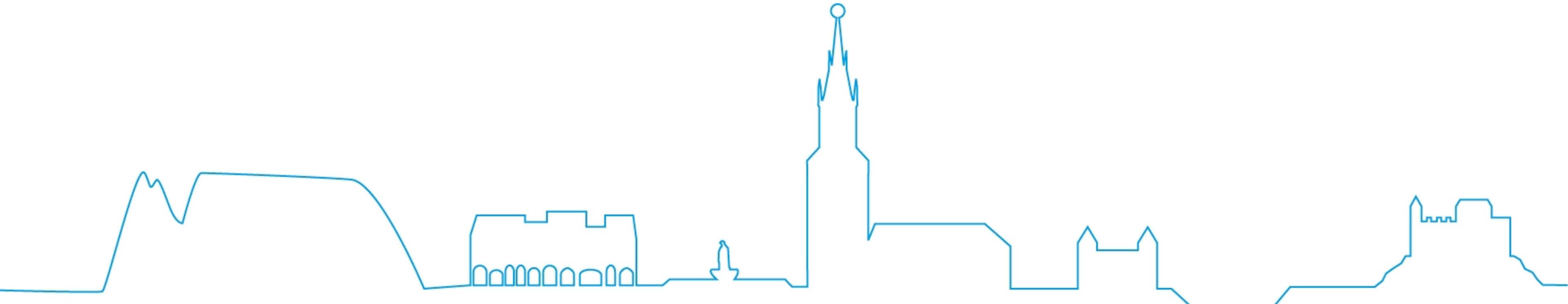
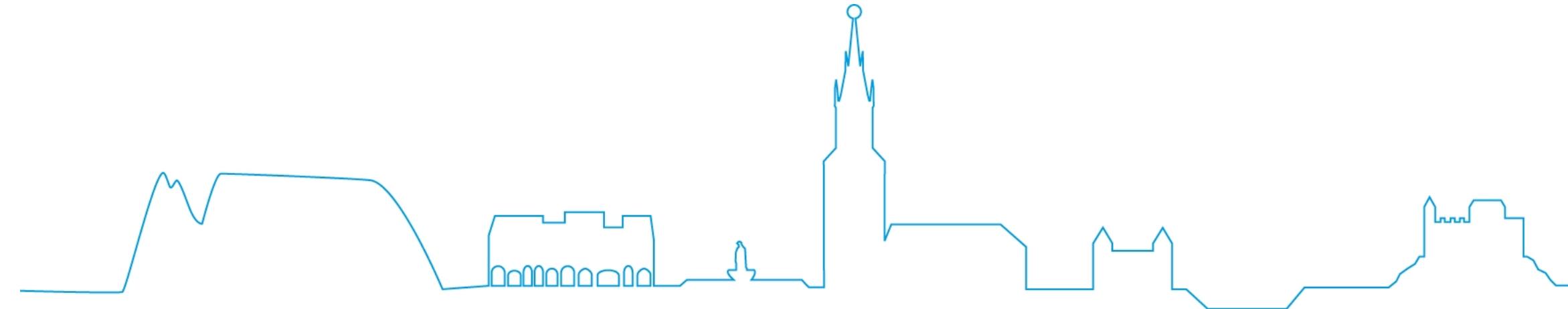


