



COMUNE DI GENOVA



# *Genova Digitale 2015* **REPORT FINALE PROGETTO**



COMUNE DI GENOVA



## *Indice*

1. Introduzione al progetto pilota
2. Tre livelli di azione
3. Obiettivi e risorse in campo
4. Dati statistici emersi dai questionari
5. Ruolo, lavoro, gestione e formazione dei D-tutor
6. Cronoprogramma
7. Sessioni informative ed evento finale
8. Criticità
9. Associazioni municipali in numeri
10. Suggerimenti per il futuro
11. Conclusioni



## 1- Introduzione al progetto pilota

Il Progetto pilota Genova Digitale, nasce nel maggio 2015 come insieme di azioni per la divulgazione digitale partecipata in tutta la città coinvolgendo gruppi ed associazioni già sensibili al tema. E' un percorso che il Comune avvia su proposta e con il supporto del gruppo genovese dell'associazione Digital Champions in forza per un anno su tutto il territorio italiano.

La proposta originale era quella di un'agenda digitale partecipata individuando e selezionando alcuni aspetti particolari tra quelli di interesse più diffuso per poterli discutere, in rete e sul territorio, fornendo anche "strumenti" in termini di alfabetizzazione digitale. Nel corso dello sviluppo del progetto, e in accordo con l'amministrazione comunale, si è scelto di posticipare questa strada, giudicata comunque di grande interesse e comunque già percorsa da altre città, come per esempio Bologna.

Il presente documento rappresenta la fase finale del percorso pilota e sarà consegnato all'amministrazione affinché i contributi raccolti nel corso del percorso di partecipazione possano essere sia ampiamente diffusi sia se ne possa tener conto nell'espletamento dell'attività amministrativa nel prossimo futuro.

Il progetto è stato scritto congiuntamente da Enrico Alletto, referente per l'associazione Digital Champions del progetto stesso, e Gigliola Vicenzo, funzionario dell'ufficio partecipazione, successivamente presentato alla civica amministrazione per l'approvazione ed infine implementato con le risorse a disposizione.

## 2- Tre livelli di azione

*Il Progetto pilota è stato attuato su tre livelli di azione:*

1. **Costruzione** di eventi informativi e divulgativi organizzati dai Digital Champions, dagli uffici comunali e dai Municipi allo scopo di far conoscere il progetto e coinvolgere la cittadinanza.
2. **Sessioni** di alfabetizzazione e divulgazione realizzati coinvolgendo associazioni, comitati, singoli cittadini, esercizi pubblici, ecc. in collaborazione con i Municipi. Nell'occasione si è proceduto ad installare su richiesta postazioni PC linux.
3. **Interazione** attraverso il blog ufficiale curato dai membri del progetto, ma anche dai D-tutor, cittadini volontari, che hanno raccolto e riportato le testimonianze a loro vicine sui temi trattati.

[Il blog di Genova Digitale](#) è rimasto aperto a commenti degli utenti che potranno portare valore aggiunto per nuove idee, suggerimenti, ecc. sui temi trattati. I D-tutor sono stati coinvolti in tutti i livelli di azione.



### 3- Obiettivi e risorse in campo

Il primo obiettivo è stato quello di stimolare il dibattito sui temi del digitale coinvolgendo, per la prima volta contemporaneamente, i diversi attori cittadini.

Attraverso un percorso di partecipazione il progetto pilota ha inteso valorizzare l'“Intelligenza collettiva”, fatta della condivisione delle esperienze, conoscenze e competenze delle persone interessate all'argomento e dare valore al lavoro ed alle idee di chi già si sta muovendo in questa direzione a Genova.

*Le risorse in campo tra Comune di Genova ed associazione Digital Champions sono state ripartite nel modo seguente:*

1. **Comune:** allocazione ed installazione di 18 PC con installato Linux
2. **Comune:** due persone dall'Ufficio Partecipazione che hanno coordinato le operazioni con i Municipi dal punto di vista istituzionale
3. **Comune:** server istituzionale su cui far girare il sito web grazie alla Direzione Sistemi Informativi
4. **Associazione:** 6 persone che hanno contribuito al coinvolgimento dei Digital Tutor, aggiornato il sito, prodotto materiale didattico e informativo, ecc.
5. **Associazione:** realizzazione e cura del sito web del progetto
6. **Associazione:** realizzazione distro Linux personalizzata con supporto di ALID

Il progetto è stato totalmente realizzato in economia.

