



Università
Ca'Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale
in Storia e gestione del patrimonio
archivistico e bibliografico
ordinamento ex D.M. 270/2004

Tesi di Laurea

I centri P3@Veneti
all'interno delle biblioteche
pubbliche e il nuovo ruolo
del bibliotecario

Relatore

Ch. Prof. Dorit Raines

Correlatore

Ch. Prof. Riccardo Ridi

Laureanda

Elisa Falcomer

Matricola 857556

Anno Accademico

2016/ 2017

Indice

Introduzione.....	5
Capitolo1: Il libero accesso come obiettivo principale delle politiche comunitarie.....	8
1.1 I Fondi Strutturali, il POR e il CRO.....	8
1.2 Migliorare l'accessibilità alle tecnologie dell'informazione e comunicazione.....	11
1.3 I dati sul Digital Divide in Veneto	12
1.4 L'Agenda Digitale: l'ADE, ADI e l'ADV	14
1.5 La Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020 e i nuovi dati.....	20
1.5.1 Utilizzo di Internet	21
1.5.2 Competenze digitali.....	24
1.5.3 L'ICT per l'educazione	25
1.5.4 L'e-Government.....	26
1.5.5 L'e-Commerce.....	28
1.5.6 Banda Larga e copertura.....	31
1.5.7 Audiovisivi e contenuti Media.....	31
1.6 Dati relativi alla Regione Veneto	38
Capitolo 2: I centri P3@Veneti.....	40
2.1: Il progetto dei centri P3@	40
2.2: I Bandi 2010, 2012 e 2014	42
2.3 I dati sul monitoraggio dei centri P3@Veneti	55
Capitolo 3: Biblioteche pubbliche e centri P3@Veneti nella Società dell'Informazione	63
3.1 La Società dell'Informazione.....	63
3.2 Il Rapporto Bes e la nuova mission della biblioteca pubblica all'interno della Società dell'Informazione.....	66
3.3 Il progetto dei P3@Veneti all'interno della biblioteca pubblica.....	70
3.4 Il ruolo del bibliotecario al tempo di Google.....	76
3.4.1 La Biblioteca Digitale.....	76
3.4.2 Il ruolo tradizionale del bibliotecario e la formazione dell'utente	80
3.4.3 Il ruolo del bibliotecario per Lankes.....	84
3.4.4 Il bibliotecario digitale, tra biblioteche pubbliche e accademiche	85
3.4.5 L'Information Literacy e il ruolo del bibliotecario	91
3.5 Considerazioni sui centri P3@ all'interno delle biblioteche pubbliche	100
Capitolo 4: Testimonianze e le "best practice" dei centri P3@	104
4.1 Centro P3@Biancade.....	106

4.2 Centro P3@Loreggia	108
4.3 P3@Conegliano	109
4.4 Centro P3@Caldiero	110
4.5 Centro multimediale P3@ San Fior	111
4.6 Le testimonianze	114
Conclusioni.....	121
Bibliografia.....	124
Sitografia.....	126

Introduzione

Ignazio Visco¹ ha voluto sottolineare come nell'attuale contesto tecnologico, la caratteristica più importante del capitale umano è il patrimonio di conoscenza di cui dispone perché, in questa nuova realtà economica, la produzione è sempre più legata alla conoscenza delle moderne tecnologie e all'informazione².

Per questo, a fronte anche della crisi economica, l'Unione Europea ha concentrato le sue forze verso politiche comunitarie che avrebbero migliorato l'accessibilità ai servizi di trasporto, ma anche delle telecomunicazioni, dando la possibilità a tutti i cittadini europei di informarsi e di poter usufruire di ogni tipo di strumentazione digitale che il mondo, oggi, ci offre.

A tale scopo, sono stati realizzati molti progetti, tra cui l'Agenda Digitale Europea³ rivolti a ridurre il divario digitale tra gli individui che hanno competenze digitali, e chi non le possiede.

Sfruttando al meglio il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, si favorisce *l'innovazione, la crescita economica e la competitività*.

La difficoltà di accesso alla produzione tecnologica è un problema sociale che riguarda non solo i paesi in via di sviluppo, ma anche quelli più sviluppati, dove il divario digitale non è più solo dettato da componenti strumentali, ma anche dalla capacità, tra chi è in grado di avere l'accesso alla Rete e agli strumenti e chi, al di là, della possibilità materiale, non è preparato al suo utilizzo. Chi ha accesso alla Rete e sa usare le tecnologie, parte da una posizione di vantaggio rispetto a tutti gli altri, un vantaggio che si può riflettere in posizioni di *privilegio sociale, economico e culturale*.

Anche la Regione del Veneto, in sinergia con le politiche comunitarie, ha realizzato dei progetti molto importanti, grazie all'utilizzo dei fondi strutturali europei, mirati ad azzerare il divario digitale, dovuto alla mancanza o alla carenza di accesso alla Rete e alle relative tecnologie. Tale obiettivo si è concretizzato, quando la Regione del Veneto, ha elaborato ed applicato su tutto il territorio veneto, l'Agenda Digitale del Veneto, la quale prevede la diffusione della banda larga e, più recentemente, della banda ultra larga e, dal 2010, la creazione di centri di accesso pubblici, denominati P3@Veneti. Tali centri sono ubicati ovunque, in centri culturali, parrocchie, associazioni, ma dal monitoraggio si è notato che, la maggioranza di questi centri, si sono sviluppati presso le biblioteche pubbliche e che, la maggioranza dei referenti, sono proprio i bibliotecari.

¹ Ignazio Visco è un economista italiano, attuale governatore della Banca d'Italia, carica che ricopre dal 2011.

² F. NERI, "Biblioteche, soggetti, comunità", in Biblioteche e biblioteconomia (principi e questioni), a cura di Giovanni Solemine e Paul Gabriele Weston, Roma, 2005, pp.45-50

³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/ALL/?uri=uriserv:si0016>: 13-06-2017

Da qui, ha avuto seguito, una riflessione incentrata, non solo sui benefici che può apportare un centro P3@ all'interno della biblioteca pubblica e alla sua utenza, grazie alle attività svolte e alla strumentazione disponibile, ma anche alle trasformazioni che sta affrontando, in questi anni, la biblioteca pubblica e la professione del bibliotecario all'interno della società dell'informazione.

Quindi, due sono le conseguenze prodotte dalla rivoluzione digitale e dalla conoscenza vista come forza produttiva: la prima è la metamorfosi delle biblioteche pubbliche; mentre in secondo luogo è la trasformazione complessiva del ruolo del bibliotecario.

Le biblioteche pubbliche, hanno visto rapidamente crescere, accanto alla funzione conservativa, un insieme di altre funzioni che vanno da quelle di reference, alla promozione nei confronti della lettura e dell'educazione all'uso dell'informazione e della documentazione, e di conseguenza anche il bibliotecario, il quale è da sempre stato visto, dalla società, come un semplice mediatore tra utente e risorsa, o conservatore di materiali librari, si sta trasformando in educatore.

La formazione dell'utenza, è una delle principali funzioni che ha il bibliotecario e la biblioteca pubblica di poter creare una *comunità attiva, autonoma e indipendente*, in quanto lo sviluppo della democrazia dipendono, sia da un'istruzione soddisfacente, ma anche dall'accesso libero alla conoscenza.

L'unico problema è che con la quantità di informazione che circola attraverso la Rete, gli utenti non sono più in grado di selezionare e valutare i contenuti attendibili, per questo si ritiene necessaria la presenza del bibliotecario, nella formazione dell'utenza, anche nell'era di Google e ora, grazie al progetto dei centri P3@ Veneti, il bibliotecario può realizzare più concretamente i propri obiettivi, mettendo a disposizione dei cittadini tutte le sue competenze. Si è deciso di affrontare questo argomento sui centri P3@, in quanto è uno dei progetti più importanti realizzati negli ultimi anni all'interno delle biblioteche pubbliche, le quali vedono ogni anno dimezzate le proprie risorse economiche.

L'elaborato è stato strutturato nel seguente modo: il primo capitolo, si concentrerà sui progetti comunitari realizzati dalla comunità europea e dalla Regione Veneto, con relativi dati sul *digital divide*; il secondo capitolo focalizzerà l'attenzione sui centri P3@, partendo dai tre bandi di finanziamento e concludendo con i dati sul monitoraggio; il terzo capitolo, oltre ad una descrizione dei centri P3@ all'interno delle biblioteche pubbliche, che ci farà capire i benefici e le criticità di questi punti di libero accesso, verrà accompagnato da una riflessione relativa alla trasformazione delle biblioteche pubbliche e della figura del bibliotecario nell'era digitale, in particolare nella formazione dell'utenza. Uno sguardo verrà rivolto anche alle biblioteche universitarie, come luogo in cui è nata l'IDU (Istruzione dell'utenza).

Infine, nel quarto capitolo, oltre a mostrare quali sono state e quali sono le attività più interessanti sviluppate dai centri, verranno riportate delle testimonianze relative agli utenti, ai tutor volontari e ai referenti, che hanno partecipato a queste attività negli ultimi anni.

Capitolo1: Il libero accesso come obiettivo principale delle politiche comunitarie

L'Unione Europea, afferma José Manuel Barroso⁴, sta affrontando da molti anni una crisi finanziaria che ha provocato milioni di disoccupati e ha messo a dura prova la nostra coesione sociale. Molte le difficoltà che l'economia europea deve affrontare e infatti, la sua priorità sta proprio nel superarla con successo promuovendo una **crescita intelligente, sostenibile e inclusiva**⁵. L'obiettivo relativo al "Migliorare l'accessibilità" verso qualsiasi tipologia di servizio, che sia esso legato ai trasporti o alle telecomunicazioni, previsto dai Programmi Operativi Regionali del Veneto del 2007-2013, è divenuto in questi anni uno dei cardini fondamentali delle politiche dell'Unione Europea, anche nelle nuove Strategie Europa 2020. L'accesso alle telecomunicazioni, grazie ad esempio alla diffusione della Banda Larga e più recentemente della Banda Ultra Larga, è visto come una delle vie principali e strumento formidabile di rafforzamento e coesione economica, sociale e territoriale.

1.1 I Fondi Strutturali, il POR e il CRO.

Il mercato unico europeo, entrato in vigore il 1 gennaio 1993, prevede secondo l'art.8A del Trattato CEE inserito all'interno dell'Atto Unico Europeo, la nascita di: "uno spazio senza frontiere interne, nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali"⁶. Ma l'Unione Europea, oltre a voler creare una zona d'integrazione economica, annuncia un altro obiettivo generale: la riduzione delle disparità tra regioni ricche e le regioni meno avvantaggiate, favorendo l'adeguamento strutturale delle Regioni che presentano ritardi nello sviluppo; la riconversione economica e sociale delle zone con difficoltà strutturali, l'adeguamento e l'ammodernamento delle politiche e dei sistemi di istruzione, formazione ed occupazione.

Per raggiungere concretamente tali finalità, l'Unione Europea ha adottato una politica di interventi, che coinvolgono tutto il territorio europeo nella coesione economica e sociale,

⁴ José Manuel Barroso è un politico e accademico portoghese. Dal 2004 al 2014 è stato presidente della Commissione europea.

⁵ [http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/\\$FILE/COM2010_2020_IT.pdf](http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/$FILE/COM2010_2020_IT.pdf): 15-02-2017

⁶ B. CORTESE, "Principi del mercato interno ed Europa della cultura. Alcune suggestioni", in Le culture dell'Europa, l'Europa della cultura, a cura di L. ZAGATO, 2011, p. 110

impiegando strumenti finanziari, chiamati fondi strutturali europei⁷. Questi fondi, i quali sono predisposti dalla Commissione Europea dopo un'attenta valutazione e successiva approvazione dei Programmi di sviluppo proposti dagli Stati membri, sono: il Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, detto anche FESR; il Fondo Sociale Europeo, conosciuto con l'acronimo FSE e il Fondo Europeo agricolo per lo sviluppo rurale (FEASR).

Il primo è fornito a supporto della competitività, il secondo a favore dell'occupazione mentre il terzo allo sviluppo delle aree rurali⁸. Il fondo FESR, che era disciplinato dal Regolamento CE n.1080/2006, specifico per il fondo e dal Regolamento CE n.1083/2006, riportava le disposizioni generali per i fondi strutturali che intervengono nella politica di coesione⁹. Le priorità del **periodo 2000-2006**, mirano a riflettere gli obiettivi della **strategia di Lisbona**, programma di riforme economiche, che aveva l'obiettivo di fare dell'Unione la più competitiva e dinamica economia della conoscenza entro il 2010¹⁰. Entrambi i precedenti Regolamenti sono stati abrogati nel 2013 dal Regolamento (UE) n. 1301 e dal Regolamento n.1303. Anche il FEASR n.1698/2005 è stato abrogato nel 2013 dal Regolamento n.1305. Tali fondi sono impiegati, secondo i Regolamenti, per il finanziamento di vari investimenti: quelli produttivi per le piccole e medie imprese, con lo scopo di creare e mantenere stabili i posti di lavoro; e quelli a favore delle infrastrutture ed infine di investimenti che garantiscono lo sviluppo di potenziale endogeno attraverso misure che sostengono lo sviluppo regionale e locale¹¹. Questi fondi sono anche strumenti operativi dell'obiettivo CRO, il cui acronimo sta per Competitività Regionale e Occupazione, perseguito anche dalla Regione Veneto.

Il CRO ha dei programmi al suo interno per assistere le regioni nella ristrutturazione e nella creazione di nuove attività, con lo scopo di sostenere l'innovazione, l'imprenditorialità e la società della conoscenza¹². Più precisamente, all'interno dell'obiettivo CRO, l'intervento del fondo FESR si raccoglie attorno a tre priorità principali¹³:

- Innovazione ed economia della conoscenza, ivi compresi la creazione e il rafforzamento di efficaci sistemi economici regionali dell'innovazione, di relazioni sistematiche tra i

⁷ L. DUREGON, *Uno studio preliminare sulla valutazione d'impatto applicata al POR FESR del Veneto*, Tesi di laurea discussa alla Facoltà di Scienze Statistiche, Economiche, Finanziarie e Aziendali, Università di Padova, A.A. 2011/2012, p. 9

⁸ *loc. cit.*

⁹ *loc. cit.*

¹⁰ European Commission, *Facing the challenge The Lisbon strategy for growth and employment*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2004. Vedi anche: https://ec.europa.eu/research/evaluations/pdf/archive/fp6-evidence-base/evaluation_studies_and_reports/evaluation_studies_and_reports_2004/the_lisbon_strategy_for_growth_and_employment_report_from_the_high_level_group.pdf: 8-06-2017

¹¹ *Ibid.*, p. 10

¹² *Ibid.*, p. 8

¹³ *Ibid.*, p. 10

settori pubblico e privato, le università e i centri tecnologici, che tengono conto delle esigenze locali;

- Ambiente e prevenzione dei rischi;
- Accesso ai servizi di trasporto e di telecomunicazione di interesse economico generale.

La Regione del Veneto, sulla base delle indicazioni dei due Regolamenti appartenenti ai fondi strutturali, si è dotata del Programma Operativo Regionale (POR) che comprende l'obiettivo sulla competitività parte FESR che, con decisione CE (2007) 4247 del 7 settembre 2007, è stata approvata dalla Commissione Europea per il **periodo di programmazione 2007-2013**¹⁴. In questo periodo il 30% del bilancio è stato destinato all'infrastruttura per l'ambiente e alle misure per contrastare i cambiamenti climatici e il 25% alla ricerca e all'innovazione. L'Unione Europea per questo periodo ha stanziato 348 miliardi di euro¹⁵. Il POR definisce sia gli obiettivi sia le strategie regionali ed illustra le linee di finanziamento: la Regione del Veneto ha deciso di individuare come obiettivo generale del POR il "rendere la Regione del Veneto più attraente per le imprese e i cittadini"¹⁶. Tale obiettivo generale è stato successivamente suddiviso in 6 obiettivi più specifici, tra i quali troviamo l'obiettivo riguardante l'accessibilità.



Figura 1: Schema obiettivi-Assi del POR-FESR-Fonte POR-FESR Veneto 2007-2013

Come possiamo vedere dalla figura n.1, il tema sull'accessibilità è relativo propriamente a due contesti (asse 4):

1. alla promozione della mobilità pulita e sostenibile nelle zone urbane e al potenziamento delle reti di trasporto;

¹⁴ loc. cit.

¹⁵ http://europa.eu/legislation_summaries/regional_policy/index_it.htm: 15-02-2017

¹⁶ L. DUREGON, *Uno studio preliminare sulla valutazione d'impatto applicata al POR FESR del Veneto*, Tesi di laurea discussa alla Facoltà di Scienze Statistiche, Economiche, Finanziarie e Aziendali, Università di Padova, A.A. 2011/2012, p. 10

2. alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

È proprio al secondo punto, a cui va rivolta l'attenzione all'interno di questo capitolo.

1.2 Migliorare l'accessibilità alle tecnologie dell'informazione e comunicazione

Migliorare l'accessibilità significa eliminare progressivamente il **digital divide**¹⁷.

Il divario digitale o digital divide è una definizione terminologica che include le diverse forme di impossibilità, totale o parziale, di ottenere un accesso alle nuove tecnologie comunicative e informative e quindi, principalmente, alla Rete. Questa condizione restrittiva, include in sé complesse problematiche che sono legate, non solo alla componente tecnologica (infrastrutture TLC), ma anche ad altri aspetti della vita del cittadino come i fattori economici, culturali e sociali¹⁸.

Una delle sfide principali del nostro tempo e nello specifico della Regione del Veneto è tendere di azzerare questa, che può essere considerata una vera forma di disegualianza sociale, ampliando e potenziando le infrastrutture di telecomunicazione, realizzando reti pubbliche in fibra ottica nelle aree a fallimento di mercato, promuovendo la cultura digitale e sostenendo la diffusione dei servizi informatici¹⁹.

Il progetto, riferito alle politiche individuate dal POR- FESR 2007-2013 per l'aspetto finanziario, assieme alle nuove iniziative previste dall'Agenda Digitale Europea, ha la finalità di creare una copertura totale grazie alla banda larga, di estendere il free WiFi e la creazione di punti pubblici di accesso sul territorio della Regione Veneto, denominati P3@²⁰. Tali centri, di cui mi occuperò nei prossimi capitoli in relazione al mondo bibliotecario, sono realizzati con il coinvolgimento dei Comuni veneti ma anche delle Associazioni di Volontariato. Per chiarire meglio l'obiettivo specifico appartenente all'accessibilità, riporto la tabella 1.4, ripresa dalla fonte POR FESR Veneto 2007-2013: Obiettivo specifico-asse 4 e articolazione in obiettivi operativi, linee di intervento e azioni.²¹

¹⁷ <https://books.google.it/books?hl=it&lr=&id=wfNPdyjwbYOC&oi=fnd&pg=PP11&dq=digital+divide&ots=gzKNo0dIWbR&sig=0PvH9Ar8lydJPnuRaPwGfDSDeEw#v=onepage&q=digital%20divide&f=false>: 12-06-2017

¹⁸ <http://contest.formez.it/content/p3-veneti>: 15-02-2017

¹⁹ L. DUREGON, *Uno studio preliminare sulla valutazione d'impatto applicata al POR FESR del Veneto*, Tesi di laurea discussa alla Facoltà di Scienze Statistiche, Economiche, Finanziarie e Aziendali, Università di Padova, A.A. 2011/2012, p. 13

²⁰ <http://contest.formez.it/content/p3-veneti>: 15-02-2017

²¹ L. DUREGON, *Uno studio preliminare sulla valutazione d'impatto applicata al POR FESR del Veneto*, Tesi di laurea discussa alla Facoltà di Scienze Statistiche, Economiche, Finanziarie e Aziendali, Università di Padova, A.A. 2011/2012, p. 13

Obiettivo Specifico	Migliorare l'accessibilità			
Asse	Accesso ai servizi di trasporto e di telecomunicazioni di interesse economico generale			
Obiettivi operativi	Diffondere la Banda Larga	Aumentare i servizi e le applicazioni telematiche	Migliorare l'intermodalità e la logistica	Promuovere in ambiti urbani la mobilità
Linee di intervento	4.1 Interventi di sviluppo e offerta di servizi e applicazioni per le PMI e gli Enti locali		4.2 Potenziamento delle reti di trasporto mediante il miglioramento degli snodi e piattaforme logistiche intermodali	4.3 Promozione della mobilità pulita e sostenibile, in particolare nelle zone urbane
Azioni	4.1.1 Creazione di piani d'azione e promozione/creazione di reti di servizi tra/per le PMI 4.1.2 Collegamento delle zone del territorio regionale non ancora raggiunte dalla Banda Larga e creazione di punti di accesso pubblici 4.1.3 Interventi di aiuto alle PMI per l'accesso ai servizi telematici		4.2.1 Snodi e piattaforme logistiche modali intermodali 4.2.2 Sistema Ferroviario Metropolitano Regionale (SFMR)	4.3.1 Realizzazione di piste ciclabili in aree di pregio ambientale e in ambito urbano

Tabella 1: Fonte POR-FESR Veneto 2007-2013

1.3 I dati sul Digital Divide in Veneto

Nel 2015 è stato elaborato dal centro di competenza regionale sulla Banda Larga un questionario on-line sul divario digitale. Il centro è nato con il D.G.R n. 1660/07 con l'obiettivo di creare un gruppo di professionalità tecniche e amministrative e di consolidare la conoscenza in ambito regionale sul fenomeno del digital divide, fornendo un supporto tecnico-economico-amministrativo nella governance delle iniziative regionali e svolgendo un'attività a scopo informativo e promozionale sul tema della Banda Larga e delle iniziative regionali. Il centro di competenza sulla Banda Larga si avvale di molte collaborazioni, tra i

quali troviamo importanti centri di ricerca internazionali e nazionali, come ad esempio la VIU (Venice International University)²², il Centro TeDis²³ e il CIPI²⁴. Il questionario prevedeva distinti profili da esaminare: l'uso di internet, i riferimenti geografici, i dati sulla velocità, l'operatore che eroga il servizio e la valutazione complessiva del servizio.