# Digitalizzazione e accesso ai servizi



# Obiettivi dell'amministrazione: migliorare l'accessibilità ai servizi

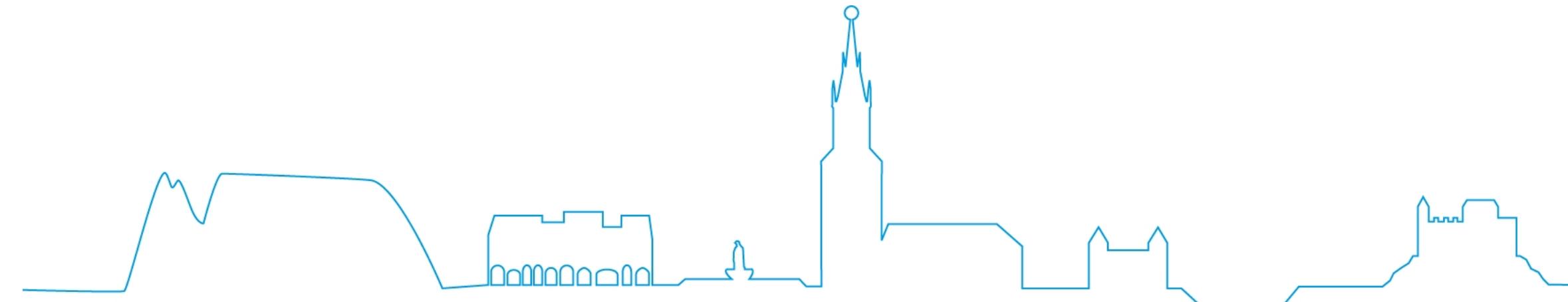
- 1) Digitalizzare i servizi per **semplificare** i processi
- 2) Limitare gli **spostamenti** dei cittadini/delle cittadine per recarsi negli uffici pubblici
- 3) Eliminare il problema degli **orari** di apertura degli uffici



# Digital Divide: Chi riscontra maggiori problemi?

- anziani → poca dimestichezza con gli strumenti digitali
- stranieri → digital divide linguistico → linguaggio burocratico di difficile comprensione
- diversamente abili → le piattaforme devono essere accessibili

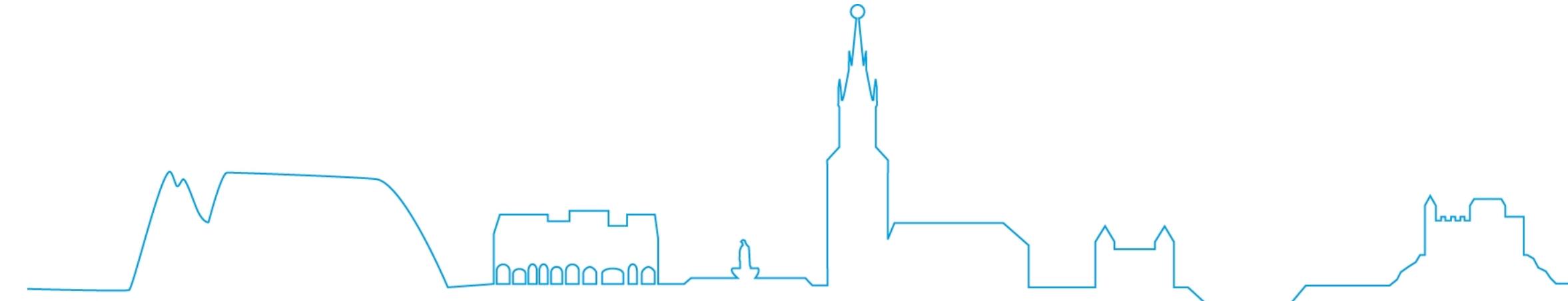
Più in generale chi ha conoscenze informatiche scarse/nulle.



# Il compito della PA: inclusione digitale

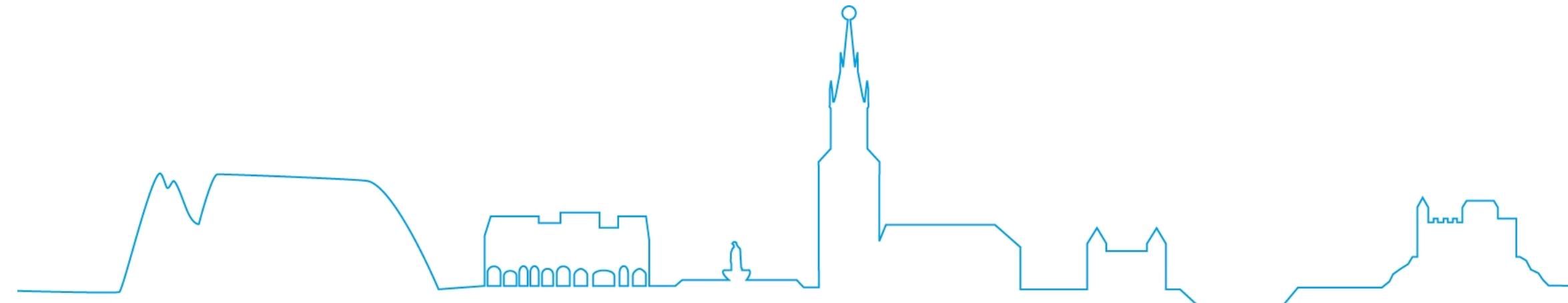
Come farlo? Alfabetizzando i cittadini e dando loro le competenze e gli strumenti necessari per muoversi nel mondo digitale.