### 4- Dati statistici emersi dai questionari

I dati riportati nel seguente report sono risultati dall'elaborazione dei questionari compilati dai partecipanti alle **57** sessioni informative, svolte nelle sedi di **26** associazioni nei **9** municipi, per un totale di **533** utenti che hanno risposto al questionario su **800** distribuiti.

Non tutte le persone a cui è stato presentato il questionario hanno accettato di compilarlo; questo non ha certo permesso di avere un quadro completo, ma riteniamo sia comunque rappresentativo degli utenti che hanno preso parte dal progetto.

E' interessante rilevare che il 38% degli utenti hanno dichiarato di conoscere già gli argomenti proposti e il 31% li conosceva in parte; il 48% li ritiene utili per essere approfonditi, mentre il 36% ritiene utile approfondire solo una parte degli argomenti proposti.

I corsi base di informatica con esercizi pratici di approfondimento rientrano tra i suggerimenti più gettonati. Molte persone hanno lamentato la scarsa pubblicità degli stessi corsi non potendosi organizzare per seguirne di più.

Tra gli argomenti da approfondire spicca l'uso dei servizi online del comune e di altri enti, come per esempio INPS o Agenzia delle Entrate, seguiti dai servizi ed informazioni



COMUNE DI GENOVA

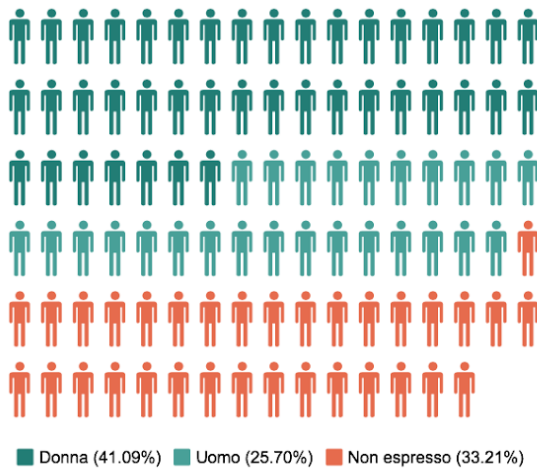


turistiche e culturali. Sicurezza online e home banking sono comunque presenti anche se in misura minore.

