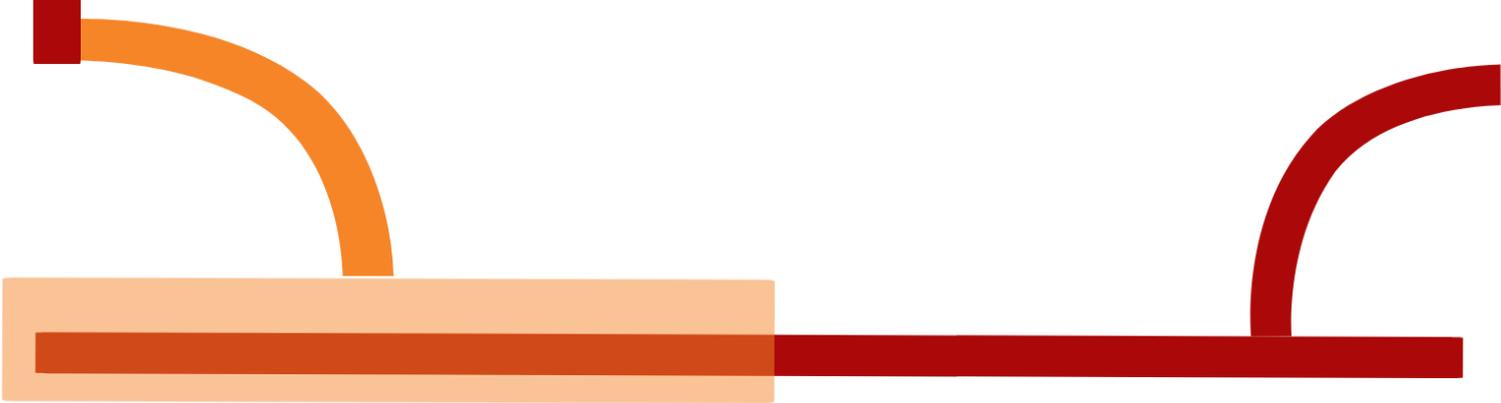


# Digitale Sociale

(Ri)Progettazione dell'attività di  
accompagnamento digitale  
del Comune di Bologna

di Annalisa Bolognesi

Master in governance e innovazioni di welfare locale  
a.a 2020/2021



# Indice

<b>Introduzione. Accompagnamento al digitale: una nuova sfida per il welfare d'accesso</b>	pag. 3
<b>Capitolo primo. I Servizi di filtro, orientamento, accompagnamento al digitale del Servizio sociale del Comune di Bologna</b>	>> 5
1. Il sistema dei servizi di primo accesso ai Servizi sociali del Comune di Bologna	>> 5
2. Le attività di accompagnamento e supporto al digitale presso gli Sportelli sociali del Comune di Bologna	>> 6
<b>Capitolo secondo. I bisogni digitali dei cittadini e la rete dei servizi di supporto: la parola agli operatori</b>	>> 8
1. Metodo di lavoro e strumenti utilizzati	>> 8
2. I bisogni digitali dei cittadini e le difficoltà riscontrate dagli operatori	>> 8
3. L'accesso dei cittadini alle istanze digitali non afferenti al Servizio sociale: le criticità riscontrate e i bisogni degli operatori	>> 10
<b>Capitolo terzo. “Nessuno sportello è un’isola”. Idee per una (ri)progettazione delle attività di supporto digitale del Comune di Bologna</b>	>> 12
1. “Capacitazione”, la parola chiave per ripensare i servizi di supporto informatico nell’era della transizione al digitale	>> 12
2. L’efficientamento del servizio di supporto al digitale offerto dalle postazioni filtro degli Sportelli sociali	>> 12
3. Da isole a continente: ridisegnare i servizi di supporto al digitale secondo un modello di governance integrata e sperimentalista	>> 14
<b>Conclusioni. Dove possiamo arrivare? Qualche riflessione tra sogno e realtà...</b>	>> 19
<b>Bibliografia</b>	>> 20

# Introduzione

## Accompagnamento al digitale: una nuova sfida per il welfare d'accesso

La legge 328/2000 introduce come livello essenziale dei servizi sociali, alla persona e alla comunità, la funzione di informazione e consulenza per l'accesso alla rete integrata dei servizi. Con questo obiettivo la Regione Emilia Romagna, tra le prime in Italia<sup>1</sup>, con la Legge Regionale 2/03 ("Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato dei servizi") ha istituito la rete degli Sportelli sociali, che rappresentano **il punto d'accesso al sistema locale dei servizi sociali** e forniscono "informazioni ed orientamento ai cittadini sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e gli interventi del sistema locale, nel rispetto dei principi di semplificazione". Non solo, quindi, un servizio per accedere alle prestazioni erogate dal servizio sociale professionale, ma anche e soprattutto un punto di informazione e orientamento sui servizi e gli interventi sociali e socio-sanitari presenti sul suo territorio, siano questi erogati dal Comune, dall'Ausl, dal terzo settore, o da altre istituzioni locali e nazionali.

Il nuovo "Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023" e il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR si pongono come obiettivo un'ulteriore evoluzione di questo sistema attraverso l'attivazione di **Punti Unici di Accesso (PUA)**, mirati a "promuovere, agevolare e semplificare il primo accesso ai servizi sociali e socio-sanitari, favorendo l'integrazione dei servizi sociali con quelli sanitari (o valorizzandola, ove già esistente) e ampliando le informazioni non solo alla materia sociale, ma anche alle opportunità inclusive e di partecipazione che la comunità locale esprime"<sup>2</sup>.

In questo contesto di profonda "spinta" ed evoluzione, non è difficile immaginare la portata delle sfide che i nostri Sportelli sociali e, più in generale, il nostro sistema di **"welfare d'accesso"** è oggi chiamato ad affrontare.

Dall'integrazione di soggetti, dei servizi e delle professionalità; alla valorizzazione dei soggetti del terzo settore nella co-progettazione e ideazione di interventi e servizi; alla strutturazione e messa a sistema dei punti d'accesso sul territorio; fino alla semplificazione e all'integrazione delle procedure d'accesso ai servizi attraverso l'utilizzo delle piattaforme digitali.