Dai risultati provenienti dal territorio si evince che non c'è una risposta omogenea, ogni realtà è diversa e ha necessità diversificate; che il numero degli operatori è aumentato. Un terzo degli intervistati utilizza internet durante l'attività lavorativa e che il livello di soddisfazione alla velocità dei servizi internet è perlopiù negativo ma ci sono anche dei giudizi positivi per quanto concerne l'affidabilità e i costi per l'intervento.

Le famiglie venete che, tra il 2009 e il 2011, non avevano accesso ad Internet da casa erano una percentuale molto alta, infatti solo il 62% possedeva un personal computer mentre solo il 55% aveva un collegamento ad Internet, il resto accedeva alla Rete in un altro luogo a causa del costo eccessivo per l'acquisto della strumentazione e per il collegamento precario dovuto al costo o ad una Banda Larga non disponibile. Un'altra serie di motivazioni riguardanti il "non accesso" alla Rete, oltre a quello economico, è dovuto sia alla mancanza di interesse che alla mancanza di capacità digitali. La mancanza di capacità digitali aumenta nel 2012 dell'1,5%. Questo è dovuto in particolare a fattori di tipo generazionale e culturale.

Solo il 15% possedeva un personal computer e il 13% l'accesso ad Internet all'interno di famiglie composte da persone con un'età media di 65 anni o più. Sono proprio i pensionati e gli inoccupati ad essere tra le categorie più svantaggiate, perché sono esclusi, sia da un'ambiente lavorativo che presuppone l'utilizzo costante del Pc sia da quello scolastico, dove l'uso di tale strumentazione, grazie alle postazioni scolastiche ed universitarie, è giornaliero. Se consideriamo, inoltre, la grandezza del Comune di residenza, la percentuale degli utilizzatori è superiore sicuramente nei comuni e nelle periferie delle aree metropolitane, rispetto ai comuni più piccoli: 56% contro il 48%.²⁵ Questi sono alcuni dati del Digital Divide prima che le azioni intraprese dalla Regione Veneto potessero avere delle ripercussioni positive sul territorio e la cittadinanza. I risultati attuali sul fenomeno del divario digitale, ho preferito riportarli nel prossimo paragrafo insieme ai risultati, dell'Italia e dell'Unione europea, dopo la nascita dell'Agenda Digitale Europea, Italiana e Veneta, a cui appartengono tutti gli altri progetti (P3@, Banda Larga e free Wi-Fi) assunti per il superamento del Digital

²² La Venice International University (VIU) è un network internazionale di didattica avanzata fondato dall'Università Ca' Foscari nel 1995 allo scopo di offrire a docenti, ricercatori e studenti provenienti da tutto il mondo occasioni di formazione in un contesto internazionale, favorendo lo scambio di idee e conoscenze: <https://www.unive.it/pag/9259/>: 12-06-2017

²³ Centro per lo studio sulle tecnologie nei sistemi ad intelligenza distribuita. Centro di ricerca interno alla Venice International: https://it.wikipedia.org/wiki/Venice_International_University: 12-06-2017

²⁴ Centro di Ricerca sull'Ingegneria delle Piattaforme Informatiche.

²⁵ http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/crescita_digitale_nov_2014.pdf: 14-06-2017

Divide.



Figura 2: Una nonna mostra alla sua nipotina le foto dal suo computer²⁶

1.4 L'Agenda Digitale: l'ADE, ADI e l'ADV

L'Agenda Digitale Europea appartiene ad una delle sette iniziative faro individuate nella Strategia Europa 2020 (marzo 2010) e istituita dalla Commissione Europea il 1 marzo 2012²⁷, in seguito alla sottoscrizione da parte di tutti gli Stati membri, ha la finalità di accelerare la diffusione di Internet ad alta velocità e sfruttare i vantaggi di un mercato unico del digitale per famiglie e le imprese²⁸. Questo obiettivo, come gli altri sei, sono il risultato delle tre priorità principali di crescita socioeconomica, studiate dall'Unione Europea, per favorire l'uscita dalla crisi finanziaria ed economica²⁹:

- la crescita intelligente è la prima delle priorità e si riferisce allo sviluppo di un'economia basata sulla conoscenza e sull'innovazione, grazie ad investimenti più efficaci nell'istruzione, nella ricerca e nell'innovazione;
- la crescita sostenibile, invece, si riferisce alla promozione di un'economia più efficiente sotto il profilo delle risorse, più verde e più competitiva;

²⁶ <https://pixabay.com/it/nonni-nipoti-a-distanza-skype-1131890/#>: 16-02-2017

²⁷ <http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/agenda-digitale>:16-02-2017

²⁸ [http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/\\$FILE/COM2010_2020_IT.pdf](http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/$FILE/COM2010_2020_IT.pdf): 16-02-2017

²⁹ [http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/\\$FILE/COM2010_2020_IT.pdf](http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/$FILE/COM2010_2020_IT.pdf): 16-02-2017

- la crescita inclusiva, punta alla promozione di un'economia con un alto tasso di occupazione che favorisca la coesione sociale e territoriale.

L'Agenda Digitale Europea, presentata precisamente nel maggio 2010, dalla Commissione Europea, ha la finalità di utilizzare tutte le potenzialità della tecnologia dell'informazione e della comunicazione per favorire l'innovazione, la crescita economica e la competitività in tutti gli stati membri dell'Unione³⁰. Per appoggiarne la realizzazione occorre, quindi, che ogni Stato membro valuti attentamente il proprio contesto nazionale per elaborare tutta una serie di azioni da compiere e misurare, individuando le priorità e le modalità d'intervento, sulla base di specifici indicatori, in linea con gli Scoreboard dell'ADE³¹. Per questo motivo, il 4 ottobre 2012 il Consiglio dei Ministri ha approvato il decreto legge "Crescita 2.0 – Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese" all'interno del quale la prima parte, è dedicata proprio ai temi dell'Agenda Digitale Italiana (ADI). Questi sette temi, hanno dei contenuti specifici: l'identità digitale si occupa del documento digitale unico, della PEC del cittadino, del libero professionista e delle imprese; la PA digitale e l'Open Data si occupa della trasparenza dei documenti in via telematica, di contratti della PA e della conservazione degli atti notarili; l'istruzione digitale si occupa del fascicolo elettronico dello studente, dei libri e dei centri scolastici digitali, il divario digitale si occupa di portare a completamento il Piano Nazionale per la Banda Larga e di effettuare pagamenti elettronici (ad esempio il bollo auto); la sanità digitale si occupa del fascicolo sanitario elettronico e delle prescrizioni mediche e delle cartelle cliniche digitali, la giustizia digitale si occupa di inviare comunicazioni e notificazioni per via telematica ed infine, ricerca&innovazione insieme alle Comunità intelligenti (*smart city*)³² si occupa dei grandi progetti di ricerca e innovazione, in sinergia con il programma di finanziamento *Horizon 2020*³³. L'Agenzia per l'Italia Digitale, è il soggetto che garantisce la realizzazione degli obiettivi dell'ADI, in coerenza con quelle europee e tra le sue funzioni principali troviamo: il coordinare le attività dell'amministrazione statale, regionale e locale progettando e monitorando l'evoluzione del Sistema Informativo della Pubblica Amministrazione; la definizione delle linee guida, dei regolamenti e standard; l'utilizzo di

³⁰ Il scoreboard digitale misura la performance dell'Europa e degli Stati membri in un'ampia gamma di settori, dalla connettività e dalle abilità digitali alla digitalizzazione delle imprese e dei servizi pubblici e include i dati dell'Indice Digitale dell'economia e della Società (DESI) e del Rapporto di Progettazione Digitale Europea (EDPR).<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard>:8-06-2017.

Vedi inoltre:<http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/agenda-digitale>: 16-02-2017

³¹ <http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/agenda-digitale>: 16-02-2017

³² Comunità intelligenti o *smart city* è un insieme di strategie di pianificazione tese all'ottimizzazione e innovazione dei servizi pubblici grazie all'impiego di tecnologie dell'informazione e comunicazione con lo scopo di generare inclusione e migliorare la qualità della vita dei cittadini e business per le imprese. Il D.L. 179/2012 ha attribuito al Comitato per le comunità intelligenti di Agid, di adottare degli standard per la formazione di tali comunità, di monitorare e creare uno statuto della città intelligente.

³³ <http://www.altalex.com/documents/leggi/2014/06/27/decreto-crescita-2-0-il-testo-coordinato-in-gazzetta-ufficiale>: 22-03-2017

infrastrutture che riducono i costi sostenuti dalle amministrazioni e il miglioramento dei servizi erogati; lo svolgimento di attività di progettazione e coordinamento di iniziative (servizi on-line della P.A) e l'assicurare anche l'uniformità tecnica dei servizi informativi pubblici³⁴. Anche la Regione Veneto si è munita di un'Agenda Digitale: con la deliberazione n. 1650 del 7 agosto 2012³⁵, la Giunta Regionale ha incaricato la Direzione Sistemi Informativi di realizzare l'Agenda Digitale del Veneto, ora Direzione ICT e Agenda Digitale, un documento che traccia le strategie e le politiche in materia di e-government e di sviluppo digitale del Veneto³⁶. Utilizzare il digitale come leva di trasformazione economica e sociale, è un'occasione di trasformazione essenziale per perseguire i grandi obiettivi della crescita, dell'occupazione, della qualità della vita, della rigenerazione democratica nel paese; e se si mettono al centro delle azioni, i cittadini e le imprese, l'innovazione digitale diventa un investimento pubblico che coincide immediatamente con una riforma strutturale del Paese.

Con la successiva D.G.R n. 554 del 3 maggio 2013 sono state approvate le linee guida per l'Agenda Digitale del Veneto 2013-2015³⁷.

Il Vicepresidente pro tempore nell'anno 2013, On. Marino Zorzato riferisce quanto segue: “nell'ambito della programmazione delle politiche regionali, un ruolo preminente riveste lo sviluppo della cd. Società dell'Informazione, in quanto le nuove tecnologie rappresentano un'opportunità fondamentale per favorire l'efficienza e la competitività delle aziende venete nonché per sostenere lo sviluppo della conoscenza collettiva”³⁸.

Quindi, miglioramento della qualità della vita delle famiglie, sostegno alle imprese del territorio e accrescimento dei livelli di efficienza ed efficacia della Pubblica amministrazione.

L'agenda Digitale del Veneto, come l'ADI e l'ADE, ha delle priorità che si orientano al sostegno globale delle strategie economiche, industriali e culturali venete e che si possono sintetizzare nelle seguenti tematiche:

1. sviluppo sul territorio di reti a “Banda Larga” o a “Banda Ultra Larga”, al fine di garantire una copertura a tutte le aree del territorio veneto non ancora raggiunte dalla Banda Larga e di dotare la Regione Veneto di un'infrastruttura di connessione in grado di ottimizzare i servizi offerti dalle PA, di rispondere al bisogno di competitività delle aziende e di migliorare la qualità della vita delle famiglie;

³⁴ <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/agenda-digitale-italiana>: 16-02-2017

³⁵ http://www.isfol.it/sistema-documentale/banche-dati/normative/2012/normative-regionali/deliberazione-giunta-regionale-7-agosto-2012-n.1650/VE_DGRn.1650del070812.pdf: 14-06-2017

³⁶ <http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/agenda-digitale>: 16-02-2017

³⁷ <http://www.adveneto2020.it/wp-content/uploads/2017/02/LineeGuidaperAgendaDigitaleVeneto2013-2015.pdf>: 14-06-2017

³⁸ <http://bur.regione.veneto.it/BurVServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=271555>: 16-02-2017

2. promozione dell'e-government e della trasparenza nei rapporti tra pubblica amministrazione e cittadini: utilizzo dell'open data come nuovo strumento utile alla gestione dei dati in possesso delle istituzioni pubbliche, le informazioni sono rese accessibili e interscambiabili on-line;
3. avvicinamento dei cittadini alle istituzioni pubbliche grazie anche all'utilizzo dei *social media*;
4. sviluppo del "cloud computing"³⁹ a favore del settore pubblico e imprenditoriale;
5. estensione dell'alfabetizzazione informatica diretta, per la riduzione del digital divide;
6. la creazione delle condizioni per una partnership tra pubblico e privato, finalizzata alla creazione di *smart-cities*, cioè di spazi urbani in cui i servizi diretti alla cittadinanza siano erogati dalla PA in modo intelligente al fine di una ottimale amministrazione del territorio; sia attraverso l'ausilio di tecnologie di ultima innovazione sia tramite una costante e sinergica interazione con la collettività basata sulla fruizione di dati messi a disposizione della PA da parte dei cittadini tramite strumenti di comunicazione come i tablet e gli smartphone;
7. incentivazione della dematerializzazione basata sull'informatizzazione dei processi per seguire il principio sulla trasparenza;
8. sviluppo dell'*e-commerce*, eseguire transazioni commerciali utilizzando i sistemi di comunicazione elettronici.

Tuttavia, anche se l'uso della tecnologia ha la priorità di offrire molti benefici a tutti i cittadini, dall'altro lato presenta ancora molte limitazioni inerenti: la sicurezza; la riservatezza; la mancanza o scarsità di accesso ad Internet, usabilità, capacità digitali adeguate e accessibilità a tutti⁴⁰. L'Europa infatti, accusa il ritardo per quanto riguarda l'internet ad alta velocità, la quale si ripercuote negativamente sulla capacità dell'Italia ad innovarsi anche nelle zone rurali; sulla diffusione delle conoscenze on-line di beni e servizi.

Tali ostacoli, che provocano ciò che viene definito Digital Divide, possono essere superati dall'Agenda Digitale tramite una strategia comunitaria, la quale viene applicata a livello europeo, nazionale e regionale e che individua sette aree d'azione che gli stati membri sono chiamati ad adottare. Le seguenti aree d'azione sono i sette pilastri dell'Agenda Digitale⁴¹:

1. Mercato Unico Digitale;
2. Internet veloce e superveloce;
3. Interoperabilità e standard;

³⁹ In italiano nuvola informatica: tecnologia che consente di usufruire tramite server remoto, di risorse software e hardware (come memorie di massa per l'archiviazione di dati), il cui utilizzo è offerto come servizio da un provider.

⁴⁰ <http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/agenda-digitale>: 16-02-2017

⁴¹ <http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/agenda-digitale>: 16-02-2017

4. Fiducia e sicurezza informatica;
5. Ricerca e innovazione;
6. Alfabetizzazione informatica;
7. Tecnologie informative e comunicative per la società.

Ogni ambito della Digital Agenda ha un suo obiettivo specifico da raggiungere per trarre vantaggi socioeconomici⁴². La Regione del Veneto, entro il 2015 e successivamente entro il 2020, prevedeva di raggiungere una determinata percentuale negli obiettivi nei vari ambiti:

1. nell'ambito del Mercato Unico digitale, era previsto che il 50% della popolazione dovesse fare acquisti on-line, mentre che il 20% della popolazione dovesse fare acquisti on-line all'estero entro il 2015; che il 33% delle piccole e medie imprese dovesse effettuare vendite e acquisti on-line entro il 2015 e che la differenza fra le tariffe in roaming e tariffe nazionali dovesse azzerarsi entro il 2015.
2. per Internet veloce e superveloce, l'obiettivo era di coprire con banda larga di base il 100% dei cittadini dell'UE; di coprire con banda larga pari o superiore a 30 Mbps per il 100% i cittadini dell'UE e che le famiglie usassero una connessione superiore a 100 Mbps entro il 2020.
3. per l'ambito Ricerca e Innovazione l'obiettivo era raddoppiare gli investimenti pubblici in ricerca e sviluppo per le tecnologie di informazione e comunicazione entro il 2020.
4. per l'ambito dell'inclusione digitale, l'obiettivo era di portare l'uso regolare di Internet al 75% della popolazione, il 60% per le categorie deboli come anziani e portatori di disabilità e di dimezzare il numero di persone che non hanno mai usato Internet, riducendolo al 15%.
5. nell'ambito dei servizi pubblici l'obiettivo era che almeno il 50 % della popolazione utilizzasse e-government e di rendere disponibili in rete tutti i servizi pubblici fondamentali.

Attraverso i grafici relativi ai vari ambiti, nel prossimo paragrafo, vedremo se questi obiettivi sono stati raggiunti o meno.

L'Unione Europea per portare avanti questa iniziativa, relativa all'Agenda Digitale, si adopera, da anni, per creare un quadro giuridico stabile tale da incentivare gli investimenti in un'infrastruttura aperta e competitiva e per agevolare l'uso dei fondi strutturali; creare un vero e proprio mercato unico per i contenuti e i servizi on-line garantendo un mercato europeo sicuro e senza frontiere per i servizi web e i contenuti digitali; riformare i fondi per la ricerca e l'innovazione e aumentare il sostegno nel settore delle TIC (Tecnologie dell'informazione e della comunicazione) allo scopo di accentuare la forza tecnologica dell'Europa e creare

condizioni che permettono alle piccole e medie imprese di assumere un ruolo guida nei mercati e di stimolare l'innovazione in ambito di TIC in tutti i settori aziendali emergenti; promuovere l'accesso ad internet e il suo uso da parte di tutti i cittadini europei mediante azioni a sostegno dell'alfabetizzazione e accessibilità⁴³.

A livello nazionale, ogni stato membro ha la finalità di elaborare strategie operative per internet ad alta velocità e orientare i finanziamenti pubblici, compresi i fondi strutturali, verso settori non coperti totalmente da investimenti privati; creare un quadro legislativo che permetta di coordinare i lavori pubblici in modo da ridurre i costi di ampliamento della rete ed infine promuovere la diffusione dei servizi on-line come l'e-government, servizi sanitari on-line, competenze digitali e sicurezza⁴⁴. La Regione del Veneto, in sinergia con le strategie europee e nazionali, secondo l'analisi SWOT del programma operativo regionale 2014-2020⁴⁵, riferito ai punti di forza, è la prima regione italiana ad aver adottato e utilizzato le tecnologie informative e comunicative tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione; che ha adottato politiche specifiche per l'ammodernamento del sistema regionale in ottica digitale e ora le famiglie venete che accedono ad internet grazie alla Banda Larga e ai cittadini che hanno un livello di alfabetizzazione digitale, sono superiori alla media nazionale.

Molte sono le azioni diffuse per favorire la connettività degli enti e l'attenzione verso la digitalizzazione dei processi interni alla PA al fine di renderla più efficiente, trasparente e sostenibile e in grado di semplificare i rapporti amministrativi tra pubblico e privato.

È garantita, tuttavia, la presenza di un sistema di autenticazione federato per fornire un accesso sicuro ai servizi digitali offerti dalla PA.

La Regione del Veneto è la prima tra le regioni che ha dato seguito alle direttive europee e nazionali sulla trasparenza e diffusione dei dati pubblici (Open Government) attraverso il DGR 2301/2011⁴⁶. Nonostante la strada sia ancora molto lunga da percorrere per raggiungere i livelli europei, la Regione Veneto ha sicuramente una marcia in più rispetto alle altre regioni italiane perché, giorno dopo giorno, si impegna a fondo per perseguire i propri obiettivi con azioni che conducono alla diffusione delle competenze informatiche in tutti i settori, che portano al completamento del Primo Piano regionale sullo sviluppo della Banda Larga e all'elaborazione e all'affermazione di un nuovo piano riguardante la Banda Ultra Larga (BUL) e al consolidamento delle iniziative locali in tema di centri di pubblico accesso a

⁴³[http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/\\$FILE/COM2010_2020_IT.pdf](http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/$FILE/COM2010_2020_IT.pdf): 16-02-2017

⁴⁴[http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/\\$FILE/COM2010_2020_IT.pdf](http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/$FILE/COM2010_2020_IT.pdf): 16-02-2017

⁴⁵ file:///C:/Users/elisa/Downloads/POR_2014IT16RFOP021_1_3_it.pdf: 12-06-2017

⁴⁶file:///F:/p3@/1407493239337_Proposta_del_Programma_Operativo_Regionale_Fondo_Europeo_di_Sviluppo_Regionale_per_il_Veneto_2014-2020_.pdf: 20-02-2017

internet e ai servizi digitali (P3@).

1.5 La Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020 e i nuovi dati

Successivamente al Programma Operativo Regionale per il periodo 2007-2013, è stato approvato dalla Commissione Europea un nuovo piano sulla Crescita Digitale per il periodo 2014-2020⁴⁷. Una ricetta nuova, un documento che deve adattarsi ai cambiamenti degli scenari attuali (evoluzione delle tecnologie e del mercato) e che sta portando a compimento l'ammodernamento e lo sviluppo del digitale. A coordinarne l'attuazione c'è l'Agenzia per l'Italia Digitale in collaborazione con le strutture centrali e locali delle Regioni, le quali stanno affrontando grandi sfide quali il superamento della crisi che continua ad affliggere l'economia di molti Paesi. Essa è stata redatta a valle di un processo di consultazione partecipato, sia on-line che off-line, dal 20 novembre al 20 dicembre 2014 e ha coinvolto soggetti pubblici e privati e numerosi cittadini e associazioni civiche. All'interno del nuovo documento, una *roadmap* traccia le linee per la digitalizzazione del Paese, capace di determinare il progressivo switch off dell'opzione analogica per la fruizione dei servizi pubblici; garantire la crescita socioeconomica, attraverso lo sviluppo delle digital skills, sia nelle imprese che nei cittadini, per generare nuova offerta capace di competere sui mercati globali e accrescere una domanda volta a stimolare offerta innovativa e qualificata ed infine capace di rendere più efficiente il paese investendo sull'innovazione digitale e sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. A che punto si trova l'Italia rispetto all'Europa? Quali sono i dati attuali della Regione Veneto?