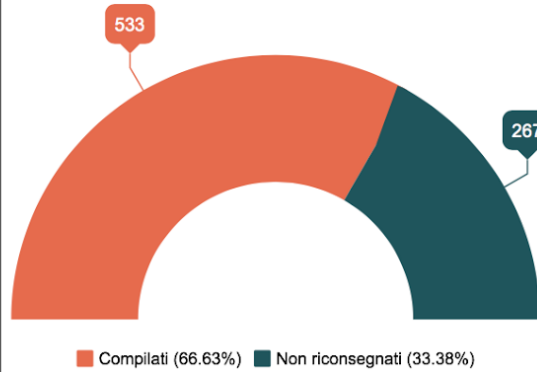


# I numeri di Genova Digitale

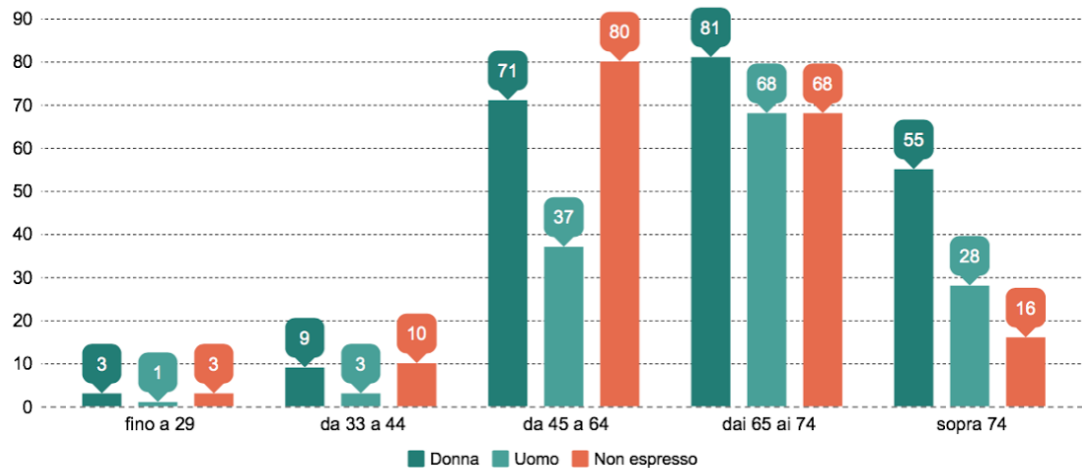
## Partecipanti per sesso



533 compilati  
su 800 questionari distribuiti



## Partecipanti per fascia di età



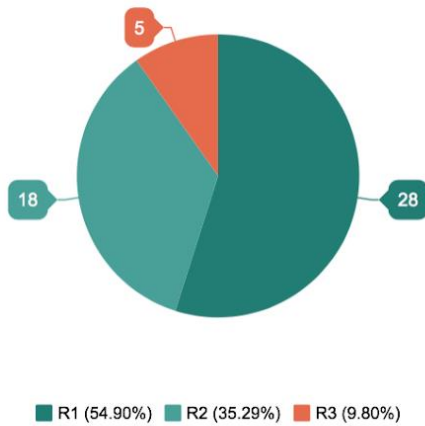


# Domande

- D1 - Conoscevi già i contenuti presentati?
- D2 - Ritieni utili gli argomenti trattati?
- D3 - Hai nuovi argomenti da consigliare?
- D4 - Vorresti darci suggerimenti per migliorare?

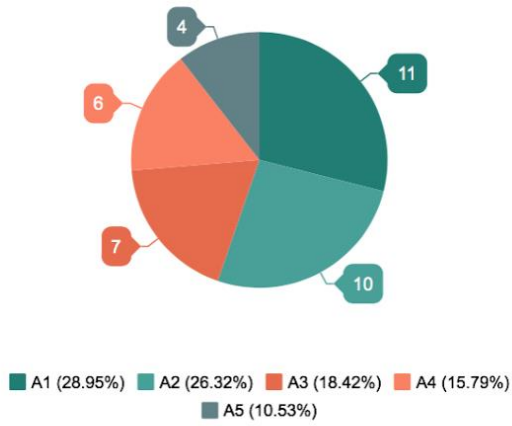


## Richieste più frequenti



- R1 - Corsi base di informatica e lezioni pratiche di approfondimento
- R2 - Ripetere, aumentare e pubblicizzare maggiormente gli appuntamenti del progetto
- R3 - sviluppare internet free e punti internet in città

## Argomenti da approfondire



- A1 - servizi del comune e altri enti (INPS, agenzia delle entrate ecc..)
- A2 - info e servizi culturali/turistici del territorio
- A3 - sicurezza on-line
- A4 - social network e blog
- A5 - acquisti on-line e home banking



## 5- Ruolo, lavoro, gestione e formazione dei D-tutor

La figura del Digital Tutor, da ora in poi D-Tutor per semplicità, nasce per integrare e rafforzare l'azione di divulgazione all'interno del Progetto Genova Digitale. Tale azione, svolta insieme alle associazioni, non potrebbe infatti essere sostenuta su tutto il territorio cittadino soltanto con le risorse umane a disposizione.

*Il D-Tutor non deve necessariamente avere competenze approfondite. E' sufficiente avere:*

1. Un po' di tempo a disposizione e voglia di dedicarlo agli altri;
2. Nozioni di informatica di base.

*Il D-Tutor svolge uno o più dei seguenti compiti:*

1. Sessioni formative ed informative sul digitale;
2. Gestire questionari per raccogliere suggerimenti e migliorare il progetto provando a coinvolgere, ove possibile, i partecipanti in modo attivo;
3. Partecipare a eventi di Genova Digitale.