Consapevoli della vastità e della complessità di tutte queste sfide, il presente lavoro

1) Si veda a tal proposito la pagina "Sportelli sociali in Italia" del portale "comune.bologna.it/sportellosociale" che presenta un'ampia panoramica del quadro nazionale: [http://www.comune.bologna.it/sportellosociale/pagine\\_indice/3370](http://www.comune.bologna.it/sportellosociale/pagine_indice/3370)

2) Per approfondire si veda Piano Nazionale per i servizi e interventi sociali 2021-2023, pp. 50-54

si concentra proprio su quest'ultimo punto, focalizzandosi sul tema dell'accesso e dell'accompagnamento al digitale a partire dal contesto degli Sportelli sociali del Comune di Bologna.

Quello dell'accesso al digitale per tutti i cittadini, in particolare i più fragili, rappresenta infatti oggi un nodo cruciale, un diritto fondamentale per accedere ad altri diritti e prestazioni sociali. Un problema, già ben noto ai nostri servizi sociali, che la pandemia ha posto sotto i riflettori, facendo emergere lacune e carenze spesso trasversali a tutti i target e classi di età.

L'emergenza sanitaria tuttora in corso e le conseguenti misure di contenimento, hanno infatti profondamente accelerato il processo di transizione digitale delle pubbliche amministrazioni. E certamente questa spinta al digitale - a fronte degli importanti programmi di intervento previsti dal PNRR<sup>3</sup> e dal Piano triennale per l'informatica nella PA - si andrà a intensificare nei prossimi anni, fino ad arrivare a una **completa digitalizzazione di tutti i servizi della Pubblica Amministrazione**.

Il Comune di Bologna, già prima del lockdown, aveva cominciato a introdurre diverse innovazioni, attraverso la progressiva digitalizzazione, tuttora in corso, di molte pratiche amministrative.

Parallelamente a questo processo, il Servizio sociale territoriale, come vedremo meglio in seguito, ha attivato presso gli Sportelli sociali nuove funzioni preliminari di filtro, informazione e orientamento (anche al digitale), che si sono completate il 1° luglio 2021, in concomitanza con la messa in rete del nuovo portale comunale, con l'attivazione di nuovo servizio di supporto e accompagnamento alla compilazione delle istanze dei servizi sociali.

Cogliendo l'occasione di una donazione di pc portatili da parte della Città Metropolitana, che, da febbraio 2022, verranno messi a disposizione presso gli Sportelli sociali del Comune di Bologna ad uso dei cittadini, il presente si lavoro si propone di **(ri)progettare e implementare i servizi di supporto al digitale messi in campo dal Comune di Bologna**.

Partendo da una lettura delle azioni intraprese e dall'analisi dei bisogni condotta insieme agli operatori attualmente impegnati in questi servizi, il project work vuole lanciare alcune proposte mirate a superare le criticità attuali e a ripensare i servizi esistenti in un'ottica di promozione dell'autonomia e **capacitazione del cittadino**, facendo leva non solo sulle risorse, umane e materiali, a disposizione del Servizio sociale, ma anche sulle molteplici risorse che la comunità esprime.

3) Il tema della digitalizzazione oltre a essere al centro della Missione 1 del PNRR tocca trasversalmente anche tutte le altre missioni del Piano, in particolare: l'aggiornamento tecnologico nei processi produttivi e nelle infrastrutture; la Missione 4, relativamente alla scuola, i programmi didattici, le competenze di studenti e docenti; le Missioni 5 e 6 relativamente alle infrastrutture ospedaliere, i dispositivi medici, le competenze e l'aggiornamento del personale, al fine di garantire il miglior livello di assistenza sanitaria a tutti i cittadini.

# Capitolo Primo

## I Servizi di filtro, orientamento, accompagnamento al digitale del Servizio sociale del Comune di Bologna

### 1. Il sistema dei servizi di primo accesso ai Servizi sociali del Comune di Bologna

Come accennato in premessa, il Servizio sociale territoriale del Comune di Bologna negli ultimi anni ha progressivamente introdotto importanti innovazioni nell'ambito del welfare d'accesso, attivando presso gli Sportelli sociali nuove **funzioni preliminari** di filtro, informazione e orientamento (anche al digitale), supporto e accompagnamento alla compilazione delle istanze (digitalizzate e non) dei servizi sociali.

Si tratta di servizi che non vengono svolti direttamente da personale comunale, ma sono stati dati in **affidamento tramite procedura ad evidenza pubblica** a un'ATS formata dalla cooperativa sociale Cidas e dalle associazioni Arci e Antoniano Onlus.

In particolare, dal 2018, presso i sei Sportelli sociali sono state attivate delle postazioni con funzioni di filtro e prima accoglienza (**Postazioni Open**). Gli operatori di questo servizio gestiscono le sale d'attesa e orientano i cittadini che necessitano supporto per l'attivazione delle credenziali Spid e l'utilizzo della App per smartphone "Bologna welfare"<sup>4</sup>.

In seguito è stato avviato il **Punto Unico** di contatto telefonico ed e-mail degli Sportelli sociali, attivo 33 ore alla settimana, con l'obiettivo di dare risposta alle richieste di natura prettamente informativa, evitando così ai cittadini di doversi spostare tra i diversi servizi.

Il sistema di primo accesso al Servizio sociale si è completato a luglio 2021 con l'introduzione presso ciascun Sportello sociale di nuova postazione (**Postazione Iter**) dedicata al supporto alla compilazione dei bandi digitalizzati afferenti al servizio sociale e delle richieste per accedere ai nuovi buoni spesa.

In sintesi il sistema, a oggi, è quindi così strutturato:

- 1 Punto Unico informativo telefonico ed email
- 6 Postazioni Open di filtro, orientamento e prima accoglienza
- 6 Postazioni Iter di supporto amministrativo e all'acquisizione di istanze.

4) Si tratta di una App realizzata dall'Area welfare che consente di reperire, direttamente dal proprio smartphone, una serie di informazioni utili sui servizi per i cittadini (funzioni, orari, collocazione); di scaricare sul proprio telefono i buoni spesa erogati dal Comune ai cittadini in condizioni di difficoltà economica, nonché di fare domanda diretta, tramite accesso con Spid, per una serie di prestazioni. Per informazioni: [www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/app-bologna-welfare](http://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/app-bologna-welfare)

Questi servizi non sostituiscono le funzioni di consulenza e di accompagnamento proprie degli Sportelli sociali, ma svolgono **funzioni preliminari di accesso e accoglienza**, orientando e dando risposta immediata ai cittadini che hanno bisogni prettamente informativi o che hanno necessità di supporto nelle pratiche amministrative e **rimandando invece agli Sportelli sociali i cittadini con bisogni complessi** ed eventuale necessità di una presa in carico da parte del Servizio sociale professionale.