Nel seguente paragrafo, si riporta una serie di grafici che chiariscono la situazione attuale dell'Unione Europea, dell'Italia e del Veneto in riferimento al digital divide.

Nell'analisi ho preso in considerazione alcuni indicatori chiave della Digital Agenda⁴⁸:

- utilizzo di Internet;
- competenze digitali;
- Banda Larga;
- l'ICT per l'educazione;
- l'e-government;
- l'e-commerce;
- audiovisivi e media contenuti

⁴⁷ http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/strategia_crescita_digitale_ver_def_21062016.pdf; 20-02-2017

⁴⁸ Commissione europea, Digital Agenda Scoreboard, 2016

1.5.1 Utilizzo di Internet⁴⁹

Il primo grafico, che prende in visione la situazione tra Italia, che nei successivi paragrafi sarà specificata in verde, ed Europa, rappresentata in azzurro, riguarda la percentuale degli individui totali, che hanno utilizzato internet negli ultimi 12 mesi:

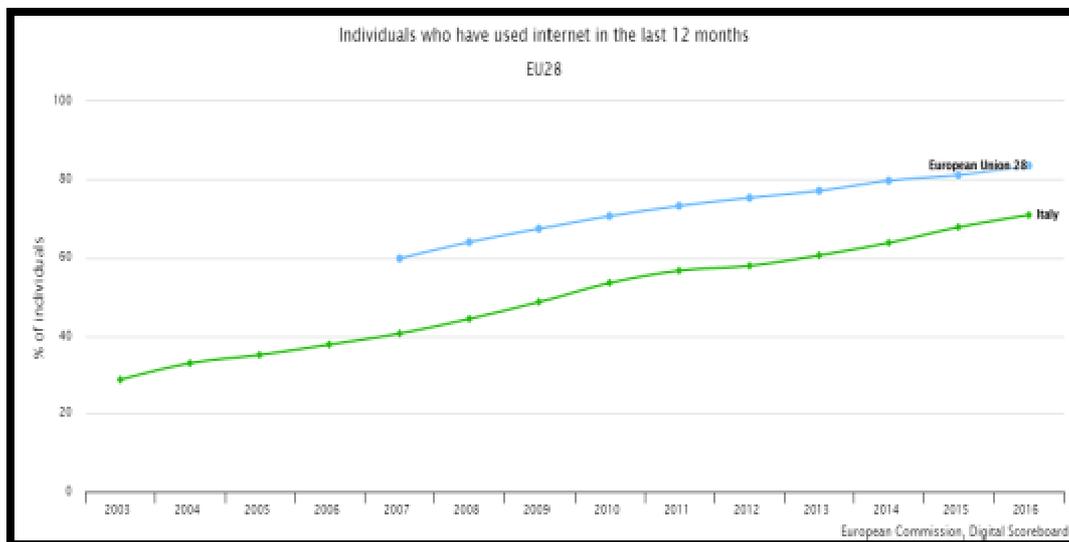


Figura 3: European Commission Digital Scoreboard

Sia in Italia che in Europa abbiamo una crescita progressiva degli utilizzatori di Internet, ma l'Europa rispetto l'Italia è avvantaggiata: nel giugno 2016 i cittadini europei sono circa 82% mentre in Italia siamo ancora al 70% circa.

Se prendiamo in considerazione tre fasce d'età (16-24; 25-54; 55-74), possiamo notare che la percentuale degli individui italiani che usufruiscono di internet, è sempre inferiore alla media europea.

⁴⁹ <http://digital-agenda-data.eu/charts/see-the-evolution-of-an-indicator-and-compare-countries#chart>: 3-03-2017

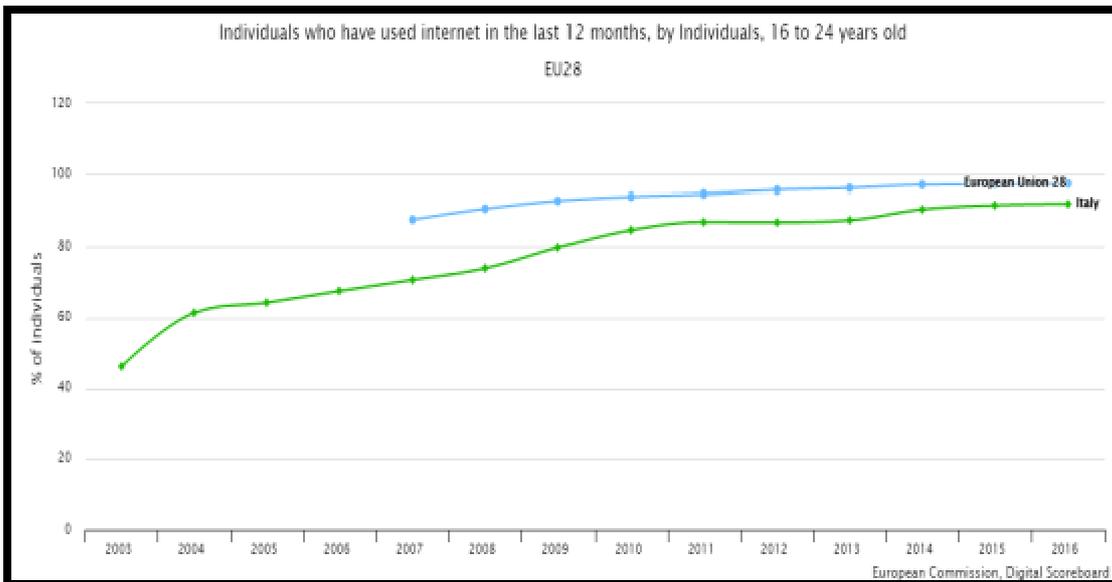


Figura 4: European Commission Digital Scoreboard

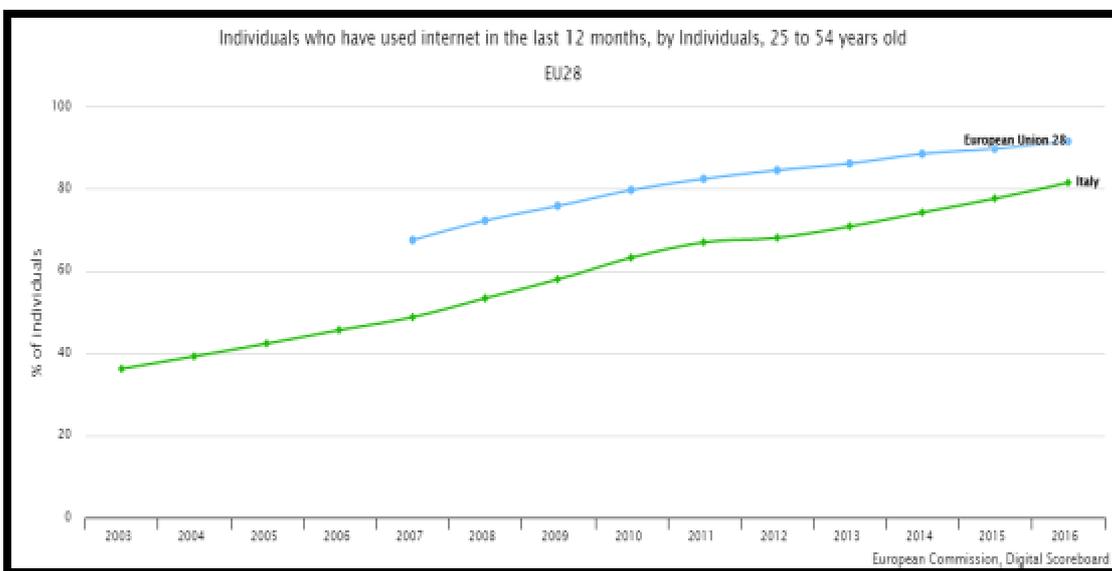


Figura 5: European Commission Digital Scoreboard

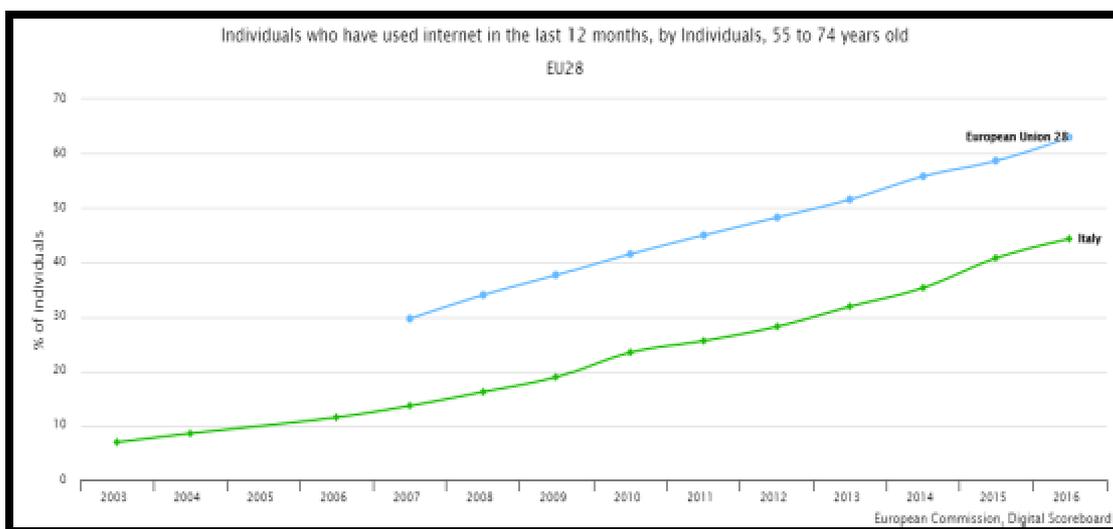


Figura 6: European Commission Digital Scoreboard

Maggiore è il divario tra le persone che hanno un'età compresa, tra i 55 e i 74 anni: l'Europa raggiunge i 62% contro il 45% dell'Italia.

Per i giovani compresi tra i 16 e i 24 anni, la percentuale è alta: 90% per gli italiani, 98% per quelli europei. Ciò è sicuramente dovuto al fatto che le nuove generazioni sono cresciute fin dall'infanzia con le nuove tecnologie, i cosiddetti "Nativi Digitali"⁵⁰; il resto degli individui, con un'età compresa tra i 25 e i 54, li definirei più "immigranti digitali", cioè coloro che cercano di adattarsi allo stile di pensiero dei Nativi Digitali.

La loro percentuale è di 81% per l'Italia contro il 90% degli europei.

⁵⁰ P. FERRI, *Nativi Digitali*, Bruno Mondadori, Milano 2011

1.5.2 Competenze digitali⁵¹

I successivi 3 grafici, analizzano le Digital Skills degli individui europei e italiani.

I grafici sono divisi per: competenze di base, competenze sopra la base e nessuna competenza.

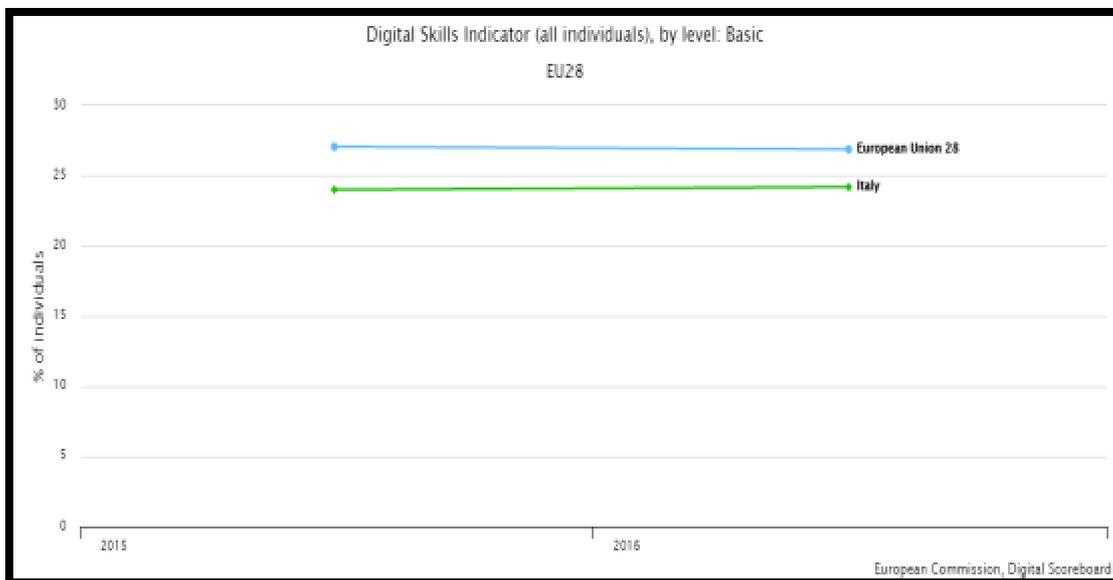


Figura 7: European Commission Digital Scoreboard

Come possiamo vedere dal grafico, gli individui che hanno una competenza di livello base nel 2016 sono il 24% per l'Italia e il 27% per l'Europa. Dal 2015 è avvenuta una leggera variazione per l'Italia.

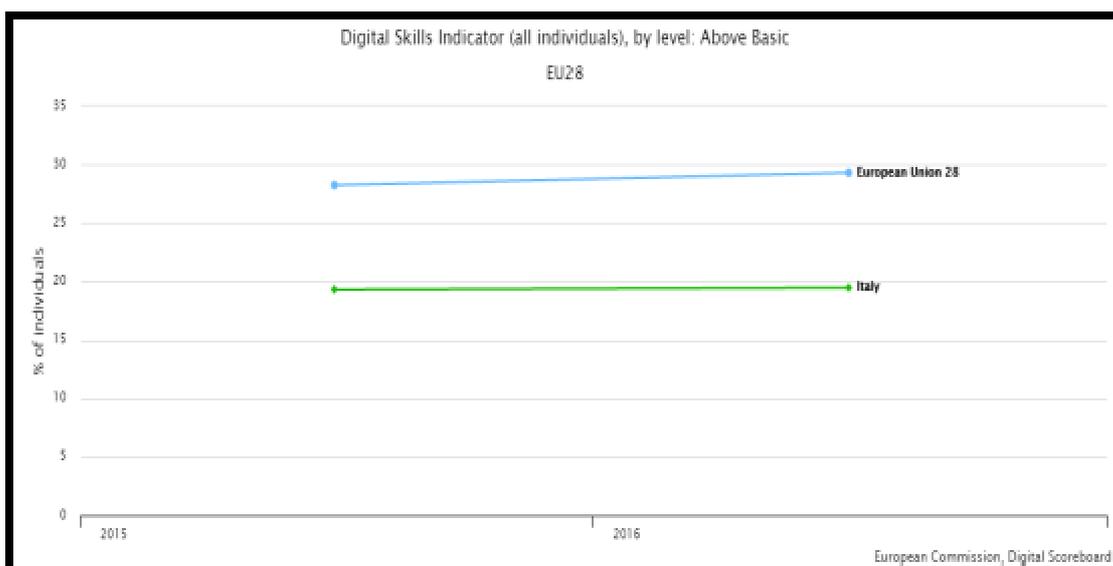


Figura 8: European Commission Digital Scoreboard

⁵¹ <http://digital-agenda-data.eu/charts/see-the-evolution-of-an-indicator-and-compare-countries#chart>: 3-03-2017

Nelle competenze di livello superiore alla base, possiamo trovare una differenza sostanziale tra gli individui europei e quelli italiani e se guardiamo all'andamento nel tempo, si può notare una lieve crescita per l'Europa e una staticità per l'Italia.

A giugno 2016 gli europei sono quasi al 30% mentre l'Italia è ferma al 19%.

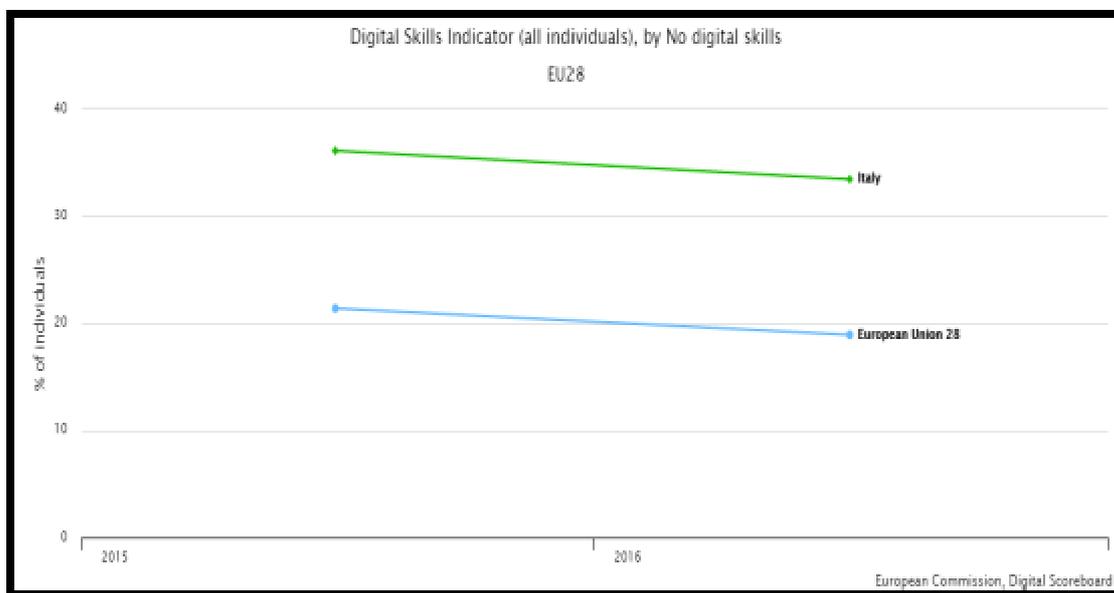


Figura 9: European Commission Digital Scoreboard

Complessivamente la percentuale degli individui che non hanno alcuna competenza digitale, sta diminuendo sia per l'Italia che per l'Europa. Solo che l'Europa parte già da una percentuale bassa, nel 2015 sono il 21% mentre nel 2016 il 19%; l'Italia, invece, è al di sopra della percentuale europea: nel 2015 gli individui privi di competenze sono il 37% mentre nel 2016 il 34%. La Strategia della Crescita Digitale dedica un intero capitolo alle competenze digitali come fondamentale programma di accelerazione per la trasformazione digitale del Paese.

1.5.3 L'ICT per l'educazione⁵²

Questo indicatore riguarda l'utilizzo di desktop, laptop, net book e tablet anche se non connessi ad internet, per scopi educativi e didattici.

⁵² <http://digital-agenda-data.eu/charts/see-the-evolution-of-an-indicator-and-compare-countries#chart>: 3-03-2017

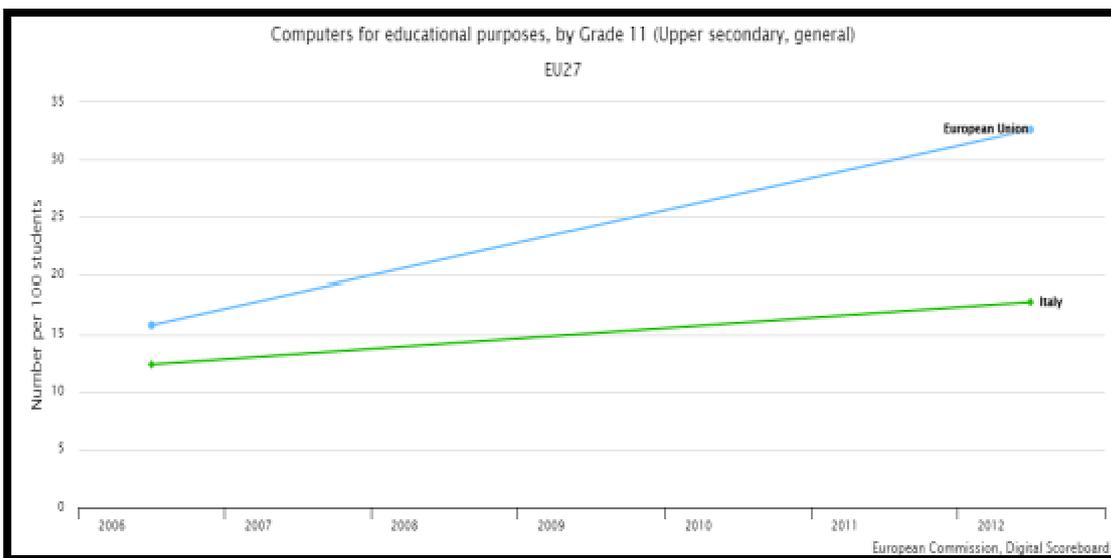


Figura 10: European Commission Digital Scoreboard

Dal 2006 al 2012 abbiamo in Italia una crescita forte, anche se le percentuali sono comunque da ritenersi basse rispetto agli obiettivi dichiarati dall’Agenda digitale: dal 12,5% al 17,5%. L’Europa, invece, ha avuto una crescita importante: nel 2006 era al 16% mentre le 2012 ha raggiunto il 33%.