Il suo ruolo all'interno del progetto una volta inserito nell'organico dopo il percorso preparatorio è a tutti gli effetti di supporto alla squadra iniziale.

La selezione e formazione del D-Tutor è avvenuta in due momenti d'incontro presso Informagiovani, della durata di circa 3 ore ciascuno, in cui si è esposto il progetto nel suo complesso ed il ruolo del D-Tutor. Nell'occasione si è entrati nel merito anche con domande da parte dei presenti.

Il materiale con le sessioni informative e la relativa formazione è invece avvenuta online, attraverso scambi di mail ed un gruppo privato su Facebook.

Al termine del percorso i D-Tutor hanno segnalato la loro disponibilità indicando le zone della città che avrebbero potuto coprire.

Il materiale informativo utilizzato durante le sessioni formative per i D-tutor è consultabile sul [blog di Genova Digitale](#)





COMUNE DI GENOVA



## **6- Cronoprogramma**

**4 luglio 2015 h.10.30** - [Preview](#) del progetto Genova Digitale

**11 settembre 12.00** - [Conferenza Stampa](#) con Sindaco e Riccardo Luna

**6 ottobre h.17,30** - Incontro presentazione progetto MUNICIPIO VII PONENTE – P.zza Gaggero n. 2

**8 ottobre h.18,00** – Incontro presentazione progetto MUNICIPIO IX LEVANTE – Via Pinasco n. 7

**9 ottobre h. 11,00** – Incontro presentazione progetto MUNICIPIO III BASSA VALBISAGNO – P. zza Manzoni n. 1

**9 ottobre h. 15.00** - Incontro di formazione per i Digital Tutor

**12 ottobre h. 18,00** – Incontro presentazione progetto MUNICIPIO IV MEDIA VALBISAGNO – P. zza dell’Olmo n. 3

**14 ottobre h. 17,00** – Incontro presentazione progetto MUNICIPIO I CENTRO EST- Salone casa della giovane, p.zza S. Sabina n. 4, piano terra

**20 ottobre h. 18.00** – Incontro presentazione progetto MUNICIPIO II CENTRO OVEST – Via Sampierdarena 34

**21 ottobre h. 17.30** – Incontro presentazione progetto MUNICIPIO VI MEDIO PONENTE – Via Sestri n. 7

**23 ottobre h. 17.15** – Incontro presentazione progetto MUNICIPIO VIII MEDIO LEVANTE – via Mascherpa 34r

**26 ottobre h. 17.00** – Incontro presentazione progetto MUNICIPIO V VALPOLCEVERA – Via Reta 3, quarto piano, Genova Bolzaneto

