

Patto per la diffusione della cultura digitale

In linea con il contesto internazionale, il Comune di Bolzano sta vivendo un processo di trasformazione e innovazione dei servizi ai cittadini che ha come obiettivo quello di semplificare i processi attraverso l'utilizzo di tecnologie digitali.

Le nuove tecnologie, con un'ottica *digital first*, stanno contribuendo non solo ad aumentare l'efficienza dei servizi offerti e ad accorciare i tempi necessari per svolgere le procedure, ma soprattutto ad accorciare la distanza tra Pubblica Amministrazione e cittadini.

Allo stesso tempo mette in luce il "digital divide", cioè il divario tra chi ha accesso (adeguato) a internet e chi non ce l'ha (per scelta o no). Ne deriva un'esclusione dai vantaggi della società digitale per determinati gruppi.

Tra le categorie più minacciate dall'esclusione digitale ci sono gli anziani (cd. "digital divide intergenerazionale"), le donne non occupate o in particolari condizioni (cd. "digital divide di genere"), gli immigrati (cd. "digital divide linguistico - culturale"), le persone con disabilità, le persone detenute e in generale coloro che, essendo in possesso di bassi livelli di scolarizzazione e di istruzione, non sono in grado di utilizzare gli strumenti informatici.

La sfida futura per la Pubblica Amministrazione sarà quella di rendere disponibili i propri servizi in forma digitale in maniera accessibile e a misura di cittadino senza creare nuove barriere tecnologiche e abbattendo quelle esistenti.

È quindi nell'interesse della Pubblica Amministrazione alfabetizzare i cittadini in modo da sostenere la massima inclusione digitale così da rendere i servizi pubblici digitali accessibili a tutti. Possedere le necessarie competenze digitali è fondamentale per poter esercitare pienamente i diritti di cittadinanza.

Il Patto

Comune, cittadini, formazioni sociali e imprese possono collaborare insieme per la diffusione della cultura digitale e quindi per il contrasto di ogni forma di analfabetismo digitale. Il compito di tutti soggetti coinvolti riguarda la promozione e attuazione di azioni concrete, capaci di produrre risultati misurabili e quantificabili.

L'educazione digitale è l'obiettivo su cui si modellano le azioni coprogettate anche di solidarietà sociale, aiutando chi è rimasto indietro, a comprendere i vantaggi legati all'uso degli strumenti di cittadinanza digitale.

La creazione della rete DigiBz

Nella primavera del 2021 l'Assessorato all'Innovazione digitale e ai Tempi della Città ha invitato varie associazioni della città come centri giovani, associazioni per anziani, per donne, ecc. per proporre la costituzione di una rete di supporto ai cittadini per l'accesso ai servizi online sia privati sia pubblici.

Da questo primo incontro 10 associazioni si sono rese disponibili a collaborare per sostenere il processo di transizione digitale offrendo un servizio continuativo, regolare e gratuito.

In contemporanea in ambito comunale è stata avviata la riorganizzazione dei centri civici strutturando in modo omogeneo i servizi e istituendo un unico numero telefonico per la cittadinanza.

Inoltre, sono state formate due persone che forniscono presso i centri civici il medesimo servizio dato dalle associazioni.

Per dare maggiore diffusione al servizio offerto dalla rete DigiBz è stato pubblicato un opuscolo che illustra il tipo di servizio di assistenza digitale erogato, l'orario e il luogo.

Pakt für die Verbreitung der digitalen Kultur

So wie auf internationaler Ebene durchläuft auch die Stadt Bozen einen Prozess der Umgestaltung und Innovation ihrer Dienstleistungen für die Bürger/innen, der auf die Vereinfachung der Prozesse durch den Einsatz digitaler Technologien abzielt.

Die neuen Technologien, im Sinne von *digital first*, tragen nicht nur dazu bei, die Effizienz der angebotenen Dienstleistungen zu erhöhen und die für Abwicklung der Verfahren notwendigen Zeiten zu verkürzen, sondern vor allem auch dazu, die Distanz zwischen der öffentlichen Verwaltung und den Bürgern zu verringern.

Gleichzeitig verdeutlicht sie die "digitale Kluft", d. h. die Kluft zwischen denjenigen, die einen (angemessenen) Zugang zum Internet haben, und denjenigen, die keinen haben (ob freiwillig oder nicht). Dies führt dazu, dass bestimmte Gruppen von den Vorteilen der digitalen Gesellschaft ausgeschlossen werden.

Zu den am stärksten von digitaler Ausgrenzung bedrohten Gruppen gehören ältere Menschen (die so genannte "digitale Kluft zwischen den Generationen"), Frauen, die nicht erwerbstätig sind oder sich in besonderen Verhältnissen befinden (die so genannte "digitale Kluft zwischen den Geschlechtern"), Einwanderer (die so genannte "sprachlich-kulturelle digitale Kluft"), Menschen mit Behinderungen, Strafgefangene und ganz allgemein Menschen mit niedrigem Schul- und Bildungsniveau, die nicht in der Lage sind, IT-Werkzeuge zu nutzen.

Die künftige Herausforderung für die öffentliche Verwaltung wird darin bestehen, ihre Dienstleistungen in digitaler Form zugänglich und bürgerfreundlich bereitzustellen, ohne neue technologische Barrieren zu schaffen und die bestehenden zu überwinden.

Es liegt daher im Interesse der öffentlichen Verwaltung, den Bürgern digitale Kompetenzen zu vermitteln, um ein Höchstmaß an digitaler Eingliederung zu fördern und so digitale öffentliche Dienste für alle zugänglich zu machen. Um die Bürgerrechte in vollem Umfang wahrnehmen zu können, ist es unerlässlich, über die erforderlichen IKT-Kenntnisse zu verfügen.

Der Pakt

Die Gemeinde, Bürgerinnen und Bürger, soziale Organisationen und Unternehmen können gemeinsam an der Verbreitung der digitalen Kultur arbeiten und so alle Formen des digitalen Analphabetismus bekämpfen. Die Aufgabe aller Beteiligten besteht darin, konkrete Maßnahmen zu fördern und durchzuführen, die zu messbaren und quantifizierbaren Ergebnissen führen.

Die digitale Bildung ist das Ziel, an dem sich die mitgestalteten Aktionen orientieren, einschließlich derjenigen der sozialen Solidarität, die denjenigen, die zurückgeblieben sind, helfen, die Vorteile der Nutzung der Werkzeuge der digitalen Bürgerschaft zu verstehen.

Die Gründung des Netzwerks DigiBz

Im Frühjahr 2021 hat das Assessorat für digitale Innovation und Zeiten der Stadt verschiedene Vereine wie Jugendzentren, Seniorenverbände, Frauenverbände usw. eingeladen und die Einrichtung eines Netzes vorgeschlagen, das die Bürger/innen beim Zugang zu privaten und öffentlichen Online-Diensten unterstützt.

Nach diesem ersten Treffen erklärten sich 10 Vereine bereit, den digitalen Übergangsprozess durch ein kontinuierliches, regelmäßiges und kostenloses Angebot zu unterstützen.

Gleichzeitig wurde mit der Neuorganisation der Bürgerzentren in der Gemeinde begonnen, mit einer einheitlichen Struktur der Dienstleistungen und einer einzigen Telefonnummer für die Bürger/innen.

Darüber hinaus wurden zwei externe Personen geschult, die in den Bürgerzentren denselben Service wie die Verbände anbieten.

Um das Angebot des Netzwerkes DigiBz bekannter zu machen, wurde eine Broschüre herausgegeben, in der die Art der digitalen Unterstützung, die Öffnungszeiten und der Standort angegeben sind.