## **2. Le attività di accompagnamento e supporto al digitale presso gli Sportelli sociali del Comune di Bologna**

Sebbene anche il Punto Unico svolga funzioni di informazione e orientamento relativamente ai servizi pubblici digitalizzati, le attività di accompagnamento e supporto al digitale poste in essere dal Servizio sociale territoriale del Comune di Bologna, come facilmente intuibile, riguardano prevalentemente i due servizi di primo accesso operanti in presenza: **le Postazioni Open e Iter**<sup>5</sup>.

Pur non disponendo di un dato relativo alle sole attività di supporto al digitale realizzate, complessivamente il bacino di utenza di questi servizi è certamente molto ampio. Nel secondo semestre 2021 i contatti delle due postazioni sono stati 4915.

Di questi, poco più della metà (2568), dopo un primo breve colloquio, sono stati poi indirizzati dagli operatori agli Sportelli sociali per una valutazione approfondita del bisogno, mentre i restanti 2347 hanno trovato risposta ai loro bisogni informativi, amministrativi e di orientamento direttamente presso le postazioni filtro.

Per quanto riguarda il target dei cittadini che trovano risposta in questi servizi (ci riferiamo, in questo caso, a coloro che non vengono rimandati agli Sportelli sociali per bisogni complessi), vi è una netta prevalenza delle famiglie con minori (50,8%), seguite dal target adulti senza figli (34,3%), persone anziane (10,7%), persone con disabilità (4,2%)<sup>6</sup>.

Le attività di supporto al digitale erogate, previste dal contratto di affidamento, sono:

- supporto all'acquisizione e al recupero delle credenziali Spid (Postazioni Open)

5) Il Punto unico, per la sua funzione centralizzata e per i numerosi contatti ricevuti, rappresenta in ogni caso un luogo privilegiato di intercettazione e lettura dei bisogni dei cittadini. Per queste ragioni il questionario di rilevazione dei bisogni digitali, che tratteremo nel capitolo successivo, è stato somministrato anche agli operatori di questo servizio, nonché alle operatrici che gestiscono la sala d'attesa dello Sportello comunale per il lavoro e a quelle del Servizio di supporto al caregiver (oggetto del project work di un'altra corsista), che svolgono anch'esse, in modalità telefonica ed email, funzioni di informazione, supporto e orientamento, rivolte al target specifico dei caregiver familiari.

6) Per quanto riguarda le persone che accedono agli Sportelli sociali il target anziani è maggiormente rappresentato (rappresenta infatti il 24%). La differenza è motivata dal fatto che molti anziani (o, più spesso, i loro familiari) accedono ai Servizi per bisogni complessi, legati a condizioni di non autosufficienza, e hanno quindi necessità di un colloquio di approfondimento con lo Sportello sociale.

- supporto all'acquisizione e all'utilizzo della App per smartphone "Bologna welfare" e all'accesso alle istanze a essa correlate (Postazioni Open)
- richiesta dell'assegno di maternità del Comune e dell'assegno al nucleo numeroso (Postazioni Iter)
- richiesta dei buoni viaggio taxi/ncc per persone anziane, con disabilità o in situazione di bisogno economico/sociale (Postazioni Iter)

Accanto a queste attività formalmente previste dal contratto di affidamento, gli operatori delle due postazioni sono impegnati in una serie di azioni di supporto e accompagnamento digitale **non formalizzate, né standardizzate**, che variano a seconda dei bisogni dei cittadini che si recano agli Sportelli (ad esempio: supporto nel reperimento di documenti nel portale Inps, consultazione di siti istituzionali, supporto all'invio di email burocratiche,...).

Tutte queste attività vengono svolte dagli operatori tramite il proprio pc, a cui è collegato un ulteriore monitor mediante il quale i cittadini possono visualizzare le operazioni effettuate e i dati inseriti. Gli operatori sono inoltre forniti di smartphone aziendale che utilizzano per il supporto all'utilizzo della App Bologna Welfare.

## Capitolo secondo

### I bisogni digitali dei cittadini e la rete dei servizi di supporto: la parola agli operatori

#### 1. Metodo di lavoro e strumenti utilizzati

Come già accennato, questa prima rilevazione dei bisogni digitali dei cittadini presso gli Sportelli sociali è stata realizzata **attraverso il coinvolgimento diretto degli operatori**.

A fronte dell'assenza di dati dettagliati relativi alle prestazioni di supporto al digitale erogate<sup>7</sup>, nonché della carenza di dati legati ai bisogni digitali dei target prevalenti di questi servizi (famiglie e adulti)<sup>8</sup>, senza pretese di esaustività, si è scelto in questa fase di raccogliere i bisogni proprio da coloro che quotidianamente sono impegnati in queste attività. Si tratta di un punto di vista qualificato, ancorché specifico, che dovrà essere integrato in futuro, con quello di **altri stakeholder coinvolti in questi servizi, a partire dagli utenti stessi**, oltre che da una puntuale rilevazione dei servizi erogati e dei bisogni espressi e inespressi.

Gli strumenti utilizzati per la rilevazione dei bisogni e per il confronto con gli operatori sono quelli del **questionario** e del **focus group** (entrambi disponibili in allegato).

Il questionario di rilevazione dei bisogni è stato somministrato a tutti i 19 operatori impegnati a vario titolo nei servizi di filtro, orientamento, accoglienza, compresi quelli operanti in modalità a distanza (Punto Unico e Servizio di supporto al caregiver). Mentre al focus group hanno partecipato i soli operatori impegnati nei servizi di supporto digitale presso le Postazioni Open e Iter (12 persone in totale).

