

URBACT



Co-funded by  
the European Union  
Interreg

lepida

# Digi-Inclusion Piano di Azione Integrato 2026-2030

Sviluppato da Lepida e dal Gruppo Locale Urbact  
del territorio metropolitano di Bologna



# Indice

<b>1. Introduzione</b>	<b>6</b>
<b>2. Gli obiettivi di Digi-Inclusion</b>	<b>6</b>
2.1. Il divario digitale secondo Digi-Inclusion	6
<b>3. Contesto, bisogni e visione</b>	<b>7</b>
3.1. Contesto generale	7
3.2. Caratteristiche specifiche del digital divide in Emilia-Romagna	8
3.3. Il contesto locale	9
3.4. Analisi dei bisogni	10
3.4.1. Disparità nell'accesso e nell'uso dei servizi digitali	10
3.4.2. Sfide principali	11
3.4.3. Analisi ad Albero dei Problemi	11
3.4.4. Analisi SWOT	13
3.5. Visione e obiettivi strategici	14
3.5.1. Articolazione della Visione e della Missione	14
3.5.2. Obiettivi strategici dello IAP e risultati attesi	15
3.5.3. Mappatura dell'ecosistema degli stakeholder (Stakeholder Ecosystem Mapping)	16
<b>4. Approccio logico complessivo e integrato</b>	<b>18</b>
4.1. Aree di intervento e azioni	18
4.1.1. Tema 1 → Sviluppo di strumenti di supporto (upskilling people)	18
4.1.2. Tema 2 → Strategie di coinvolgimento (sustainability)	18
4.1.3. Tema 3 → Condivisione conoscenze e buone pratiche (capacity building)	19
4.1.4. Allineamento tra Obiettivi Strategici e aree di intervento	19
4.2. Sfide di integrazione	21
4.2.1. Integrazione orizzontale: approccio multi-stakeholder	21
4.2.2. Integrazione verticale: coordinamento a più livelli	22
4.2.3. Integrazione territoriale: per un territorio inclusivo	23
4.2.4. Bologna Urbact Local Group	24
4.3. Le attività pilota	25
4.3.1. Pilot 1 Digitali senza Frontiere	27
4.3.2. Pilot 2 Facilitatori digitali con la scuola	28
4.3.3. Pilot 3 Motivazione e fiducia: la sinergia con il progetto SUM	31

<b>5. Le Azioni del IAP</b>	<b>32</b>
5.1. Descrizione delle azioni principali	33
<b>6. Implementazione del IAP</b>	<b>39</b>
6.1. Governance e coordinamento	39
6.1.1. Un modello inclusivo e motivante	39
6.1.2. Principi chiave della governance	39
6.1.3. Coinvolgimento continuo degli stakeholder: un Manifesto condiviso	39
6.1.4. Manifesto per l'Inclusione Digitale – Piano d'Azione Integrato (IAP) Digi-Inclusion	42
6.1.5. Allineamento con l'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna 2025-2029 (ADER)	44
6.2. Costi, risorse e finanziamento del IAP	44
6.2.1. Costo stimato e allineamento strategico (2026-2030)	45
6.2.2. Fonti di finanziamento	45
6.2.3. Risorse necessarie	46
6.2.4. Un approccio sostenibile e collaborativo	46
6.3. Cronoprogramma per l'implementazione	46
6.4. Diagramma di GANTT	47
6.5. Valutazione del rischio	48
6.6. Monitoraggio e rendicontazione	48



# Glossario delle abbreviazioni utilizzate

Abbreviazione	Descrizione
ADER	<b>Agenda Digitale Emilia-Romagna</b>
COMTem	<b>Sistema delle Comunità Tematiche</b>
DVBC	<b>Data Valley Bene Comune</b>
FSE	<b>European Social Fund</b>
FSE	<b>Fascicolo Sanitario Elettronico</b>
FESR	<b>Fondo Europeo di Sviluppo Regionale</b>
FTTH	<b>Fiber to the Home</b>
FTTC	<b>Fiber to the Cabinet</b>
IAP	<b>Integrated Action Plan (Piano di Azione Integrato)</b>
ICT	<b>Information and Communication Technology</b>
IOT	<b>Internet of Things</b>
PNRR	<b>Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (Italian Recovery and Resilience Plan)</b>
NEET	<b>Not in Education, Employment or Training</b>
RRP	<b>Recovery and Resilience Plan</b>
SPID	<b>Sistema Pubblico di Identità Digitale</b>
SUM	<b>Seniors United against Misinformation</b>
ULG	<b>Urbact Local Group</b>
URBACT	<b>Urban Development Network Programme</b>

# Glossario dei termini utilizzati

Termine	Descrizione
Analisi SWOT	<b>Uno strumento per valutare i punti di forza, le debolezze, le opportunità e le minacce di un progetto o di un'iniziativa.</b>
Facilitatore digitale	<b>Persone formate per assistere i cittadini nell'uso di strumenti e servizi digitali.</b>
Mappatura dell'Ecosistema degli Stakeholder	<b>Uno strumento per visualizzare e categorizzare la rete di stakeholder coinvolti in un progetto, identificando attori pubblici, privati e non-profit, nonché i loro ruoli e le interconnessioni.</b>
Mission	<b>Una dichiarazione che descrive lo scopo del progetto e l'approccio per raggiungere i suoi obiettivi.</b>
Problem Tree Analysis	<b>Una metodologia per identificare e comprendere le cause profonde di un problema.</b>
Vision	<b>Un'aspirazione a lungo termine di ciò che il progetto mira a raggiungere.</b>



# 1. Introduzione

Il network Digi-Inclusion è una rete di nove partner che ha l'obiettivo di affrontare il divario digitale e promuovere l'inclusione digitale. Il network è stato co-finanziato nell'ambito di URBACT IV, un programma di cooperazione territoriale europea che intende promuovere lo sviluppo urbano integrato e sostenibile nelle città di tutta Europa.

## 2. Gli obiettivi di Digi-Inclusion

**Ridurre il divario digitale:** aiutare le città a colmare il divario digitale affrontando le varie dimensioni dell'esclusione digitale, tra cui la mancanza di accesso alle tecnologie digitali, competenze digitali insufficienti e limitata consapevolezza e comprensione dei benefici e delle opportunità offerte dalle tecnologie digitali.

**Promuovere l'inclusione sociale:** riconoscere che l'esclusione digitale contribuisce all'esclusione sociale e garantire che tutti i cittadini possano partecipare pienamente alla società digitale.

**Condividere buone pratiche e apprendimento tra pari:** facilitare lo scambio di esperienze, conoscenze e migliori pratiche tra le città partner per sviluppare e attuare Piani d'Azione Integrati (Integrated Action Plan-IAP) efficaci per affrontare il divario digitale a livello locale.

### 2.1. Il divario digitale secondo Digi-Inclusion

Il network Digi-Inclusion si focalizza su tre principali tipologie di divario digitale

#### **Divario di Accesso (Access Divide)**

Si riferisce alla mancanza di accesso fisico alle tecnologie digitali, come internet, dispositivi mobili e computer. Questo divario è il più immediato da individuare e riguarda principalmente persone con risorse economiche limitate.

#### **Divario di Utilizzo (Use Divide)**

Riguarda la mancanza di competenze e conoscenze necessarie per utilizzare efficacemente le tecnologie digitali, anche quando l'accesso è garantito.

#### **Divario di Usabilità (Usability Divide)**

Si manifesta quando le persone, pur avendo accesso alle tecnologie e possedendo le competenze di base, non riescono a sfruttare appieno le informazioni e i servizi disponibili online. Questo divario, il più complesso da identificare, si concentra sulla capacità dell'individuo di utilizzare il contenuto, non sulla sua intrinseca usabilità.

## 3. Contesto, bisogni e visione

### 3.1. Contesto generale

A **livello nazionale**, il principale quadro di riferimento è il Piano Triennale 2024-2026 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, allineato al Decennio Digitale UE 2030. Il Piano fornisce linee guida operative per la trasformazione digitale attraverso quattro pilastri: competenze digitali, servizi pubblici digitali, digitalizzazione delle imprese e infrastrutture sicure.

I dati sulle competenze digitali evidenziano divari persistenti. In Italia, le donne rappresentano circa il 60% di tutti i laureati, tuttavia la loro presenza nell'ICT e nell'informatica rimane molto limitata, riflettendo uno squilibrio di genere strutturale. Più in generale, i dati ISTAT (2024) mostrano che solo il 44-47% della popolazione possiede competenze digitali di base. Le donne superano leggermente gli uomini nel complesso (47% vs. 44%), ma le donne anziane con un basso livello di istruzione sono particolarmente a rischio di esclusione (29% vs. 40% tra gli uomini dello stesso gruppo). La popolazione NEET (giovani tra i 15 e i 29 anni che non studiano, non lavorano e non seguono percorsi di formazione) rappresentava il 15,2% nel 2024, con un'incidenza più elevata tra le donne (16,6%) rispetto agli uomini (13,8%). In Emilia-Romagna, il tasso è più basso (9,3%), ma rappresenta comunque un gruppo vulnerabile che necessita di attenzione.

A livello regionale, le politiche digitali sono inquadrate dalla Legge Regionale 11/2004 e dall'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna (ADER). Questi strumenti perseguono l'accesso equo alla conoscenza, la riduzione dei divari digitali e la promozione dello sviluppo sociale ed economico attraverso l'innovazione e la competitività. La regione si colloca costantemente tra le prime tre in Italia per infrastrutture, competenze digitali, servizi e digitalizzazione delle imprese (indice DESI regionale).

A ogni modo, permangono significative disparità territoriali. Nella Città Metropolitana di Bologna, la copertura della banda larga è estremamente disomogenea:

- I centri urbani come Bologna (74,9% FTTH, 24% FTTC) e Imola (66,9% FTTH, 28,7% FTTC) sono prossimi a una connettività moderna completa.
- I comuni di medie dimensioni mostrano performance variabili: Casalecchio di Reno (77% FTTH) e San Lazzaro di Savena (65% FTTH) registrano buoni risultati, mentre Budrio si affida maggiormente alla FTTC (58%).
- I piccoli comuni montani affrontano le sfide maggiori, con alcuni che mostrano uno 0% di FTTH e dipendono quasi interamente da soluzioni wireless (fino al 97%).

Queste cifre sottolineano un persistente divario urbano-rurale e montagna-pianura, che richiede misure mirate per garantire l'equità.

L'Emilia-Romagna si è posizionata come una "Data Valley", investendo in intelligenza artificiale, big data, IoT e supercalcolo. La missione regionale è innovare in modo inclusivo, garantendo la piena accessibilità digitale per tutti i cittadini e costruendo un futuro digitale sostenibile e coeso.

La tabella seguente fornisce una sintesi dei principali indicatori nazionali e regionali sulle competenze digitali, i NEET e la connettività a banda larga.

Ambito	Indicatore	Valore
Istruzione	Quota di donne tra i laureati	<b>~60%</b> (ma bassa presenza in ICT/informatica)
Competenze digitali	Popolazione con competenze di base	<b>44-47%</b> (donne 47%, uomini 44%)
	Competenze di base – over 60, bassa istruzione	Donne <b>29%</b> , Uomini <b>40%</b>
NEET	Giovani 15-29 anni che non studiano, non lavorano e non seguono percorsi di formazione	Italy: <b>15.2%</b> (women 16.6%, men 13.8%)
	NEET in Emilia-Romagna	<b>9.3%</b>
Connettività – Città Metropolitana di Bologna	Copertura FTTH (media provinciale)	<b>39%</b>
Copertura FTTH – Imola	Copertura FTTH – Imola	<b>74.9%</b>
	Copertura FTTH – Imola	<b>66.9%</b>
	Copertura FTTH – comuni montani	<b>11%</b>
	Copertura FTTC (media provinciale)	<b>47%</b>
	Dipendenza da wireless – piccoli comuni montani	fino al <b>97%</b>

### 3.2. Caratteristiche specifiche del digital divide in Emilia-Romagna


Sebbene il quadro di riferimento Digi-Inclusion identifichi il **Divario di Accesso** come un'area chiave, riferendosi alla disponibilità fisica di connessioni internet e infrastrutture digitali, questo non è l'obiettivo centrale dello IAP di Bologna guidato da Lepida.

Ciò è dovuto al fatto che la questione della connettività e delle infrastrutture è già affrontata a un livello strategico più ampio, attraverso azioni coordinate promosse dalla Regione Emilia-Romagna e attuate da Lepida in altri contesti.

Alcuni dei principali interventi in corso includono:

- ➔ incentivi per la connettività rivolti a famiglie e imprese in aree rurali e montane, con l'obiettivo di garantire che nessuna comunità sia lasciata indietro nella transizione digitale.
- ➔ uno specifico obiettivo regionale su Reti e Connettività, che include il dispiegamento della banda ultra larga (BUL) nelle cosiddette "aree bianche" (località in cui nessun operatore commerciale fornisce attualmente accesso a internet ad alta velocità).
- ➔ l'obiettivo di connettere il 100% delle scuole primarie e secondarie della regione a internet ad alta velocità (1 Gbps).
- ➔ l'estensione della rete EmiliaRomagnaWiFi per coprire spiagge pubbliche, centri sportivi e altre aree all'aperto chiave, rendendo il Wi-Fi pubblico gratuito più ampiamente disponibile.





Questi sforzi strutturali sono elementi essenziali per l'inclusione digitale. Tuttavia, essi non rientrano nell'ambito di questo IAP, che si concentra invece sul potenziamento delle competenze digitali, della fiducia e della comprensione tra i cittadini, una volta che la connettività sia disponibile.