Ciò permette ai cittadini di esercitare pienamente i diritti di cittadinanza.



# Obiettivi operativi

- **aumentare le competenze digitali** dei cittadini e delle cittadine in generale;
- **offrire assistenza e tutoraggio** per l'utilizzo dei servizi online, in modo da rendere autonomi i cittadini nell'accesso ai servizi del Comune;
- rendere i servizi comunali online **user friendly**.

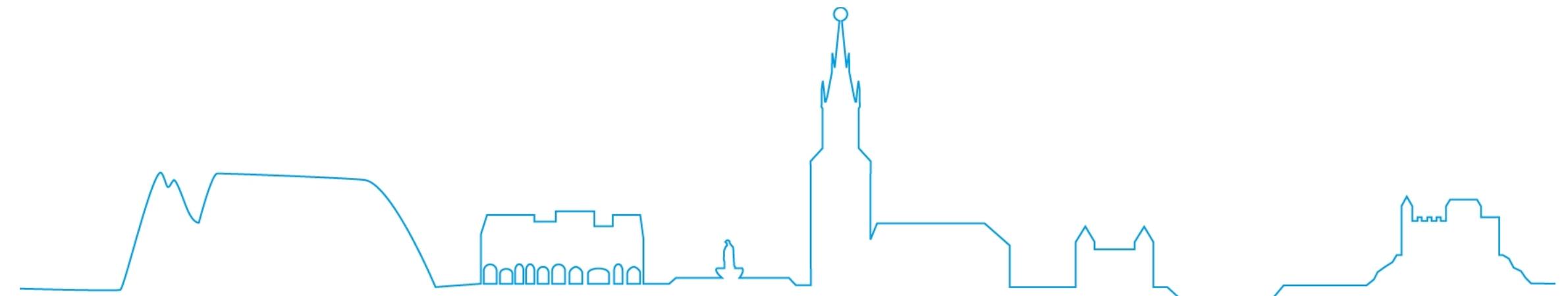




# Progetti

VIDEO TUTORIAL: Assistenza digitale - Digitale Hilfe ▶ Riproduci tutti

<p>2:46</p> <p>Video tutorial - Come presentare richiesta SPID c...</p> <p>Città di Bolzano - Stadt Bozen</p> <p>121 visualizzazioni • 3 mesi fa</p> <p><a href="#">Sottotitoli</a></p>	<p>3:01</p> <p>Video Tutorial - SPID über Lepida beantragen</p> <p>Città di Bolzano - Stadt Bozen</p> <p>45 visualizzazioni • 3 mesi fa</p> <p><a href="#">Sottotitoli</a></p>	<p>1:51</p> <p>Video tutorial - Come prenotare online...</p> <p>Città di Bolzano - Stadt Bozen</p> <p>398 visualizzazioni • 3 mesi fa</p> <p><a href="#">Sottotitoli</a></p>	<p>2:08</p> <p>Video Tutorial - Online-Buchung eines Termins für...</p> <p>Città di Bolzano - Stadt Bozen</p> <p>115 visualizzazioni • 3 mesi fa</p> <p><a href="#">Sottotitoli</a></p>	<p>2:24</p> <p>Video tutorial - Come richiedere online le...</p> <p>Città di Bolzano - Stadt Bozen</p> <p>106 visualizzazioni • 3 mesi fa</p> <p><a href="#">Sottotitoli</a></p>
---	--	--	---	--