1.5.4 L’e-Government⁵³

Nel seguente grafico, viene rappresentata la percentuale degli individui che utilizzano l’e-Government e i suoi servizi.

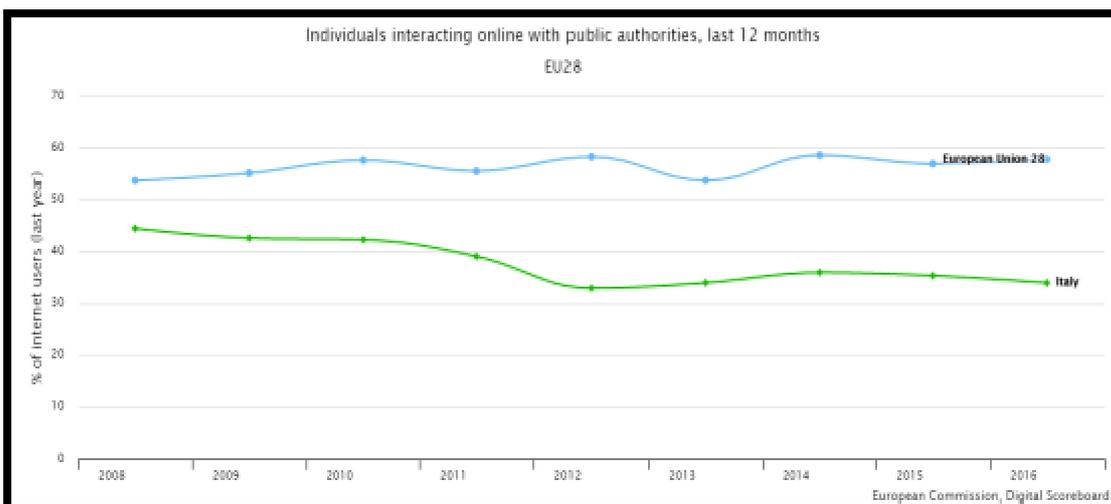


Figura 11: European Commission Digital Scoreboard

⁵³ <http://digital-agenda-data.eu/charts/see-the-evolution-of-an-indicator-and-compare-countries#chart>: 4-03-2017

Negli ultimi 12 mesi, l'Italia è al 34 % per l'utilizzo di tali servizi. Da osservare che, il punto più alto lo abbiamo nel 2008 con il 45%, mentre il punto più basso, nel periodo della crisi economica, la quale equivale alla percentuale del 2016. Questi dati sono alquanto negativi perché non abbiamo crescita bensì una diminuzione rispetto al 2008. La curva che rappresenta il valore Europeo ha delle oscillazioni: la percentuale più bassa la troviamo nel 2013 (54%) mentre la percentuale più alta nel 2012 e 2014 (entrambe al 59%). Nel 2016 è scesa leggermente al 58%. Tuttavia l'Europa è sempre in vantaggio rispetto all'Italia. Suddividendo la popolazione secondo il proprio stato occupazionale, considerando le quattro tipologie di utenti che utilizzano l'e-Government: studenti, lavoratori, pensionati e disoccupati, si può notare che: per gli studenti c'è stata una crescita dal 2012 al 2016 (dal 22% al 35%), la media europea, che è comunque sempre più alta, nel 2012 è del 52%, mentre nel 2016 scende al 48%; per i lavoratori la crescita maggiore è stata nel 2008, mentre negli ultimi anni è caduta precipitosamente: dal 50% al 38%. I lavoratori europei ne fanno uso per una percentuale che va dal 58% al 63%; per i pensionati italiani la percentuale scende dal 2008 al 2016: dal 41 al 28 %, per i pensionati europei, negli ultimi 9 anni, la percentuale oscilla tra il 47 e il 51%; per i disoccupati europei la situazione, al 2016, è al 54% superiore alla media italiana la quale, oltre ad aver avuto un calo, nel 2016 si trova al 28% rispetto al 40% del 2008⁵⁴.

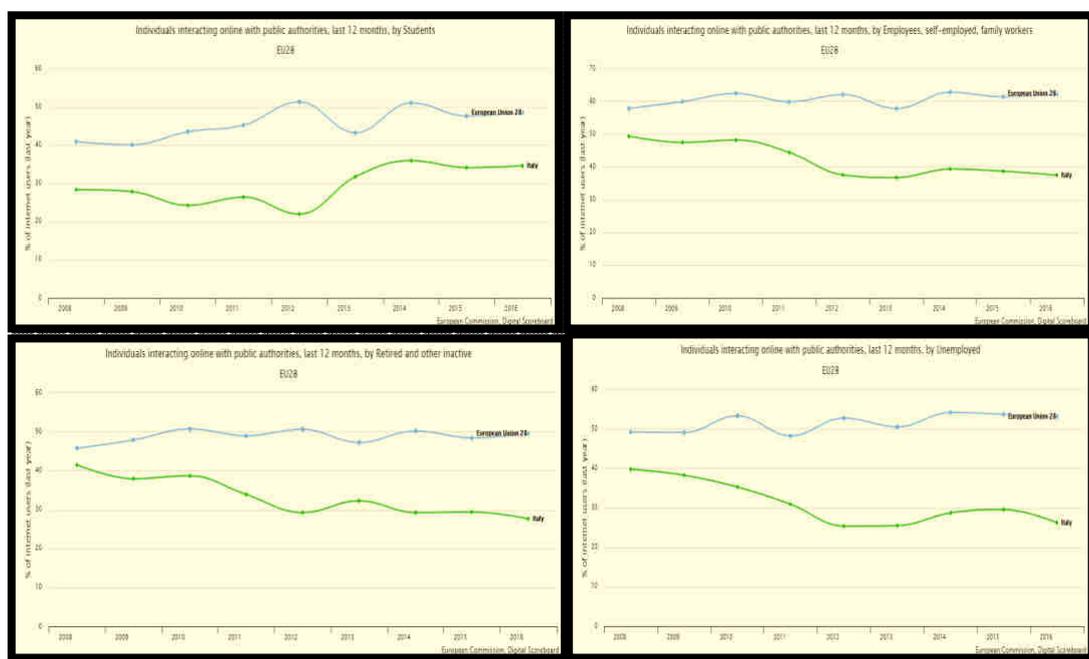


Figura 12: European Commission Digital Scoreboard

⁵⁴ La figura 12 riporta quattro grafici che rappresentano le interazioni di alcune categorie di individui con i servizi della pubblica amministrazione. In blu è rappresentata l'Europa, in verde l'Italia. Il primi due grafici in alto rappresentano la categoria degli studenti e dei lavoratori autonomi e dipendenti; i grafici sottostanti i pensionati e i disoccupati.

1.5.5 L'e-Commerce⁵⁵

L'ambito dell'e-Commerce riguarda tutte le ordinazioni avvenute on-line di beni e servizi, nel grafico successivo sono rappresentati il numero di individui totali che ne fanno puntualmente uso.

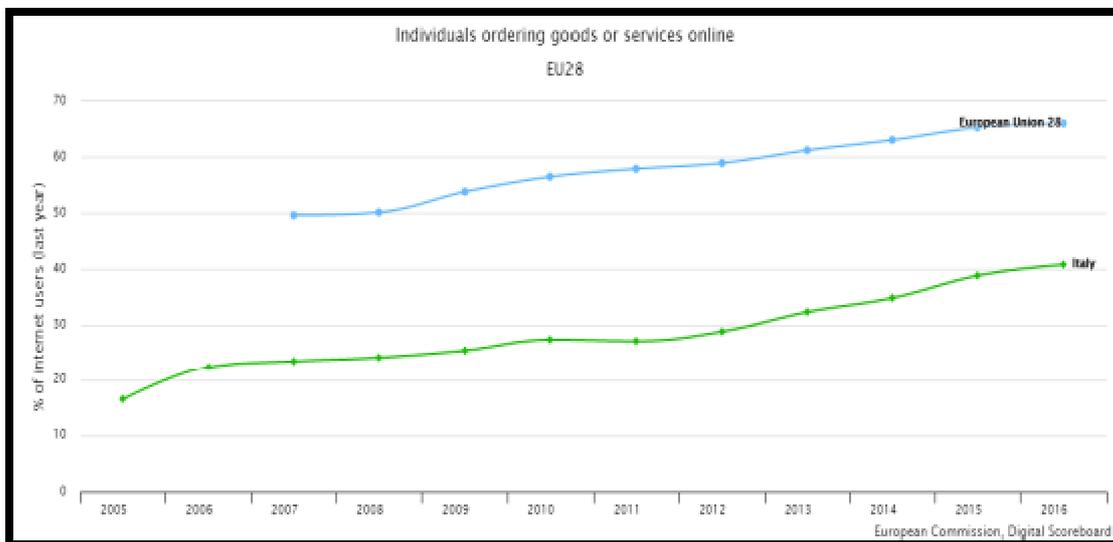


Figura 13: European Commission Digital Scoreboard

Dal grafico, si può osservare che, la percentuale degli individui italiani è cresciuta dal 2005, come quella europea. Nel 2016 per l'Europa abbiamo il 67% di fruitori, in Italia solo il 41%. Ora, vediamo come la vendita e l'acquisto di prodotti tramite Internet viene effettuata da studenti, lavoratori, pensionati e disoccupati. Di seguito, ho riportato i valori per ogni categoria di utenti.

⁵⁵ <http://digital-agenda-data.eu/charts/see-the-evolution-of-an-indicator-and-compare-countries#chart>: 4-03-2017

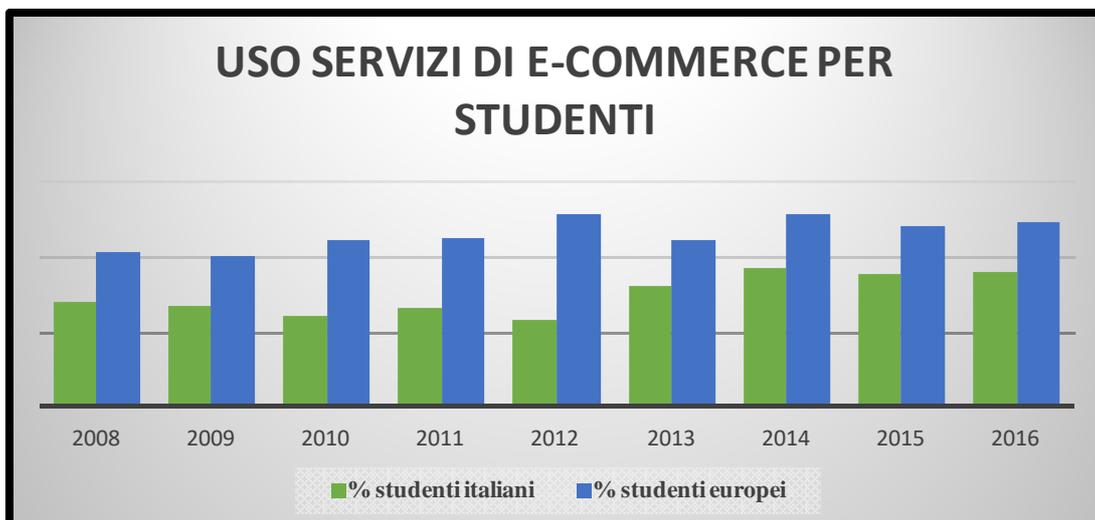


Figura 14: European Commission Digital Scoreboard

In Italia, un utilizzo maggiore fra gli studenti è avvenuto tra il 2014 e 2016. In Europa la percentuale è maggiore rispetto l'Italia in tutti gli ultimi anni.



Figura 15: European Commission Digital Scoreboard

La percentuale per i lavoratori italiani nella vendita e l'acquisto di prodotti tramite Internet ha toccato il 50% negli anni 2008, 2009, 2010 e 2013, mentre la media europea si trova al di sopra del 60%.

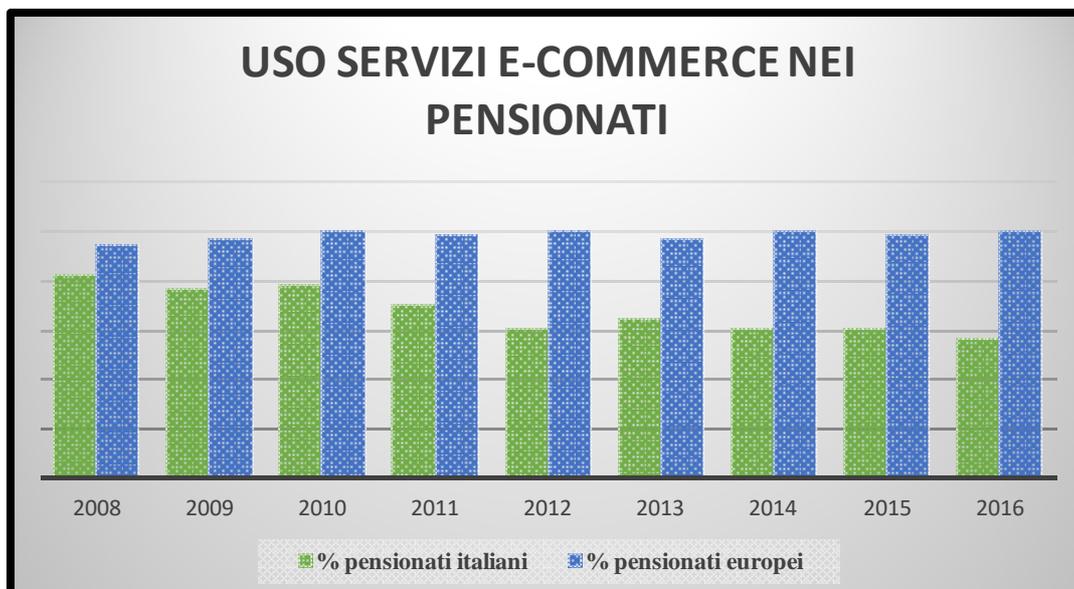


Figura16: European Commission Digital Scoreboard

Per quanto riguarda la categoria degli individui pensionati italiani, possiamo vedere come dal 2008 è scesa la percentuale degli utilizzatori nella vendita e l'acquisto di prodotti tramite Internet, mentre è cresciuta quella dei pensionati europei nel 2016: il 28% contro il 50%.

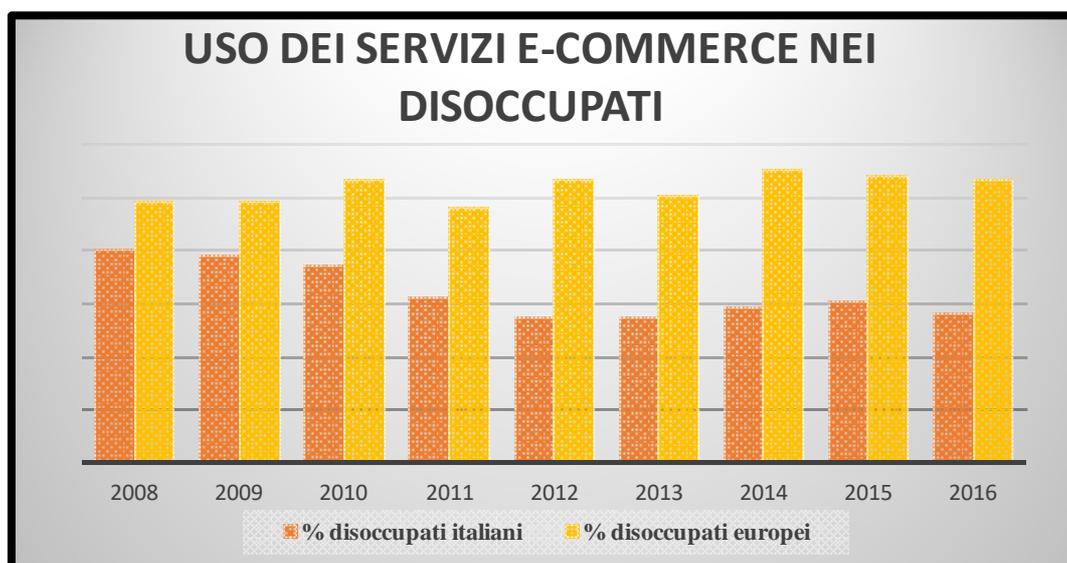


Figura17: European Commission Digital Scoreboard

Per l'ultima categoria, i disoccupati italiani che fruiscono di tale servizi è maggiore negli anni 2008, 2009, 2010, mentre è scesa drasticamente tra il 2012 e il 2016. In Europa, i disoccupati che acquistano e vendono on-line oscillano tra il 48 e 55%. Questi dati dimostrano quanto la crisi economica ha inciso sull'acquisto di beni on-line sia nei pensionati che nei disoccupati, perciò le cause non sono solo da ricercare nella mancanza di competenze digitali.

1.5.6 Banda Larga e copertura⁵⁶

Un altro indicatore importante è la copertura della Banda Larga su tutto il territorio italiano.

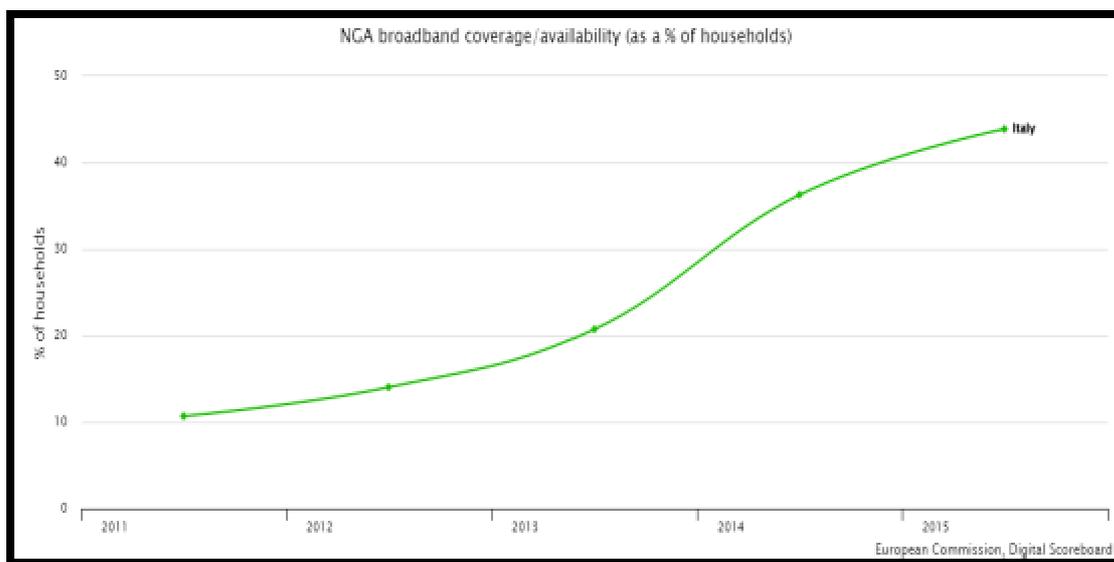


Figura18: European Commission Digital Scoreboard

La crescita è notevole se consideriamo che nel 2011, la copertura sta all'11%; a metà del 2015 l'Italia ha raggiunto il 44%.

1.5.7 Audiovisivi e contenuti Media⁵⁷

È importante valutare anche questo ultimo indicatore, per quanto concerne il download di film, musica, giochi e libri e, contemporaneamente, il download o lettura on-line di giornali e riviste.

⁵⁶ <http://digital-agenda-data.eu/charts/see-the-evolution-of-an-indicator-and-compare-countries#chart>: 5-03-2017

⁵⁷ <http://digital-agenda-data.eu/charts/see-the-evolution-of-an-indicator-and-compare-countries#chart>: 5-03-2017

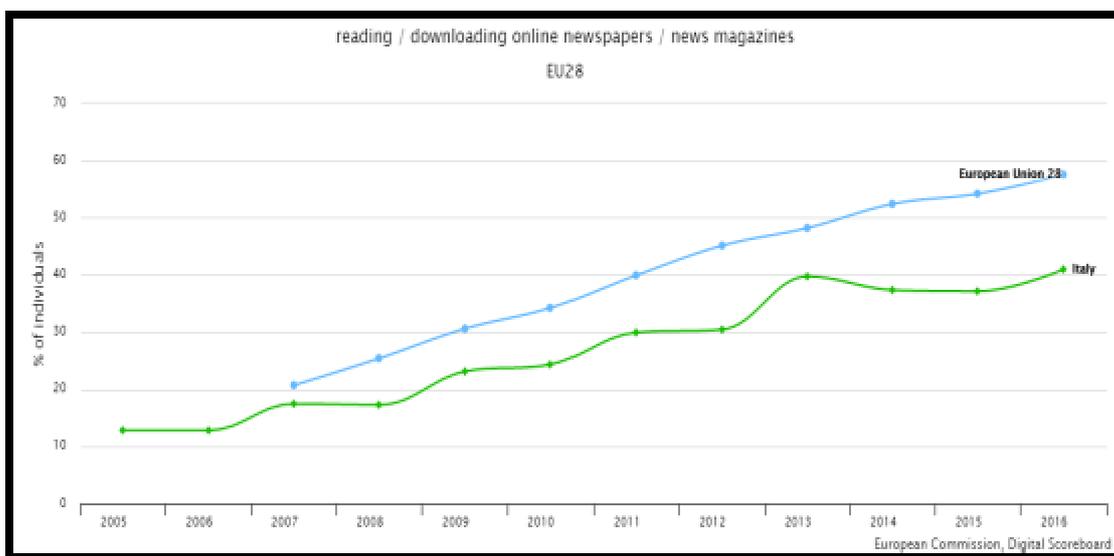


Figura 19: European Commission Digital Scoreboard

In questo settore, gli individui totali che adoperano internet per informarsi e leggere riviste e giornali sono il 41% per gli italiani e il 58% per gli europei. Per entrambe si può vedere che la crescita è stata forte dal 2005 al 2016.