Per quanto riguarda il **Divario di Usabilità**, vale la pena notare che Lepida è una società ICT in house regionale che agisce come organo di supporto strategico e tecnico per le pubbliche amministrazioni in Emilia-Romagna, tra cui la Regione, la Città Metropolitana di Bologna e i comuni che ne sono membri. Lepida supporta questi enti nella progettazione e nell'implementazione di servizi e strategie digitali, in particolare attraverso l'Agenda Digitale regionale (ADER).

Nel contesto di questo IAP, il ruolo di Lepida è quello di abilitare e coordinare azioni che aiutino le autorità locali a supportare meglio i cittadini nell'accesso e nell'uso dei servizi digitali. Ciò include formazione, condivisione delle conoscenze e sviluppo di strumenti e materiali di facilitazione.

In relazione al divario di usabilità, è importante chiarire che Lepida non progetta direttamente interfacce utente o piattaforme tecniche, che sono spesso sviluppate a livello nazionale o da terze parti. Invece, l'attenzione di Lepida è rivolta a supportare la capacità degli utenti di comprendere e utilizzare questi servizi. Lepida lavora sul lato dei contenuti – aiutando le pubbliche amministrazioni e i facilitatori a spiegare la logica, l'utilità e i passaggi necessari per accedere ai servizi digitali.

In questo senso, Lepida contribuisce a ridurre il divario di usabilità non riprogettando i servizi, ma supportando e formando le persone affinché possano fruirne efficacemente.

All'interno del quadro di riferimento Digi-Inclusion, lo IAP di Bologna coordinato da Lepida assume una posizione chiara: sebbene il Divario di Accesso e il Divario di Usabilità siano componenti cruciali dell'esclusione digitale, essi sono già affrontati attraverso altre strategie regionali o nazionali e azioni tecniche. Per questo motivo, evitiamo deliberatamente duplicazioni e non interveniamo direttamente in aree come il dispiegamento della banda larga o la progettazione delle interfacce utente.

Il Divario di Accesso è affrontato da programmi infrastrutturali in corso che promuovono la connettività universale ad alta velocità, specialmente nelle aree rurali e montane. Allo stesso modo, gli aspetti relativi all'usabilità tecnica sono gestiti attraverso la progettazione di piattaforme digitali nazionali e regionali (ad es. SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico), App IO), dove Lepida non ha alcun ruolo diretto nello sviluppo delle interfacce.

Questo IAP si concentra specificamente sul **Divario d'Uso**. In questo contesto, il nostro obiettivo è potenziare sia le organizzazioni pubbliche che i cittadini. Lo facciamo supportando gli attori locali nel diventare facilitatori digitali, promuovendo l'apprendimento intergenerazionale, costruendo cooperazione di lungo termine tra settori e sviluppando strumenti e formati che possano essere condivisi, scalati e sostenuti. L'enfasi è sul capacity building e sull'adattamento di buone pratiche, aiutando persone e istituzioni a trasformare l'accesso digitale in partecipazione digitale significativa.

### 3.3. Il contesto locale

La Città Metropolitana di Bologna è una realtà complessa, composta da 56 comuni che si estendono su un'area di 3.702 km<sup>2</sup>, con una popolazione di oltre un milione di abitanti. Questo territorio include aree urbane densamente popolate, zone suburbane e ampi territori rurali, ognuno con specifiche caratteristiche e sfide socioeconomiche. Tra queste sfide, l'inclusione digitale emerge come una priorità per garantire equità di accesso ai servizi e opportunità per tutti i cittadini.

L'analisi dei dati demografici e socioeconomici rivela l'esistenza di gruppi particolarmente vulnerabili al divario digitale.

Indicatore	Valore	Rischio
Percentuale di popolazione over 80	<b>9,2%</b> della popolazione totale	Difficoltà significative nell'accesso e uso delle tecnologie digitali.
Percentuale di popolazione over 65	<b>37,2%</b> della popolazione totale	Necessità di programmi di alfabetizzazione digitale su misura.
Tasso di ricambio della popolazione straniera	<b>9,7%</b>	Barriere linguistiche e culturali nell'uso dei servizi digitali.
Percentuale di famiglie unipersonali	<b>44%</b> (oltre il 53% nel Comune di Bologna)	Rischio elevato di isolamento sociale, soprattutto tra gli anziani.
Femminilizzazione delle famiglie unipersonali	Oltre il <b>50%</b> (donne sopra i 64 anni)	Donne anziane a maggior rischio di esclusione digitale.

Questi dati evidenziano come l'età avanzata, l'isolamento sociale, le barriere linguistiche e le condizioni socioeconomiche contribuiscano ad ampliare il divario digitale. L'inclusione digitale nella Città Metropolitana di Bologna richiede un approccio mirato, che combini iniziative educative, supporto personalizzato e il potenziamento di reti locali per facilitare l'accesso ai servizi digitali e superare le barriere esistenti

## 3.4. Analisi dei bisogni

La trasformazione digitale rappresenta una grande opportunità per l'area della Città Metropolitana di Bologna, ma anche una sfida significativa, poiché molte persone non hanno accesso o non sono in grado di utilizzare efficacemente i servizi digitali.

### 3.4.1. Disparità nell'accesso e nell'uso dei servizi digitali

Il territorio della Città Metropolitana di Bologna presenta notevoli disparità nell'accesso e nell'uso dei servizi digitali, che coinvolgono in particolare i seguenti gruppi vulnerabili.

**Anziani:** Il 37,2% della popolazione ha più di 65 anni e il 9,2% supera gli 80 anni. Questa fascia di popolazione incontra difficoltà significative nell'utilizzo delle tecnologie digitali, aggravate da una scarsa alfabetizzazione digitale e dalla complessità percepita degli strumenti tecnologici

**Barriere economiche:** Il costo delle connessioni e dei dispositivi digitali rappresenta un ostacolo per molte famiglie, specialmente quelle unipersonali (44% delle famiglie totali, oltre il 53% nel Comune di Bologna), spesso composte da anziani o persone con redditi limitati

**Immigrati e minoranze linguistiche:** con il 9,7% della popolazione composto da stranieri, le barriere linguistiche e culturali costituiscono ulteriori difficoltà per l'accesso ai servizi digitali

**Supporto tecnico limitato:** Gli anziani e altri gruppi vulnerabili spesso non riescono a ottenere il supporto necessario per configurare e utilizzare reti Wi-Fi o accedere a servizi online.

### 3.4.2. Sfide principali

Le sfide da affrontare per promuovere l'inclusione digitale includono.

- **Alfabetizzazione digitale degli anziani.** La popolazione anziana necessita di programmi formativi dedicati e su misura per superare le difficoltà tecnologiche.
- **Riduzione del costo delle infrastrutture.** È necessario implementare reti Wi-Fi gratuite o a basso costo e fornire dispositivi accessibili alle fasce più vulnerabili.
- **Creazione di reti di supporto tecnico.** È fondamentale istituire help desk locali e formare tutor digitali che possano fornire assistenza continua.

### 3.4.3. Analisi ad Albero dei Problemi

Per approfondire la comprensione delle esigenze e delle sfide locali, è stata condotta un'analisi partecipativa con il Problem Tree (Albero dei problemi) durante l'incontro dell'ULG di dicembre 2023. Questo esercizio ha permesso ai partecipanti di identificare le cause profonde, gli effetti intermedi e le conseguenze principali dell'esclusione digitale nella Città Metropolitana di Bologna, come:

- la complessità delle piattaforme digitali
- la difficoltà di utilizzo degli smartphone e delle applicazioni digitali.
- la mancanza di alfabetizzazione digitale e di accesso alle informazioni.
- la diffidenza nei confronti delle tecnologie digitali e la paura di isolamento.

Gli effetti identificati, come l'esclusione dai servizi essenziali (sanitari, educativi, amministrativi), hanno guidato l'articolazione di una visione e missione condivise, incentrate sulla riduzione del divario digitale attraverso strategie mirate e collaborative.



Momento  
iniziale  
dell'utilizzo  
del Problem  
Tree

Uno dei  
momenti finali  
dopo l'utilizzo  
del Problem  
Tree



### 3.4.4. Analisi SWOT

Per comprendere le sfide e le opportunità legate all'inclusione digitale nella Città Metropolitana di Bologna, è stata condotta un'analisi SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Questo strumento di valutazione strategica permette di analizzare i fattori interni ed esterni che influenzano la capacità del territorio di affrontare il divario digitale e promuovere l'accesso equo ai servizi digitali.

L'analisi SWOT è stata realizzata dal team di Lepida, nell'ambito del progetto Digi-Inclusion, sfruttando dati e informazioni raccolti attraverso documenti strategici della Regione Emilia-Romagna (ADER) relativi alla strategia Data Valley Bene Comune ed esperienze dirette maturate con la rete eCare.

#### Punti di forza (Strengths)

**Collaborazione consolidata.** L'area metropolitana vanta una solida collaborazione tra enti pubblici, organizzazioni private e associazioni, che consente di sviluppare iniziative integrate per l'inclusione digitale

**Progetti innovativi esistenti.** Iniziative come la rete eCare<sup>1</sup> e "Everyone Connected"<sup>2</sup> rappresentano modelli di successo replicabili

**Impegno politico.** L'impegno delle istituzioni locali, supportato dalla Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna<sup>3</sup>, garantisce una visione strategica e risorse dedicate

**Legami educativi.** L'esistenza di reti consolidate con scuole e centri educativi per adulti facilita la promozione di programmi di alfabetizzazione digitale

1. Rete eCare: <https://lepida.net/welfare-integrazioni-digitali/e-care>

2. Progetto Tutti Connessi) [https://www.dareperfare.it/Engine/RAServeFile.php/f/news/Report\\_Tutti\\_Connessi\\_-\\_fase\\_3.pdf](https://www.dareperfare.it/Engine/RAServeFile.php/f/news/Report_Tutti_Connessi_-_fase_3.pdf)

3. Agenda Digitale Regione Emilia-Romagna: <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/strategia/legenda-digitale>

#### Debolezze (Weaknesses)

**Alfabetizzazione digitale insufficiente per gli anziani.** Molti anziani trovano ancora complessi gli strumenti digitali, rendendo essenziali programmi educativi personalizzati

**Persistente esclusione delle donne** dal potenziale offerto dal digitale nel campo formativo, del lavoro e di accesso ai diritti di cittadinanza

**Barriere economiche persistenti.** I costi delle connessioni e dei dispositivi limitano l'accesso ai servizi digitali per le fasce più vulnerabili, richiedendo soluzioni innovative per abbattere questi ostacoli

**Supporto tecnico limitato.** La mancanza di assistenza tecnica facilmente accessibile, per la configurazione e la connessione dei diversi dispositivi (stampanti, PC, smartphone, TV, bluetooth, WIFI) in ambito domestico, rappresenta un ostacolo per gli utenti meno esperti

**Gestione delle credenziali.** La complessità nella gestione delle credenziali per l'accesso ai servizi online è un problema diffuso tra gli utenti meno competenti, richiedendo soluzioni più semplici e intuitive



## Opportunità (Opportunities)

**Partecipazione alla rete URBACT.** La possibilità di apprendere da altre città europee e adattare iniziative di successo rappresenta una risorsa strategica

**Espansione della rete collaborativa.** Ampliamento delle reti esistenti per includere nuovi beneficiari e organizzazioni, massimizzando l'impatto delle iniziative creando una comunità per lo scambio di strumenti e buone pratiche

**Risorse del Recovery and Resilience Facility (RRF).** Fondi disponibili per progetti di inclusione digitale, come il miglioramento delle competenze digitali degli anziani e il rafforzamento della coesione sociale

**Coinvolgimento degli studenti.** Percorsi educativi nelle scuole superiori per formare giovani facilitatori digitali

## Minacce (Threats)

**Divario di competenze digitali persistente.** Se non affrontato, il gap tra gruppi vulnerabili e il resto della popolazione potrebbe perpetuare il divario digitale, limitando l'accesso ai servizi essenziali e l'autonomia degli utenti

**Burnout dei sostenitori.** L'eccessivo affidamento su volontari o operatori digitalmente competenti per supportare gli altri potrebbe portare a un esaurimento delle risorse umane, riducendo la sostenibilità delle iniziative

**Preoccupazioni per la privacy e la sicurezza.** La paura di frodi online o furti di dati personali potrebbe scoraggiare l'uso degli strumenti digitali, soprattutto tra gli anziani, che spesso percepiscono maggiori rischi rispetto ai benefici

**Limitate risorse finanziarie e infrastrutturali.** La scarsità di fondi e risorse potrebbe rappresentare una barriera per l'espansione delle iniziative, rendendo difficile raggiungere una popolazione più ampia

**Barriere culturali e linguistiche.** Per alcune comunità di immigrati e minoranze linguistiche, le differenze culturali e linguistiche possono rappresentare un ostacolo ulteriore all'accesso ai servizi digitali

## 3.5. Visione e obiettivi strategici

La visione e gli obiettivi strategici del IAP sono il risultato di un processo collaborativo che ha coinvolto diversi stakeholder attraverso incontri e attività strutturate. La loro definizione è stata guidata da una comprensione approfondita delle sfide locali legate al divario digitale e dal contributo di esperti, istituzioni e associazioni locali. In particolare, l'incontro dell'Urban Local Group del 20 dicembre 2023 ha rappresentato un momento chiave, in cui sono state consolidate le discussioni e gli spunti raccolti durante i mesi precedenti.

Questo incontro ha utilizzato un approccio partecipativo, combinando diverse metodologie per identificare i problemi principali, delineare soluzioni e definire una visione e una missione condivise.

### 3.5.1. Articolazione della Visione e della Missione

Basandosi sull'analisi dei problemi, è stata formulata una visione ambiziosa ma realistica, accompagnata da una missione concreta in grado di affrontare le sfide identificate.