#### 2. I bisogni digitali dei cittadini e le difficoltà riscontrate dagli operatori

La prima parte del questionario ha mirato a una ricognizione dei servizi di supporto al digitale richiesti dai cittadini. Si è chiesto agli operatori, dapprima, di elencare i servizi in cui sono abitualmente impegnati e, in seguito, di indicare con quale frequenza i cittadini richiedono loro determinate prestazioni (Spid, App Bologna

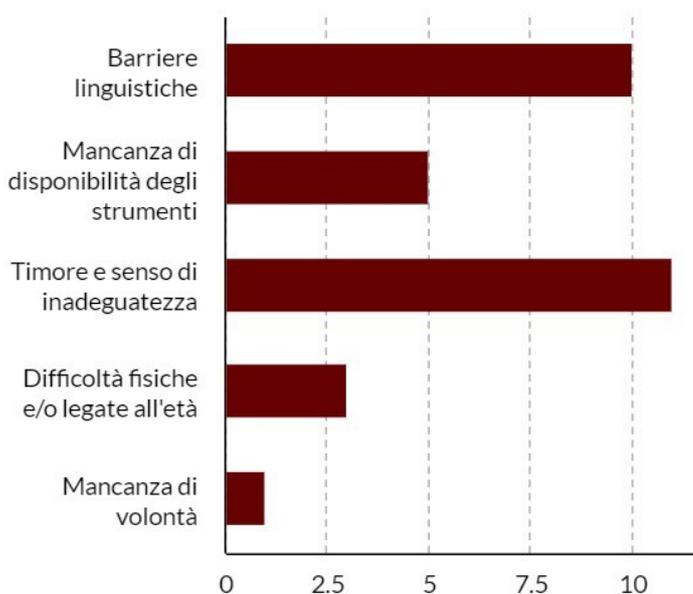
7) Il soggetto gestore attualmente fornisce al Comune esclusivamente il dato numerico degli accessi, suddiviso per quartieri/servizi e target.

8) Sui bisogni digitali delle persone anziane è invece disponibile un'interessante e recentissima ricerca promossa dal Comune di Bologna, in collaborazione con l'Associazione di docenti, ricercatori e ricercatrici dell'Università di Bologna "ParliamoneOra".

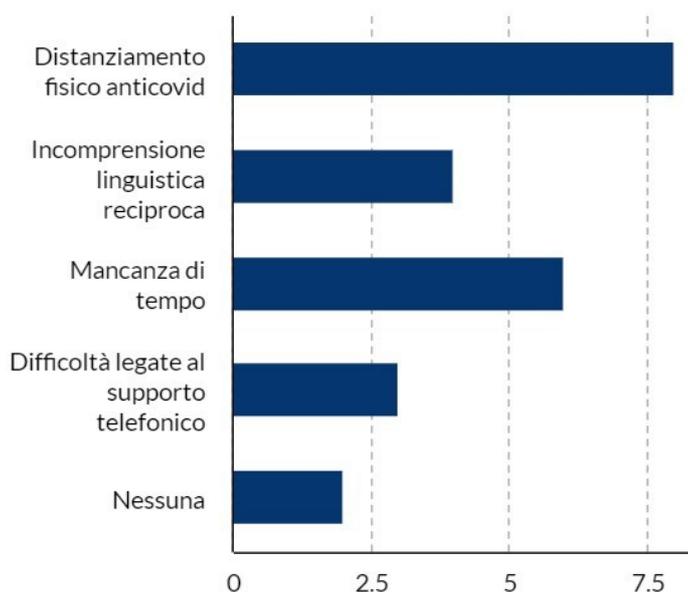
Welfare,...). Senza soffermarci sui singoli item, in questa prima parte del questionario spicca certamente il dato, poi approfondito nel corso del focus group, relativo alle richieste dei cittadini di un accompagnamento digitale a servizi amministrativi non afferenti al servizio sociale. Ben 10 dei 12 operatori impegnati in servizi di supporto in presenza hanno infatti dichiarato di ricevere queste tipologie di richieste frequentemente o molto frequentemente. A dimostrazione che, probabilmente, gli utenti stessi vedono nello Sportello sociale **un punto di riferimento informativo e di orientamento a tutti i servizi di carattere sociale e socio-sanitario** (come, del resto, previsto dalla Legge 328/00).

La seconda parte del questionario è stata invece dedicata a indagare sulle barriere che, secondo il punto di vista degli operatori, ostacolano l'accesso ai servizi pubblici digitalizzati da parte degli utenti, nonché sulle barriere che ostacolano il loro lavoro quotidiano di supporto ai cittadini.

### Barriere che ostacolano i cittadini



### Barriere che ostacolano gli operatori



Come si può vedere dal grafico, secondo la percezione degli operatori, la principale barriera che ostacola i cittadini all'accesso al digitale è una sorta di **timore e senso di inadeguatezza**. Un'ulteriore barriera è quella linguistica, legata (come poi approfondito nel focus group) non solo, per alcuni, a una scarsa conoscenza della lingua italiana, ma anche alla mancanza di conoscenza della terminologia del digitale, e quindi, in sostanza, di una **formazione al digitale**.

Per quanto riguarda gli operatori, oltre al problema del distanziamento fisico imposto dalle normative anti-covid, emerge il problema della **mancanza di tempo**. Come approfondito poi nel focus, tutti gli operatori dichiarano di avere tempo a sufficienza

per espletare adeguatamente tutte le fasi dell'istanza (inserimento dei dati, controllo, invio della domanda), nonché per spiegare questi passaggi al cittadino, ma di non avere, in molti casi, abbastanza tempo per **dedicarsi alla formazione del cittadino finalizzata a una sua futura autonomia**.

### **3. L'accesso dei cittadini alle istanze digitali non afferenti al Servizio sociale: le criticità riscontrate e i bisogni degli operatori**

Dopo una fase di riscaldamento, mirata ad approfondire alcuni dati emersi nel questionario, il focus group si è incentrato su un aspetto di grande rilievo emerso dal questionario: il tema dei bisogni e delle richieste di supporto dei cittadini rispetto ai servizi non erogati dal servizio sociale o non previsti da contratto<sup>9</sup>.

Agli operatori sono state poste due domande-stimolo. Dapprima gli è stato chiesto di raccontare come si comportano dinanzi a questa tipologia di richieste. In secondo luogo, di evidenziare i propri bisogni e i possibili strumenti da mettere in campo per dare risposta ai cittadini che presentano queste esigenze.

Quello che è emerso dal confronto, come già accennato, è un quadro piuttosto disomogeneo e variegato.