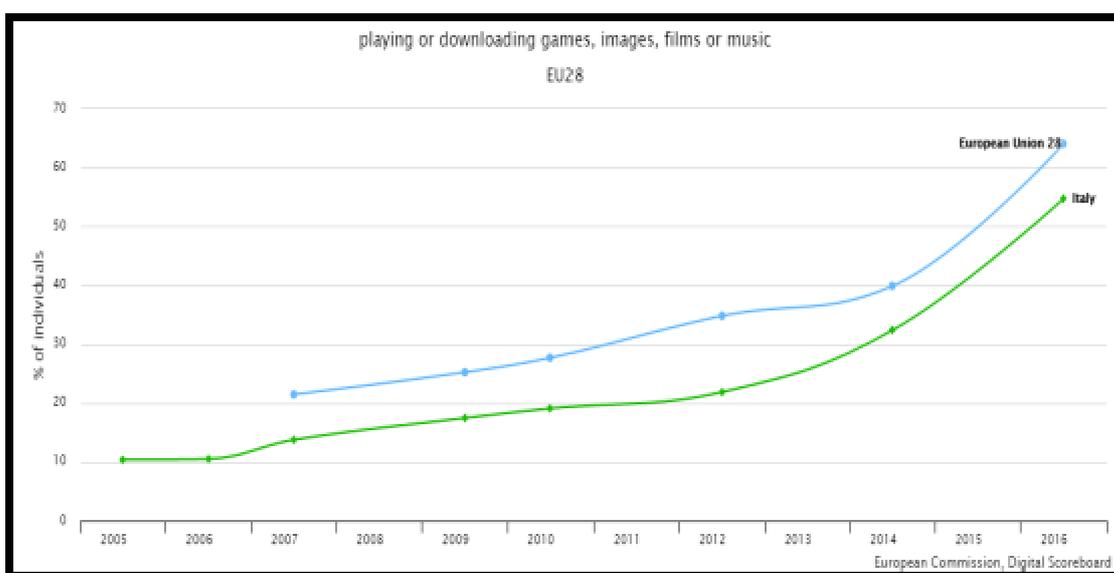


Figura 20: European Commission Digital Scoreboard

Per i giochi, film e musica abbiamo un'impennata sia per l'Italia che per l'Europa: nel 2016 l'Italia è al 55%, l'Europa è al 64%.

Dai dati statistici forniti dalla Commissione europea, in tutti i campi esaminati, ogni ambito riporta un deficit del nostro territorio nazionale rispetto all'Europa.

Complessivamente, il quadro complessivo, che emerge dagli ultimi dati disponibili all'interno della Digital Agenda Scoreboard, è un netto ritardo da parte dei cittadini e delle imprese

italiane nell'uso dei servizi di Rete. Il livello di utilizzo dei servizi di Rete è inferiore alla metà del valore medio riscontrabile all'interno dell'Unione Europea e, di conseguenza, molto lontana dagli obiettivi europei fissati per il 2015. Se consideriamo un'età compresa tra i 16 e i 74 anni dei cittadini, gli utenti regolari di internet italiani sono sicuramente inferiori alla media europea, di contro sono maggiori in Italia i non utilizzatori di internet rispetto agli europei. Dal report "cittadini, imprese e ICT", nel 2016, sono il 67% degli uomini ad utilizzare internet, contro il 59% delle donne. Il divario è rilevante, anche per le piccole e medie imprese con più di 10 addetti che vendono on-line: solo il 7% delle aziende italiane vendono in Rete, rispetto al 16% delle aziende europee. Inoltre il divario, tra piccole e grandi imprese in Italia, è particolarmente consistente nell'adozione di strumenti di comunicazione quali social media (37,7% contro 61,4%); l'utilizzo di sistemi che consentono la fatturazione elettronica in un formato standard e di servizi scalabili quali di cloud computing (servizi informatici a pagamento), ciò è dovuto al fatto che solo il 13,6% delle piccole imprese utilizza la banda larga, contro il 46,4% delle grandi imprese.

Inoltre, i cittadini italiani che hanno utilizzato servizi di e-Government sono circa la metà dei cittadini europei. Questi ultimi raggiungono il 46%; mentre coloro che hanno inviato moduli della Pubblica Amministrazione compilati sono poco più del 10% in Italia contro il 26%. Le interazioni con la PA avvengono per molte motivazioni, ad esempio per il pagamento delle tasse (es. bollo auto), iscrizione nelle scuole, prenotazione di visite mediche e accesso alle biblioteche pubbliche. I servizi di e-Government migliorano i servizi a cittadini e imprese, favoriscono la partecipazione, promuovono un'amministrazione aperta e trasparente e contribuiscono a ridurre i costi della P.A. Il processo di dematerializzazione della P.A. non raggiunge gli stessi livelli nei diversi Paesi europei, come attesta uno studio della Commissione Europea sul processo di diffusione delle pratiche di e-government. L'Italia rientra nel gruppo dei Paesi "Progressive", ossia tra quelli che hanno investito nell'innovazione dei servizi digitali nella P.A., ma che devono lavorare ancora per rimuovere le barriere che ne frenano il pieno utilizzo. L'Italia sta portando avanti un serio programma di digitalizzazione della P.A. attraverso diversi progetti. Tra questi, SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, uno strumento privilegiato di accesso in rete ai servizi delle P.A. da parte di cittadini e imprese per un'interazione più semplice e veloce⁵⁸; l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), che rappresenterà un riferimento unico per la P.A. e i gestori di servizi pubblici⁵⁹, e pagoPA sistema di pagamenti elettronici che consente a cittadini e imprese di effettuare qualsiasi pagamento verso le pubbliche amministrazioni e i gestori di

⁵⁸ <https://www.spid.gov.it/>: 8-06-2017

⁵⁹ <https://www.anpr.interno.it/portale/>: 8-06-2017

servizi di pubblica utilità in modalità elettronica⁶⁰.

Per quanto riguarda l'Europa, il 21 marzo 2017, è stato pubblicato un repertorio dei servizi pubblici on-line per paese, appartenente all'Unione Europea o che si trova al di fuori dell'Unione. Dall'elenco sono stati estrapolati 5 paesi chiave: Estonia, Finlandia, Francia, Lituania e i Paesi Bassi. Per un confronto con l'Italia, la scelta dei paesi è ricaduta su coloro che sono risultati più virtuosi dal punto di vista e-government, secondo la statistica DESI (Digital Economy and Society Index). Con un punteggio di 0.67, secondo l'indice DESI 2017 l'Olanda risulta al quarto posto in Europa, anche per i servizi pubblici online. La digitalizzazione dei servizi è tra le più avanzate in Europa. Già da un paio di anni il Paese si è distinto per il livello dei servizi online offerti ai cittadini e alle imprese. La disponibilità di scaricare moduli precompilati online è considerevolmente al di sopra della media comunitaria, così come lo è la possibilità di completare interamente online l'intero processo di interazione con la pubblica amministrazione. Anche relativamente agli Open data l'Olanda ha dato ottimi risultati. La riduzione negli utenti di e-Government rispetto all'anno precedente è molto probabilmente dovuta ad una migliorata automazione dei servizi ad alto livello e quindi ad una minore necessità, da parte degli utenti, di inviare formulari online. “*Overheid.nl*” è il portale del Governo istituzionale pubblicato per la prima volta nel 1999, che funge da unico canale di ingresso a tutte le informazioni relative agli enti pubblici. Il portale fornisce informazioni sui servizi per i cittadini e per le imprese che possono essere consultate per tema, località o argomento. Contiene link che rinviano alla legislazione nazionale, alle pubblicazioni ufficiali, alla legislazione regionale e locale e alle consultazioni pubbliche. “*Overheid.nl*” offre anche l'accesso ad ambienti personalizzati come il portale per le imprese (Ondernemersplein) e la piattaforma per i cittadini (Mijnoverheid.nl)⁶¹.

Con un punteggio di 0.55, secondo l'indice DESI 2017 la Lituania risulta al tredicesimo posto in Europa. I risultati raggiunti dalla Lituania risultano essere superiori alla media comunitaria in tutti i settori, eccetto per il capitale umano. Il Paese ha riportato risultati importanti nel settore dei servizi pubblici digitali. Lanciato nel 2004 e ristrutturato nel 2008, il portale dei servizi pubblici “*eGovernment Gateway*” mira ad essere uno sportello unico dell'informazione e dei servizi pubblici per i cittadini e per le imprese. Include link all'informazione e ai servizi pubblici reindirizzando i cittadini sui siti web delle autorità competenti. Altri servizi offerti sono il servizio di identificazione elettronica personale, l'accesso centralizzato ai servizi pubblici elettronici, il pagamento online dei servizi richiesti, e la possibilità di rintracciare le differenti fasi del processo on-line del servizio pubblico

⁶⁰ <http://www.ag.id.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/pagamenti-e-lettronici>: 8-06-2017

⁶¹ http://focus.formez.it/sites/all/files/repertorio_portali_servizi_pa_def.pdf: 15-04-2017

richiesto⁶². Nel settore dei Servizi pubblici Digitali la Francia ha ottenuto buoni risultati e si colloca in questo settore tra i top performer nella UE: il 48% degli utenti Internet interagiscono on-line con le autorità pubbliche tramite l'invio di formulari compilati. Il portale francese Service public France offre moltissimi servizi on-line (16 servizi sui 24 disponibili). Il portale si apre con la visualizzazione dei servizi più utilizzati dai cittadini. E' tra i primi 10 portali in Europa. A partire dall'aprile 2010, il portale è stato arricchito di un servizio che consente agli utenti di cambiare le informazioni relative ai cambi di indirizzo a 12 enti contemporaneamente⁶³.

Con un punteggio di 0.68, secondo l'indice DESI 2017 la Finlandia risulta al secondo posto in Europa. Ha un ottimo punteggio in quattro sui cinque settori valutati, con un punto di forza nelle competenze digitali dove è in testa rispetto agli altri Paesi europei. I servizi pubblici digitali sono l'altro punto di forza. La Finlandia ha una delle più alte percentuali di utenti di e-Government e degli utenti dei servizi di sanità elettronica. I servizi pubblici efficienti on-line consentono una forte riduzione della spesa pubblica, nonché generano un forte guadagno in termini di efficienza per le imprese, i cittadini e la pubblica amministrazione stessa. La fornitura di tali servizi è una priorità del Governo finlandese. Nonostante la Finlandia risulti già essere tra i migliori esempi in Europa di e-government, è riuscita a migliorare ulteriormente il suo punteggio in modo significativo e continua a mostrare un elevato livello di sofisticazione nell'erogazione di servizi pubblici online. In particolare, la Finlandia ha raddoppiato, rispetto alla media UE, l'uso di formulari pre-compilati, nonostante il già elevato punto di partenza. Il continuo aumento della quota di utenti di e-Government mostra anche la capacità di raggiungere sempre più ampie percentuali di popolazione. Questo aumento tre volte maggiore dell'aumento nell'uso di Internet, è la dimostrazione della capacità di attirare utenti Internet che precedentemente non utilizzavano servizi di e-Government. Il portale per i servizi pubblici per il cittadino, nella parte dedicata ai servizi elettronici, contiene una descrizione chiara ed efficace dell'iter delle richieste on-line effettuate dal cittadino. Il portale è disponibile anche in lingua inglese. Contiene anche una sezione dedicata ai "my e-services", che permette di salvare i formulari e la modulistica di proprio interesse. Il portale prevede una sezione per il cittadino e una parte riservata ai funzionari della pubblica amministrazione. I servizi sono selezionabili per argomento, in maniera simile al portale la tua Europa⁶⁴.

Con un punteggio di 0.58, secondo l'indice DESI 2017 l'Estonia risulta al nono posto in Europa, ma in prima linea nella fornitura dei servizi pubblici on-line. La quota di utenti di e-Government si aggira intorno all'80%, i moduli compilati sono superiori alla media UE

⁶² http://focus.foromez.it/sites/all/files/repertorio_portali_servizi_pa_def.pdf: 15-04-2017

⁶³ http://focus.foromez.it/sites/all/files/repertorio_portali_servizi_pa_def.pdf: 15-04-2017

⁶⁴ http://focus.foromez.it/sites/all/files/repertorio_portali_servizi_pa_def.pdf: 15-04-2017

(32%); questo è anche facilitato dalla possibilità di completare on-line quasi tutti i passaggi per un servizio richiesto. L'Estonia è anche fortemente impegnata nella realizzazione dell'”*once-only principle*”, cioè nel riutilizzo di informazioni precedenti per ridurre l'onere per i cittadini attraverso formulari pre-compilati. In questo settore risulta in Europa il paese che ha prodotto i migliori risultati. “*Eesti.ee Gateway to eEstonia*” è il portale dei servizi pubblici estone. Il portale è diviso in sezioni differenti: cittadini; imprese; dipendenti pubblici; servizi dalla A alla Z, che rendono in questo modo più semplice la ricerca dell'informazione. La maggioranza dei servizi pubblici è accessibile attraverso il portale. Il governo estone ha introdotto una vasta gamma di servizi elettronici, cui si accede attraverso la carta d'identità elettronica (e-ID). Questa carta consente l'autenticazione elettronica, e serve come firma digitale per consentire agli estoni di firmare contratti, votare, presentare le dichiarazioni fiscali, acquistare biglietti per il trasporto pubblico, e verificare elettronicamente i progressi dei loro figli a scuola. Questo approccio “*user-centric*” si riflette nella popolarità degli servizi elettronici: il 95% delle dichiarazioni fiscali nel 2013 sono state inviate elettronicamente⁶⁵.

La diffusione dell'acquisto di beni e servizi è, nell'insieme, superiore al 20% in Italia, a fronte del 53 % medio dell'Europa. In Italia, sono più propensi ad acquistare on-line gli uomini; mentre i beni più acquistati sono servizi riguardanti “viaggi e trasporti” e “abiti e articoli sportivi”; inoltre, si utilizza internet per i servizi bancari e di pagamento (es.paypal). Per le attività svolte in Rete, la crescita maggiore è riferita all'interazione con altri utenti attraverso i social network, all'uso di Wikipedia per la ricerca di informazioni su qualsiasi argomento. Tali attività sono in linea con la media europea. Anche se la nostra posizione rispetto all'Unione europea è critica, si deve ammettere che, eccezionalmente, per l'ambito dell'e-Government e degli utilizzatori di Internet i dati sono in netto miglioramento. Questo ritardo nell'utilizzo della Rete da parte dell'Italia, dipende molto dalle caratteristiche socio-demografiche della popolazione che usa Internet: il divario, come mostrano i precedenti grafici, aumentano nelle fasce d'età comprese tra i 25 e i 74 anni, aumentano secondo l'area geografica perché varia dal 64.6% del Nord-Est al 58.3% delle Isole e aumenta per la condizione professionale, abbiamo un 29% delle casalinghe, un 23,2% per i disoccupati ma sale all'80% e al 94% per gli occupati e gli studenti. Un altro grave ritardo riguarda le Digital Skills, i cittadini italiani che non le possiedono sono il 34.4% mentre per i Paesi come la Finlandia, Svezia, Olanda, Danimarca e Lussemburgo le percentuali sono inferiori al 30%⁶⁶. In Italia, solo il 28% degli utenti di Internet ha competenze digitali elevate; il 35,1% ha competenze di base mentre il 33,3% ha competenze basse.

⁶⁵ http://focus.foromez.it/sites/all/files/repertorio_portali_servizi_pa_def.pdf: 15-04-2017

⁶⁶ Tutti gli ultimi dati presenti, sono stati riportati da: *strategia_crescita_digitale_ver_def_21062016.pdf*; versione del 21 giugno 2016 aggiornata ed integrata, pagg. 13-16

Le competenze più elevate sono legate alla comunicazione e all'informazione che alla capacità di risolvere problemi e a manipolare e veicolare contenuti digitali.

In conclusione del paragrafo, si riporta la posizione assegnata all'Italia dall'ultimo rapporto DESI (Digital Economy and Society Index), uscito il 3 marzo 2017.

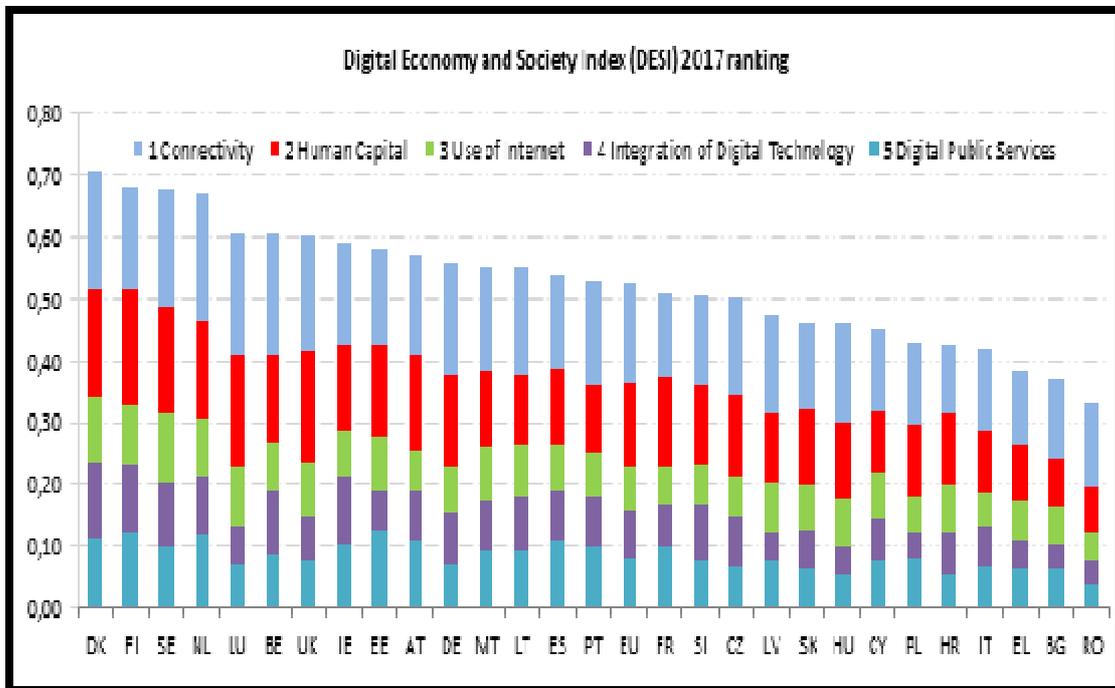


Figura 21: Digital Economy and Society Index⁶⁷

Nel grafico sono rappresentati i 5 indicatori utilizzati dal DESI: in azzurro chiaro viene riportata la connettività; in rosso le competenze digitali; in verde l'utilizzo di internet, in viola l'integrazione della tecnologia digitale da parte delle imprese e in blu i servizi pubblici digitali. L'Italia è al 26 posto, ha perso una posizione rispetto al 2016.

Danimarca, Finlandia, Svezia e Paesi Bassi hanno le economie digitali più avanzate nell'UE, seguita da Lussemburgo, Belgio, Regno Unito e Irlanda.

⁶⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>: 15-04-2017

1.6 Dati relativi alla Regione Veneto

È da premettere che i dati disponibili per la Regione Veneto, sono relativi solo ad alcuni indicatori che sono stati presi in esame per l'Italia e l'Europa, nel precedente paragrafo.

Dal rapporto statistico della Regione Veneto⁶⁸, si evince che, come l'Italia, anche il Veneto non ha raggiunto gli obiettivi europei previsti per il 2015 relativi all'inclusione digitale dei cittadini, alla realizzazione di un mercato unico digitale e alla diffusione di servizi pubblici online. Un certo ritardo si osserva anche per i traguardi infrastrutturali da conseguire entro il 2020: la banda larga veloce doveva raggiungere almeno i 30 megabit per secondo, per tutti e ultraveloce per il 50% degli utenti di internet. Nonostante ciò, rispetto a tutto il panorama nazionale, ha dimostrato performance migliori e tutt'ora sta lavorando per recuperare il gap rimasto. Infatti, prendendo in attenta valutazione il primo indicatore relativo all'uso di internet, si può notare dal rapporto 2016, come gli utenti regolari di internet in Veneto, raggiungono il 68% e questo dato è incoraggiante se pensiamo che l'obiettivo principale è del 75%. La maggior parte dei cittadini veneti utilizzano la Rete per informarsi, per comunicare via e-mail e attraverso i social, per operazioni bancarie e per gli acquisti on-line.

Più indietro, invece, troviamo lo sviluppo infrastrutturale per la copertura della banda ultra larga anche se la fase attuativa del progetto è iniziata quest'anno. Si prevede, comunque per i prossimi anni un aumento degli investimenti pubblici e privati per allinearsi agli standard europei. A tale scopo, per la programmazione 2014-2020 sono stati assegnati al Veneto quasi 400 milioni di euro per la realizzazione di un'infrastruttura di rete "a prova di futuro", in grado di portare al 100% di queste aree una copertura ad almeno 30 Mbps al 70% della popolazione. In crescita, sono i servizi e-government, rispetto al dato nazionale. È in aumento sia il livello di digitalizzazione dei servizi della Pubblica amministrazione, sia l'interazione con i cittadini. In Veneto, la disponibilità di servizi pubblici online è in netto aumento sia nei confronti dei pagamenti telematici, sia nella qualità dei servizi sanitari digitali. Infatti, nell'ambito del Fascicolo Sanitario Elettronico regionale, il Veneto sta concentrando i propri sforzi per concretizzare una nuova visione chiamata "Sanità Km zero", la quale si focalizza, in parte, sulla digitalizzazione di alcuni servizi al cittadino per renderli usufruibili ovunque e in qualunque momento e dall'altra sull'avvicinare i servizi sanitari ai soggetti con particolari condizioni di salute. Dai dati, il 60% dei referti viene scaricato on-line, mentre le ricette digitali sono circa l'88% delle ricette farmaceutiche e il 74% delle ricette specialistiche, con un risparmio di oltre 3 milioni di euro all'anno per il sistema sanitario veneto.