## Visione

“L’area della città Metropolitana di Bologna ha una comunità digitalmente inclusiva in cui i cittadini sono consapevoli della necessità e delle opportunità offerte dai servizi digitali e hanno la capacità di acquisire le competenze giuste e partecipare attivamente alla vita digitale.”

Questa visione riflette l’aspirazione di costruire una comunità digitale inclusiva, in cui ogni cittadino possa sentirsi coinvolto e capace di partecipare attivamente alla vita digitale.

## Missione

“Fornire agli individui una rete di facilitatori e tutor digitali per informare, motivare, formare e supportare i cittadini nell’accesso ai servizi e nel superamento delle barriere culturali ed economiche all’accesso.”

La missione evidenzia l’importanza di una rete di supporto locale, in grado di agire come punto di contatto per abbattere le barriere all’inclusione digitale.

### 3.5.2. Obiettivi strategici dello IAP e risultati attesi

Sulla base della visione condivisa di una comunità digitalmente inclusiva e della mission di potenziare i cittadini attraverso reti locali di supporto, l’IAP definisce un insieme di obiettivi strategici che traducono questi principi guida in risultati misurabili. Questi obiettivi costituiscono la spina dorsale del piano, garantendo che ogni intervento contribuisca direttamente a ridurre il divario digitale in modo strutturato e sostenibile.

In linea con questa visione e mission condivise, l’IAP è strutturato attorno a quattro obiettivi strategici (SO-Strategic Objectives) che forniscono direzione e coerenza agli interventi pianificati.

**SO1 → Potenziare le competenze digitali dei cittadini vulnerabili**, attraverso percorsi formativi accessibili e materiali educativi personalizzati.

**SO2 → Creare e mantenere una rete territoriale di facilitazione digitale**, attivando sinergie tra scuole, volontari, associazioni e servizi pubblici.

**SO3 → Promuovere l’apprendimento reciproco e la condivisione di buone pratiche**, a livello locale e internazionale, per ispirare e adattare soluzioni digitali inclusive.

**SO4 → Garantire una governance collaborativa e sostenibile**, valorizzando il ruolo dell’Urban Local Group e il coinvolgimento degli stakeholder per assicurare continuità nel tempo.

Il IAP include 3 risultati indicativi che riflettono le ambizioni strategiche del piano e forniscono una direzione per il futuro monitoraggio e valutazione. Sebbene questi non siano obiettivi di performance rigidi, rappresentano un impegno condiviso verso un progresso tangibile nelle aree del capacity building, della governance, dell’adozione dei servizi e dell’equità di genere.

Risultato	Descrizione	SO correlati	Indicatore	Target
<b>Result 1</b> Manifesto per l’Inclusione Digitale	Una dichiarazione di intenti condivisa realizzata con gli stakeholder per guidare l’implementazione dal 2026	<b>SO2</b> <b>SO4</b>	Numero di stakeholder che firmano il Manifesto	20+ istituzioni entro novembre 2026
<b>Result 2</b> Piattaforma di condivisione	Una piattaforma online per raccogliere e condividere buone pratiche e strumenti relativi all’inclusione digitale	<b>SO3</b>	Numero di pratiche e strumenti pubblicati sulla piattaforma	Piattaforma attiva entro metà 2026; 30+ pratiche entro il 2027
<b>Result 3</b> Aumento dell’uso di SPID Lepida ID (identità digitale)	Crescita del numero medio di accessi SPID Lepida ID per utente	<b>SO1</b>	% di aumento nel numero totale di utilizzi di SPID Lepida ID	Almeno il 10% nel numero totale di accessi SPID-Lepida ID per anno entro il 2025

### 3.5.3. Mappatura dell’ecosistema degli stakeholder (Stakeholder Ecosystem Mapping)

Questo strumento ha permesso di visualizzare il network di enti coinvolti nell’inclusione digitale, categorizzando stakeholder pubblici, privati, no-profit e istituzioni educative, e arricchendo la mappa con nuovi attori identificati durante l’incontro

Questi strumenti hanno contribuito a consolidare una comprensione condivisa delle sfide e delle opportunità, fornendo una base solida per sviluppare un piano d’azione integrato (IAP) in grado di rispondere alle esigenze del territorio.



# La Stakeholder Ecosystem Map realizzata dai membri del ULG



## 4. Approccio logico complessivo e integrato

### 4.1. Aree di intervento e azioni

Le seguenti aree di intervento traducono gli Obiettivi Strategici (SO) in priorità operative. Ogni area è progettata per affrontare uno o più obiettivi attraverso azioni concrete e coordinate, garantendo che il piano sia coerente e orientato all'impatto.

Il Piano d'Azione Integrato (IAP) del territorio della Città Metropolitana di Bologna intende affrontare il divario digitale e promuovere l'inclusione digitale. Il Piano è strutturato attorno a tre principali aree tematiche, che rappresentano priorità strategiche per soddisfare le esigenze locali e capitalizzare pienamente le opportunità identificate. Le aree di intervento sono organizzate secondo i tre temi chiave del progetto Digi-Inclusion: accesso, uso e usabilità. Ogni area include un insieme di azioni prioritarie progettate per affrontare le sfide identificate e massimizzare l'impatto delle iniziative.

#### 4.1.1. Tema 1 → Sviluppo di strumenti di supporto (upskilling people)

Questa area si concentra sul potenziamento delle competenze digitali dei cittadini, con particolare attenzione ai gruppi più vulnerabili. L'obiettivo è garantire che ogni cittadino abbia accesso a un supporto formativo che gli consenta di utilizzare autonomamente le tecnologie digitali, affrontando i divari nell'uso e nell'usabilità.

Le azioni incluse sono:

- **Creazione di risorse digitali.** sviluppo di tutorial, guide e video formativi su misura per gruppi specifici come anziani, giovani, caregiver e cittadini stranieri. Questi materiali consentiranno ai cittadini di accedere facilmente a servizi digitali essenziali, come la sanità digitale e i servizi di stato civile.
- **Implementazione di sportelli digitali.** Istituzione di sportelli digitali locali in tutto il territorio metropolitano, progettati per fornire assistenza pratica e personalizzata a coloro che affrontano difficoltà nell'uso di tecnologie e servizi online.
- **Kit formativi educativi.** Produzione di kit formativi per facilitatori digitali, studenti e volontari, contenenti strumenti pratici per supportare i cittadini nell'acquisizione delle competenze necessarie.

Queste azioni intendono creare una rete di supporto accessibile e diffusa, migliorando l'autonomia digitale dei cittadini e riducendo il divario digitale.

#### 4.1.2. Tema 2 → Strategie di coinvolgimento (sustainability)

La seconda area di intervento vuole garantire che le azioni pianificate siano sostenibili nel tempo e capaci di coinvolgere attivamente il territorio. La partecipazione di istituzioni locali, associazioni e comunità è centrale per costruire un sistema di inclusione digitale con impatto duraturo.

Le azioni previste includono:

- **Eventi e workshop.** Organizzazione di attività come tavole rotonde, workshop e sessioni dimostrative durante eventi locali, come il Festival della Cultura Tecnica, per sensibilizzare i cittadini sull'importanza dell'inclusione digitale e mostrare i risultati delle iniziative in corso.
- **Creazione di reti collaborative.** Rafforzamento delle collaborazioni tra enti pubblici, associazioni e istituzioni educative per garantire un supporto integrato e condiviso.
- **Promozione di soluzioni scalabili.** Implementazione di modelli operativi che possano essere replicati e adattati in altre aree del territorio, sfruttando le infrastrutture esistenti e le risorse regionali

Questa area intende costruire un sistema resiliente e replicabile capace di adattarsi alle esigenze in evoluzione del territorio.

#### 4.1.3. Tema 3 → Condivisione conoscenze e buone pratiche (capacity building)

La terza area tematica si concentra sullo scambio di esperienze e sulla promozione dell'apprendimento reciproco tra stakeholder locali e internazionali. La condivisione di buone pratiche è un elemento chiave nello sviluppo di approcci innovativi e informati all'inclusione digitale.

Le azioni principali includono:

- **Piattaforme di scambio virtuale.** Creazione di uno spazio online dedicato alla raccolta e condivisione di buone pratiche e soluzioni emergenti durante l'implementazione del piano. Questa piattaforma servirà anche a identificare sfide comuni e proporre soluzioni condivise.
- **Guida digitale alle buone pratiche.** Pubblicazione di un manuale che documenta esperienze e risultati raggiunti, fornendo un riferimento utile per altri enti che affrontano sfide simili.
- **Partecipazione a reti internazionali.** Collaborazione con programmi europei per adattare modelli di successo da altre città e ampliare le prospettive di apprendimento del territorio.

Questa area contribuisce a utilizzare e capitalizzare le conoscenze acquisite per ispirare e supportare altre iniziative, sia a livello locale che internazionale.

#### 4.1.4. Allineamento tra Obiettivi Strategici e aree di intervento

Il Piano è strutturato attorno a tre Aree di Intervento tematiche, che sono state descritte nella sezione precedente.

La tabella seguente riassume come ogni area contribuisce al raggiungimento di uno o più degli Obiettivi Strategici fornendo una panoramica della coerenza interna del Piano.

## Area di Intervento

## Relazione con Obiettivi Strategici

### Tema 1

Sviluppo di strumenti per potenziare le competenze

**SO1** → Potenziare le competenze digitali tra i cittadini vulnerabili

**SO2** → Istituire e sostenere una rete territoriale di facilitazione

### Tema 2

Strategie di coinvolgimento a lungo termine per la partecipazione attiva dei cittadini

**SO2** → Istituire e sostenere una rete territoriale di facilitazione

**SO4** → Garantire una governance collaborativa e sostenibile

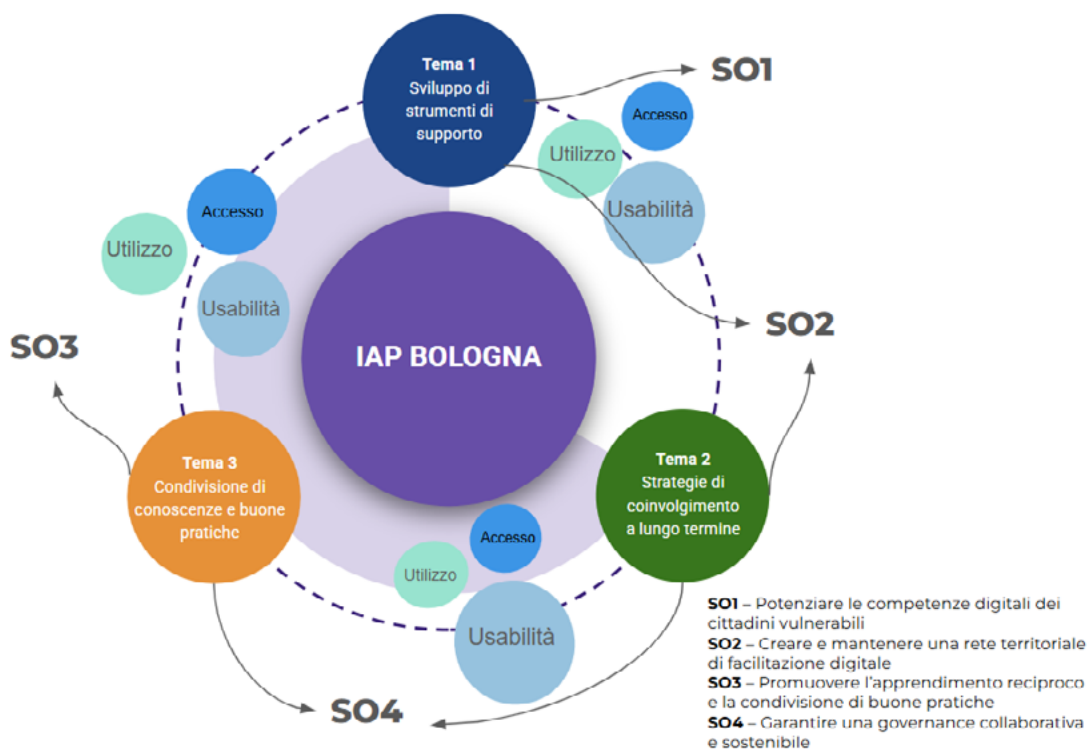
### Tema 3

Condivisione di conoscenze e buone pratiche

**SO3** → Promuovere l'apprendimento reciproco e la condivisione di buone pratiche

**SO4** → Garantire una governance collaborativa e sostenibile

La figura seguente mostra come ogni Area di Intervento contribuisce al raggiungimento degli Obiettivi Strategici (SO) del IAP e fornisce una sintesi visiva di queste relazioni, evidenziando la logica integrata del piano e la natura trasversale degli obiettivi strategici.



Allineamento tra aree di intervento e SO del IAP di Bologna

## 4.2. Sfide di integrazione

L'integrazione delle iniziative di inclusione digitale nel territorio della Città Metropolitana di Bologna richiede un approccio orizzontale multi-stakeholder che capitalizzi sulla collaborazione tra istituzioni pubbliche, settore privato, terzo settore e cittadini. Questo approccio si fonda su strumenti già attivati e strategie consolidate, promuovendo al contempo l'innovazione e l'adattamento alle sfide emergenti. Oltre alla collaborazione orizzontale, il Piano garantisce anche un'integrazione verticale, allineando le azioni locali con strategie digitali regionali, nazionali ed europee più ampie. Il coinvolgimento di attori come Lepida, la Regione Emilia-Romagna e la Città Metropolitana di Bologna consente un coordinamento multilivello e una coerenza tra i diversi livelli di governance.

Inoltre, il piano abbraccia l'integrazione territoriale, affrontando il divario digitale nei contesti urbani, suburbani e rurali all'interno dell'area metropolitana. Particolare attenzione è riservata alle comunità periferiche e svantaggiate, garantendo un accesso equo ai servizi e alle opportunità digitali in tutto il territorio.