Dinanzi a questa tipologia di richieste, gli operatori, di volta in volta, valutano se supportare il cittadino in forma diretta o se rimandarlo ad altri servizi, quali: Caaf e Patronati (per le pratiche Inps), Sindacati inquilini (pratiche Acer), Sportelli informatici gestiti dal terzo settore.

La scelta dell'una o dell'altra modalità (supporto diretto o invio ad altri servizi) dipende da vari fattori: il tempo a disposizione, il grado di urgenza della richiesta, la complessità della richiesta<sup>10</sup>, nonché dalle relazioni costruite nel tempo dai singoli operatori con i collaboratori degli Sportelli informatici del terzo settore. Se infatti gli enti privati, come Caaf o Patronati, offrono un menu di prestazioni chiaro e identificabile, rispetto agli Sportelli informatici del terzo settore la situazione è molto più eterogenea.

“Talvolta rimando allo Sportello informatico di quartiere per le richieste legate alla scuola - racconta un'operatrice - ma lo faccio con molta cautela perché questi sportelli non sempre offrono supporto per tutte le tipologie di pratiche e non è chiaro chi fa cosa”. “Spesso - aggiunge un'altra - con questi servizi il supporto viene concordato di volta in volta con una telefonata dell'operatore e non è detto che venga sempre concesso”.

Queste affermazioni ci riportano alla seconda parte del focus group in cui agli operatori è stato chiesto di riflettere sulle criticità che riscontrano e sui propri bisogni.

9) Lo Spid in particolare non è una prestazione del servizio sociale, ma il contratto di affidamento prevede che gli operatori supportino i cittadini nell'acquisizione e/o il recupero delle credenziali, perché indispensabili per accedere ad alcune prestazioni del servizio sociale.

10) Per le richieste semplici e veloci, come ad esempio l'invio di email burocratiche o lo scaricamento del Green Pass, gli operatori tendono a dare supporto diretto.

Quello che è emerso è un bisogno unanime di avere, non solo una **mappatura** degli Sportelli informatici esistenti, ma anche un **quadro chiaro dei servizi erogati**, nonché delle **modalità di raccordo più trasparenti e strutturate**.

Oltre a questo, un altro tema emerso dagli operatori è quello della **formazione dei cittadini**, mirata a favorire la comprensione dei termini e degli strumenti digitali e a promuovere, quindi, una maggiore autonomia.

## Capitolo terzo

### **“Nessuno sportello è un’isola”. Idee per una (ri)progettazione delle attività di supporto digitale del Comune di Bologna**

#### **1. “Capacitazione”, la parola chiave per ripensare i servizi di supporto informatico nell’era della transizione al digitale**

Alla luce del quadro tracciato, l’obiettivo di impatto di questa (ri)progettazione del servizio, in riferimento ai cittadini, non può che essere il superamento degli ostacoli dovuti al timore iniziale (così tanto evidenziato dagli operatori), l’acquisizione di competenze e capitale umano. In altre parole la loro **capacitazione**.

In un contesto, infatti, di progressiva transizione al digitale di tutti i servizi della Pubblica Amministrazione, la chiave non può che essere quella di **dotare i cittadini delle competenze necessarie per affrontare il cambiamento**. Altrimenti questo cambiamento rischia di non essere sostenibile, né per i nostri servizi, schiacciati dal volume dell’utenza, né per gli utenti stessi, che rischiano di perdere il contatto con la Pubblica Amministrazione e restare esclusi da servizi essenziali.

Per raggiungere (o meglio, “tendere a”) questo obiettivo, certamente ambizioso e a lungo termine, in questa (ri)progettazione vengono individuati due filoni di azioni, mirate a rispondere a **due sotto-obiettivi strettamente interconnessi tra loro**:

- l’efficientamento del Servizio di supporto al digitale erogato dal Servizio sociale (sfida “interna” e tecnica)
- il ridisegno di tutto il sistema di servizi di supporto all’accesso alle istanze digitalizzate della PA in modo da **gestire la complessità, le diverse gradazioni dei bisogni e la loro continua evoluzione** (sfida adattiva, che comporta un cambio di prospettiva)

#### **2. L’efficientamento del servizio di supporto al digitale offerto dalle postazioni filtro degli Sportelli sociali**

In risposta ad alcune delle criticità messe in luce dagli operatori è possibile delineare una serie di azioni che il Comune (Servizio sociale e Servizi informatici) può mettere in campo, anche a breve termine, per rendere più efficiente il servizio di supporto al digitale offerto. Si tratta di azioni migliorative, che, seppur utili, **non sono di per sé sufficienti ad affrontare il grande cambiamento legato alla transizione digitale di tutti i servizi della PA**.

Le azioni che si intendono mettere in campo in questa direzione sono:

- **dotazione delle Postazioni Open e Iter di computer ad uso dei cittadini** (questa azione, come abbiamo visto, verrà di fatto posta in essere già da febbraio 2022 grazie a una donazione di pc portatili da parte della Città Metropolitana)
- **introduzione, per le Postazioni Iter<sup>11</sup>, di un servizio informatizzato di prenotazione appuntamenti** (il cosiddetto “elimina code”) sul modello di quello utilizzato dall’anagrafe comunale
- **traduzione nelle lingue veicolari dei form** di richiesta delle istanze del servizio sociale e possibilità, da parte degli operatori, di attivare il **servizio di mediazione culturale a chiamata**, già utilizzato dagli assistenti sociali
- **formazione continua degli operatori** sulle nuove misure e sui servizi rispetto ai quali emergono bisogni formativi (questa azione è già in essere, ma si è ritenuto opportuno, per la sua importanza, richiamarla)
- **attivazione di percorsi formativi mirati** al target di utenza delle Postazioni Open e Iter in collaborazione con il **progetto regionale “Pane e internet”<sup>12</sup>**

Dal punto di vista degli operatori queste azioni comportano una serie di benefici facilmente identificabili: superamento, almeno parziale, delle barriere linguistiche, maggiore sicurezza (meno rischi di promiscuità legati alla condivisione di monitor e tastiere), disponibilità di tempo adeguato per la gestione delle pratiche, aggiornamento professionale e acquisizione di nuove competenze.

