

Pane e Internet nelle Biblioteche: una sperimentazione nella provincia di Bologna

Premessa

“Pane e Internet” nasce dalla duplice esigenza di contrastare il fenomeno del divario della conoscenza digitale (knowledge digital divide) ed avvicinare i cittadini all’uso delle soluzioni dei servizi on line della pubblica amministrazione e non solo (e-government) presenti nel territorio: l’alfabetizzazione informatica e l’informazione sui servizi online rappresentano i due bisogni fondamentali a cui dare una risposta.

Sulla base delle indicazioni fornite dai rapporti di benchmarking (Juice 2010) della Regione Emilia-Romagna, sono state individuate delle fasce di popolazione a rischio di esclusione dall’uso delle tecnologie, in particolare gli over 65, le donne casalinghe e gli immigrati possono essere considerati come gruppi target del progetto “Pane e Internet: corsi per navigare e vivere con la rete”.

Le “Linee di sviluppo Pane e Internet 2011 – 2013” ed il “Protocollo d’intesa tra la Regione Emilia-Romagna, i sindacati regionali pensionati, il Forum del terzo Settore e le Organizzazioni regionali degli enti locali” (approvati con D.G.R. 1487/2010) hanno dato l’avvio alla nuova programmazione del progetto con la quale, oltre alla realizzazione di 630 corsi di alfabetizzazione per i cittadini, si realizzano corsi di formazione specifici finalizzati alla creazione di una comunità di cittadini/volontari che si impegnano a formare ulteriori utenti in situazione di svantaggio digitale e costituire un punto di riferimento per la raccolta dei bisogni formativi digitali dei cittadini.

Le biblioteche e “Pane e Internet”

Nell’ambito delle “Linee di sviluppo di Pane e Internet 2011 – 2013” (approvate con D.G.R. 1487/2010) le biblioteche sono indicate come il luogo più adatto per supportare il cittadino nel processo di apprendimento delle competenze digitali di base¹.

Il manifesto UNESCO considera le biblioteche come “il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazioni”, un altro elemento importante è che i servizi bibliotecari sono capillarmente presenti in quasi tutti i comuni dell’Emilia-Romagna e molto spesso è presente già una dotazione informatica idonea alla realizzazione di attività di alfabetizzazione o facilitazione dei cittadini all’uso delle tecnologie.

Il progetto di sperimentazione di un servizio di facilitazione digitale in Biblioteca

Il servizio

Il settore Bibliotecario della Regione Emilia-Romagna e della Provincia di Bologna intendono integrare l’alfabetizzazione digitale, nell’ambito delle politiche di inclusione digitale (e-inclusion), alle attività ordinarie

¹ 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

delle biblioteche comunali, con l'obiettivo di sperimentare un nuovo servizio ai cittadini, oltre a quelli tradizionalmente presenti nelle biblioteche pubbliche.

Durante la realizzazione di Pane e Internet sono stati rilevati dei bisogni espressi dai cittadini frequentanti i corsi, quali:

- Il bisogno di tenere vivo quanto appreso da parte di cittadini che sono già alfabetizzati (ex-utenti di Pane e Internet o neofiti)
- Il bisogno di ricevere supporto in un contesto "protetto" e pubblico in cui l'utente può chiedere aiuto senza timori di apparire poco informato o competente
- la necessità di ricevere supporto e guida nell'effettuare delle operazioni che l'utente poco alfabetizzato non è in alcun modo in grado di fare.

L'attività di inclusione digitale nelle biblioteche si concretizza, pertanto, nel **servizio di "facilitazione digitale" che consiste nel supportare i cittadini non autonomi nell'uso di internet ad accedere ai servizi ed attività presenti in rete**, dalla compilazione di un modulo online, alla ricerca di informazioni o l'invio di e-mail a persone lontane, ecc.

L'attività di "facilitazione" sarà organizzata dalle singole biblioteche sulla base di un monte ore stabilito da inserire nella pianificazione delle attività di servizio.

Il gruppo di lavoro Pane e Internet nel territorio della provincia di Bologna, accompagnerà la sperimentazione del servizio di facilitazione digitale fornendo supporto in termini formativi, organizzativi/comunicativi sia ai responsabili che agli operatori/volontari delle biblioteche in tutte le sue fasi.

La sperimentazione

FASE 1: progettazione e contestualizzazione

Questa fase comprende l'attività di progettazione delle singole attività che costituiscono il progetto di sperimentazione e un'attività di indagine sul territorio del comune e della provincia di Bologna finalizzata alla verifica dell'esistenza di un interesse da parte delle biblioteche a partecipare alla sperimentazione e all'individuazione degli operatori/volontari che intendono erogare il servizio in forma sperimentale.

FASE 2: condivisione del progetto e start up

La sperimentazione si avvia con l'incontro informativo-orientativo, organizzato dalla Regione Emilia-Romagna in collaborazione con i responsabili del settore Biblioteche della Provincia e Comune di Bologna, rivolto ai responsabili del Settore Cultura dei Comuni, ai responsabili delle biblioteche e agli operatori/volontari individuati nel territorio.