### 4.2.1. Integrazione orizzontale: approccio multi-stakeholder

L'integrazione è sostenuta da una rete di attori e strumenti che si distinguono per la loro capacità di promuovere azioni mirate e coordinate:

- **ADER** (<https://digitale.regione.emilia-romagna.it/>), Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna, è la struttura regionale incaricata del coordinamento e della promozione delle azioni di sviluppo digitale e tecnologico del nostro territorio. Lo strumento di pianificazione regionale in materia di innovazione digitale e tecnologica, e di sviluppo territoriale della società dell'informazione è l'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna, Data Valley Bene Comune (DVBC). Essa si compone di obiettivi strategici e priorità di azione riassumibili in 8 sfide; particolarmente rilevanti per DIGI-Inclusion sono:
  - **la SFIDA 2** - Competenze digitali. Ha l'obiettivo di diffondere competenze e consapevolezza digitale in tutte le fasce di età della popolazione con un focus specifico rivolto al divario di genere;
  - **la SFIDA 8** - Donne e digitale. Ha l'obiettivo di promuovere l'uguaglianza di genere e di opportunità nella scienza e nel digitale
- **ComTEM Facilitazione Digitale**, una Comunità Tematica all'interno dell'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna che lavora per portare le opportunità digitali nella vita quotidiana di tutti i cittadini. Coordina una rete regionale che raccoglie i bisogni dei cittadini e condivide soluzioni operative, metodi formativi e materiali di facilitazione. La comunità co-progetta azioni formative scalabili e replicabili e strumenti di apprendimento digitale, rafforza le capacità locali e condivide le migliori pratiche territoriali per costruire competenze digitali e fiducia dei cittadini a lungo termine.
- **La Città Metropolitana di Bologna** gioca un ruolo cruciale come ente coordinatore e facilitatore, grazie alla sua capacità di operare trasversalmente su diversi livelli amministrativi e tematici:
  - ruolo centrale nella pianificazione e attuazione delle politiche digitali. Coordina le attività tra i comuni appartenenti al territorio metropolitano, promuovendo sinergie tra strategie regionali (es. Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna) e le azioni locali.
  - strumenti di governance. Attraverso protocolli condivisi e tavoli di lavoro (es. il Festival della Cultura Tecnica), la Città Metropolitana guida lo sviluppo di una visione territoriale comune per superare il divario digitale.

→ **Comune di Bologna.** Promuove azioni specifiche per ampliare l'accesso ai servizi digitali, con particolare attenzione ai cittadini più vulnerabili.

→ **Protocolli e strategie regionali**

→ Protocolli per la diffusione della cultura digitale: azioni condivise di diffusione e di informazione relative all'utilizzo del digitale per l'accesso ai servizi online delle PA, attraverso momenti e percorsi info-formativi a favore di volontari/operatori appartenenti alle organizzazioni firmatarie degli Accordi. L'approccio formativo scelto è "a cascata": "formare i formatori", far crescere all'interno delle organizzazioni "gruppi competenti" che si occupano a loro volta di diffondere capillarmente le competenze digitali tra gli associati e i cittadini. La ricaduta sul territorio è la creazione di punti di facilitazione digitale disponibili per tutti cittadini. Questa azione è andata a confluire per il 2024 e il 2025 nelle strategie regionali con il progetto PNRR Misura 1.7.2 sotto riportato.

→ **I Protocolli con le scuole** hanno un ruolo centrale nel promuovere l'alfabetizzazione digitale e nello sviluppare competenze strategiche per affrontare il divario digitale, con un focus su collaborazione, inclusione e impatto generazionale.

→ **PNRR, Misura 1.7.2**, strategia promossa da Regione Emilia Romagna per la creazione dei Punti Digitale Facile per l'alfabetizzazione digitale dei cittadini, ma anche per la loro inclusione e integrazione, fino alla nascita di vere comunità digitali, con un'attenzione particolare a soggetti che potenzialmente partono da condizioni svantaggiate: anziani, stranieri, donne, residenti in aree montane o periferiche. Nel progetto gli Enti (comuni, unioni) sono i capofila che creano sinergie sul territorio per garantire apertura e accoglienza sui territori di cittadini attraverso facilitazioni individuali o di gruppo. Nel corso del 2024, il Comune di Bologna ha aperto 11 punti di facilitazione digitale che coprono tutto il territorio comunale.

→ **Formazione Giovani Servizio Civile Universale**, azione integrativa che coinvolge giovani per supportare i cittadini fragili nell'accesso ai servizi digitali, promuovendo solidarietà intergenerazionale.

→ **Protocollo con Sindacati e Regione Emilia-Romagna** per la creazione di punti di facilitazione ad integrazione del progetto PNRR Misura 1.7.2

→ **Realizzazione di azioni pilota.** I protocolli sviluppati con le scuole e le associazioni del terzo settore sono stati implementati attraverso due progetti pilota che hanno dimostrato l'efficacia dell'approccio integrato, con risultati che includono:

- la formazione di facilitatori digitali per target specifici (es. studenti e famiglie vulnerabili).
- l'attivazione di reti di collaborazione tra enti locali, scuole e organizzazioni del terzo settore.
- è stato implementato un terzo pilota nell'ambito di una sinergia sviluppata con il progetto SUM, che affronta aspetti chiave come la motivazione degli utenti e la fiducia.

#### 4.2.2. Integrazione verticale: coordinamento a più livelli

L'inclusione digitale nel territorio bolognese non è solo il risultato del coordinamento locale, ma anche dell'allineamento strategico con i riferimenti regionali, nazionali ed europei. Questa integrazione verticale garantisce che le iniziative locali siano coerenti con obiettivi politici più ampi e beneficiano del supporto istituzionale multilivello.



A livello regionale, il Piano si allinea con l'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna (ADER), che definisce la visione strategica per la trasformazione digitale nella regione. In particolare, il Piano supporta la Sfida 2 (Competenze Digitali) e la Sfida 8 (Donne e Digitale), due pilastri dell'agenda regionale che risuonano fortemente con gli obiettivi di Digi-Inclusion.

Il coinvolgimento di Lepida, in qualità di società in house della Regione, svolge un ruolo chiave nel facilitare questo allineamento. Lepida supporta la progettazione e l'implementazione di servizi digitali locali mantenendo al contempo coerenza con la pianificazione regionale.

A livello nazionale, il Piano sfrutta risorse e linee guida dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza italiano (PNRR), in particolare Missione 1, Componente 1, Investimento 1.7.2, che promuove la creazione di Punti Digitale Facile per supportare i cittadini nell'accesso ai servizi pubblici online. Il Piano contribuisce a questo obiettivo nazionale integrando e ampliando i punti di facilitazione locali nell'area metropolitana di Bologna.

A livello europeo, il Piano riflette gli obiettivi del Decennio Digitale UE 2030, in particolare per quanto riguarda le competenze digitali, i servizi pubblici digitali inclusivi e l'empowerment dei cittadini. Riflette inoltre i principi del Pilastro Europeo dei Diritti Sociali al fine di garantire un accesso equo alle infrastrutture e ai servizi digitali essenziali per tutti.

Questo allineamento multilivello rafforza la coerenza e la sostenibilità del Piano, consentendo alle azioni di Bologna e di Lepida di contribuire in modo significativo all'agenda più ampia dell'inclusione digitale a tutti i livelli di governance.

#### 4.2.3. Integrazione territoriale: per un territorio inclusivo

Il divario digitale non è solo una questione di competenze o motivazione individuali, ma anche di disparità geografiche nell'accesso alle infrastrutture, ai servizi e al supporto. Per questo motivo, il Piano di Bologna adotta un approccio di integrazione territoriale che garantisce l'inclusione in tutta l'area metropolitana, includendo i comuni periferici, rurali e svantaggiati.

La Città Metropolitana di Bologna, composta da 55 comuni con profili demografici e socio-economici diversi, svolge un ruolo cruciale nel collegare le aree urbane e non urbane. Il Piano coinvolge attivamente autorità locali, scuole, associazioni e fornitori di servizi provenienti sia da zone centrali che periferiche, con l'obiettivo di creare una rete distribuita di punti di facilitazione digitale e interventi adattati localmente.

Particolare attenzione è rivolta a:

- comuni rurali e aree montane, dove i servizi digitali sono spesso più difficili da raggiungere,
- anziani che vivono soli, specialmente in piccoli comuni e contesti isolati,
- cittadini stranieri o famiglie a basso reddito nelle aree suburbane, dove la consapevolezza e le competenze digitali tendono a essere più basse.

Le azioni pilota e il Piano riflettono questo impegno per l'equilibrio territoriale. Ad esempio, il pilota "Digitali senza frontiere" è stato realizzato in un comune rurale (Castel di Casio), dimostrando che l'inclusione digitale non è confinata agli spazi urbani. La futura espansione dei punti di facilitazione considererà anche criteri di equità spaziale, garantendo un accesso e una partecipazione equi in tutto il territorio.

Attraverso questa lente territoriale, l'IAP rafforza l'idea che l'inclusione digitale è anche inclusione territoriale, e che l'accesso equo deve andare di pari passo con l'equità territoriale.

#### 4.2.4. Bologna Urbact Local Group

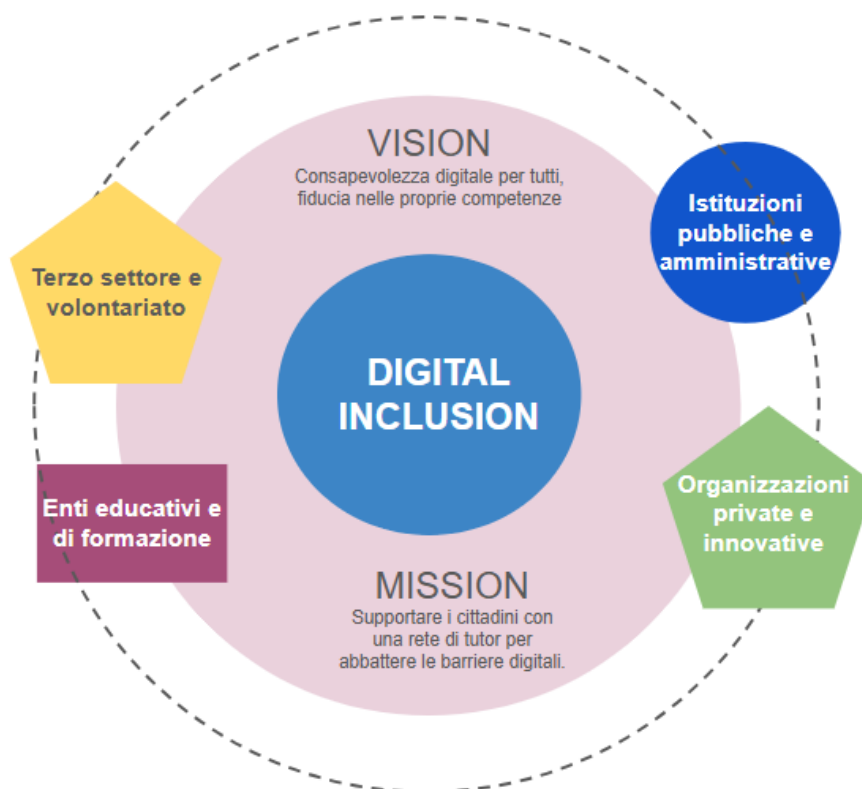
L'approccio integrato di Lepida si concretizza attraverso il ruolo cruciale svolto dall'Urbact Local Group (ULG) di Bologna. Questo gruppo rappresenta una piattaforma di collaborazione unica, che riunisce attori pubblici, privati, del terzo settore e della società civile per affrontare le sfide del divario digitale e promuovere l'inclusione digitale.

L'ULG è costituito da membri che apportano competenze trasversali e una profonda conoscenza delle dinamiche locali. Tra i membri principali troviamo:

- Istituzioni pubbliche
  - **Città Metropolitana di Bologna**, con rappresentanti chiave per la pianificazione strategica digitale e il coordinamento territoriale.
  - **Comune di Bologna**, che contribuisce con competenze tecniche e operative per l'implementazione delle azioni locali.
  - **Regione Emilia-Romagna**, attraverso il coordinamento dell'Agenda Digitale regionale.
- Terzo settore e volontariato
  - **AUSER**, che promuove l'invecchiamento attivo e facilita la partecipazione degli anziani.
  - **Ancescao**, sviluppa attività per il coinvolgimento degli anziani in iniziative sociali e digitali.
  - **Centro Antartide Università Verde**, che si occupa di educazione e sostenibilità sociale.
  - **Innovapolis APS**, offre soluzioni innovative per l'alfabetizzazione digitale e lo sviluppo delle competenze.
  - **AIAS Bologna Onlus**, garantisce il rispetto della dignità delle persone disabili e promuove il diritto ad una vita serena ed inclusiva nella comunità.
- Enti educativi e di formazione che svolgono un ruolo attivo nell'alfabetizzazione digitale e nella formazione di giovani e adulti
  - **CPIA Montagna**, scuola per adulti
  - **Istituto Crescenzi-Pacinotti-Sirani**, scuola superiore che svolgono un ruolo attivo nell'alfabetizzazione digitale e nella formazione di giovani e adulti.
- Organizzazioni private e innovative
  - **BOLAB APS**, impegnata nella promozione di progetti educativi e di inclusione.
  - **Housatonic**, facilita processi creativi e di co-design, contribuendo alla progettazione collaborativa di percorsi formativi e attività digitali.

La realizzazione del IAP di Bologna si fonda su una rete collaborativa che coinvolge istituzioni pubbliche, enti educativi, organizzazioni del terzo settore e realtà innovative. Ogni categoria di stakeholder gioca un ruolo essenziale nel superare il divario digitale, contribuendo con competenze specifiche e risorse a supportare la visione dell'inclusione digitale e la missione di fornire strumenti, competenze e fiducia ai cittadini.