Anche dal punto di vista dei cittadini/utenti queste azioni implicano dei vantaggi. La migliore comprensione delle informazioni richieste (attraverso le traduzioni), il maggior tempo a disposizione, nonché l'utilizzo diretto di un computer e la possibilità, per chi lo desidera, di iscriversi a corsi di alfabetizzazione informatica gratuiti e mirati, offrirebbero ai cittadini maggiori opportunità di apprendimento, stimolando gli utenti meno digitalizzati e più timorosi a un **primo approccio al digitale e favorendo l'autonomia di coloro che hanno già parziali competenze digitali** e necessitano di forme di supporto più leggere.

11) Le Postazioni Open, proprio per il loro ruolo volutamente “fluido”, di gestione delle sale d’attesa e di orientamento di tutti i cittadini che, in modo proprio o “improprio”, si recano agli Sportelli sociali non si prestano all’introduzione di questo tipo di servizio.

12) Il progetto “Pane e Internet” ([www.paneeinternet.it](http://www.paneeinternet.it)) vanta anni di esperienza in corsi di alfabetizzazione informatica (strutturati su diversi livelli e su diverse tipologie di dispositivi); dispone di una piattaforma informatica e di un numero verde per le iscrizioni (che possono essere effettuate dai cittadini o con il supporto degli operatori) e di aule virtuali e anche fisiche presso la rete delle biblioteche comunali. Con questo servizio l’Area welfare collabora da tempo per la promozione dei corsi presso la rete dei Servizi sociali e sta attualmente progettando un percorso mirato a rispondere alle esigenze digitali del target specifico dei caregiver familiari. Un modello che potrebbe essere, quindi, replicato anche per i target di utenza delle Postazioni Open e Iter.

### **3. Da isole a continente: ridisegnare i servizi di supporto al digitale secondo un modello di governance integrata e sperimentalista**

“Nessun uomo è un’isola, completo in se stesso”, recita la poesia di John Donne. Ma anche nessun servizio lo è, o, perlomeno, non lo dovrebbe essere.

Lasciando da parte le metafore, se le azioni tracciate in precedenza mirano a un efficientamento dell’attuale servizio di supporto al digitale erogato dal Servizio sociale, non sono di per sé sufficienti ad affrontare il cambiamento epocale tracciato dalla transizione digitale. E’ necessario un passo ulteriore.

#### **3.1) Una mappa...in continuo aggiornamento**

Come abbiamo visto, sul territorio bolognese esistono diversi **Sportelli di supporto informatico gestiti dal terzo settore**. Sei di questi Sportelli (uno per quartiere) sono promossi e finanziati dai Quartieri cittadini tramite bando; mentre altri nascono dalla libera iniziativa delle organizzazioni del terzo settore o all’interno di progettualità più ampie<sup>13</sup>. Rispetto a questi servizi non si dispone di una mappatura completa, né di quadro chiaro delle prestazioni erogate.

Oltre a questi, nelle attività di supporto informatico e amministrativo, sono coinvolti alcuni enti (i Caaf, i Patronati, i Sindacati inquilini), che offrono supporto all’accesso alle prestazioni erogate, in particolare, da Inps e da Acer. In questo caso esiste un elenco completo, così come un “menu” delle prestazioni (seppure, come vedremo, non manchino le zone grigie), mentre mancano, invece, modalità dirette di contatto ed eventuale invio al servizio.

Insomma, il quadro degli attori è ampio e variegato, ma anche (e di questo è importante tenere conto) **in continua evoluzione**<sup>14</sup>.

La prima azione da compiere, in via preliminare, è quindi sicuramente quella di una **mappatura dei Servizi di supporto informatico esistenti**, a partire da quelli gestiti dal terzo settore, di cui non si dispone di un elenco completo.

Questa ricognizione non può che essere effettuata dal Comune e dagli Uffici Reti in particolare (che hanno un ruolo centrale nello sviluppo delle relazioni di comunità all’interno dei sei quartieri cittadini) e dovrà essere, per le ragioni indicate, costantemente aggiornata.

A quest’azione di ricognizione si può accompagnare un’azione di comunicazione mirata a dare notizia della mappatura sui canali istituzionali del Comune, in modo da provare a intercettare anche le realtà “sfuggite” alla prima fase della mappatura.

13)Ad esempio esiste uno Sportello informatico, molto efficiente, promosso dalla diaconia valdese con i fondi dell’8x1000; uno Sportello all’interno dei laboratori di comunità promossi dal Servizio per la grave marginalità adulta”; un altro ancora promosso da Aias ed espressamente rivolto ai cittadini con disabilità,...

14)Si pensi all’evoluzione dei Centri sociali in Case di quartiere, con specifiche funzioni legate anche all’accompagnamento digitale; all’istituzione da parte del Ministero per l’innovazione tecnologica del Servizio Civile Digitale; alla frequente attivazione di sportelli informatici all’interno di nuovi e più ampi progetti.

### **3.2) Informarsi reciprocamente per capire chi fa cosa**

Una volta fatto un quadro dei servizi è importante fare in modo che questi servizi si conoscano fra loro. Non basta infatti avere una mappa dei contatti, ma è necessario capire quali servizi ogni sportello offre e che ciascun sportello sia informato sulle attività degli altri.

Anche in questo caso il Comune (Area welfare e Area quartieri e nuove cittadinanze, a cui afferiscono gli Uffici reti) deve giocare un ruolo fondamentale. E' necessario infatti un soggetto istituzionale, che abbia l'autorevolezza di convocare questi stakeholder, mettendo i soggetti nella condizione di poter trovare **interessi reciproci e stimolandoli, così, alla costruzione di alleanze possibili.**

E' indubbio infatti che, uno scambio accurato di informazioni su chi fa cosa, possibilmente con un'attenzione alla prossimità territoriale, consenta a ciascun servizio di lavorare meglio e offrire ai cittadini informazioni più chiare e puntuali rispetto ai loro bisogni.

### **3.3) Co-progettare le zone grigie**

Avere una mappa, sia dei servizi esistenti che delle attività offerte, facilita certamente il lavoro di tutti, ma non è di per sé sufficiente.