Di notevole importanza, è anche il servizio di teleconsulto, che permette di realizzare

⁶⁸ <http://www.regione.veneto.it/web/statistica>: 15-04-2017

consulenze a distanza tra il medico di un ospedale periferico e un ospedale maggiore, limitando, così, il trasferimento dei pazienti. In fase di sperimentazione sono altri due progetti: le “ECO farmacie”, che consentono di recarsi in farmacia con il proprio smartphone o la tessera sanitaria per ritirare i farmaci prescritti, e il progetto “Oltre il CUP”, che dà la possibilità di prenotare le visite specialistiche direttamente dal medico di base. In Veneto, la prima città ad utilizzare SPID è Venezia, l’adesione è avvenuta recentemente, nel 2016; inoltre Venezia è una dei comuni pilota per quanto riguarda ANPR ed è la prima ad utilizzare il processo civile telematico (nel secondo semestre + 235% rispetto al primo semestre) e i sistemi di pagamenti telematici verso la PA.

Capitolo 2: I centri P3@Veneti

2.1: Il progetto dei centri P3@



Le analisi statistiche relative al divario digitale delle famiglie venete e italiane, ci hanno dimostrato quanto carente sia, rispetto agli altri paesi della comunità europea, la conoscenza sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte dei cittadini sia il deficit infrastrutturale.

Entrambe costituiscono un ostacolo rilevante per lo sviluppo della Società dell'Informazione; ma la Regione del Veneto, per far fronte a questo problema, sta procedendo, da tempo, ad avviare una politica per ridurre il digital divide attraverso una serie di interventi pubblici e di azioni di tipo infrastrutturale, rivolti alle comunità locali.

Molte sono le iniziative intraprese dalla Regione Veneto.

Pensiamo, ad esempio, ai progetti destinati al potenziamento della Banda Larga su tutto il territorio veneto e più recentemente ai progetti sullo sviluppo della Banda Ultra Larga e del Free Wi-Fi.

Insieme alle azioni di tipo infrastrutturale, però, è stata scelta un'altra linea di intervento per contrastare il divario digitale nella sua componente culturale, che sarà presa in esame in questo capitolo: la creazione di punti di accesso pubblici, in collaborazione con i Comuni e le Associazioni di Volontariato, denominati P3@.

La finalità di questi spazi è di offrire gratuitamente a tutti cittadini dei servizi fondamentali per garantire l'inclusione digitale, promossa da Strategia Europa 2020 e da Agenda Digitale Europea, Italiana e Veneta. Tali servizi vengono sintetizzati e specificati all'interno delle 3@⁶⁹:

- @ccesso
- @ssistenza
- @cculturazione

Il servizio di Accesso, è un servizio che consente ai fruitori del centro di poter disporre di una postazione individuale per accedere alla strumentazione informatica e connettersi ad Internet a Banda Larga.

⁶⁹ La lettera "a" è stata sostituita dal simbolo "@", detto anche *a commerciale* e noto in lingua italiana come chiocciola o *at* in inglese. Essa conferisce originalità al logo del progetto e un immediato legame con il mondo dell'informatica.

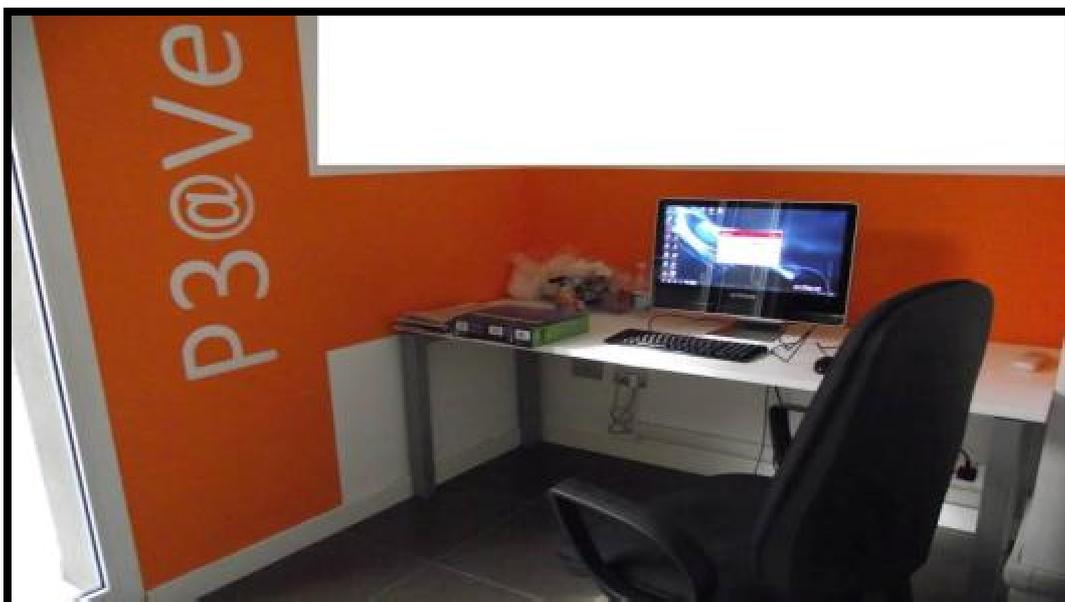


Figura 22: P3@ Codognè (TV)⁷⁰

Il servizio di Assistenza, è un servizio che ha lo scopo di aiutare i cittadini privi o con limiti di conoscenze informatiche, all'utilizzo del calcolatore, alla navigazione Internet e alla fruizione di servizi digitali come quelli offerti dalla pubblica amministrazione locale, regionale e nazionale.



Figura 23: P3@ Chiampo (VI)⁷¹

Il servizio di Acculturazione, è indispensabile alla riduzione del divario digitale dei cittadini privi di cultura digitale come ad esempio, gli anziani.

⁷⁰ Fonte Regione del Veneto direzione ICT e Agenda Digitale

⁷¹ Fonte Regione del Veneto direzione ICT e Agenda Digitale



Figura 24: P3@Roncade (TV)⁷²

Al fine di assicurare tali servizi, la Regione del Veneto ha garantito, grazie ai fondi europei, nazionali e regionali, l’emanazione di 3 bandi di finanziamento, dal 2010 al 2014, che hanno statuito l’effettiva realizzazione dei centri P3@⁷³.

Il progetto si è concluso nel 2015 con la valutazione dei risultati complessivi, i quali verranno discussi alla fine di questo capitolo.

2.2: I Bandi 2010, 2012 e 2014

Il progetto nasce nel 2010 quando il D.G.R n. 595 del 9 marzo 2010 attua l’azione 4.1.2 del Programma Operativo Regionale parte FESR, Regione del Veneto, Programmazione 2007-2013 denominata “Creazione di punti di accesso pubblici”⁷⁴.

Messi a disposizione dalle amministrazioni comunali, i P3@ sono luoghi infrastrutturati che offrono a tutti i cittadini, rientranti nelle categorie a rischio di digital divide, come anziani, disabili e disoccupati, servizi gratuiti di accesso ad Internet, di assistenza ai servizi digitali della P.A. e di acculturazione informatica relativo all’uso di internet e alle risorse dell’e-government, cioè al sistema di gestione digitalizzata della P.A, la quale consente di gestire tutti i procedimenti attraverso l’utilizzo di mezzi informatici, con lo scopo di ottimizzare il

⁷² Fonte Regione del Veneto direzione ICT e Agenda Digitale

⁷³ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁷⁴ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

lavoro degli enti e offrire un servizio più rapido ai cittadini.

Per l'intervento sono stati stanziati 2 milioni di Euro provenienti dal fondo FESR⁷⁵, fondo di cofinanziamento, proveniente ed erogato principalmente dalla comunità europea mentre il resto, una parte giungeva dallo Stato e l'altro dalla Regione. Tale importo è stato destinato agli Enti Locali interessati sulla base di requisiti di ammissibilità e di parametri legati all'ampiezza ed alla qualità dei servizi che ogni ente si impegna ad offrire con i nuovi centri⁷⁶. Le norme per partecipare alla selezione erano riportate nell'allegato A della Deliberazione della Giunta Regionale. L'Allegato A riferiva che, la Regione del Veneto, ha finanziato per il 100% il costo di realizzazione di un centro P3@ per un limite massimo di 7000 euro, per i Comuni che avevano fino a 5000 abitanti, e di 9000 euro per i Comuni con oltre i 5000 abitanti e che esso non ha costituito aiuto di Stato⁷⁷.

Inoltre, il bando 2010 precisa che, tali contributi, potevano essere totalmente o parzialmente revocati, qualora non fossero rispettate tutte le indicazioni e i vincoli contenuti nel bando stesso per la realizzazione⁷⁸. Con il D.D.R. n.26 del 15 aprile 2010 fu approvata la modulistica per la presentazione della domanda di finanziamento. Attraverso il seguente modulo, i beneficiari del finanziamento, cioè le amministrazioni comunali del Veneto, potevano chiedere il finanziamento per la realizzazione di un centro pubblico di libero accesso, se la popolazione risultava essere di 15.000 abitanti; di 2 centri se la popolazione era compresa tra i 15.001 e i 35.000; di 3 centri se il Comune comprendeva i 35.000 e i 55.000 abitanti ed infine di 4 centri se i Comuni andavano oltre i 55 mila abitanti⁷⁹.

Tuttavia, tale richiesta per l'inserimento nell'elenco pubblico dei beneficiari, era correlata ad altri requisiti di ammissibilità, i quali dovevano essere dimostrati durante la presentazione della domanda. L'amministrazione comunale doveva disporre di locali idonei all'apertura al pubblico; identificare dei soggetti associativi attivi sul proprio territorio che si impegnassero nella gestione dei centri ed assistenza agli utenti ed infine, disporre di una connessione ad internet a banda larga esistente con una velocità minima di 2 Mb\|s oppure attivare, in collaborazione con gli operatori delle telecomunicazioni, una connessione a banda larga entro

⁷⁵ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁷⁶ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁷⁷ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁷⁸ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁷⁹ D.G.R n. 595 del 9/3/2010 <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

la data di apertura del centro⁸⁰. Per quanto concerne i servizi del centro, ogni P3@ doveva essere allestito in termini di dotazione hardware e software, di arredi e di una copertura di rete. Il bando prevedeva che ogni centro avesse un numero minimo di postazioni di lavoro, localizzate in un'unica sede e in funzione alla dimensione del comune.

Ciò significa, che per i comuni con 5.000 abitanti, fossero allestite almeno 3 postazioni per centro, 4 per i comuni con oltre 5.000 abitanti⁸¹. Hardware, attrezzature per le postazioni, software, costi di assistenza per la configurazione dei pc, cavo di rete per il collegamento, gli arredi e le spese di comunicazione e promozione adoperati dai soggetti beneficiari, a parte le spese derivanti dalla gestione della corrente, erano tutte spese finanziabili nel rispetto, sia delle indicazioni fornite dal DPR 3 Ottobre 2008 n. 196 recanti disposizioni sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, sul Fondo Sociale Europeo e sul Fondo di Coesione sia dell'ammontare massimo finanziabile⁸². Ogni Comune beneficiario dei finanziamenti, doveva sottostare anche a degli obblighi ben precisi: l'apertura del centro doveva avvenire entro 3 mesi dalla pubblicazione del BUR del 18/06/2011; il centro doveva rimanere attivo per almeno 24 mesi; l'apertura del centro doveva essere garantita per almeno 12 ore su almeno 3 giorni rispettando, comunque, anche i seguenti vincoli: apertura di 2 ore per ogni turno; l'apertura doveva essere prevista anche per un turno nel fine settimana e in una fascia oraria compresa tra le 9 -13 e 18-22⁸³. Ogni Comune, inoltre, doveva assicurare altri 2 importanti obblighi: la raccolta periodica dei dati per il monitoraggio e la collaborazione con le iniziative regionali⁸⁴.

Ciò significa che ciascun Comune, doveva assicurare la puntuale e corretta realizzazione delle attività in conformità alle domande di ammissione presentate entro 3 mesi dalla pubblicazione della graduatoria; rispettare la normativa in vigore; fornire alla Regione del Veneto, tutte le informazioni necessarie per l'attività di monitoraggio tecnico, economico e di valutazione sugli impatti; conservare la documentazione originale di spesa, per un periodo di 10 anni; fornire rendiconti periodici, ogni due mesi, sull'andamento delle operazioni e sul raggiungimento degli obiettivi seguendo sempre le modalità definite dalla Regione ed infine partecipare attivamente alle campagne per rilevare la qualità dei servizi di e-government coordinate dalla Regione ed evidenziare, in tutte le forme di pubblicazione dell'intervento,

⁸⁰ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁸¹ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁸² D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁸³ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁸⁴ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

che il progetto è stato realizzato con il concorso di risorse dell'Unione europea, dello Stato italiano e della Regione Veneto, in applicazione dei Regolamenti (CE) 1083/2006 e 1828/2006 e secondo le indicazioni che sono state fornite dalla Regione previsti dal Piano di comunicazione del POR⁸⁵. Dopo la presentazione della domanda da parte del soggetto richiedente, un'apposita commissione, sulla base di specifici criteri di valutazione, assegnava il finanziamento⁸⁶:

Criteri di Valutazione	Descrizione	Punteggio massimo
Proposta tecnica	Valutazione caratteristiche del progetto	15
Attività del centro	Valutazione dei servizi, della struttura organizzativa e gestionale; dell'attività di comunicazione. Impegno a tenere aperto il centro oltre i 24 mesi.	40
Numero di ore di apertura settimanale	Per ogni ora di apertura oltre le prime 12 ore viene attribuito un punteggio di 0,5/ora	10
Progettualità autonoma	Valutazione dei servizi offerti	25
Attività rivolte a specifiche categorie di destinatari	Valutazione delle iniziative rivolte in particolare a specifiche categorie	10
Totale		100

Tabella 2: Criteri di valutazione del singolo centro⁸⁷

L'ultimo obbligo, ma non per questo meno importante, riguarda i soggetti che dovevano essere coinvolti nella gestione di tale centro⁸⁸. Ogni Comune doveva dotarsi di un personale che si preoccupasse delle 2 attività principali del centro, l'assistenza e l'acculturazione.

Da qui nasce l'accordo con i soggetti associativi come le parrocchie, le associazioni formali o informali e la pro-loco. Il D.G.R n. 595, presentava al suo interno anche un'ulteriore allegato tecnico che precisava come questi centri di pubblico accesso, dovessero soddisfare dei requisiti minimi ma specifici, al fine di garantire uniformità degli interventi a livello regionale

⁸⁵ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁸⁶ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁸⁷ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

⁸⁸ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

ma anche, contraddistinguersi da altre tipologie di centri⁸⁹, come ad esempio gli infopoint. Come ho già accennato precedentemente, ogni Comune aveva l'obbligo di identificare un locale idoneo ad erogare i 3 servizi fondamentali e che avesse abbastanza spazio per ospitare al suo interno un numero di postazioni minime previste dall'art.6 dell'avviso pubblico. Ogni centro doveva avere, inoltre, specifiche dotazioni per essere definito centro P3@ :

a) Dotazioni Hardware:	b) Dotazioni Software:
<ul style="list-style-type: none"> - Un numero minimo di postazioni di lavoro multimediali - Una stampante laser o inkjet di rete - Uno scanner con funzioni di fax - Un router/firewall 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema operativo - Applicativi di office automation - Applicativi di grafica e audio-video - Antivirus e controllo contenuti - Software di facilitazione all'utilizzo del computer
c) Infrastruttura di rete:	d) Dotazioni di Arredi
<ul style="list-style-type: none"> - gestione della dotazione hardware - connessione banda larga 	<ul style="list-style-type: none"> - una scrivania per postazione - sedie da ufficio - un armadio - una lavagna

Tabella 3: Caratteristiche del centro pubblico di accesso

Di seguito, si riportano alcune immagini relative ai centri di pubblico accesso.

⁸⁹ D.G.R n. 595 del 9/3/2010: <http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017



Figura 25: Centro P3@ di Galzignano Terme⁹⁰



Figura 26: Centro P3@ di Feltre⁹¹

⁹⁰ Fonte Regione del Veneto direzione ICT e Agenda Digitale

⁹¹ Fonte Regione del Veneto direzione ICT e Agenda Digitale



Figura 27: Centro P3@ di Lozzo di Cadore⁹²

Dopo l'uscita del bando 2010, la Regione Veneto ha deciso di emanare altri due bandi, uno nel 2012 e l'altro nel 2014, con lo scopo di dare una continuità alle proprie iniziative e sviluppare una nuova società fondata sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione⁹³.

Con il D.G.R n.1165 del 25 giugno 2012, la Regione del Veneto ha dato avvio alla seconda fase del Programma Operativo FESR per il periodo 2007-2013. Asse 4. Azione 4.1.2 "Creazione di punti di accesso pubblici" denominati P3@ veneti. Seconda fase.

L'amministrazione regionale ha ritenuto opportuno promuovere l'attivazione di ulteriori centri presso i Comuni che non risultavano già beneficiari del precedente contributo erogato nel 2010⁹⁴. Il bando 2012 riporta tutte le disposizioni contenute nel bando 2010, senza apportare grandi modifiche ai contenuti, ma presenta al suo interno un Allegato A che fornisce le linee guida per il monitoraggio e la rendicontazione. La rendicontazione può essere definita come, il processo in cui da un lato il beneficiario attesta le spese sostenute per la realizzazione dell'intervento ammesso al finanziamento, dall'altro la struttura responsabile dell'attuazione, cioè la Direzione Sistemi Informativi della Regione del Veneto, ne attesta l'ammissibilità e la regolarità, al fine di determinare l'importo erogabile rispetto a quelli previsti in fase di concessione dei contributi.

⁹² Fonte Regione del Veneto direzione ICT e Agenda Digitale

⁹³ <http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/p3-bando-2012>: 7-03-2017

⁹⁴ D.G.R n. 1165 del 25 giugno 2012:

<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=240895>: 7-03-2017

Per monitoraggio si intende che, tutti i soggetti beneficiari sono tenuti ad inviare con cadenza bimestrale i dati relativi alla fruizione dei centri P3@, con lo scopo di misurare il raggiungimento degli obiettivi, sulla base di una serie di indicatori forniti dalla Regione: numero e tipologia di utenti; numero di utenti giornalieri; frequenza giornaliera del centro P3@; servizi richiesti ed erogati⁹⁵. La rilevazione dei dati del monitoraggio avveniva attraverso apposita procedura web, con lo scopo di evidenziare la performance di tutti i centri P3@ coinvolti.



Figura 28: Esempio di monitoraggio valutativo via web⁹⁶

Il 4 dicembre 2012, presso gli uffici della Direzione Sistemi Informativi della Giunta regionale del Veneto (oggi Sezione Sistemi Informativi), si riunì la commissione giudicatrice incaricata di procedere alla valutazione delle domande, la quale stilò una graduatoria dei Comuni vincitori. Nei primi 9 mesi di apertura dei centri P3@ veneti, i Comuni a beneficiare del fondo FESR sono stati 156, mentre i centri finanziati sono stati 166.

⁹⁵ D.G.R n. 1165 del 25 giugno 2012:

<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=240895>: 7-03-2017

⁹⁶ Fonte Regione del Veneto direzione ICT e Agenda Digitale

PROVINCIA	COMUNI BENEFICIARI	CENTRI FINANZIATI
VERONA	20	20
VICENZA	27	28
BELLUNO	18	18
TREVISO	20	20
VENEZIA	15	18
PADOVA	28	31
ROVIGO	28	31
TOTALE	156	166

Figura 29: Centro di Competenza Regionale sulla banda larga, situazione del 2010

A beneficiare del secondo bando, sono stati 117 Comuni mentre, in totale, i Comuni finanziati sono stati 122.

PROVINCIA	COMUNI BEBENEFICIARI	CENTRI FINANZIATI
VERONA	23	26
VICENZA	18	18
BELLUNO	11	11
TREVISO	12	13
VENEZIA	14	17
PADOVA	24	24
ROVIGO	14	14
TOTALE	117	122

Figura 30: Centro di Competenza Regionale sulla banda larga, situazione del 2012

Questi ultimi Comuni, hanno ottenuto un totale di contributi pari a 966.000,00 euro⁹⁷.

Le statistiche elaborate dalla Regione, sulla base di rapporti periodici provenienti dai comuni per il monitoraggio, mostrano come i primi centri sono stati utilizzati da 90.000 persone, come gli operatori coinvolti sono stati circa 900 mentre i servizi di assistenza erogati sono stati oltre 130.000⁹⁸. Ma veniamo all'ultimo bando di finanziamento.