Rete degli stakeholder per l'Inclusione Digitale

### 4.3. Le attività pilota

Le attività pilota rappresentano un elemento fondamentale per testare e validare l'approccio integrato e gli strumenti operativi delineati nel IAP. Attraverso queste esperienze pratiche, è stato possibile coinvolgere scuole, associazioni del terzo settore e cittadini, promuovendo l'inclusione digitale in modo concreto e misurabile. Di seguito sono descritte le tre esperienze pilota realizzate in Digi-Inclusion.

Una sessione  
formativa durante  
il pilot Digitali  
senza Frontiere



### 4.3.1. Pilot 1 Digitali senza Frontiere

#### Obiettivo

Promuovere l'alfabetizzazione digitale di base per persone di diverse nazionalità, con un approccio pratico e inclusivo.

Il pilota, organizzato con il supporto di Bolab APS e coordinato da Lepida, si è svolto dal 17 al 27 ottobre 2023 presso il CPIA Montagna, un centro di educazione per adulti nel comune di Castel di Casio. Il corso ha coinvolto 15 partecipanti, principalmente studenti adulti con background eterogenei, suddivisi equamente tra uomini e donne.

Le sessioni, della durata di 2 ore ciascuna, hanno coperto sei moduli formativi, tra cui:

- **Moduli tecnici:** utilizzo di dispositivi, vocaboli digitali, app di Google (Gmail, Drive, Meet).
- **Competenze pratiche:** creazione di un curriculum, gestione delle password, navigazione per opportunità educative e lavorative

#### Metodologia

- Ogni sessione ha integrato teoria ed esercizi pratici, incentivando la partecipazione attiva e adattandosi ai diversi livelli di competenza dei partecipanti. I partecipanti hanno usato i propri dispositivi per favorire la familiarità tecnologica.

#### Risultati

- Maggiore autonomia nell'uso delle tecnologie digitali.
- Interazione positiva tra i partecipanti, supportati da educatori e tutor.
- Identificazione di aree di miglioramento, come la gestione della diversità linguistica e dei livelli di abilità.

#### Lezioni apprese

La continuazione del pilota "Digitali senza frontiere" all'inizio del 2025 ha dimostrato la sua sostenibilità e adattabilità, in particolare in termini di copertura geografica e accessibilità. Sulla base dell'esperienza della prima edizione, la scuola ha avviato un secondo ciclo del corso con diverse importanti modifiche volte a migliorare la partecipazione e l'inclusione.

Il programma è stato replicato in tre comuni dell'Appennino, selezionati per la loro posizione strategica in termini di accessibilità con i trasporti pubblici e copertura territoriale equilibrata. Il calendario del corso è stato adattato per garantire la compatibilità con gli impegni di studio, lavoro e familiari dei partecipanti, il che si è rivelato cruciale per sostenere il coinvolgimento.

È stata introdotta una revisione e un aggiornamento degli argomenti del corso e dei materiali di supporto. Questo è stato identificato come un fattore chiave per mantenere la motivazione dei partecipanti e incoraggiare la frequenza continua. Mantenere i contenuti pertinenti e adattati alle esigenze digitali in evoluzione è stato essenziale.

L'inclusione di figure di supporto, come un facilitatore culturale, è stata considerata di grande valore. L'integrazione di questo ruolo nella formazione ha contribuito a facilitare la comunicazione e la partecipazione di persone provenienti da contesti diversi, rafforzando la natura inclusiva dell'iniziativa.

### 4.3.2. Pilot 2 Facilitatori digitali con la scuola



#### Obiettivo

Sviluppare le competenze dei giovani come facilitatori digitali e promuovere l'inclusione digitale tra gli anziani.

In collaborazione con UniVerde, Lepida ha realizzato questo pilota da marzo a maggio 2024 presso l'IIS Crescenzi-Pacinotti-Sirani di Bologna, con il coinvolgimento di studenti specializzati in servizi sociali.

Le attività hanno incluso:

- Formazione dei facilitatori digitali: 4 moduli, ciascuno della durata di 2 ore, su:
  - Tipi di barriere digitali e metodi di supporto.
  - Utilizzo di SPID, FSE e altri servizi digitali essenziali.
  - Role-playing per preparare gli studenti alle attività sul campo.
- Gruppi di pratica digitale: Coinvolgimento di 25 anziani, in collaborazione con la Casa di Quartiere Due Agosto 1980, attraverso sessioni di formazione pratica (WhatsApp, SPID, uso dello smartphone).

#### Metodologia

Le attività sono state organizzate in piccoli gruppi (2 tutor e 2 partecipanti), favorendo l'interazione sociale e un apprendimento su misura basato sui bisogni individuali.

## Risultati

- Incremento delle competenze digitali tra gli anziani, soprattutto nell'uso di smartphone e servizi online.
- Maggiore fiducia e capacità relazionale degli studenti coinvolti come tutor digitali.
- Una metodologia replicabile che collega scuole e comunità locali.

## Lezioni apprese

La seconda edizione del pilota, sviluppata in risposta a una richiesta diretta della scuola, ha fornito preziose informazioni su come migliorare la struttura e l'efficacia dell'iniziativa. Sono emerse diverse lezioni importanti riguardo sia ai metodi educativi che ai fattori organizzativi.

- Il progetto ha dimostrato una forte sostenibilità e replicabilità: la nuova edizione si è svolta da dicembre 2024 a marzo 2025, coinvolgendo 20 anziani e 18 studenti (16 femmine, 2 maschi). Il fatto che la scuola abbia attivamente richiesto di ripetere ed espandere l'iniziativa conferma il suo valore percepito.
- Sono stati introdotti due miglioramenti basati sull'esperienza precedente:
  - è stato erogato in aula un modulo di formazione teorica aggiornato, incorporando feedback e nuovi contenuti;
  - è stata aggiunta una sessione peer-to-peer, consentendo ai nuovi studenti facilitatori formati di interagire con coloro che avevano già partecipato alla prima edizione. Questo momento di scambio non solo ha supportato l'apprendimento, ma ha anche rafforzato la motivazione e l'ownership del progetto da parte degli studenti.
- Sul lato organizzativo, l'esperienza ha confermato che determinate condizioni logistiche aiutano a favorire la partecipazione degli anziani. In particolare, l'introduzione di un calendario di incontri regolare e prevedibile (ad es., ogni martedì mattina alternato) e la garanzia di continuità nel tempo si sono rivelate essenziali. Questa attenzione alla pianificazione ha portato a una maggiore presenza e coinvolgimento dei partecipanti anziani durante tutto il ciclo.



Le persone di Auser del Pilot SUM intervengono all'incontro transnazionale organizzato da Lepida con tutti i partner di Digi-Inclusion



### 4.3.3. Pilot 3 Motivazione e fiducia: la sinergia con il progetto SUM

#### Obiettivo

Testare il toolkit **SUM** per aumentare la motivazione e la fiducia nell'uso delle tecnologie digitali, integrandolo nelle attività del IAP.

Il pilota promuove un modello di apprendimento peer-to-peer che favorisce autonomia, inclusione e resilienza comunitaria. L'iniziativa mira anche a colmare il divario digitale generazionale, responsabilizzando gli anziani a proteggere se stessi e gli altri da truffe, disinformazione ed esclusione sociale.

#### Metodologia

Il progetto SUM ha implementato una strategia di apprendimento peer-to-peer che includeva:

- co-progettazione dei contenuti formativi con gli anziani e aggiornamento continuo per riflettere esempi attuali di disinformazione (ad es., truffe online, contenuti fake generati dall'IA e messaggi WhatsApp);
- organizzazione di un percorso di formazione dei formatori (training of trainers), in cui partecipanti anziani selezionati sono stati preparati a condurre workshop in modo autonomo;
- erogazione di 3 sessioni formative formali (3 ore ciascuna) e 1 workshop peer-to-peer (2 ore), supportate da immagini aggiornate, materiali stampati (ad es., materiali per il riconoscimento delle fake news) e informazioni di contatto dei servizi di pubblica sicurezza;
- rilascio di certificati di partecipazione a tutti i formatori peer, rafforzando il loro senso di legittimità e incoraggiando la facilitazione futura;
- collaborazione con AUSER, che ha fornito spazi comunitari accessibili e familiari, ha aiutato a raggiungere un pubblico di fiducia e ha supportato il coinvolgimento dei partecipanti.

Le attività si sono svolte tra il 26 febbraio e il 31 marzo 2025, con sessioni aggiuntive condotte dai formatori poco dopo.

Caratteristiche logistiche chiave:

- sono state privilegiate sedie mobili e layout aperti per promuovere dialogo ed equità;
- attrezzature tecniche adeguate (proiettori, buona acustica, caratteri leggibili) erano essenziali per chiarezza e accessibilità;
- è stata prestata attenzione all'accessibilità visiva per i partecipanti con problemi di vista.

## Risultati

L'implementazione del progetto SUM in collaborazione con Housatonic a Bologna ha dimostrato la forza di un approccio basato sulla comunità e peer-to-peer all'inclusione digitale e all'alfabetizzazione mediatica. La collaborazione con AUSER ha permesso all'iniziativa di raggiungere un'ampia rete di anziani, garantendo sia partecipazione che continuità. La combinazione di sessioni formative strutturate e ambienti accessibili ha favorito un coinvolgimento attivo, mentre i contenuti co-progettati con i partecipanti hanno aumentato rilevanza ed efficacia. Il progetto ha prodotto risultati tangibili, sia in termini numerici che in profondità di impatto su individui e comunità locale:

- sono nati 10 formatori peer che hanno condotto workshop peer;
- la consapevolezza e la preparazione contro disinformazione e truffe sono aumentate in modo misurabile;
- il feedback dei partecipanti, raccolto tramite questionari stampati, ha evidenziato soddisfazione per il focus pratico e l'ambiente di apprendimento inclusivo e rispettoso;
- sono stati sviluppati un toolkit pronto all'uso e un modello formativo per la replica in altri contesti.

## Lezioni apprese

Durante l'implementazione del progetto SUM, sono emerse diverse intuizioni chiave che possono informare iniziative future rivolte agli anziani e all'inclusione digitale. L'esperienza ha confermato l'importanza di spazi accessibili, contenuti adattivi e coinvolgimento attivo dei partecipanti come co-creatori. Ha anche evidenziato fattori critici per sostenere il coinvolgimento e massimizzare l'impatto. Queste lezioni offrono una guida preziosa per replicare e ampliare interventi simili in altre comunità e contesti:

- gli anziani sono altamente capaci di guidare e partecipare a iniziative di alfabetizzazione digitale quando l'apprendimento è partecipativo e adattato alle loro esigenze;
- i metodi peer-to-peer favoriscono fiducia, coinvolgimento e apprendimento comunitario;
- aggiornamenti regolari dei contenuti sono essenziali per stare al passo con l'evoluzione della disinformazione, specialmente a causa del crescente impatto dell'IA;
- l'accessibilità visiva e uditiva è critica e dovrebbe essere considerata in tutti i materiali e ambienti;
- certificati e riconoscimento formale rafforzano motivazione e sostenibilità per i formatori peer.

## 5. Le Azioni del IAP

La presente sezione fornisce una panoramica dettagliata delle principali azioni che compongono il Piano d'Azione Integrato dell'area metropolitana di Bologna.

Ogni azione è progettata per rispondere ad esigenze locali specifiche ed è inquadrata all'interno di una struttura coerente basata su tre principali Aree di Intervento. Queste azioni sono il risultato di processi di co-progettazione realizzati con l'ULG e gli stakeholder chiave, e rappresentano il nucleo operativo del IAP.



## 5.1. Descrizione delle azioni principali

L'infografica di seguito offre una sintesi delle azioni pianificate, raggruppate nelle tre aree tematiche.

Per ogni Tema, l'infografica elenca le singole azioni con i loro codici di riferimento e mostra chiaramente come ogni gruppo di azioni contribuisce agli Obiettivi Strategici complessivi (SO1-SO4).

Il Piano si posiziona strategicamente all'interno del duplice approccio del quadro di riferimento Digi-Inclusion per affrontare l'esclusione digitale. Sebbene l'inclusione digitale richieda sia "agire verso i cittadini" (potenziare le risorse, le competenze, la motivazione e la fiducia dei cittadini) sia "cambiare l'offerta" (migliorare accessibilità economica, usabilità, valore e sicurezza dei servizi digitali), il nostro IAP si concentra principalmente sulla dimensione "agire verso i cittadini".

In qualità di società in house regionale, Lepida non controlla direttamente la progettazione o l'erogazione della maggior parte dei servizi digitali. Agisce invece come facilitatore e abilitatore, colmando il divario tra i servizi digitali esistenti e i cittadini che faticano ad accedervi.

Mentre la Regione Emilia-Romagna e i Comuni lavorano sul miglioramento della progettazione e dell'accessibilità dei servizi (il lato "Cambiare l'Offerta"), il nostro IAP complementa questi sforzi garantendo che i cittadini abbiano le capacità per beneficiare di questi miglioramenti.

Quindi piuttosto che attendere servizi perfetti e completamente inclusivi, potenziamo i cittadini affinché possano navigare l'attuale panorama digitale, promuovendo al contempo miglioramenti continui dei servizi.