Anche facendo l'ipotesi (peraltro non realistica) di trovare in ogni territorio almeno uno sportello/servizio che offra supporto informatico per ciascuna tipologia di pratica, esistono in ogni caso delle "zone grigie", che dipendono dal mandato dei diversi servizi<sup>15</sup>, dall'introduzione frequente di nuove misure, nonché dalla diversificazione dei bisogni dei cittadini e alla conseguente necessità di **azioni di supporto personalizzate.**

Se ad esempio un cittadino si reca "impropriamente" alla Postazione Iter per fare domanda per l'Assegno unico per il figlio, indubbiamente è opportuno che l'operatore lo rimandi al Patronato. Ma se un cittadino, che ha già fatto domanda autonomamente, si reca alla Postazione Iter per informazioni sullo stato della sua domanda di Assegno unico è opportuno rimandare questa persona al Patronato? O è meglio che questa verifica, visto che si fa in due minuti, la faccia direttamente il nostro operatore, magari spiegando al cittadino come farla da solo?

Senza entrare nel merito della risposta, è chiaro (ma su questo torneremo in seguito) che un processo di questo tipo non può fondarsi su un contratto di affidamento o bandi dei singoli quartieri, che definiscono aprioristicamente, seppur con margine di trattativa e flessibilità, le azioni e le prestazioni da erogare.

In altre parole, se il Comune ha un ruolo chiave nell'azione di mappatura e in quella di input e avvio del processo, pare chiaro che le risposte a bisogni tanto flessibili e personalizzati, non possono che essere **co-progettate da e con i soggetti che**

15) Per le Postazioni Iter e Open il "mandato" è definito dal contratto di affidamento; per gli Sportelli informatici dei quartieri è definito dal bando; ma anche Patronati e Caaf ricevono soldi pubblici per erogare gratuitamente determinate prestazioni (Isee, RdC, Assegno Unico per il figlio,...)

**operano quotidianamente in questi servizi** e che, meglio di chiunque altro, conoscono i bisogni e hanno sviluppato e, costantemente sviluppano, nuove strategie di risposta.

Naturalmente l'Ente pubblico non deve scomparire, ma mettersi al fianco, al pari degli altri attori, coinvolgendo il proprio personale nell'analisi dei bisogni e nella co-progettazione e supportando il processo con tutti gli strumenti di cui dispone (risorse umane, tecnologiche/informatiche, economiche).

### **3.4) Co-progettare la formazione**

La co-progettazione delle attività si deve accompagnare a una co-progettazione della formazione per gli operatori e i cittadini.

Come già detto, Servizio sociale territoriale e soggetto gestore organizzano formazioni mensili costruite sulla base delle esigenze formative degli operatori e condotte, nella maggior parte dei casi, da funzionari del Comune esperti del servizio che si è ritenuto di approfondire. Questi incontri potrebbero facilmente diventare patrimonio di tutti gli attori dei servizi informatici e amministrativi coinvolti nella co-progettazione.

Parallelamente **ciascun servizio della rete è portatore di conoscenze, esperienze e professionalità che possono essere condivise**, dando spazio sia all'approfondimento e alla condivisione dei "saperi formali" (esempio: l'esperto del Patronato spiega l'Assegno Unico per il figlio), che a quella dei saperi informali, come le strategie e le buone prassi messe in campo da ciascun operatore.

Nel contempo, in un'ottica di promozione dell'autonomia e capacitazione, è fondamentale che questi attori lavorino insieme per progettare **percorsi formativi mirati** a rispondere ai bisogni e alle esigenze formative, certamente diversificate, dei cittadini.

Anche in questo caso il Comune, al pari degli attori, può supportare questo processo mettendo a disposizione, come già avviene, le proprie figure professionali, ma anche la rete di collaborazioni e relazioni instaurate (ad esempio quella con il progetto "Pane e Internet", o con Lepida).

### **3.5) Co-costruire modalità condivise di contatto e invio**

Così come per le prestazioni e i percorsi di formazione, è fondamentale che i soggetti co-costruiscano delle modalità trasparenti e, il più possibile, dirette di contatto reciproco ed eventuale invio tra servizi.

Se ad esempio un cittadino si reca al Servizio sociale per una pratica informatica relativa alla mensa scolastica, con che modalità l'operatore lo rimanda allo Sportello informatico di quartiere?

Naturalmente anche in questo caso la risposta non può che essere concordata e costruita insieme. Banalmente potrebbe bastare anche una telefonata con il servizio preposto per prendere un appuntamento per il cittadino.

Il Comune, anche in questo caso, può affiancarsi e sostenere il processo, mettendo

a disposizione alcune importanti risorse strumentali e informative. Le innovazioni proposte nel paragrafo precedente per le Postazioni Open e Iter (elimina code, traduzioni in lingua dei form,...), così come quelle già in essere<sup>16</sup>, possono ad esempio essere estese anche ad altri servizi della rete.

Allo stesso modo anche altri attori della co-progettazione, quelli già coinvolti o che potrebbero essere coinvolti in futuro<sup>17</sup>, possiedono strumenti, infrastrutture e metodi di lavoro, che possono diventare patrimonio condiviso.

### **3.6) Raccolta e analisi dei dati, revisione e verifica**

Un processo di questo tipo deve essere accompagnato, in tutte le sue fasi, da una **puntuale raccolta dei dati**, che metta in evidenza, oltre al numero di utenti e le tipologie di servizi richiesti, anche i bisogni specifici (o, perlomeno, il livello di digitalizzazione) di ciascun utente.

Inoltre, il processo deve essere **oggetto di feedback continui, di costanti momenti di revisione, verifica e confronto**, seguendo il principio dello sperimentalismo (secondo lo schema, certamente embrionale e perfezionabile, riportato nella pagina seguente).

Questi continui feedback sono fondamentali almeno per tre ragioni: ci troviamo di fronte a un'alleanza nuova e anche mutevole (come abbiamo visto, cambiano i soggetti, ma anche i ruoli; cambiano le prospettive); le pratiche e i flussi di lavoro e di invio delineati nella co-progettazione, proprio perché nuovi, non è detto siano infallibili e che non abbiano bisogno di modifiche, anche in relazione alla variabilità degli attori coinvolti e alla digitalizzazione di nuovi servizi; infine, la progressiva acquisizione di competenze da parte degli utenti, all'interno del contesto profondamente dinamico della transizione al digitale, comporta inevitabilmente una rapida evoluzione dei bisogni, che si faranno sempre più soggettivi, sempre più diversificati e personalizzati.