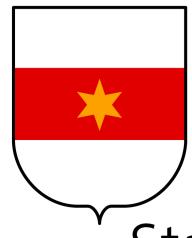
# Progetti: Potenziamento dei centri civici



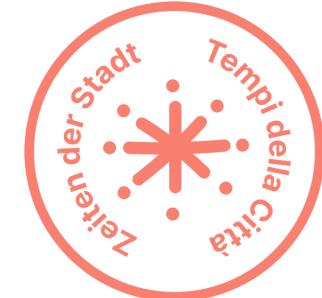
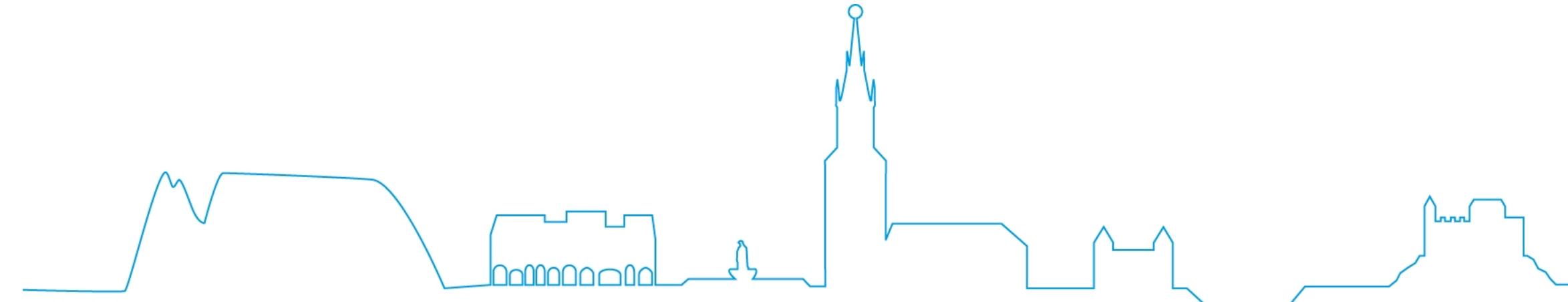
Comune di Bolzano  
Stadtgemeinde Bozen

I Centri Civici, sportelli dell'Amministrazione Comunale decentrati sul territorio, offrono informazioni e servizi al cittadino in modo diretto e immediato.

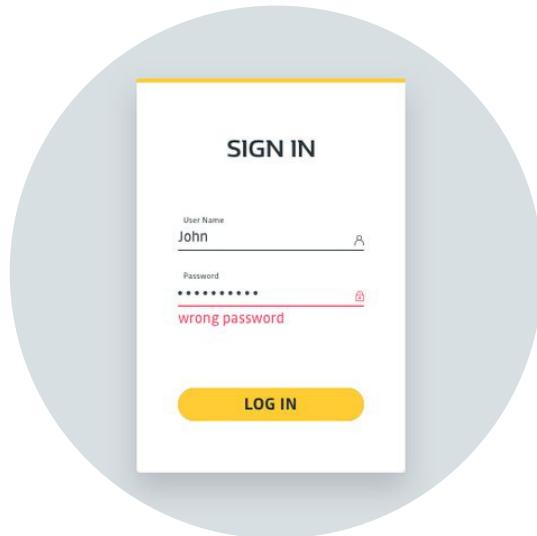
Oltre alle due persone già formate e presenti nei centri, altre due figure sono state preparate per offrire supporto digitale ai cittadini.