**30 ottobre h. 15.00** - Incontro di formazione per i Digital Tutor

**10 novembre – 4 dicembre** – Sessioni Informative presso le sedi associative nei Municipi

**11 dicembre h. 17.30** - Evento finale di chiusura, - Palazzo Ducale, Sala Camino

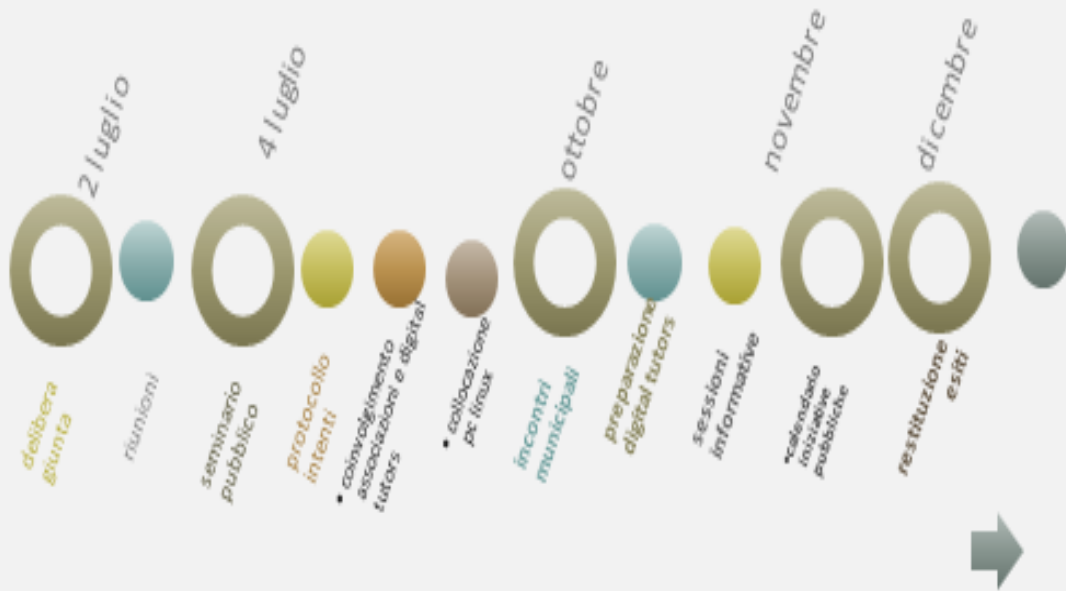


COMUNE DI GENOVA



Di seguito, una rappresentazione grafica delle fasi di progetto, come presentate nella conferenza stampa di avvio, il 16 settembre 2015.

conferenza stampa, 16 settembre 2015, ore 11:30, sala giunta nuova  
progetto pilota «genova digitale»  
protocollo d'intenti tra amministrazione comunale ed associazione digital champions italia



GENOVA

info <http://genovadigitale.comune.genova.it/>



## 7- Sessioni informative ed evento finale

Di seguito il calendario 2015 delle [sessioni informative](#) su App per tablet e smartphone, Servizi Online e Social Network per il turismo e commercio. Ogni sessione ha avuto una durata di 1 ora circa.

### CENTRO EST

**1 sessione** – Fratellanza artigiana genovese, Vico chiuso cinque santi 14

10 novembre ore 10.30

**3 sessioni** – GAL, via Lagaccio 82R 3 – 0102469066

11 e 18 novembre ore 17.00; 24 novembre ore 17.30

**3 sessioni** – Oregina in rete – casa di quartiere Oregina 3 –

16, 23 e 30 novembre ore 18,30

**1 sessione** – Associazione Crieza de Ma, Salita Oregina 26

20 novembre ore 10.00



### CENTRO OVEST

**3 sessioni** – Auser Martinetti, corso L.A. Martinetti 176 r

11 novembre ore 17.00 (7 e 21 ottobre: 2 sessioni preparatorie)