16) Si pensi in particolare al portale informativo degli Sportelli sociali, oggi integrato sul sito del Comune, che offre informazioni complete sulla rete di servizi esistenti (non solamente comunali), sulle modalità d'accesso e di richiesta, agendo in ottica preventiva e facendo in modo che i cittadini.

(perlomeno quelli in grado di navigare in internet) sappiano già a chi rivolgersi per i diversi servizi

17) Ad esempio, a seguito dell'implementazione dei Punti Unici d'Accesso all'interno delle Case di comunità prevista dal PNRR, un apporto fondamentale a una progettazione di questo tipo potrebbe arrivare dall'infrastruttura tecnologica di Lepida-Cup2000.

# FASI DEL PROCESSO



## fase preliminare

Mappatura/individuazione degli stakeholder  
Attivazione dei soggetti  
Implementazione di una "cabina di regia"  
(composizione "fluida" e rivedibile)



## avvio del percorso

Raccolta dei dati e delle informazioni utili  
Individuazione e analisi dei bisogni  
Condivisione degli obiettivi  
Predisposizione di indicatori di impatto



## avvio delle co-progettazioni

Implementazione dei tavoli di lavoro:  
- tematici (es. bisogni formativi)  
- territoriali (es. bisogni nel Q. Savena)  
Coinvolgimento dei partecipanti (operatori, volontari, assistenti sociali)  
Coinvolgimento di altre organizzazioni interessate (es. Lepida per formazione)



## co-progettazione attività

Progettazione delle attività da parte di ciascun tavolo e relativa implementazione



## feed-back e analisi

Verifica e monitoraggio in ogni tavolo degli obiettivi raggiunti in base a indicatori  
Analisi dei bisogni "vecchi" (obiettivi ancora da raggiungere) e dei bisogni nuovi emersi  
Individuazione eventuali nuovi stakeholder



## riprogettazione delle attività

Ri-progettazione e implementazione delle attività da parte di ciascun tavolo



# Conclusioni

## **Dove possiamo arrivare? Qualche riflessione tra sogno e realtà...**

*Durante la stesura del project work diversi sono stati i dubbi e gli interrogativi, ma uno in particolare mi ha dato da pensare: è verosimile inserire nella co-progettazione anche interlocutori come i Caaf, i Patronati, i Sindacati inquilini?*

*Detta in altre parole: questi soggetti, seppur convocati dal Comune, accetterebbero mai di sedersi al tavolo e co-progettare insieme al gestore comunale e alle tante, spesso piccole, realtà del terzo settore che gestiscono gli Sportelli informatici del nostro territorio?*

*Mi è stato chiesto di volare alto e ho cercato quindi di costruire un modello, certo più narrativo che scientifico, ma che riflette la mia visione, maturata anche attraverso questo percorso. Ma bisogna parlarsi chiaro: la realtà è ben diversa. E, nei fatti, sarebbe già un grande risultato far sedere, inizialmente, a quel tavolo, insieme al nostro gestore, anche solo quelle realtà del terzo settore che gestiscono gli Sportelli informatici finanziati dai Quartieri. Un'operazione, questa, che, insieme al Responsabile del servizio "Cittadinanza attiva", abbiamo tentato più di una volta, schiantandoci letteralmente dinanzi alle resistenze di realtà che temevano, in questo modo, di perdere i pochi spiccioli erogati dal Quartiere attraverso il bando.*

*E' solo un sogno, quindi, questo progetto? Spero proprio di no. Ma rischia di restarlo per sempre se non ci adoperiamo per un cambio di passo. Anzi, di prospettiva.*

*E' pensabile che il "gestore" ogni volta debba chiamare me o la responsabile per sapere se può permettersi di erogare una prestazione che non è prevista dal contratto di affidamento? Detta più chiaramente: è pensabile che un servizio di questo tipo debba sottostare alle logiche del codice degli appalti?*

*Non sono una giurista, ma so bene che oggi gli strumenti ci sono. E' arrivato il momento di passare dalle logiche della gara e del contratto di affidamento a quelle della co-progettazione. Di dare a questi soggetti un ruolo finalmente proattivo e non più solo quello di meri esecutori. E il Comune deve dare impulso a questo processo, anche mettendo a disposizione i suoi strumenti e le sue risorse, umane, strumentali ed economiche.*

*Solo valorizzando questa ricchezza di esperienze e di competenze, riusciremo a vincere le paure di coloro che temono, sedendosi al tavolo, di perdere i soldi del loro piccolo bando.*

*E forse così, partendo dai soggetti oggi a noi più vicini, si può davvero costruire una rete, un servizio cittadino, che abbia la dignità e l'autorevolezza di aprire un dialogo e, perché no, una co-progettazione, anche con realtà più difficili da coinvolgere, come i Caaf, i Patronati e magari anche Inps e Cup2000.*

*Può darsi che siano solo sogni, ma è arrivato il momento di rimboccarci le maniche e provare a fare in modo che diventino realtà.*

## Bibliografia

Anfossi L. (2011) (a cura di), *Informazione e diritti sociali. Il contributo del segretariato sociale come Lea*, Fondazione Zancan, Padova

Baldassarre A. (2021), *PNRR e trasformazione digitale: gli investimenti e le riforme previste per la digitalizzazione della PA*, in *Forum PA*

Bovini G. (2021), *Il divario digitale delle persone anziane*, in *Pandora Rivista*

Cocchianella D., Di Memmo D., Santuari S. (2021), *La co-progettazione nel Comune di Bologna. La "banalità" del metodo di lavoro*, in *welforum.it*

Maino F., De Tommaso C.V. (2021), *Gli sportelli unici francesi per l'accesso ai servizi pubblici: un esempio per l'Italia?*, in *Primo Welfare*

Moruzzi. M, Prandini R. (2020) (a cura di), *Modelli di welfare. Una discussione critica*, ed. Franco Angeli, Milano

## Documenti

Agenzia per l'Italia digitale (2021), *Piano triennale per l'informatica nella PA 2021-2023*

Comune di Bologna - Area welfare (2018), *Linee di riprogettazione degli Sportelli sociali nell'ambito dell'Area Accoglienza*

Ministero del Lavoro e delle politiche sociali (2021), *Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023*

Presidenza del Consiglio dei Ministri (2021), *Piano Nazionale di ripresa e resilienza*