Città di Bolzano  
Stadt Bozen



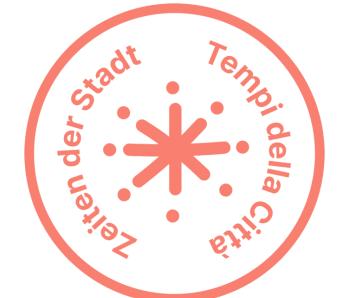
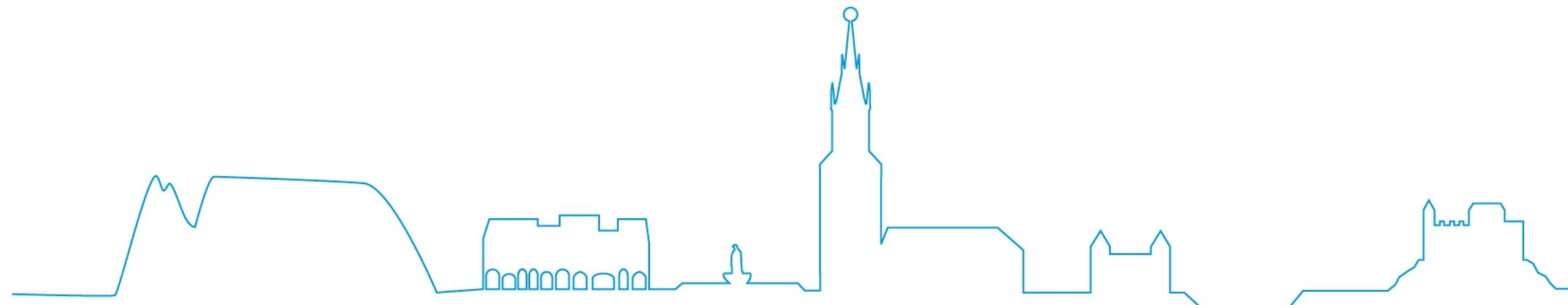
# Progetti: Facilitazione digitale



Nei Centri Civici di Europa Novacella e Gries San Quirino è stato introdotto uno sportello di facilitazione digitale attivo due giorni a settimana.

I cittadini che hanno difficoltà con gli strumenti digitali possono rivolgersi ad operatori esperti, ragazzi giovani e formati dell'associazione UPAD di Bolzano.

Qui si può creare una mail assieme, chiedere assistenza per richiedere la SPID online, prenotare un appuntamento online, chiedere supporto nel caso di smarrimento di password e credenziali per recuperarle.



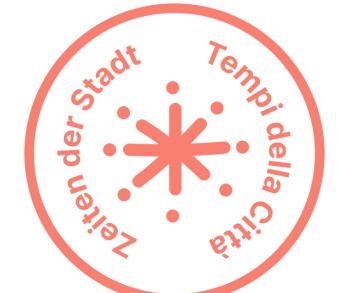
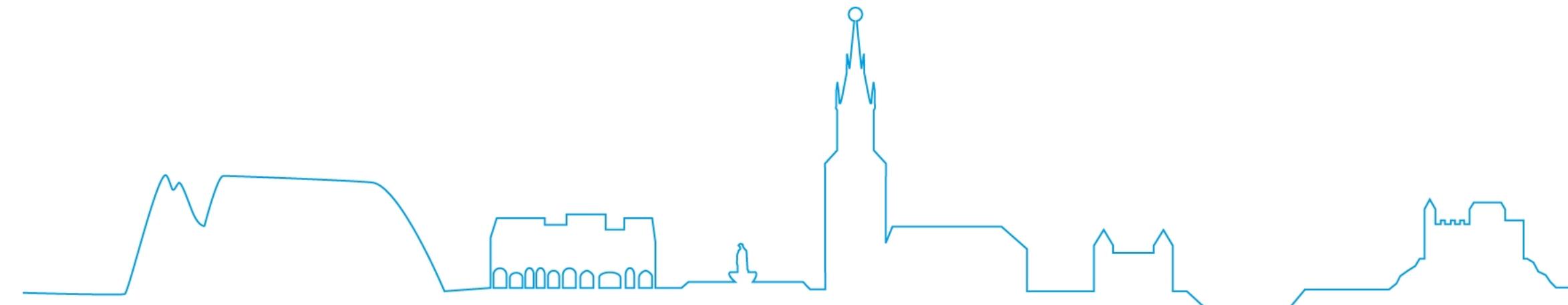
# Progetti: Digital-Bz



Diverse associazioni si sono attivate spontaneamente per offrire supporto digitale ai loro utenti. Mancava però un coordinamento tra associazioni ed un canale di comunicazione con gli uffici della PA (tra cui Centri Civici e Servizi Demografici).