**2 sessione** – Sportelli Consumatori in Rete e Assortenti, Piazza Vittorio Veneto

24 novembre ore 18.00 e 9 dicembre ore 18.00

**1 sessione** – Municipio Centro Ovest con “Le Donne di Sampierdarena”

24 novembre ore 20.00



COMUNE DI GENOVA



**2 sessioni** – Unidos Por El Buen Vivir, Balzar Benefica, Boca do Pozo

1 dicembre ore 18.00 e 9 dicembre ore 18.00

**1 sessione** – Associazione di commercianti al Municipio Centro Ovest

1 dicembre ore 20.00



### **BASSA VALBISAGNO**

**3 sessioni** – Circolo Zenzero, Via Giovanni Torti 35

17 e 24 novembre ore 15.30 e 1 dicembre ore 15.30

**2 sessioni** – Auser Bassa Valbisagno, via San Fruttuoso (c/o Villa Imperiale) –  
010351400

24 novembre ore 14.00 e 1 dicembre ore 14.00



### **MEDIA VALBISAGNO**

**3 sessioni** – CrC Sertoli, Via A. Sertoli 11B/9

20 novembre ore 17.00 (2 sessioni) e 27 novembre ore 17.00

**1 Sessione** – Le Manine Aulamondo APS (ultimo piano Scuola Da Passano), Via G. De  
Vincenzi, 26, 16138 Genova



COMUNE DI GENOVA



24 novembre ore 18.00

**3 Sessioni** – Associazione Il Leccio Onlus, Via Mogadiscio, 47 rosso, 16141 Genova

25 novembre ore 18.00 (due sessioni) e 2 dicembre ore 18.00

**3 Sessioni** – Associazione Amistà presso Municipio IV Media Val Bisagno, Piazza dell'Olmo 3

30 novembre ore 17.00 (due sessioni) e 1 dicembre ore 18.00

**3 sessioni** – CRAL AMGA, Via Piacenza 58

9 dicembre a partire dalle ore 17.00 tre sessioni

**3 sessioni** – GAU, Piazzale Suppini 4

(2 sessioni) 1 dicembre ore 10.30 e (1 sessione) 3 dicembre ore 10.30



## VALPOLCEVERA

**3 sessioni** – Biblioteca Cervetto, Rivarolo

19 e 26 novembre, 3 dicembre ore 17.00

**3 sessioni** – Auser Certosa, via Bercilli, 4 R

16, 23 e 30 novembre ore 10.00



COMUNE DI GENOVA



### MEDIO PONENTE

**3 sessioni** – ANPI, Via Vigna 45

11, 18 e 25 novembre ore 17.30

**2 sessioni** – Gruppo Storico Sestrese, Via Priano 3

12 e 21 novembre ore 21.00



### PONENTE

**3 sessioni** – Salone del Museo Navale di Pegli, Piazza Cristoforo Bonavino, 7

13, 20 e 27 novembre ore 16:00

**3 sessioni** – Associazione “Gli amici del Capolinea”, salone del Consiglio di Piazza Gaggero (Voltri)

26 novembre ore 17.30 e 2, 4 dicembre ore 17.30

**3 sessioni** – Comitato di quartiere Palmaro 2, Via Evasio Montanella 4

30 novembre ore 17.00, 3 e 7 dicembre ore 17.00



COMUNE DI GENOVA



## MEDIO LEVANTE

**1 Sessione** – Auser, Via Ruspoli

23 novembre ore 16.30

**1 sessioni** – Parrocchia San Martino di Albaro, Via S. Lagustena 33

16 novembre ore 21.00



## LEVANTE

**3 sessioni** – P.A Croce bianca S. Desiderio, Via Nasche 45A

13, 20 e 27 novembre ore 17.30







## Evento finale di chiusura

venerdì 11 dicembre 2015 ore 17.30 - Palazzo Ducale, Sala Camino

Si è tenuto a palazzo Ducale l'[evento di chiusura del progetto-pilota Genova Digitale](#), alla presenza del Sindaco e degli assessori all'informatica e allo sviluppo economico, con la partecipazione di molti assessori e consiglieri municipali.



## 8- Criticità

La prima problematica è stato il poco tempo a disposizione per realizzare tutte le attività schedate. Questo aspetto è stato sostanzialmente non dipendente da nessuno degli attori in campo, tenuto conto che per arrivare all'avvio si sono fatti tutti i passaggi istituzionali dovuti:

1. Colloquio preliminare Assessore all'informatica
2. Colloquio preliminare Assessore sviluppo economico
3. Colloquio preliminare Assessore relazioni con i Municipi
4. Colloquio collegiale alla presenza di Assessori e funzionari
5. Colloquio con il Sindaco
6. Iter per l'approvazione della delibera
7. Firma del protocollo d'intesa con l'associazione.

In ragione di ciò, ai primi di settembre, data di avvio effettiva, si avevano a disposizione soltanto due mesi per mettere in piedi l'intero progetto.

1. Nel corso del progetto alcune difficoltà sono state rilevate nel coordinamento tra l'ufficio partecipazione, la direzione sistemi informativi, i municipi ed il gruppo di lavoro;
2. Il progetto ha goduto di un buon sostegno politico-istituzionale, ma di scarso coinvolgimento del personale comunale e municipale;





3. In alcuni municipi si disponeva di una dotazione informatica modesta (pc lenti e datati);
4. Spesso i funzionari municipali non solo non conoscevano gli obiettivi del progetto, ma non erano informati sul calendario delle iniziative: le relazioni con l'associazionismo non sono state tenute dagli uffici municipali competenti;
5. L'informazione del progetto non è circolata a sufficienza nei canali istituzionali e negli sportelli informativi.

Abbiamo tuttavia trovato, quasi sempre, la collaborazione di diversi funzionari appartenenti ai diversi uffici che hanno accettato e sostenuto il progetto mettendoci anche impegno e passione personale.

