progetto “di Servizio Civile Digitale e identificazione della fase pilota, per promuovere, nell’ambito del Servizio Civile Universale coordinato dal Ministro per le Politiche Giovanili e lo Sport, progetti di facilitazione digitale e di supporto alla trasformazione digitale della PA e all’uso di servizi pubblici digitali”.

A livello europeo, il Digital Competence Framework, noto anche come DigComp, offre uno strumento per migliorare la competenza digitale dei cittadini. Oggi, essere competenti digitalmente significa che le persone devono avere competenze in tutte le aree di DigComp. AgID (l’Agenzia per l’Italia Digitale), ha tradotto il documento DigComp 2.1 “Il quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini” con otto livelli di padronanza ed esempi di utilizzo.

Anche per implementare quanto definito in DigiComp, un contesto non ancora sufficientemente esplorato, ma che sarebbe invece importante sviluppare è quello della formazione accademica dei formatori, ossia di tutti quei soggetti che avrebbero l’importante compito di educare quella componente della popolazione che per età o per storia personale non ha competenze digitali ad acquisirle in maniera adeguata. Questo tipo di formazione ha un carattere palesemente interdisciplinare in quanto, se da un lato per questo compito occorrono le competenze tipiche che si acquisiscono in ambito umanistico (scienza della formazione, pedagogia, sociologia), dall’altro è essenziale che il formatore abbia competenze digitali sufficientemente ampie e articolate non solo come utente ma in quanto formatore. Questo tipo di competenze si collocano in maniera del tutto naturale nell’alveo delle cosiddette digital humanities.

BIBLIOGRAFIA

- [1] The Digital Economy and Society Index (DESI) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>
- [2] FTTH Council Europe – Panorama Markets at September 2020
<https://www.ftthcouncil.eu/documents/FTTH%20Council%20Europe%20-%20Panorama%20at%20September%202019%20-%20Webinar%20Version%20.pdf>
- [3] PAAS, Punto di Accesso Assistito ai Servizi online
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/339418/PAAS+-+Scheda+informativa/80351069-ff6e-4f8c-8a41-d02c6c1d0b04?version=1.3>
- [4] Pane e Internet Cittadini 100% digitali <https://www.paneeinternet.it/>
- [5] DigiPASS e LivingLAB <https://www.regione.umbria.it/agenda-digitale/digipass>
- [6] Punti Roma Facile <https://www.comune.roma.it/web/it/partecipa-punti-roma-facile.page>
- [7] SPID <https://www.spid.gov.it/>
- [8] Piano Triennale ICT <https://pianotriennale-ict.italia.it/piano/>
- [9] DigComp <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp>
- [10] DigiComp 2.1 Il quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini
https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/digcomp2-1_ita.pdf