Gli obiettivi dell'incontro sono:

- introdurre il progetto Pane e Internet, finalità, organizzazione territoriale e attività di formazione dei volontari e degli operatori
- condividere gli obiettivi del servizio di promozione delle tecnologie digitali per i cittadini da attivare presso le biblioteche della Provincia di Bologna
- presentare il percorso di formazione dei "facilitatori digitali" tra responsabili delle biblioteche ed operatori/volontari: identificazione dei ruoli e delle responsabilità
- presentare la piattaforma SELF utilizzata durante il corso
- avviare un processo interno organizzativo in cui stabilire gli standard del servizio di "facilitazione digitale", in modo che, a conclusione della Fase 3, sia possibile implementare ed erogare in via sperimentale il servizio secondo le caratteristiche definite.

FASE 3: Formazione facilitatori digitali

La fase 3 del progetto consiste nell'erogazione del corso di formazione per facilitatore digitale della durata di 20 ore complessivo (allegato il programma del corso di formazione);

FASE 4: Implementazione e promozione servizio

Questa fase ha l'obiettivo di avviare in tutte le biblioteche che aderiscono alla sperimentazione il servizio di facilitazione digitale con le caratteristiche e le modalità che ciascuna Biblioteca ha individuato comprese le criticità e le possibili attività di intervento necessarie per l'erogazione del servizio. A supporto

dell'implementazione è previsto un incontro di coordinamento con i volontari/operatori e responsabili delle biblioteche **finalizzato a condividere le modalità ed i tempi di erogazione del servizio nelle diverse strutture al fine di individuare uno standard minimo di servizio condiviso.**

A seguito della individuazione delle caratteristiche di ciascun servizio (tenendo fermo lo standard minimo) si pianifica e realizza l'attività di promozione e di pubblicizzazione del servizio ai cittadini con gli strumenti messi a disposizione Gruppo di lavoro di Pane e Internet e dalle Biblioteche.

FASE 5: Erogazione servizio

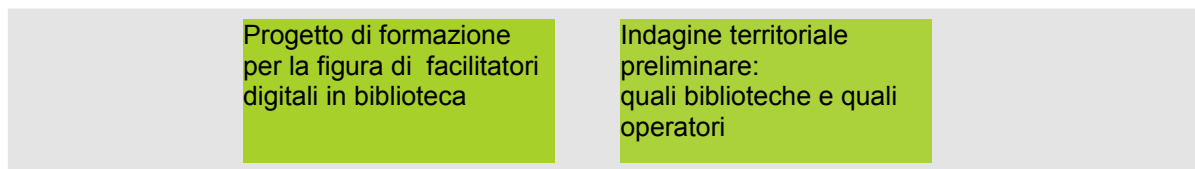
Corrisponde al periodo in cui il servizio viene effettivamente erogato ai cittadini; trattandosi di un'attività innovativa si considera almeno 6 mesi di sperimentazione come periodo di sperimentazione sul territorio.

FASE 6 : Valutazione e miglioramento servizio

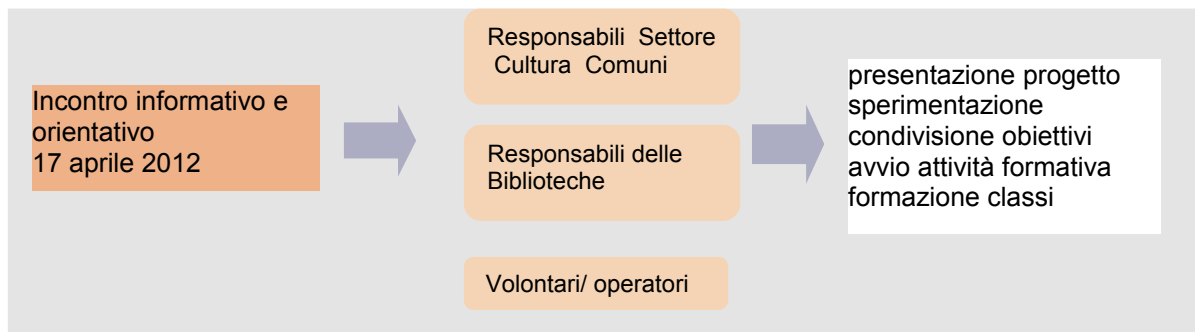
Infine nella fase 6 si prevede la realizzazione di un incontro di follow-up con i responsabili e gli operatori/volontari delle biblioteche per valutare i risultati della sperimentazione ed apportare gli eventuali correttivi al servizio erogato in via sperimentale. La sperimentazione poi potrà se di successo o con i correttivi che eventualmente emergeranno sarà estesa anche ad altre provincie della regione emilia-romagna.

