

ALLEGATO

Progetto "La Galleria delle Idee - Progetto Lame"

Descrizione dell'iniziativa/ progetto

Associazioni Riunite propone come supporto alle attività del Centro Civico "Lame", l'erogazione del servizio che ha i seguenti sviluppi organizzativi.

Servizio di Supporto all'URP

Gli operatori messi a disposizione da AR - durante il loro turno di presenza - supportano il normale lavoro degli impiegati dell'URP, anche in termini di "filtro" rispetto alle procedure di front office: illustrazione, spiegazione ed aiuto alla compilazione della modulistica per i cittadini utenti del servizio. Tale attività è da vedere anche come formazione ed addestramento del personale volontario.

Servizio sussidiario

Gli operatori messi a disposizione da AR - in orario settimanale stabilito e comunicato ufficialmente - erogano i servizi informativi propri dell'URP. Il front office con il cittadino utente prevede l'illustrazione, la spiegazione e l'aiuto alla compilazione della modulistica, la consegna della "pratica" al personale comunale per l'espletazione, la consegna dei documenti richiesti al cittadino utente.

Alfabetizzazione informatica

È il vero fulcro del servizio. Gli operatori - in qualità di facilitatori - aiutano i cittadini utenti ad accedere ai servizi ed alle richieste proprie dell'URP con l'utilizzo degli strumenti informatici, a partire dal "portale" del Comune di Bologna. L'attività degli operatori si configura come "formazione ed addestramento" nei confronti dei cittadini utenti laddove ciò si renda possibile:

- Come si accede al portale del Comune di Bologna (o altri siti istituzionali e/o di erogazione di servizi: PEC (fondamentale per il cittadino in dialogo con la PA), tasse e tributi, ASL, Hera, Enel, Banca, Poste Italiane, ecc.;
- Come ci si registra: account, password, ecc;
- Come si gestisce la posta elettronica;
- Come si archiviano i documenti informatici.

Laddove si riscontrano problematiche di base di non accessibilità agli strumenti informatici, gli operatori garantiscono l'espletamento delle procedure ai cittadini utenti che si rivolgono allo sportello.

Orario settimanale

La tabella illustra la presenza degli operatori messi a disposizione da AR in una settimana tipo:

GIORNO	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
ORARIO	9 - 12	9 - 12	9 - 12	14 - 17	9 - 12	09/12/13

L'orario di presenza è qui indicativo e può essere concordato a seconda delle necessità del servizio. Sono quindi previste 18 ore settimanali di presenza in front office, più altre 14 ore da dedicare all'attività di monitoraggio.

Obiettivi/finalità

Associazioni Riunite, nell'ambito delle proprie attività di analisi dei bisogni del territorio e delle comunità ha rilevato negli ultimi tempi alcuni punti di criticità nel campo della digitalizzazione, che vanno dalle motivazioni di età a quelle culturali: la digitalizzazione spesso viene vissuta come una costrizione unilaterale e una complicazione in più.

Nella consapevolezza che tali problematiche possano avere una soluzione con la collaborazione dei vari soggetti territoriali - a partire dalla co-progettazione con l'Ente Quartiere - Associazioni Riunite si propone come soggetto gestore di uno servizio/sportello per i cittadini, da strutturare presso i locali del Centro Civico Lame, con lo spirito di supportare e non sostituire le funzioni preposte, e ampliando la gamma delle opportunità informative per i cittadini.

Riteniamo che quanto proponiamo sia in linea con le linee guida previste dal Comune di Bologna con l'avvio del percorso partecipato dell'Agenda Digitale. In particolare si richiamano i quattro assi tematici:

1. Internet come diritto
2. Coinvolgimento della cittadinanza
3. Innovazione tecnologica, PMI per la Smart City & il City branding
4. Open data

Contesto territoriale interessato

Quartiere Navile

Durata del progetto e singole attività/fasi:

Il progetto ha durata pluriennale. La sua attivazione verrà stabilita in fase di co-progettazione. Prevede una fase preliminare di formazione:

Gli operatori che AR metterà a disposizione seguiranno due piste formative e di addestramento:

- I servizi informativi dell'URP, modulistica, pubblicizzazione, procedure, localizzazione dei servizi territoriali e indirizzario (a cura del personale comunale impiegato all'URP);
- Corso avanzato per utenti informatici: internet, posta elettronica, Office, sia in ambiente Windows che Open Source (a cura di esperti - ingegneri informatici - della rete di Associazioni legate ad AR).

Inoltre il progetto prevede anche un'attività di monitoraggio tesa ad evidenziare in maniera quantitativa e qualitativa la realizzazione del soddisfacimento del bisogno descritto sopra. L'attività sarà così strutturata:

- Rilevazione dati quantitativi e qualitativi (numero richieste, numero richieste soddisfatte, questionario di gradimento degli utenti), settimanale;
- Report mensile delle attività;
- Relazione periodica da discutere con i referenti istituzionali nell'ottica della strutturazione dei processi di miglioramento.

Soggetti destinatari:

Cittadini residenti nel Quartiere Navile.

Soggetti coinvolti/ da coinvolgere:

Associazioni Riunite (Associazione Comunità Sociale, Associazione Trame di Idee, Associazione Artisia), Cooperativa Gestì di Carta, Quartiere Navile, Emilbanca, altre associazioni del territorio.

Contributo del Quartiere Navile.

Il Quartiere Navile metterà a disposizione di Associazioni Riunite per il periodo da concordare (vedi sotto):

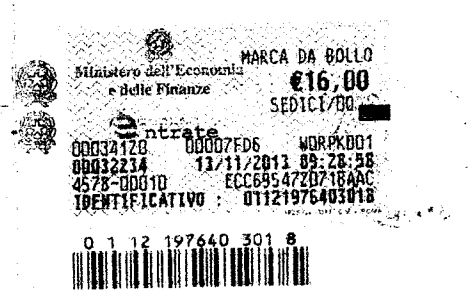
- Gli spazi adeguati all'espletamento del servizio, con relativi arredi;
- Le utenze relative al servizio ed alla normale ed adeguata conduzione di un ufficio (telefoniche, energetiche, pulizie, ecc.);
- Attività di formazione e addestramento del personale volontario con personale alle proprie dipendenze (URP).

Contributo di Associazioni Riunite

Associazioni Riunite garantirà l'espletamento del servizio sopra descritto con proprio personale volontario e quindi a costo zero per la PA.

Inoltre la presenza di AR presso i locali del Centro Civico Lame - sempre per mezzo di proprio personale - garantirà in aggiunta anche le seguenti attività:

- SPONSORSHIP DEL PROGETTO (fundraising e crowdfunding). AR, in raccordo con il Quartiere Navile, si impegna nella ricerca di finanziamenti privati per l'acquisizione di risorse strumentali e la promozione delle attività sin qui descritte, e nuove iniziative a cura di altre organizzazioni del territorio.



F. R. P.

18/11/13

5