Tema 1 → Sviluppo di strumenti di supporto		
Contribuisce a SO1 e SO2	T1-A1 Sportelli di prossimità per il digitale T1-A2 Kit per facilitatori digitali T1-A3 Kit per caregiver e cittadini	T1-A4 Kit per corso formazione facilitatori T1-A5 Video pillole per giovani T1-A6 Kit educativi per cittadini stranieri
Tema 2 → Strategie di coinvolgimento		
Contribuisce a SO2 e SO4	T2-A1 Digital focus all'evento per Caregiver T2-A2 Promozione di sinergie con il territorio T2-A3 Formare gli studenti (train the trainer)	T2-A4 Protocolli a supporto del digitale T2-A5 Identificare strategie di lungo termine
Tema 3 → Condivisione conoscenze e buone pratiche		
Contribuisce a SO3 e SO4	T3-A1 Scambio di buone pratiche	T3-A2 Partecipazione al Festival della Cultura tecnica

## Tema 1 → Sviluppo di strumenti per migliorare le competenze

### Codice azione TI-A1

Titolo	Sportelli per la facilitazione digitale
Tema IAP	Tema 1 - Sviluppo di strumenti per migliorare le competenze
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di utilizzo
Descrizione	Creazione di sportelli di prossimità per un digitale facile
Enti coinvolti	Lepida, Regione Emilia-Romagna Comuni, Associazioni di volontariato
Risorse	Personale formato, spazi fisici, accesso internet, materiale formativo. Stima 5000 euro a sportello per avvio, 2000/3000 Euro a regime da finanziare inizialmente con fondi PNRR e successivamente con Fondi Strutturali diretti.
Tempistiche	Dal 2025 in continuità
Indicatori di risultato	Almeno 20 sportelli nel territorio metropolitano di Bologna che supportino circa 10.000 cittadini l'anno

### Codice azione TI-A2

Titolo	Kit per studenti come facilitatori digitali
Tema IAP	Tema 1 - Sviluppo di strumenti per migliorare le competenze
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di utilizzo e usabilità
Descrizione	Creare kit per facilitatori digitali tra gli studenti nei PCTO
Enti coinvolti	Lepida, Scuole superiori, Scuole per adulti, Terzo Settore
Risorse	Esperti per ideazione materiali, editing. Risorse regionali, collaborazioni con Enti del terzo settore. Costo stimato 2400 Euro, + costi residuali per regolare aggiornamento
Tempistiche	Dal 2025, ogni anno
Indicatori di risultato	Creare 1 kit per la conduzione e organizzazione dei PCTO al fine di formare facilitatori digitali nelle scuole superiori

### Codice azione TI-A3

Titolo	Kit per caregiver e cittadini
Tema IAP	Tema 1 - Sviluppo di strumenti per migliorare le competenze
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di utilizzo e usabilità
Descrizione	Creare 1 Kit informativo per caregivers e cittadini che supportano le persone vulnerabili
Enti coinvolti	Lepida, Aziende sanitarie, organizzazioni di caregiver, centri sociali
Risorse	Esperti per ideazione materiali, editing. Risorse regionali, collaborazioni con Enti del terzo settore. Costo stimato 2400 Euro, + costi residuali per regolare aggiornamento
Tempistiche	Dal 2025, ogni anno
Indicatori di risultato	1 kit che include tutorial e istruzioni per l'accesso ai servizi (sanità, sociale, anagrafe, fiscale, etc..) in modo digitale

Codice azione	TI-A4
Titolo	Kit per corso formazione facilitatori
Tema IAP	Tema 1 - Sviluppo di strumenti per migliorare le competenze
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di utilizzo e usabilità
Descrizione	Creare 1 kit per corso di formazione per facilitatori digitali ai servizi online
Enti coinvolti	Lepida, Regione Emilia-Romagna, Associazioni di volontariato
Risorse	Esperti per ideazione materiali, editing. Stima 2900 euro. Da finanziare con fondi PNRR, FESR, Voucher Camera di Commercio
Tempistiche	Dal 2025 in continuità
Indicatori di risultato	1 Kit di slide, tutorial e utilizzo piattaforma ID Lepida con le indicazioni per attivare e utilizzare spid e fascicola sanitario elettronico

Codice azione	TI-A5
Titolo	Video pillole per giovani
Tema IAP	Tema 1 - Sviluppo di strumenti per migliorare le competenze
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di utilizzo e usabilità
Descrizione	Realizzare video pillole per giovani sull'uso dei servizi digitali
Enti coinvolti	Lepida, Regione Emilia-Romagna
Risorse	Esperti per ideazione materiali, editing. Stima 2500 euro per ciascun video. Da finanziare con fondi PNRR, FESR.
Tempistiche	Dal 2025 in continuità
Indicatori di risultato	13 video pillole per giovani adulti

Codice azione	TI-A6
Titolo	Kit educativi per cittadini stranieri
Tema IAP	Tema 1 - Sviluppo di strumenti per migliorare le competenze
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di utilizzo e usabilità
Descrizione	Realizzare kit materiale didattico per cittadini stranieri per alfabetizzazione informatica ed accesso ai servizi on line
Enti coinvolti	Lepida, scuole per adulti
Risorse	Esperti per ideazione materiali, editing. Stima 2900 euro inizialmente con fondi URBACT, 300 Euro l'anno per eventuali aggiornamenti
Tempistiche	Dal 2024 in continuità
Indicatori di risultato	1 Kit educativo mirato a fornire a cittadini stranieri le basi per utilizzo degli strumenti per percorso di studi e per accedere ai principali servizi on line erogati dalla PA

## Tema 2 → Strategie di coinvolgimento a lungo termine per la partecipazione attiva dei cittadini

### Codice azione T2-A1

Titolo	Digital focus all'evento per Caregiver
Tema IAP	Tema 2 - Strategie di coinvolgimento a lungo termine per la partecipazione attiva dei cittadini
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di utilizzo e usabilità
Descrizione	Partecipazione al caregiver day
Enti coinvolti	Lepida, AUSL Bologna,
Risorse	Esperti per ideazione materiali, editing. Risorse regionali, collaborazioni con Enti del terzo settore. Costo stimato 1000 euro ad evento
Tempistiche	dal 2024, annualmente
Indicatori di risultato	Inserire nel programma degli eventi previsti un focus sui servizi digitali

### Codice azione T2-A2

Titolo	Promozione di sinergie con il territorio
Tema IAP	Tema 2 - Strategie di coinvolgimento a lungo termine per la partecipazione attiva dei cittadini
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di utilizzo e usabilità
Descrizione	Favorire sinergie con il territorio
Enti coinvolti	Lepida, Regione Emilia-Romagna, Comuni, AUSL Bologna
Risorse	Staff organizzativo, logistica, esperti in facilitazione e comunicazione. Risorse regionali, collaborazioni con Enti del terzo settore. Costo stimato 800-1300 Euro per evento
Tempistiche	Dal 2025 in continuità
Indicatori di risultato	Organizzazione di 3/4 eventi annuali per individuare nuove collaborazioni, monitorare le attività in corso, sensibilizzare le comunità locali

### Codice azione T2-A3

Titolo	Formare gli studenti (train the trainer)
Tema IAP	Tema 2 - Strategie di coinvolgimento a lungo termine per la partecipazione attiva dei cittadini
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di utilizzo e usabilità
Descrizione	Formare facilitatori digitali nelle scuole superiori - solidarietà fra generazioni
Enti coinvolti	Lepida, Città Metropolitana di Bologna, Scuole superiori della Provincia di Bologna
Risorse	Formatori qualificati, accesso internet, volontariato, personale Lepida, insegnanti. Stima 1000 Euro a percorso
Tempistiche	Dal 2025, ogni anno
Indicatori di risultato	3 percorsi PCTO con le scuole che coinvolgano almeno 60 studenti l'anno

Codice azione	T2-A4
Titolo	Protocolli a supporto del digitale
Tema IAP	Tema 2 - Strategie di coinvolgimento a lungo termine per la partecipazione attiva dei cittadini
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di usabilità
Descrizione	Promuovere Protocolli a supporto della cultura digitale a supporto dei cittadini fragili
Enti coinvolti	Lepida, Regione Emilia Romagna, Sindacati lavoratori e pensionati
Risorse	Personale formato, spazi fisici, accesso internet. Stima costi: utilizzo di spazi esistenti e volontariato, Fondi regionali per circa 3000 Euro anno
Tempistiche	Dal 2025 in continuità
Indicatori di risultato	Creare almeno 10 sportelli sul territorio

Codice azione	T2-A5
Titolo	Identificare strategie di lungo termine
Tema IAP	Tema 2 - Strategie di coinvolgimento a lungo termine per la partecipazione attiva dei cittadini
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di utilizzo e usabilità
Descrizione	Collaborare con il Sistema delle Comunità Tematiche dell'Emilia-Romagna (COMTem) e il Gruppo di Lavoro Fac.Dig.-ob.3-Sostenibilità e individuare strategie per rendere strutturale il servizio di facilitazione digitale.
Enti coinvolti	Lepida, Regione Emilia Romagna, Enti pubblici, Società in-house regionali
Risorse	Esperti di facilitazione digitale, analisi dati, piattaforme collaborative, esperti organizzativi, spese di catering e logistica. Fondi regionali per circa 12000 Euro
Tempistiche	Fine 2025 fino al 2027
Indicatori di risultato	Predisposizione di una metodologia e raccolta dati per un'analisi di sostenibilità della facilitazione digitale, con l'elaborazione di almeno 3 case history e modelli di successo applicabili a contesti diversificati nella pubblica amministrazione

## Tema 3 → Condivisione delle conoscenze e delle buone pratiche

### Codice azione T3-A1

Titolo	Scambio di buone pratiche
Tema IAP	Tema 3 - Condivisione delle conoscenze e delle buone pratiche
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di accesso, utilizzo e usabilità
Descrizione	Collaborare con COMTem e il Gruppo di Lavoro Fac.Dig.-ob.1 per creare uno spazio virtuale di scambio e condivisione delle buone pratiche e delle criticità emerse (lessons learned) nella facilitazione digitale
Enti coinvolti	Lepida, Regione Emilia Romagna, Enti pubblici, Società in-house regionali
Risorse	Analisti, moderatori della community, Fondi regionali per circa 15000 Euro
Tempistiche	Da metà 2026-2027
Indicatori di risultato	Pubblicare una guida digitale contenente le buone pratiche censite e le soluzioni per affrontare le criticità più comuni.

### Codice azione T3-A2

Titolo	Partecipazione al Festival della Cultura tecnica
Tema IAP	Tema 3 - Condivisione delle conoscenze e delle buone pratiche
<b>Tema Digi-Inclusion prevalente</b>	Divario di accesso, utilizzo e usabilità
Descrizione	Promuovere l'Inclusione Digitale nel Festival della Cultura Tecnica
Enti coinvolti	Lepida, Regione Emilia-Romagna, Città Metropolitana, Comuni, AUSL Bologna, Terzo settore
Risorse	Staff organizzativo, logistica, esperti in facilitazione e comunicazione. Risorse regionali, collaborazioni con Enti del terzo settore. Costo stimato 500-800 Euro per evento
Tempistiche	Dal 2025 in continuità
Indicatori di risultato	Realizzazione di 2-3 sessioni durante il festival dedicate all'inclusione digitale (es. tavole rotonde, workshop interattivi) per dare visibilità ai progetti in corso e ai risultati ottenuti

## 6. Implementazione del IAP

La governance del IAP di Bologna si basa su un modello agile e partecipativo che enfatizza la condivisione e la collaborazione tra i membri del Urbact Local Group (ULG). L'obiettivo non è costruire una nuova sovrastruttura, ma creare uno spazio aperto e flessibile in cui ogni membro possa contribuire liberamente e volontariamente, sfruttando le risorse e le competenze già presenti nel territorio.

### 6.1. Governance e coordinamento

La governance del IAP di Bologna si fonda su un modello snello e partecipativo, che valorizza la condivisione e la collaborazione tra i membri del Urbact Local Group (ULG). L'obiettivo non è quello di costruire una nuova sovrastruttura, ma di creare uno spazio aperto e flessibile in cui ogni membro possa contribuire in modo libero e volontario, facendo leva sulle risorse e le competenze già presenti sul territorio.

#### 6.1.1. Un modello inclusivo e motivante

La forza di questo approccio risiede nella capacità di mobilitare le risorse esistenti e nell'impegno collettivo verso la visione condivisa di inclusione digitale per tutti. La partecipazione al IAP non è guidata da formalismi o gerarchie rigide, ma dall'interesse verso i temi trattati e dalla volontà di generare un impatto positivo per i cittadini. Ogni membro del ULG porta il proprio contributo in termini di esperienza, strumenti e infrastrutture, creando un ecosistema collaborativo orientato all'azione. Lepida agisce da facilitatore promuovendo il dialogo tra i membri e consentendo la continuità delle attività. Non vi è un ruolo dominante, ma piuttosto un supporto per coordinare le iniziative e mantenere vivo il focus sulla visione condivisa.

#### 6.1.2. Principi chiave della governance


**Flessibilità e adattabilità:** l'IAP è una piattaforma di confronto e condivisione, capace di adattarsi alle esigenze e priorità emergenti. Non esistono ruoli fissi o strutture burocratiche: la collaborazione si basa sull'autonomia e sulla fiducia reciproca.

**Motivazione e partecipazione volontaria:** la motivazione personale e l'interesse verso i temi sono la leva principale per il coinvolgimento. Ogni membro contribuisce con le risorse a disposizione, nel rispetto delle proprie possibilità e del ruolo istituzionale o associativo che rappresenta.

**Valorizzazione delle risorse esistenti:** non si tratta di costruire nuove strutture, ma di coordinare e mettere a sistema le risorse già disponibili. La rete di collaborazioni già attive (ad esempio, scuole, associazioni, Comuni, Lepida) rappresenta la base per il successo del piano.