I Tempi

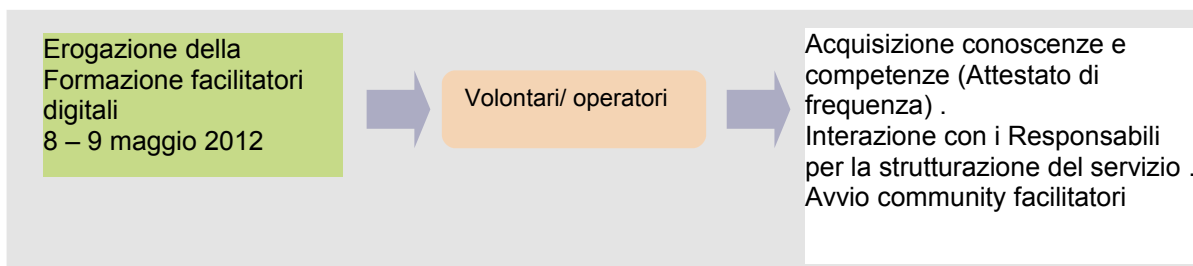
FASE 1: Progettazione e contestualizzazione (Febbraio - Marzo 2012)



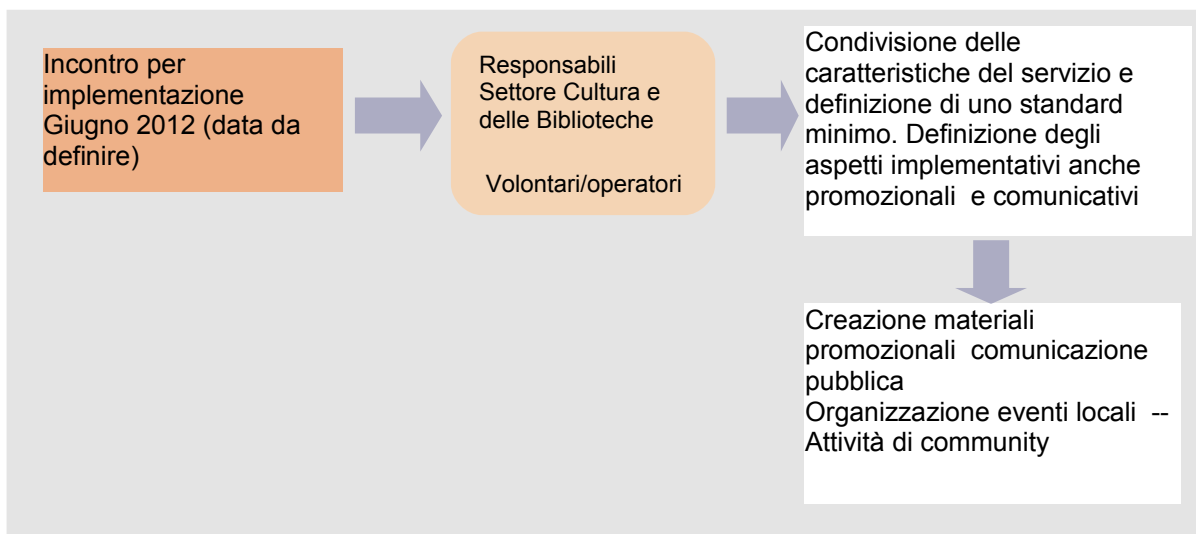
FASE 2: Condivisione Progetto e Start UP (Aprile 2012)



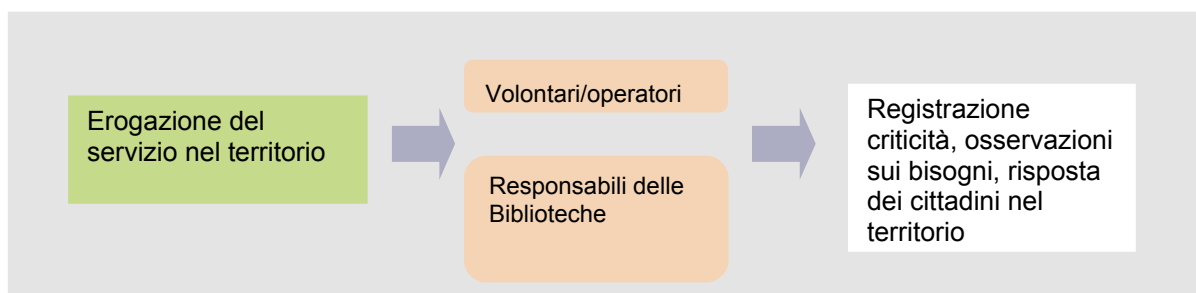
FASE 3: Formazione facilitatori digitali (Maggio 2012)



FASE 4: Implementazione e promozione servizio (Giugno 2012)



Fase 5: FASE 5: Erogazione servizio (Giugno – Dicembre 2012)



Fase 6: Valutazione e Miglioramento servizio , attività di FOLLOW-UP (Novembre 2012)