Con le Deliberazione della Giunta Regionale n. 328 del 25 marzo 2014, fu attuato un nuovo programma per la creazione e il potenziamento di punti di accesso pubblici e la realizzazione,

⁹⁷ D.G.R n. 1165 del 25 giugno 2012:

<http://bur.regione.veneto.it/BurVServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=240895>: 7-03-2017

⁹⁸ <http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/p3-bando-2012>: 7-03-2017

evoluzione, potenziamento e gestione di reti Wi-Fi pubbliche⁹⁹. Visto l'entusiasmo e l'interesse proveniente da tutto il territorio del Veneto, la Regione ha deciso di proseguire nella sua opera di creazione di nuovi punti P3@ per l'alfabetizzazione e l'acculturazione digitale di tutti i cittadini e di potenziare quelli già esistenti, aggiungendo agli acquisti già di primaria necessità, altra strumentazione come i tablet.¹⁰⁰ Inoltre, sono stati cofinanziati progetti relativi alla realizzazione e all'ampliamento di reti Wi-Fi pubbliche su tutto il territorio, con la finalità di promuovere la diffusione di servizi di accesso alla rete gratuito (Wireless Fidelity), con lo scopo di favorire la parità di accesso alle informazioni e alle tecnologie dell'informazione e comunicazione, rimuovendo così gli ostacoli che limitano la conoscenza e favoriscono discriminazioni sociali, economiche e sociali¹⁰¹.



Figura 31: Logo Free Wi-Fi- Fonte Centro di Competenza Regionale sulla banda larga

Per la realizzazione di tale iniziativa sono stati adoperati 1.500.000,00 euro¹⁰².

Per i Comuni non beneficiari del contributo, la Regione del Veneto ha investito delle risorse aggiuntive destinate al finanziamento di progetti presentati dagli stessi enti territoriali che si erano collocati nella graduatoria¹⁰³. Dato che il numero degli enti interessati al progetto è aumentato notevolmente, la Regione Veneto decise di acquisire un adeguato supporto esterno, affidando ad un soggetto terzo, individuato nella società Veneto Innovazione, lo svolgimento delle attività riguardanti l'assistenza tecnica, anche in considerazione della rilevata assenza di sufficienti risorse interne. La società Veneto Innovazione è stata istituita con L.R n. 45 del

⁹⁹ D.G.R n. 328 del 25 marzo 2014:
<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=271555>: 8-03-2017

¹⁰⁰ D.G.R n. 328 del 25 marzo 2014:
<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=271555>: 8-03-2017

¹⁰¹ D.G.R n. 328 del 25 marzo 2014:
<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=271555>: 8-03-2017

¹⁰² D.G.R n. 328 del 25 marzo 2014:
<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=271555>

¹⁰³ D.G.R n. 328 del 25 marzo 2014:
<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=271555>: 8-03-2017

6/09/88¹⁰⁴ e negli ultimi anni è stata oggetto ad alcune modifiche da parte della Giunta Regionale, che ha provveduto a trasformarla in una società “in house”¹⁰⁵. Le principali azioni di assistenza tecnica, da parte di questa società, sono riferite a varie attività¹⁰⁶:

- help desk, gestione in itinere del supporto informativo ai richiedenti durante le fasi di presentazione, realizzazione e rendicontazione dei progetti e interazione con le strutture regionali;
- rendere pubblica la piattaforma informatica idonea a ricevere tutte le informazioni e i documenti del progetto secondo modelli e standard definiti dalla Sezione Sistemi Informativi;
- attività di istruttoria delle domande pervenute per individuare le istanze ammissibili e quelle non ammissibili;
- valutazione di congruità ed ammissibilità della rendicontazione finale, per verificare la pertinenza e ammissibilità di tutte le spese sostenute dai soggetti secondo i requisiti indicati negli Avvisi pubblici e predisposizione di una relazione finale tecnico amministrativa per ogni progetto, secondo lo schema concordato con la SSI.
- valutazione dell'ammissibilità per ogni eventuale richiesta di variazione tecnica/economica, sulla base di proprie valutazioni tecniche-contabili, con la formulazione di un parere preventivo non vincolante per la SSI, previa verifica di conformità/coerenza con gli obiettivi dell'Azione 4.1.2;
- assistenza alla SSI nella rilevazione dei dati relativi ai progetti, nell'attività di monitoraggio dei progetti finanziati ai fini della rilevazione dell'avanzamento finanziario, fisico, procedurale, ai sensi dei regolamenti comunitari in materia e delle procedure regionali e nazionali e di quanto previsto dagli avvisi pubblici, mediante la creazione di tabelle e reportistica on-line compatibili con il programma SMUPR utilizzato dall'Autorità di Gestione.
- assistenza alla SSI per il popolamento diretto del sistema di monitoraggio SMUPR attraverso gli appositi web services di caricamento dati;
- supporto per l'esame e approfondimento degli eventuali casi di contenzioso, ponendo a disposizione le proprie strutture.

Le novità del bando però non terminano con la distribuzione solo di altra strumentazione ma prevedeva, inoltre, una collaborazione tra i Centri per far emergere le migliori pratiche e una

¹⁰⁴ D.G.R n. 328 del 25 marzo 2014:

<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=271555>: 8-03-2017

¹⁰⁵ Il termine “in house” significa capitale interamente pubblico posseduto al 100% dalla Regione; esercizio di un controllo analogo da parte della Regione; attività svolta solo a favore dell'Amministrazione regionale.

¹⁰⁶ D.G.R n. 328 del 25 marzo 2014:

<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=271555>: 8-03-2017

collaborazione nella segnalazione di iniziative, suggerimenti, proposte o problemi. A tal proposito, si è ritenuto opportuno dotare i referenti dei centri, di una piattaforma Moodle, cioè di uno spazio community on-line, in cui essi potevano mettersi in comunicazione e fruire di risorse disposte dalla Regione del Veneto e Veneto Innovazione¹⁰⁷. All'interno della community troviamo varie sezioni destinate a funzioni di tipo informativo, comunicativo e assistenziale (forum di discussione) e di archiviazione e condivisione dei materiali, quali slides, volantini, progetti di vario interesse. Tuttavia, la Regione del Veneto, ha provveduto a finanziare anche attività di animazione del centro attraverso, incontri, seminari ed eventi, e attività di promozione su tutto il territorio.

Come abbiamo visto, la creazione dei centri P3@veneti ha assunto negli anni una crescita impetuosa, in tutto il territorio regionale e per chiarire quale è stata la loro evoluzione dal 2010 ad oggi, grazie ai dati fornitomi dalla Regione, ho potuto creare una serie di tabelle illustrative. All'interno della prima tabella, il numero dei comuni finanziati inizialmente, è complessivamente di 166 centri P3@; di questi ne hanno beneficiato solo 156 comuni.

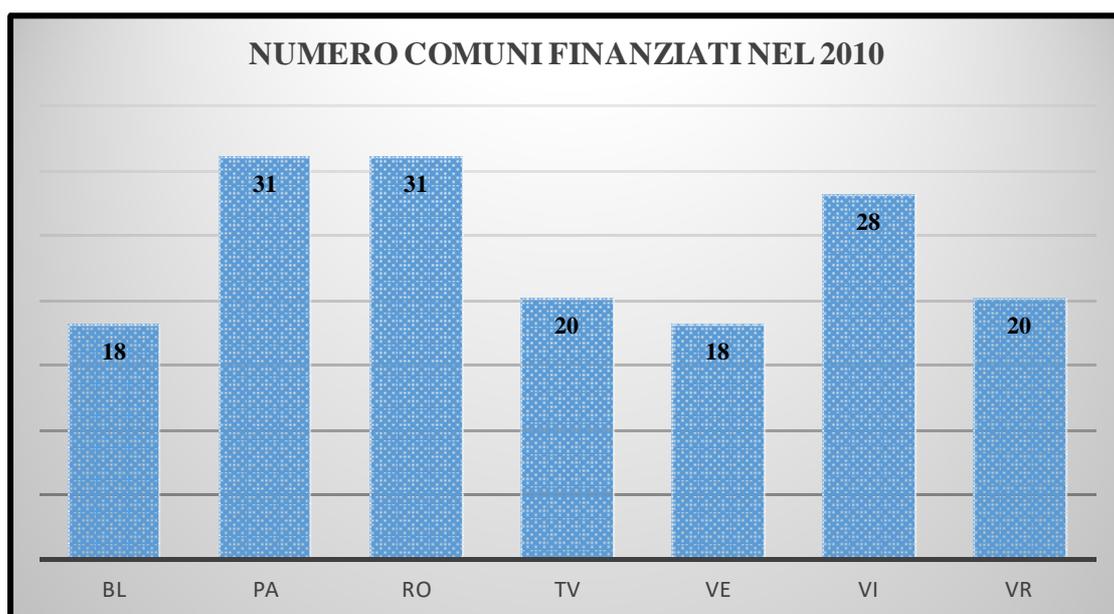


Figura 32: Centro di Competenza Regionale sulla banda larga, situazione relativa al 2010

Dalla tabella si evince come la formazione di tali punti di accesso sia maggiore nelle province di Padova, Rovigo e Vicenza.

Nella seconda tabella, è possibile vedere come la situazione è cambiata e si è evoluta nel tempo. I dati seguenti mostrano la situazione fino al 31 dicembre 2015, anno in cui il progetto si è concluso.

¹⁰⁷ <http://elearning.regione.veneto.it/course/index.php?categoryid=92>: 2-04-2017

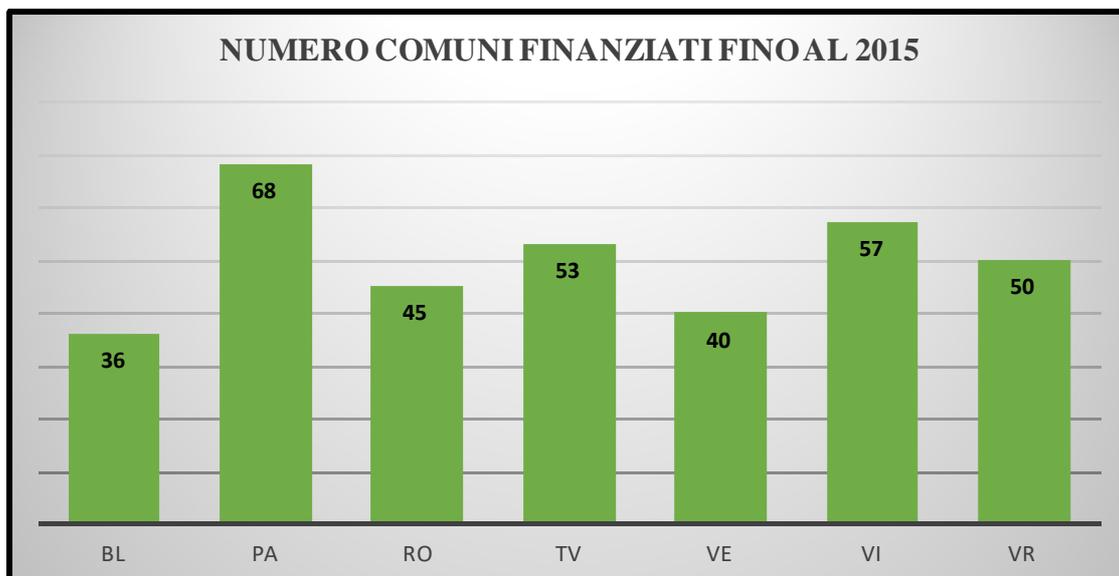


Figura 33: Centro di Competenza Regionale sulla banda larga, situazione al 31/12/2015

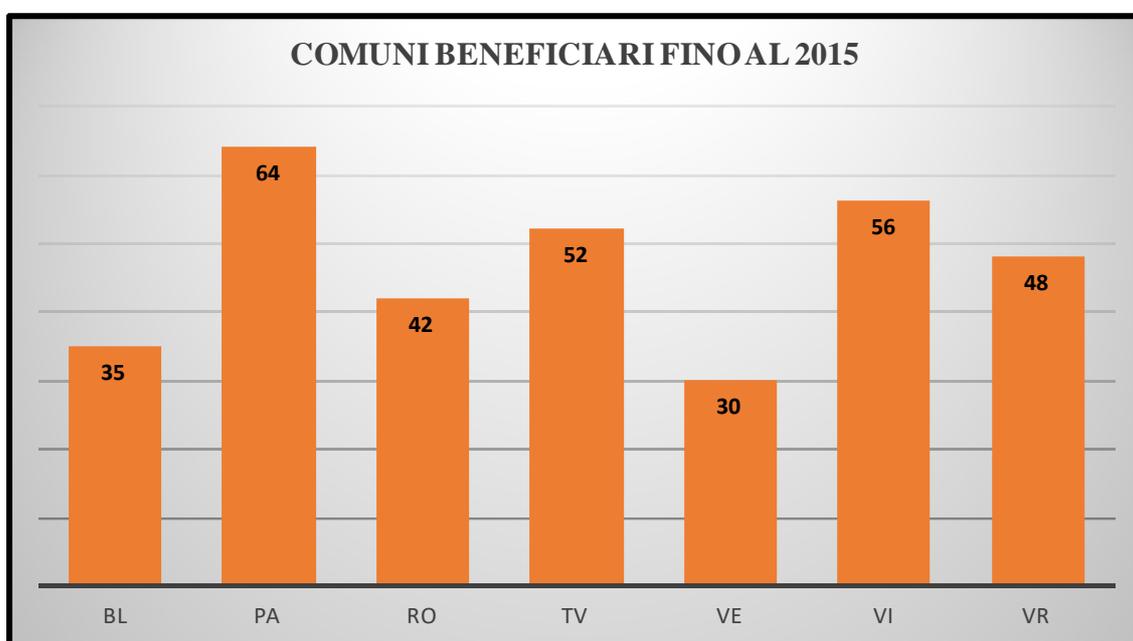


Figura 34: Centro di Competenza Regionale sulla banda larga, situazione al 31/12/2015

Nell'arco di cinque anni sono stati finanziati 349 punti di accesso pubblici su tutto il territorio Veneto, mentre i comuni che ne hanno beneficiato sono 327; Padova è in testa con 68 centri, a seguire Vicenza, Treviso e Verona. Con i tre avvisi pubblici sono stati stanziati complessivamente 3,9 mln di euro. Nel 2014, i comuni che hanno adottato il Veneto Free Wi-Fi sono 222.

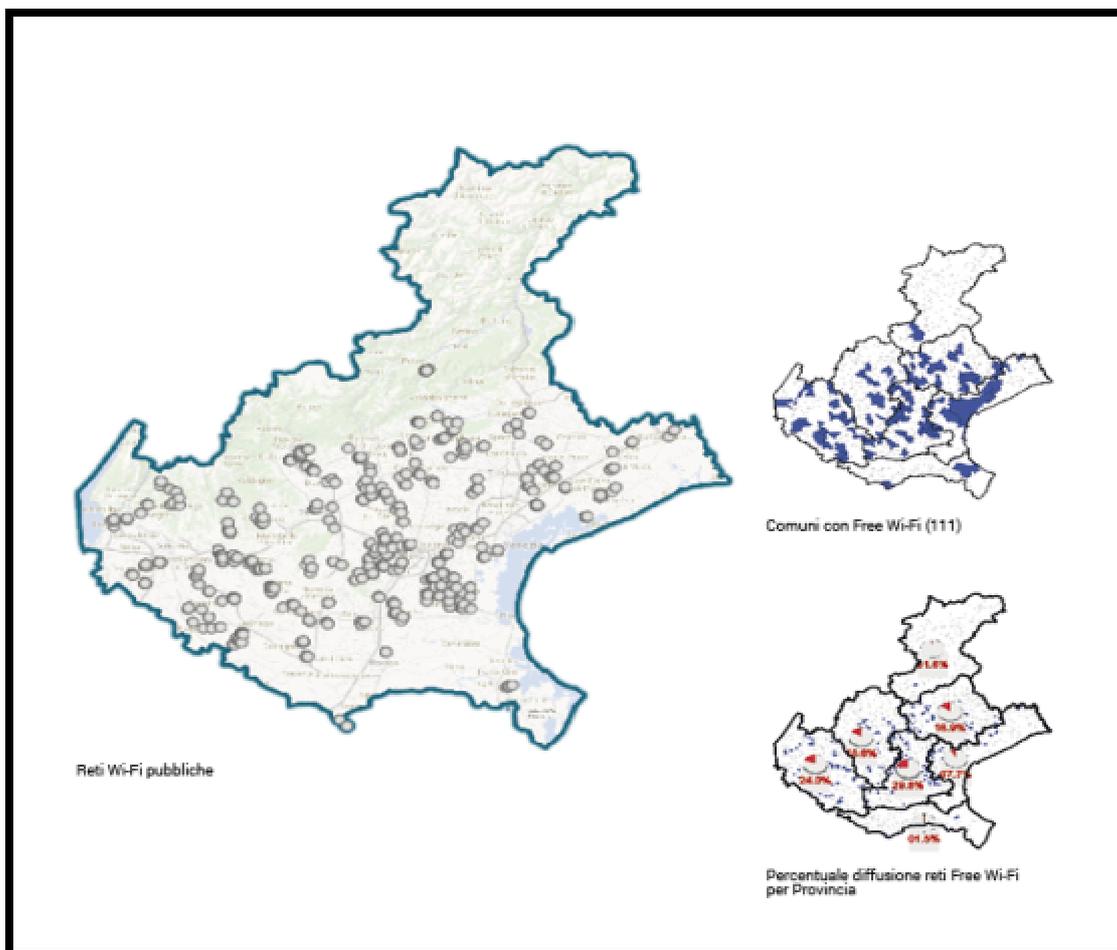


Figura35: Centro di Competenza Regionale sulla banda larga

2.3 I dati sul monitoraggio dei centri P3@ Veneti

I seguenti dati sul monitoraggio, sono stati prelevati all'interno di ogni centro P3@, con lo scopo di raccogliere informazioni, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo.

È stato un lavoro oneroso e faticoso, per la Regione, elaborare dei dati oggettivi, principalmente per due motivi. Prima di tutto, non tutti i referenti dei centri rispettavano la struttura del questionario, il quale era suddiviso in tre parti: la prima riguardava l'aspetto anagrafico di utenti, volontari e referenti; la seconda era caratterizzata da risposte a scelta multipla sulle attività del centro e la terza parte era dedicata ai suggerimenti; in secondo luogo, non tutti i centri fornivano i dati richiesti. Per facilitare la questione, quindi, fu creata una piattaforma Moodle, in cui venivano somministrati i questionari a tutti gli attori del centro, ma anche in questo caso la risposta degli utenti è stata decisamente scarsa rispetto a quella dei tutor, probabilmente perché non è stata promossa abbastanza questa modalità di partecipazione all'indagine. Tuttavia, possiamo avere dei dati orientativi, che chiariscono la situazione del progetto P3@.

Grazie ai dati forniti dalla Regione del Veneto e seguendo la struttura del questionario rivolto ai cittadini, si può notare che negli ultimi anni ad usufruire maggiormente di questi servizi sono le donne.

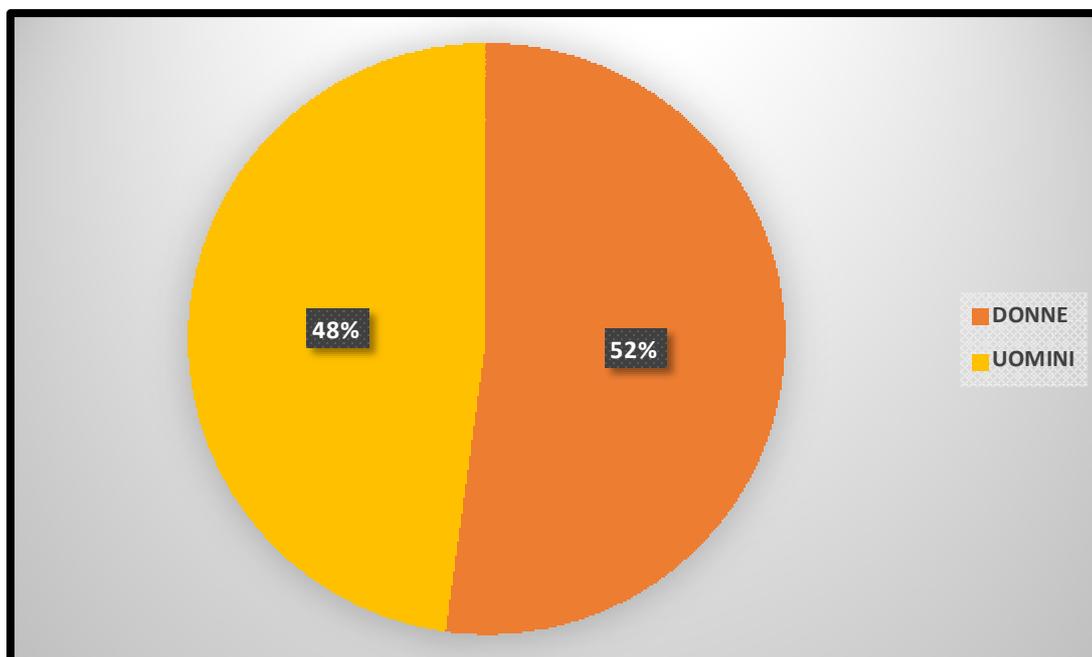


Figura 36: Fonte Sezione Sistemi Informativi della Regione Veneto

Questo dato è diverso da quello precedente, in quanto gli utenti principali erano uomini, ora possiamo dire che è quasi equivalente.

I centri, inoltre, sono frequentati non solo da cittadini italiani ma anche da cittadini stranieri.