Nasce così la Rete Digital Bz.

L'adesione alla Rete è libera e ad oggi 18 associazioni ne hanno preso parte.  
Gli sportelli sono dislocati nei diversi quartieri della città per permettere a tutti di accedere al servizio.  
Il servizio è gratuito per tutti i cittadini.



# Progetti: Brochure

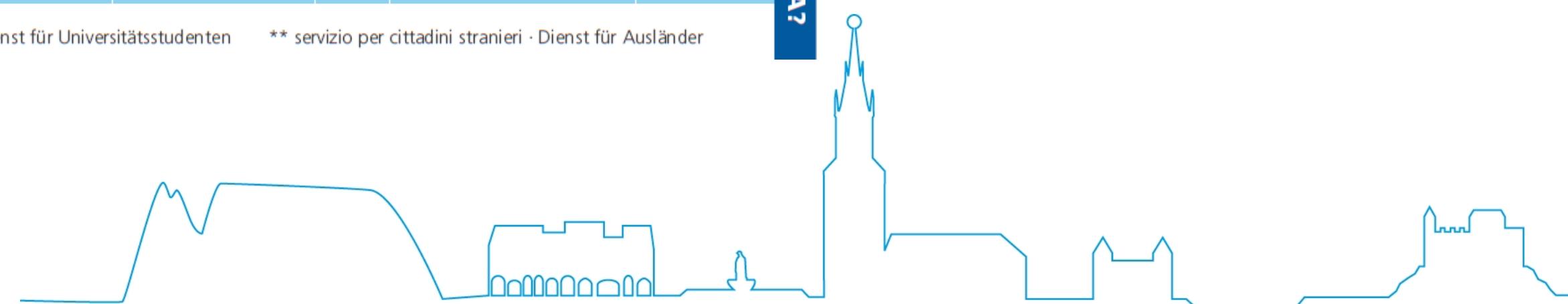
	SERVIZI DEMOGRAFICI ONLINE (SDO)	PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI ONLINE	AIUTO NELL'USO DI SMARTPHONE E PC	SPID	ISCRIZIONI SCOLASTICHE ONLINE (SCUOLA, MENSA, ...)	ISCRIZIONE ATTIVITÀ TEMPO LIBERO ONLINE
	DEMOGRAFISCHE ONLINE-DIENSTE	ONLINE-TERMINBUCHUNG	HILFE BEI DER NUTZUNG VON SMARTPHONES UND PCS	SPID	ONLINE-EINSCHREIBUNG FÜR SCHULDIENSTE (SCHULE, MENSA, USW.)	ONLINE-ANMELDUNG VON FREIZEIT-AKTIVITÄTEN
GRIES - S. QUIRINO GRIES - QUIREIN						
EUROPA - NOVACELLA EUROPA - NEUSTIFT						
DON BOSCO						
CENTRO - PIANI - RENCIO ZENTRUM - BOZNER BODEN - RENTSCH						
OLTRISARCO - ASLAGO OBERAU - HASLACH						
ANTEAS - AGAS		•	•	•		
BE YOUNG		•		•		
MUA				*	*	
SAVERA		**	**	**	**	**
ADA	•	•	•	•	•	
MELOGRANO		•	•		•	
YOUNG INSIDE		•	•	•		
CENTRO AUSER	•	•	•	•		
DONNE NISSÀ FRAUEN	**	**	**	**	**	**
LA STRADA DER WEG COOLTUR	•	•	•			
OFFICINEVISPA "LA ROTONDA"		•	•	•	•	•
OFFICINEVISPA "SVI.CO.LAND"	•	•	•	•	•	•
KALEIDOSKOPIO	•		•	•	•	•
VINTOLA18	•	•	•	•	•	•
LA RUGA		•	•	•		
OFFICINEVISPA "VIVI MASO DELLA PIEVE"	•	•	•	•	•	•

\* servizio per studenti universitari · Dienst für Universitätsstudenten

\*\* servizio per cittadini stranieri · Dienst für Ausländer

Per dare massima diffusione alla Rete è stata pubblicata una **brochure** informativa in formato cartaceo proprio perché destinata a persone poco abituate a reperire informazioni sul web.