## 9- Associazioni territoriali in numeri

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| MUNICIPI COINVOLTI             | 9   |
| ASSOCIAZIONI                   | 26  |
| D-TUTOR OPERATIVI              | 14  |
| SESSIONI INFORMATIVE SVOLTE    | 57  |
| QUESTIONARI RACCOLTI           | 533 |
| POSTAZIONI PC LINUX INSTALLATE | 13  |

## 10- Suggerimenti per il futuro

Partendo dall'esperienza del progetto Pilota Genova Digitale di seguito proviamo ad individuare alcuni punti che potranno valere per migliorare in futuro e, crediamo più in generale, per garantire maggiore efficienza di implementazione rivolta a progetti innovativi o non convenzionali.

1. Qualsiasi progetto innovativo necessita di una fase di comunicazione istituzionale interna chiara ed efficace per far comprendere essenzialmente due aspetti fondamentali del progetto: strategicità ed obiettivi;
2. Preparazione di una guida ai processi scritta in modo semplice e chiaro da far pervenire a tutti gli attori coinvolti direttamente e indirettamente;
3. Azioni di divulgazione in tutti i punti "fisici" (sportelli informativi territoriali) al fine di non affidare la circolazione dell'informazione soltanto ai canali social;
4. Stanziamento di un budget che tenga conto almeno di rimborsi spese quando si coinvolgono realtà esterne alla pubblica amministrazione.



## 11- Conclusioni

Il progetto Genova Digitale ha fornito la prova che una sinergia pubblico/privato, dove il privato non sono necessariamente aziende, ma altre realtà attive sul territorio, non solo è possibile, ma estremamente efficace, perché permette di ottenere il meglio dagli attori in gioco. In questo caso:

1. *Comune di Genova*, la presenza dell'istituzione e dei suoi rappresentanti nel progetto lo ha legittimato ed ha favorito l'avvicinamento e la partecipazione di alcuni attori
2. *Associazione Digital Champions*, ha garantito quel grado di informalità e di "agilità" nei movimenti, anche organizzativi, che ha prodotto quell'effetto di propagazione avviato dalla presenza istituzionale.

Anche il tema dell'alfabetizzazione e divulgazione digitale diffusa a livello cittadino ha dimostrato di essere argomento di interesse e, se condotto in maniera strutturata ed istituzionalizzata, può ottenere un seguito rilevante, oltre che essere utilizzato per alzare il livello generale delle competenze digitali dei cittadini coinvolti. Tra i cittadini, soprattutto anziani, ma non solo, c'è "fame" di alfabetizzazione digitale, mentre questo aspetto è spesso poco sviluppato dalle istituzioni, nazionali e conseguentemente locali, che investono in tecnologia, ma non in formazione di base dei cittadini che la dovranno usare.

Il principale suggerimento è quello di mantenere la sinergia pubblico/privato, affiancando alle aziende anche le associazioni, individuando attori capaci di mantenere quel grado di affidabilità, flessibilità e competenze necessario a consolidare i risultati ottenuti con il progetto-pilota. Sarebbe utile offrire un servizio ai cittadini rispetto alla sistematizzazione di una produzione cittadina di offerta "per il digitale" che si presenta varia, ma isolata. Occorre destinare, infatti, maggiori investimenti e risorse sull'alfabetizzazione digitale a beneficio dei genovesi che potranno usufruire di servizi online, nuovi o già esistenti.



COMUNE DI GENOVA



Per maggiori informazioni sul progetto:

Ufficio Partecipazione e Dialogo con i cittadini  
Direzione Gabinetto del Sindaco  
Comune di Genova  
[partecipare@comune.genova.it](mailto:partecipare@comune.genova.it)

Associazione Open Genova  
Enrico Alletto, coordinatore del Progetto Genova Digitale  
[enrico.alletto@opengenova.org](mailto:enrico.alletto@opengenova.org)

Sito del progetto  
<http://genovadigitale.comune.genova.it/>

Pagina dedicata sul sito istituzionale  
<http://www.comune.genova.it/content/progetto-pilota-genova-digitale-un-percorso-di-partecipazione-collaborazione-con-i-municipi#node-52507>