#### 6.1.3. Coinvolgimento continuo degli stakeholder: un Manifesto condiviso

Dal dicembre 2023, il processo di coinvolgimento degli stakeholder a Bologna si è progressivamente evoluto da una serie di incontri partecipativi in una crescente comunità di pratica. Questa evoluzione è stata facilitata dal terreno fertile della regione per la collaborazione digitale, costruito su un forte coordinamento istituzionale, la partecipazione attiva del terzo settore e un senso condiviso di scopo tra gli attori locali.



Per consolidare questo slancio collaborativo e garantire continuità oltre l'orizzonte temporale del IAP, i membri del ULG hanno deciso collettivamente di sviluppare un Manifesto per l'Inclusione Digitale. Questo documento non sarà vincolante dal punto di vista legale, ma fungerà da dichiarazione pubblica di intenti, affermando un impegno comune a perseguire gli obiettivi strategici del IAP nel lungo termine.

Il Manifesto per l'Inclusione digitale costituisce una base condivisa per governance, collaborazione e responsabilità per il periodo 2026-2030, in linea con l'orizzonte di implementazione del IAP di Bologna e il suo contributo all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.

Il Manifesto è stato co-progettato e finalizzato attraverso una serie di sessioni di lavoro ed è stato formalmente sottoscritto nel corso di un evento dedicato del Urbact Local Group, tenutosi il **26 novembre 2025 a Bologna**, presso la Sala Acquario dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna. L'evento è stato concepito come un momento pubblico per consolidare il processo locale di Digi-Inclusion, riunendo istituzioni regionali e locali, i membri del ULG e i principali stakeholder. Ha combinato il dialogo istituzionale, la riflessione sui risultati del progetto e un atto simbolico di impegno. La cerimonia di firma ha rappresentato il momento centrale dell'evento. Il Manifesto è stato ufficialmente sottoscritto dall'Assessore regionale all'Agenda Digitale, seguito dai delegati della Città metropolitana di Bologna e del Comune di Bologna, per conto dei membri istituzionali del ULG.

I loghi delle organizzazioni partecipanti al ULG sono stati inseriti nel Manifesto. È importante sottolineare che questo elenco rimarrà aperto a nuovi stakeholder nel tempo, garantendo inclusività e adattabilità.

Partendo da questa visione condivisa, il Manifesto diventerà una base simbolica ma pratica ed efficace per la collaborazione continua, consentendo agli attuali e futuri membri del ULG di rimanere allineati e impegnati nel perseguimento della trasformazione digitale inclusiva nell'area metropolitana di Bologna.



# La Cerimonia di firma del Manifesto, 26 novembre 2025, Bologna



# Manifesto per l'Inclusione Digitale



Come organizzazioni partecipanti al Gruppo Locale Urbact del territorio metropolitano di Bologna del progetto Digi-Inclusion, aderiamo a questa dichiarazione pubblica di intenti per sostenere l'attuazione e la sostenibilità del Piano d'Azione Integrato (IAP) per l'inclusione digitale, sviluppato nell'ambito del Action Planning Network Digi-Inclusion. Forti di una consolidata cultura di collaborazione territoriale, ci impegniamo a rispettare i seguenti principi e responsabilità condivise.

- 1 Visione e responsabilità comuni**  
Condividiamo la visione di una città e di un territorio in cui tutte le persone possano accedere, comprendere e beneficiare dei servizi digitali, in particolare coloro che sono più a rischio di esclusione. Riconosciamo che istituzioni locali, scuole, associazioni e attori regionali svolgono un ruolo essenziale nel raggiungimento di questo obiettivo.
- 2 Sostegno all'attuazione dell'IAP**  
Riconosciamo il Piano d'Azione Integrato Digi-Inclusion del territorio metropolitano di Bologna come un quadro di riferimento condiviso che guida le nostre azioni locali. Ci impegniamo a contribuire alla sua attuazione e a sostenerne le azioni.
- 3 Impegno a creare le condizioni favorevoli alla realizzazione dell'IAP**  
Ci impegniamo a sostenere, a livello organizzativo e, ove possibile, anche attraverso l'individuazione di risorse finanziarie, l'attuazione dell' IAP. Ciò include attività di pianificazione e l'identificazione di sinergie con programmi e opportunità di finanziamento.
- 4 Rafforzare le reti territoriali**  
Riconosciamo il valore delle reti territoriali di facilitazione nel fornire supporto diretto ai cittadini attraverso sportelli digitali, eventi comunitari, programmi di formazione e iniziative intergenerazionali.
- 5 Collaborazione inclusiva e scambio di conoscenze**  
Accogliamo favorevolmente nuove organizzazioni che condividono questi valori e ci impegniamo a promuovere attivamente la condivisione di conoscenze per rispondere ai bisogni e alle sfide di tutti i cittadini.

26/11/2025

# Manifesto for Digital Inclusion

**A shared commitment to supporting the Integrated Action Plan towards an inclusive digital transformation.**

**Digi-inclusion**



## **Elena Mazzoni**

Assessora all'Agenda digitale, Legalità, Contrasto  
alle povertà Regione Emilia Romagna

## **Franco Cima**

Consigliere Comune di Bologna e Consigliere delegato  
per l'Agenda digitale metropolitana, Agricoltura  
urbana e metropolitana, Politiche energetiche,  
Politiche europee, Piani di controllo della fauna  
selvatica Città Metropolitana di Bologna

## **Alberto Nuzzo**

Responsabile U.I. Infrastrutture Digitali  
e Telecomunicazioni Settore Innovazione Digitale  
e Dati Comune di Bologna



AGENDA DIGITALE  
REGIONE EMILIA-ROMAGNA



ANCeSCAO  
CONSIGLIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA

ANTARTIDE  
SISTEMI DI INFORMATICA

innovapólis



URBACT



Co-funded by  
the European Union  
Interreg

lepida

**2025/11/26**

Inspired by the Digi-Inclusion Declaration - Iași, 2024

### 6.1.5. Allineamento con l'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna 2025-2029 (ADER)

L'IAP di Bologna è pienamente allineato con la nuova ADER (Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna) per il 2025-2029, che è stata co-progettata attraverso un'ampia consultazione regionale e locale ed enfatizza:

- l'inclusione digitale e la riduzione del divario di competenze e accesso, specialmente tra i gruppi vulnerabili;
- il miglioramento delle competenze e la partecipazione;
- la resilienza e la sicurezza delle infrastrutture digitali;
- l'interoperabilità, l'usabilità e i servizi centrati sul cittadino.

Collegando l'IAP di Bologna all'interno di questo quadro regionale sarà possibile:

- rafforzare rilevanza e legittimità, posizionando l'IAP come implementazione locale di priorità strategiche condivise;
- aprire l'accesso a strumenti regionali, programmi di formazione e linee di finanziamento, evitando sovrapposizioni e amplificando l'impatto;
- garantire coerenza con la governance regionale, come il sistema COMTem e lo stesso processo di co-progettazione dell'ADER.

Questo allineamento strategico rafforza quindi le potenzialità del IAP in termini di risorse, sostenibilità e replicabilità.

In questo contesto, **Lepida svolge un ruolo abilitante chiave**, non solo come coordinatore locale del IAP, ma come attore regionale a supporto delle politiche di inclusione digitale. Con lo scopo di promuovere la diffusione e la scalabilità a livello regionale, Lepida ha prodotto un catalogo di azioni pronte all'uso progettate per i suoi membri e stakeholder e che includono percorsi formativi, materiali educativi, protocolli di facilitazione e strumenti di comunicazione, molti dei quali sono stati co-sviluppati o testati all'interno di Digi-Inclusion. Il catalogo offre soluzioni a basso costo e modulari che gli attori locali possono implementare in modo indipendente o con il supporto di Lepida, utilizzando contenuti già disponibili e metodologie testate.

## 6.2. Costi, risorse e finanziamento del IAP

Il fulcro del IAP di Bologna risiede nella capacità dei membri dell'Urbact Local Group di collaborare per mobilitare risorse già presenti sul territorio e integrare fondi disponibili a livello locale, regionale e nazionale. Il Piano finanziario è concepito per armonizzarsi con le dinamiche esistenti, sfruttando al massimo le opportunità disponibili e promuovendo sinergie tra partner istituzionali e locali. Non introduce rigidità o sovrastrutture, ma valorizza la flessibilità e l'efficienza, garantendo che ogni azione venga finanziata in modo proporzionato al suo impatto e alle esigenze specifiche del territorio. Questo approccio consente di ottimizzare le risorse, assicurando la sostenibilità del Piano senza gravare inutilmente sui partecipanti o creare nuove complessità operative.

### 6.2.1. Costo stimato e allineamento strategico (2026-2030)

Sebbene i costi diretti stimati per l'implementazione del IAP di Bologna, ammontino a circa 210.000 € nel periodo 2026-2030, questa cifra rappresenta solo le spese operative principali ("costi vivi") come la produzione di materiali educativi, l'organizzazione di eventi, lo sviluppo di piattaforme e gli output di comunicazione.

Tuttavia, il valore economico reale del piano è significativamente più alto. Grazie al coinvolgimento attivo di pubbliche amministrazioni, scuole, associazioni e volontari, e attraverso sinergie con programmi regionali e iniziative nazionali, si prevede che l'IAP mobiliti un valore totale vicino a 1 milione di € nel periodo di cinque anni.

Questo importo complessivo tiene conto di:

- contributi in natura (tempo del personale, uso di spazi pubblici, risorse tecniche);
- coordinamento istituzionale e allineamento delle politiche;
- integrazione delle azioni nei quadri di servizio esistenti;
- opportunità di co-finanziamento sbloccate attraverso la collaborazione.

Questo dimostra che l'IAP è in grado di generare un alto valore collettivo attraverso la collaborazione locale e le sinergie.

### 6.2.2. Fonti di finanziamento

Il finanziamento delle azioni previste dal IAP si basa su una combinazione di risorse europee, regionali e locali. In particolare, sono state identificate le seguenti fonti:

- Recovery and Resilience Facility (RRF). Sono i cosiddetti fondi PNRR e rappresentano una leva fondamentale per avviare le attività iniziali, come la creazione di sportelli di prossimità e la formazione del personale. L'RRF consente di coprire i costi iniziali di infrastrutture e materiali, garantendo una partenza solida al Piano.
- Fondi regionali e locali. La Regione Emilia-Romagna e i Comuni della Città Metropolitana contribuiscono attraverso fondi destinati al miglioramento dell'inclusione sociale e digitale. Questi fondi sono cruciali per garantire la continuità operativa delle azioni e la sostenibilità nel medio-lungo termine.
- Fondi europei strutturali. In una fase successiva, saranno attivati finanziamenti provenienti da programmi come il Fondo Sociale Europeo (FSE) o il Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR), per consolidare le attività avviate e replicare le buone pratiche in altre aree.
- Contributi volontari e partnership. Le associazioni di volontariato e i partner privati possono offrire supporto in termini di risorse umane, spazi e competenze, contribuendo a ridurre i costi complessivi.
- Lepida ha un'area dedicata al supporto dei suoi membri nell'accesso a finanziamenti e opportunità per sviluppare iniziative innovative e inclusive. Nello specifico, per questo IAP, insieme a 2 membri dell'ULG, Auser e Hausatonic, sono state presentate 2 proposte progettuali nell'ambito dei Programmi Erasmus+ e CERV (Cittadini, Uguaglianza, Diritti e Valori). Una di queste proposte, SUM 2, è stata approvata ed è iniziata ad ottobre 2025, con un forte focus sull'espansione di modelli di apprendimento intergenerazionale e facilitazione digitale locale.

### 6.2.3. Risorse necessarie

Le risorse richieste per l'implementazione delle azioni si suddividono in tre categorie principali:

- ➔ **Risorse finanziarie.** Ogni sportello di prossimità richiede un investimento iniziale stimato in €5000, per coprire l'acquisto di attrezzature, materiali didattici e la preparazione degli spazi. Successivamente, il mantenimento operativo di ciascun sportello richiede circa €2000-3000/anno, destinati al personale, alla manutenzione delle attrezzature e alle attività di supporto.
- ➔ **Risorse tecniche.** Sono necessarie infrastrutture digitali affidabili, come computer, connessioni internet ad alta velocità e software specifici per la gestione dei servizi. Materiali didattici come guide, video tutorial e piattaforme di apprendimento online rappresentano un elemento chiave per l'efficacia delle azioni.
- ➔ **Risorse umane.** Il Piano prevede l'impiego di facilitatori digitali, formati per supportare i cittadini nell'accesso e nell'uso delle tecnologie.

Inoltre, il coinvolgimento di volontari (es. studenti delle scuole superiori o membri di associazioni locali) rappresenta una risorsa fondamentale per ampliare l'impatto delle iniziative.

### 6.2.4. Un approccio sostenibile e collaborativo

Il Piano finanziario non mira solo a garantire la copertura dei costi immediati, ma si basa su un modello di sostenibilità a lungo termine. La capacità di combinare fondi pubblici, contributi privati e risorse volontarie consente di ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili, evitando sprechi e sovrapposizioni. Questo approccio valorizza le risorse già presenti sul territorio, come gli spazi comunali e le reti di collaborazione esistenti, riducendo al minimo la necessità di nuovi investimenti infrastrutturali.

## 6.3. Cronoprogramma per l'implementazione

Il cronoprogramma si estende su un arco di cinque anni, dal 2026 al 2030. Le azioni prendono avvio in fasi di implementazione diverse in base al loro stato operativo attuale e non seguono una sequenza rigida di fasi successive.

Le azioni classificate come "Planned" (pianificate) richiedono un lavoro fondativo nel 2026: definizione delle metodologie, individuazione dei partner e costruzione dei primi quadri di riferimento. Si tratta di iniziative che devono essere progettate da zero prima di passare alla fase di attuazione vera e propria.