Nella brochure sono riepilogati tutti i servizi che aiutano ed educano i cittadini nella transizione digitale (rete delle associazioni, centri civici, sportelli digitali).



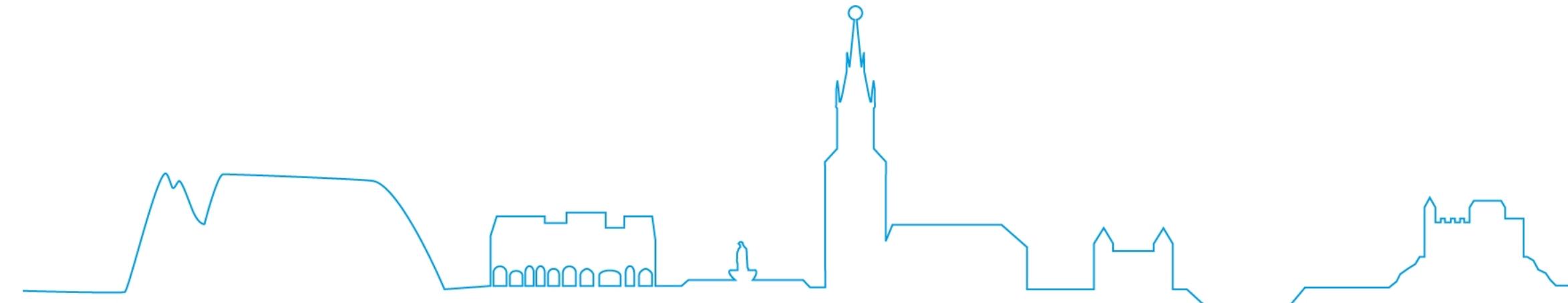
# Progetti: Video-Tutorial



Sono stati realizzati 5 video-tutorial (in italiano e tedesco, con sottotitoli in inglese) per i principali servizi online dell'amministrazione comunale:

- 1) prenotazione appuntamenti;
- 2) richiesta identità digitale Spid;
- 3) cambio/nuova residenza;
- 4) richiesta certificati anagrafici
- 5) richiesta certificati di stato civile

I video sono stati caricati sul sito del Comune e sulla pagina Youtube. Sono stati pensati per coloro che hanno già una conoscenza minima degli strumenti digitali.



# Progetti: Pillole Digitali

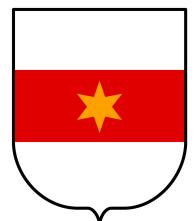
Incontri aperti alla cittadinanza per conoscere alcuni dei temi cardine per accedere ai servizi online:



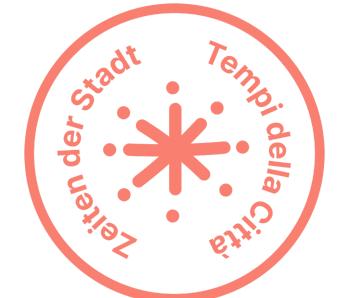
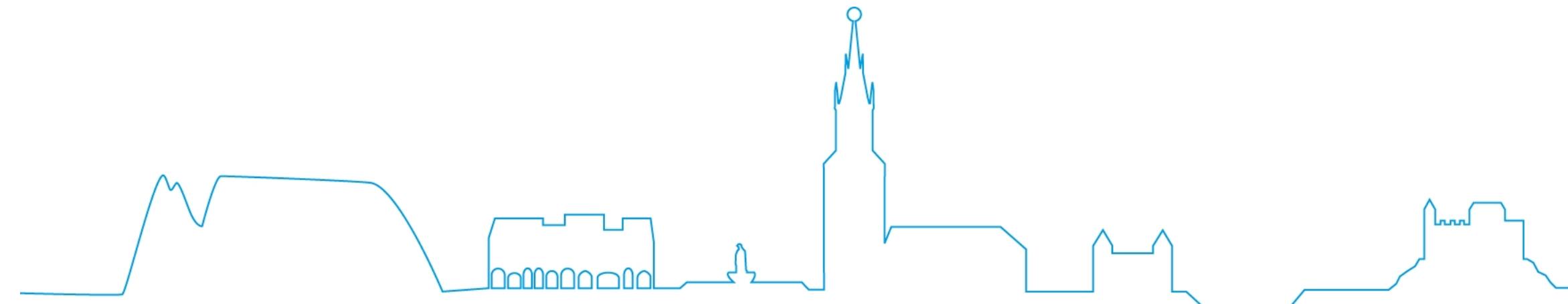
**PILLOLE  
DIGITALI**

Nozioni base del mondo  
digitale

- l'indirizzo e-mail
- la gestione dei documenti e come allegarli
- l'identità digitale (SPID, CIE, altre)
- i portali più comuni a cui accedere per servizi online (SDO, agenzia delle entrate, ASSB, Alto Adige Pass, ecc.)



Città di Bolzano  
Stadt Bozen



# Progetti: SWAP

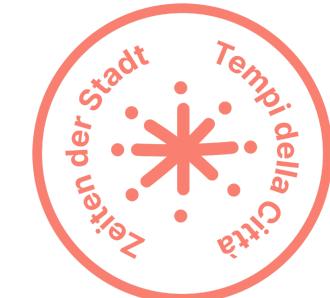
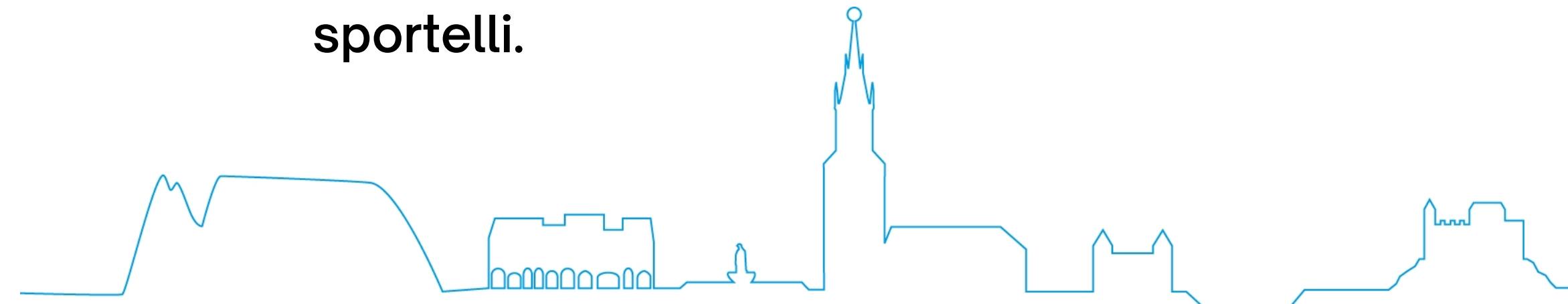


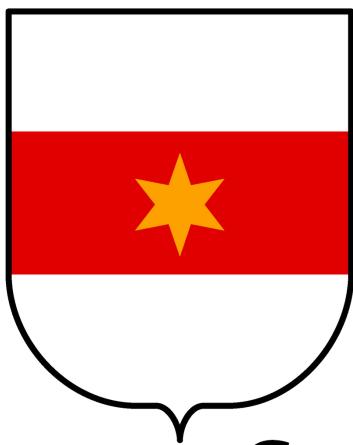
Progetto in collaborazione con la Libera Università di Bolzano, Bitz Unibz FabLab, Arci Ragazzi e Vision Think Tank, sostenuto da Anci.

L'obiettivo del progetto è lo scambio intergenerazionale fra Giovani e Senior.

Da un lato gli over 60 imparano a sviluppare competenze tecnologiche sempre più necessarie nella vita di tutti i giorni. Dall'altro lato, i giovani imparano a valorizzare le proprie competenze svolgendo un lavoro di volontariato.

Sono stati aperti per il periodo febbraio-maggio 2023 tre sportelli.





Città di Bolzano  
Stadt Bozen