Le azioni classificate come "In Development" (in sviluppo), come la piattaforma di condivisione della conoscenza (T3-A1) e gli eventi rivolti ai gruppi target (T2-A1), possono avanzare più rapidamente perché si basano su iniziative già esistenti, sviluppate nell'ambito di programmi regionali e attività pilota già in corso. Queste azioni si trovano già in una fase di progettazione o sperimentazione e richiedono un affinamento più che una creazione ex novo.

Le azioni classificate come "Ongoing/Initial" (in corso/in fase iniziale) sono già operative, ma necessitano di essere ampliate, consolidate o integrate all'interno del quadro più ampio del IAP.

Nel corso del 2027 e 2028 l'attenzione si sposta sull'attuazione operativa e sulla scalabilità. Le azioni inizialmente pianificate entrano nella fase esecutiva, i programmi pilota si espandono, i materiali formativi vengono perfezionati e vengono istituiti meccanismi di coordinamento. È in questo periodo che si registra l'attività più dinamica su tutti e tre i temi, poiché le lezioni apprese dalle prime implementazioni contribuiscono a migliorare l'intero programma.



Nel 2029 e 2030 la maggior parte delle azioni raggiunge una piena maturità operativa. I punti locali di facilitazione sono attivi su tutto il territorio, i programmi intergenerazionali tra scuole e comunità anziane diventano pratiche consolidate e la piattaforma di condivisione della conoscenza si afferma come risorsa stabile per l'intera rete. È importante sottolineare che la classificazione iniziale (pianificate/in sviluppo/in corso) fa riferimento al punto di partenza di ciascuna azione e non a queste fasi successive di maturità. Alcune azioni mantengono un approccio orientato allo sviluppo anche negli anni finali, riconoscendo che l'inclusione digitale richiede un adattamento continuo all'evoluzione delle tecnologie e ai bisogni dei cittadini.

Il diagramma di Gantt (Capitolo 6.4) mostra come le azioni all'interno di ciascun tema si supportino e si rafforzino reciprocamente. Ad esempio, i programmi di formazione dei facilitatori (Tema 1) abilitano direttamente le attività intergenerazionali (Tema 2), mentre entrambe generano pratiche ed esperienze che alimentano la piattaforma di condivisione della conoscenza (Tema 3). Questo approccio interconnesso garantisce che gli investimenti in un'area rafforzino l'intero ecosistema, creando un quadro sostenibile per l'inclusione digitale che proseguirà oltre il periodo formale del IAP.

## 6.4. Diagramma di GANTT





## 6.5. Valutazione del rischio

Il Piano sarà attuato su un arco temporale pluriennale (2026-2030) e coinvolge diversi attori e istituzioni a livello locale; pertanto, è essenziale anticipare i potenziali rischi che potrebbero comprometterne il successo. La tabella sottostante si concentra su una serie di rischi di alto livello, valutati in termini di impatto e probabilità, e presenta le relative strategie di mitigazione.

Rischio	Probabilità	Impatto	Strategia di mitigazione
<b>RISK-1</b> Mancanza di continuità istituzionale o di supporto politico	MEDIA	ALTO	Costruire una base di supporto ampia e diversificata attraverso il Manifesto; collegare le azioni a programmi esistenti (ad es. ADER, Facilitazione Digitale COMTem) per evitare dipendenze da singole persone o dai cicli politici.
<b>RISK-2</b> Disponibilità limitata di risorse umane formate (ad es. facilitatori, tutor)	ALTA	MEDIO	Promuovere la corresponsabilità tra istituzioni e scuole; progettare kit formativi modulari; coinvolgere volontari (ad es. studenti, anziani).
<b>RISK-3</b> Frammentazione o duplicazione degli interventi di inclusione digitale	MEDIA	Utilizzare la piattaforma di condivisione della conoscenza (T3-A1) e il coordinamento COMTem per allineare le pratiche, condividere strumenti e prevenire la creazione di silos.	Utilizzare la piattaforma di condivisione della conoscenza (T3-A1) e il coordinamento COMTem per allineare le pratiche, condividere strumenti e prevenire la creazione di silos.


L'attenzione è posta sui rischi di natura sistemica o trasversale, come la perdita di slancio politico, la carenza di risorse umane o la frammentazione degli interventi, che potrebbero incidere su più azioni o compromettere il carattere integrato del piano.

Le strategie di mitigazione proposte fanno leva su meccanismi già integrati nel IAP: strumenti di governance condivisa come il Manifesto per l'Inclusione Digitale, reti di lungo periodo come COMTem Facilitazione Digitale e strumenti interistituzionali come la Piattaforma di Condivisione della Conoscenza. Tali strumenti sono concepiti per garantire resilienza nel tempo e di fronte ai cambiamenti organizzativi.

## 6.6. Monitoraggio e rendicontazione

L'IAP ha adottato un approccio di monitoraggio semplice e fattibile, basato su fonti di dati già disponibili o attivabili attraverso le azioni previste. Piuttosto che creare un sistema di rendicontazione parallelo, la strategia consiste nel valorizzare strumenti esistenti, conoscenze istituzionali e piattaforme condivise, garantendo che il monitoraggio sia al tempo stesso pratico e significativo.

Gli indicatori selezionati sono concepiti per cogliere gli esiti del IAP — non solo gli effetti immediati delle azioni, ma soprattutto i cambiamenti più ampi nella collaborazione tra stakeholder, nel trasferimento di conoscenze e nell'accesso dei cittadini ai servizi digitali. L'attenzione è quindi rivolta ai risultati sostanziali del piano, piuttosto che agli output operativi, che sono monitorati separatamente a livello delle singole azioni (cfr. Sezione 5 e diagramma di Gantt in Sezione 6.4).



La tabella sottostante presenta i risultati attesi e i relativi indicatori di outcome, evidenziando sia i progressi misurabili sia le dimensioni qualitative che riflettono la trasformazione di lungo periodo che l'IAP intende generare.

Laddove siano disponibili dati quantitativi, ad esempio attraverso i dati di Lepida o le statistiche regionali, questi saranno raccolti e rendicontati in modo sistematico. Allo stesso tempo, non tutti gli impatti possono essere misurati esclusivamente attraverso dati numerici. Per questo motivo potranno essere realizzate indagini ad hoc con gli stakeholder e con specifici gruppi di utenti (come cittadini anziani, scuole o associazioni), al fine di cogliere aspetti qualitativi quali i cambiamenti nei livelli di fiducia, consapevolezza o nei comportamenti collaborativi.

Il coinvolgimento delle associazioni all'interno della rete Digi-Inclusion sarà fondamentale per supportare questo processo, fornendo punti di vista ed evidenze dal territorio.

Gli outcome descritti nella tabella vanno oltre la mera realizzazione degli output e rimandano al cambiamento di lungo periodo che l'IAP intende generare. Il **Manifesto per l'Inclusione Digitale** non è rilevante soltanto per il numero dei firmatari, ma perché dovrebbe garantire che istituzioni, associazioni e scuole mantengano una collaborazione attiva, dando origine a nuove azioni congiunte che altrimenti non si realizzerebbero. Questo tipo di effetto sistemico è più difficile da misurare, ma rappresenta la vera ambizione del piano.

Allo stesso modo, la **Knowledge Sharing Platform** è più di un semplice repository di pratiche: il suo vero outcome risiede nel riuso e nell'adattamento di tali pratiche da parte di scuole, comuni e associazioni. Ciò consente di ridurre la duplicazione degli sforzi e di accelerare la diffusione di soluzioni efficaci sul territorio. Anche in questo caso, l'impatto è tanto qualitativo quanto quantitativo: è possibile monitorare il numero di contributi caricati, ma il reale valore aggiunto risiede nel fatto che queste pratiche diventino parte integrante del lavoro quotidiano.

Infine, l'aumento dell'utilizzo di **SPID Lepida ID** evidenzia come il piano miri a rendere i servizi pubblici più accessibili. Sebbene il numero complessivo degli accessi sia misurabile attraverso gli open data regionali, l'outcome si concentra su un cambiamento più profondo: una quota crescente di gruppi vulnerabili, in particolare cittadini anziani e migranti, che utilizzano regolarmente SPID per accedere ai servizi essenziali. Ciò rappresenta non solo un incremento nell'uso dei servizi, ma anche una maggiore fiducia, autonomia e inclusione.

Questo approccio misto, quantitativo e qualitativo, garantisce che il monitoraggio rifletta sia i progressi misurabili sia le esperienze vissute. Esso combina indicatori quantitativi, che mostrano la portata del cambiamento, con evidenze qualitative, che illustrano in che modo l'IAP produce effetti concreti nella vita delle persone e nell'ecosistema locale.

Infine, Lepida intende mantenere un canale di comunicazione informale con la comunità URBACT, al fine di condividere aggiornamenti e lezioni apprese anche oltre la chiusura formale del progetto. Ciò contribuirà a rafforzare la collaborazione transnazionale e a ispirare iniziative analoghe in altre città.

Risultato	Outcome	Indicatore di outcome	Fonte dati	Frequenza
<b>Result 1</b> Manifesto per l'inclusione digitale	Le istituzioni locali, le associazioni e le scuole mantengono una collaborazione attiva sull'inclusione digitale, generando nuove azioni congiunte	Azioni o iniziative realizzate dalle organizzazioni	IAP Coordination (Lepida/ULG)	Anno
<b>Result 1.1</b> Visione condivisa e impegno verso l'IAP	Si mantiene una visione comune sull'inclusione digitale e i firmatari sostengono attivamente l'attuazione delle azioni del IAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % di organizzazioni che dichiarano l'allineamento delle proprie strategie interne con i principi del Manifesto;</li> <li>- Percezione dell'utilità del Manifesto nel supportare la collaborazione</li> </ul>	Strategie e report dei membri;  indagini periodiche	Anno
<b>Result 1.2</b> Mobilitazione delle risorse e delle condizioni abilitanti	Le organizzazioni mobilitano risorse organizzative e finanziarie, attivano sinergie e creano le condizioni per sostenere l'inclusione digitale oltre l'orizzonte temporale dell'IAP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinergie o risorse mobilitate dai firmatari a sostegno del IAP;</li> <li>- Crescente disponibilità a investire risorse</li> </ul>	Evidenze di partenariati con programmi regionali/nazionali;  evidenze emerse da interviste	Anno
<b>Result 1.3</b> Rafforzamento degli ecosistemi e apprendimento condiviso	Le reti territoriali di facilitazione vengono rafforzate e il Manifesto rimane aperto a nuove organizzazioni	- Numero di sportelli, eventi di comunità o iniziative intergenerazionali sostenuti dalle organizzazioni	Numero di nuove organizzazioni che aderiscono annualmente	Anno
<b>Result 2</b> Knowledge Sharing Platform	Scuole, comuni e associazioni riutilizzano pratiche e strumenti, riducendo la duplicazione degli sforzi e accelerando la diffusione di soluzioni efficaci.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero di pratiche/strumenti riutilizzati o adattati dalle organizzazioni;</li> <li>- Evidenze dai feedback degli stakeholder</li> </ul>	Platform analytics + report delle organizzazioni	Anno
<b>Result 2.1</b> Pratiche/strumenti caricati	È resa disponibile una massa critica di pratiche.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero di caricamenti all'anno;</li> <li>- Feedback degli stakeholder sull'accessibilità e la chiarezza delle pratiche caricate</li> </ul>	Platform analytics + survey	Anno

Risultato	Outcome	Indicatore di outcome	Fonte dati	Frequenza
<b>Result 2.2</b> Pratiche riutilizzate/adattate	Le pratiche sono attivamente riutilizzate e adattate dagli attori locali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero di organizzazioni che dichiarano il riuso/ l'adattamento di almeno una pratica/strumento;</li> <li>- storie di adattamento e riuso raccolte tramite interviste e studi di caso</li> </ul>	Platform survey + interviste	Anno/ogni 2 anni
<b>Result 3</b> Aumento dell'utilizzo di SPID Lepida ID (identità digitale)	Una quota più ampia di gruppi vulnerabili (in particolare cittadini anziani e migranti) utilizza attivamente SPID per accedere ai servizi sanitari, sociali e comunali.	Aumento della percentuale di gruppi vulnerabili che accedono regolarmente ai servizi tramite SPID Lepida ID	ADER / Lepida (open data regionali)	Anno
<b>Result 3.1</b> Pratiche riutilizzate/adattate	L'utilizzo complessivo dei servizi SPID Lepida ID aumenta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % di incremento annuale degli accessi totali ai servizi Lepida ID basati su SPID;</li> <li>- percezione degli utenti di un accesso più semplice ai servizi</li> </ul>	ADER / Lepida open data + user surveys	Anno
<b>Result 3.2</b> Adozione da parte dei gruppi vulnerabili	Un numero maggiore di gruppi vulnerabili (anziani, migranti) inizia a utilizzare SPID Lepida ID	% di anziani e migranti tra gli utenti SPID	Storie provenienti dagli sportelli digitali o dalle associazioni che supportano gli utenti vulnerabili	Anno
<b>Result 3.3</b> Fiducia e autonomia	Gli utenti acquisiscono fiducia e autonomia nell'accesso ai servizi digitali.	% di partecipanti a progetti pilota/sportelli che dichiarano una maggiore autonomia nell'uso di SPID Lepida ID	Evidenze di una ridotta dipendenza da intermediari, raccolte tramite interviste o focus group	Ogni 2 anni



[www.lepida.it](http://www.lepida.it)

**Piano d'Azione Integrato (2026-2030)**

**Finalizzato a dicembre 2025**

**Sviluppato da: Lepida ScpA**

**URBACT IV Digi-Inclusion Action Planning Network**

**Disclaimer**

Finanziato dal Programma URBACT IV. Le opinioni e i punti di vista espressi sono esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea. Né l'Unione europea né l'autorità che concede il finanziamento possono essere ritenute responsabili per i contenuti e la tecnologia.