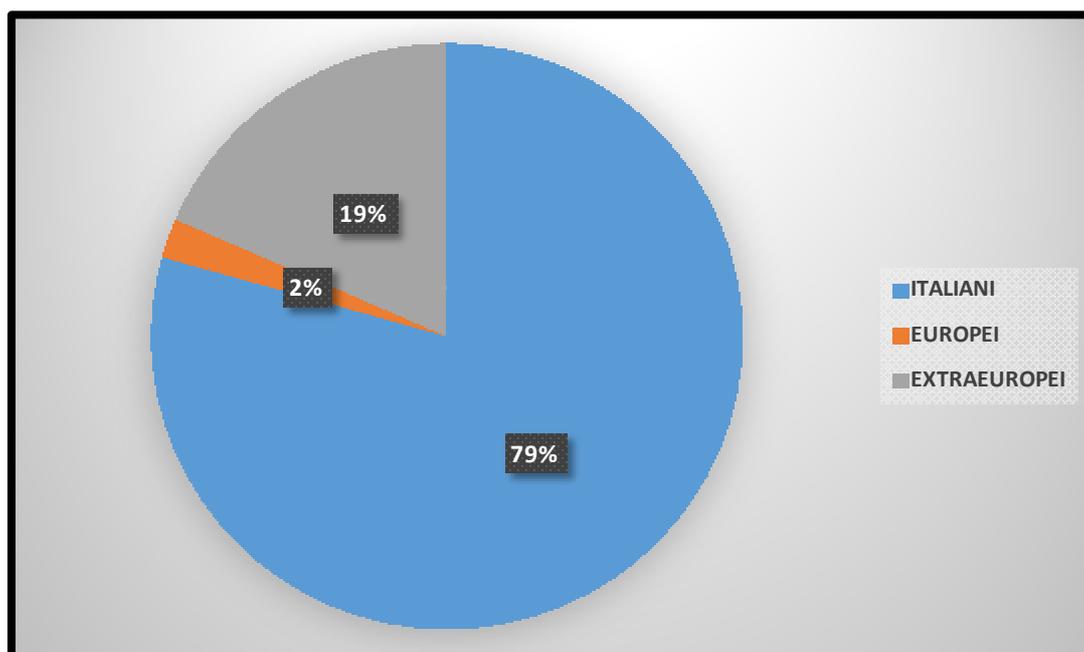


Figura 37: Fonte Sezione Sistemi Informativi della Regione Veneto

il 79 % sono cittadini italiani, contro il 19% degli utenti stranieri e del 2% degli utenti europei.

Se prendiamo in analisi cinque fasce d'età, 0-14, 15-24, 25-54, 55-74 e oltre i 75; gli individui che regolarmente frequentano il centro, hanno un'età compresa tra i 25 e i 54 anni e tra i 55 e i 75.

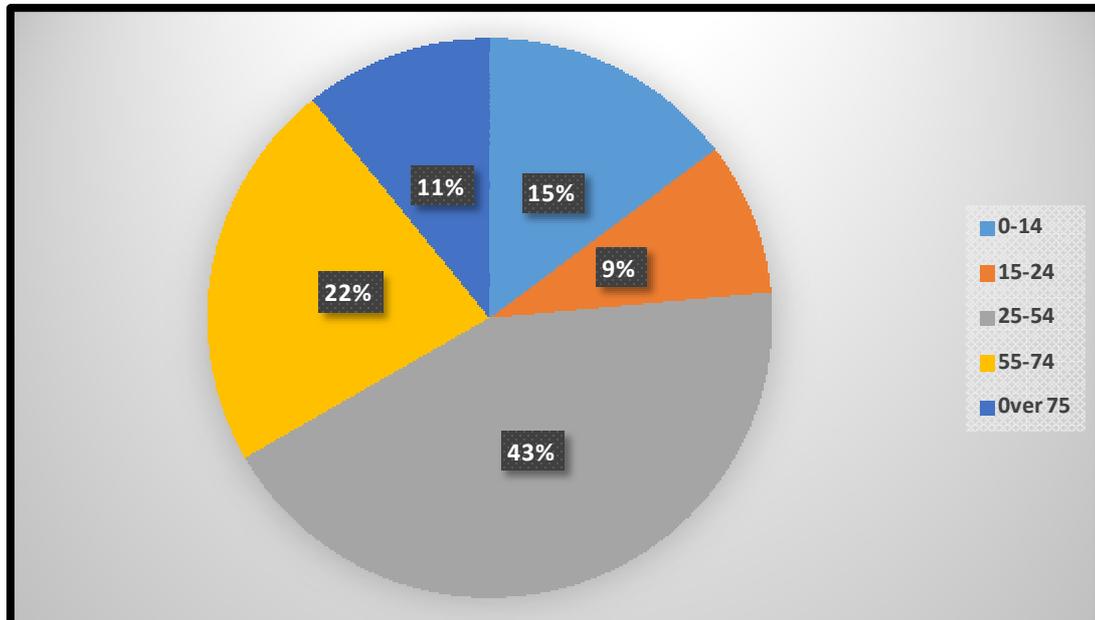


Figura 38: Fonte Sezione Sistemi Informativi della Regione Veneto

Interessante è questo dato, in quanto ci fa capire come, la necessità di informazione e di utilizzare gli strumenti, è predominante negli individui che non sono nati o cresciuti nell'era digitale; si è registrato infatti, un buon coinvolgimento degli over 50.

Dalla valutazione del questionario, viene specificato il titolo di studio e lo stato occupazionale degli utenti. Più del 45 % ha conseguito un diploma superiore mentre il 26% hanno la licenza media; il 28% è occupato, il 37% è uno studente, il 16% è disoccupato mentre il 12% è pensionato.

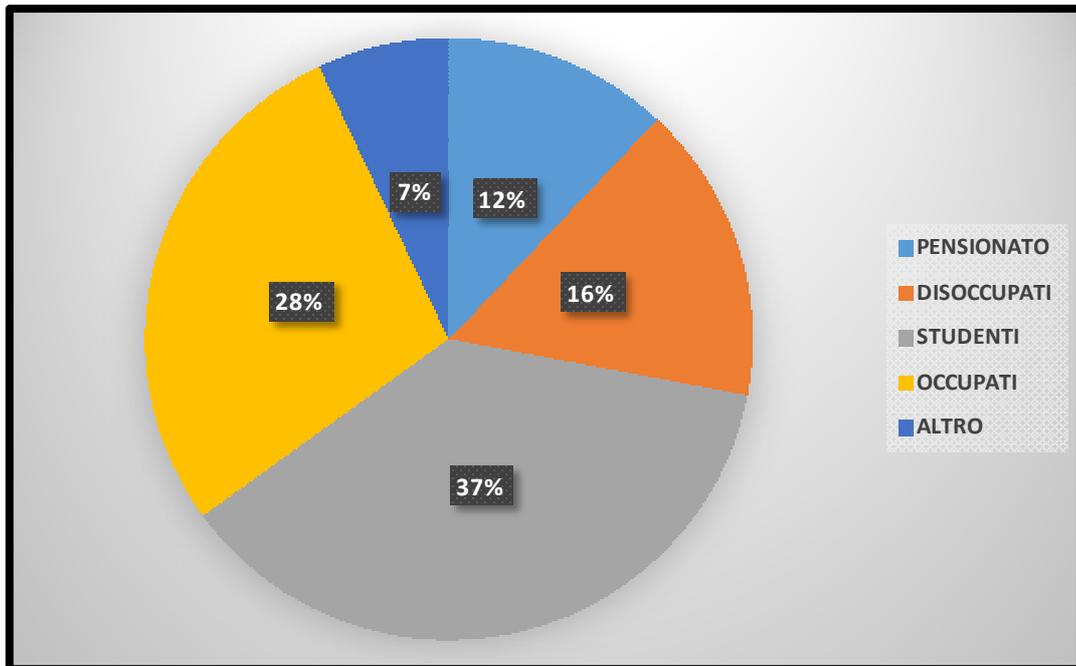


Figura 39: Fonte Sezione Sistemi Informativi della Regione Veneto

da notarsi come una delle categorie più svantaggiate, si siano avvicinate alle nuove tecnologie.

Per quanto riguarda i servizi erogati, un centro P3@ offre ai suoi utenti una vasta gamma di prestazioni: il più utilizzato Internet, dopodiché troviamo l'uso della posta elettronica.

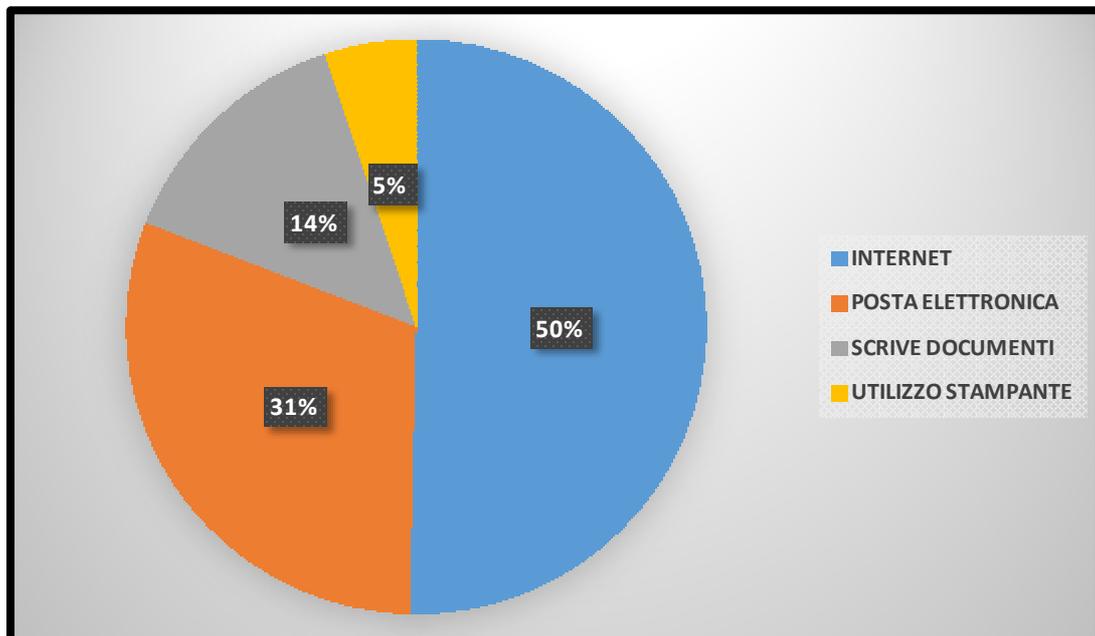


Figura 40: Fonte Sezione Sistemi Informativi della Regione Veneto

Si utilizza internet per vari scopi, come ad esempio per lo studio e la formazione on-line, per usufruire dei Social, per cercare lavoro ed inviare curriculum, per ricercare informazioni o leggere i giornali on-line ed infine per avere accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione.



Figura 41: Centro P3@ di Sorgà¹⁰⁸

Dal punto di vista dei tutor volontari che offrono volontariamente il loro supporto, la percentuale degli individui che hanno questo ruolo, è sia maschile che femminile, infatti le percentuali si equivalgono: 51% per gli uomini, 49% per le donne.

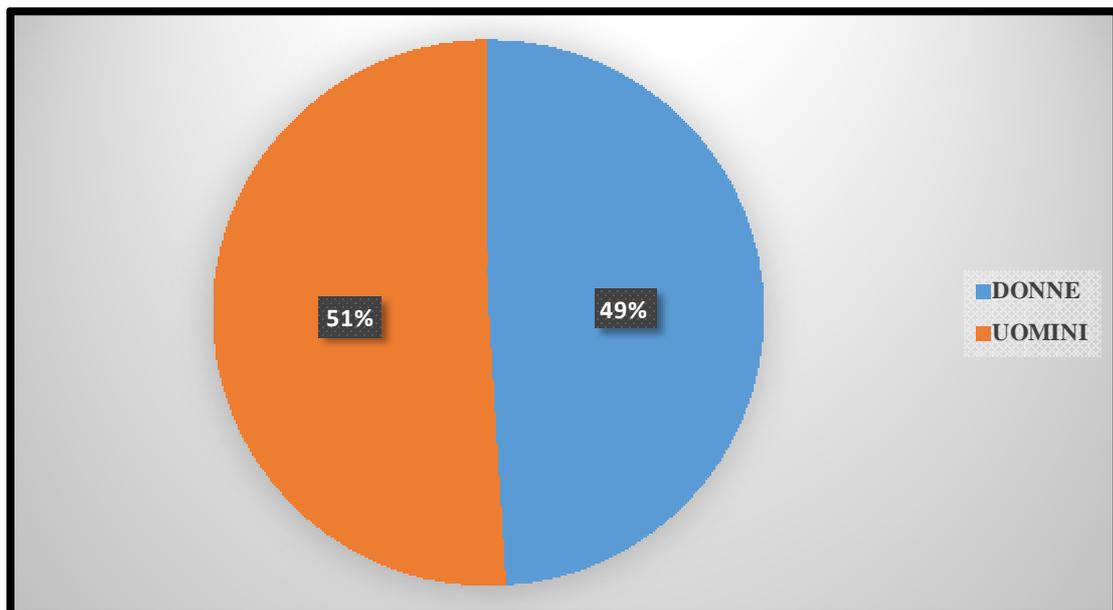


Figura 42: Fonte Sezione Sistemi Informativi della Regione Veneto

La cittadinanza dei volontari è prevalentemente italiana (99,5%) e l'età dei tutor volontari, è compresa tra i 25 e i 54 anni, un dato che non allarma se pensiamo che la maggior parte dei tutor è dipendente del Comune, ma dall'altra ci mostra una chiara mancanza di giovani

¹⁰⁸ Fonte Regione del Veneto direzione ICT e Agenda Digitale

volontari.

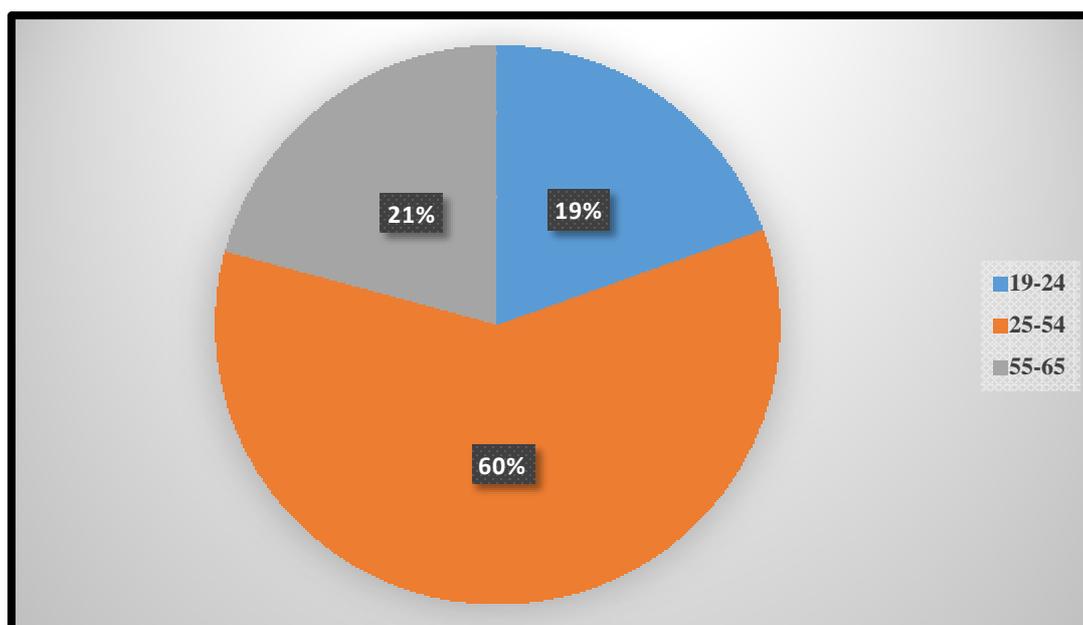


Figura 43: Fonte Sezione Sistemi Informativi della Regione Veneto

Piuttosto ridotta è la percentuale dei disoccupati. Dai dati che emergono, circa il 56% ha un lavoro dipendente; il 18% è in pensione, l'14% è un lavoratore autonomo mentre il 12% è disoccupato.

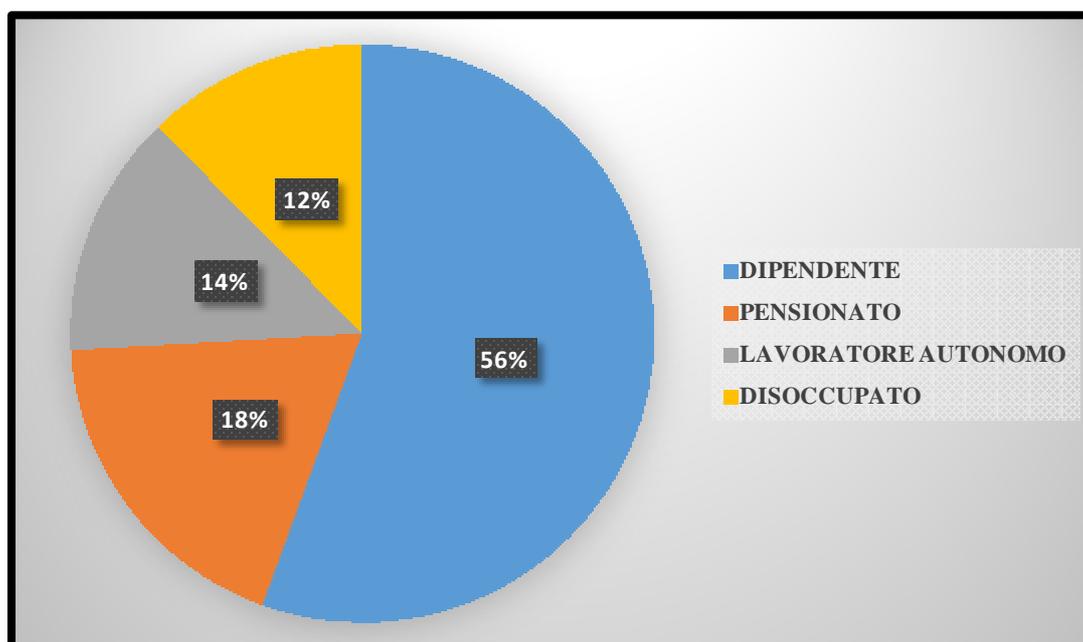


Figura 44: Fonte Sezione Sistemi Informativi della Regione Veneto

Solitamente ad occuparsi dell'assistenza agli utenti sono i dipendenti del comune e i membri delle Associazioni di volontariato, solo una modesta percentuale è invece cittadino volontario.

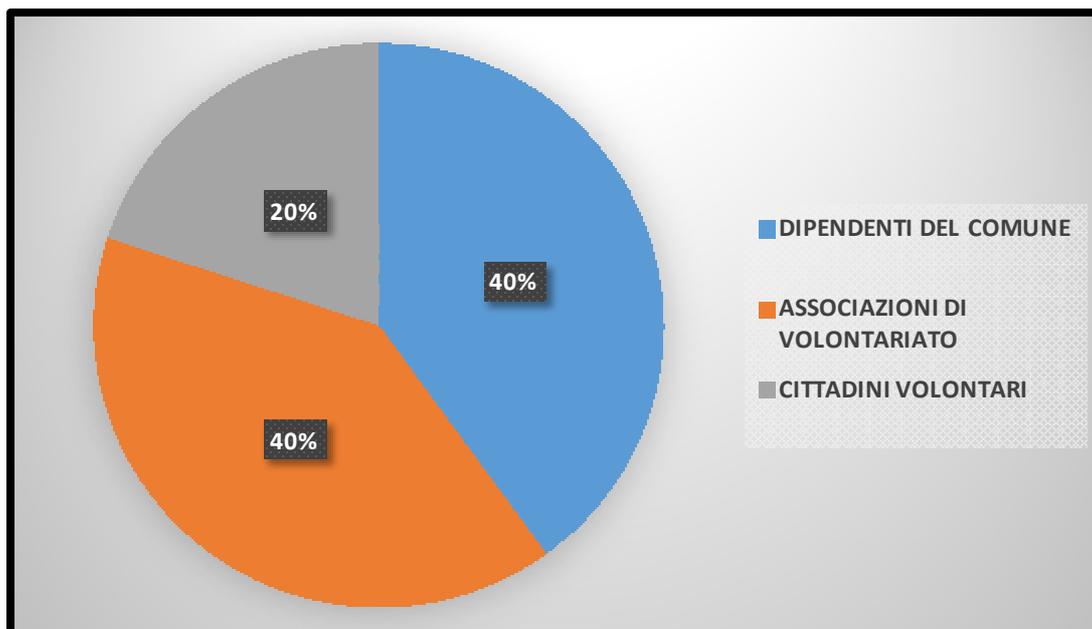


Figura 45: Fonte Sezione Sistemi Informativi della Regione Veneto

Il numero degli utilizzatori totali dei centri P3@ è stato di 1.029.21, tra cui 591.260 sono di sesso maschile mentre 437.340 sono donne. Le ore totali di accesso al servizio sono di 29.378.717. Ogni tutor può dedicare mediamente, al centro, dalle 2 alle 10 ore settimanali.

Nell'insieme, il livello del servizio è sicuramente soddisfacente per quanto riguarda gli orari di apertura del centro e la sua accessibilità, dalla qualità dell'assistenza alla presenza del personale volontario, dalla disponibilità delle postazioni all'accoglienza degli spazi; ma come ogni progetto che nasce deve evolversi e migliorare sempre di più le sue prestazioni e ciò, dipende in gran parte, dagli individui che partecipano attivamente alla gestione del centro, i quali devono essere, innanzitutto, motivati nell'aumentare e rinnovare le attività del punto di pubblico accesso ed essere adeguatamente formati in quanto, forniscono assistenza continua.

Gli utenti dei centri non solo vogliono apprendere nuove abilità informatiche, conoscere i linguaggi informatici e seguire corsi di informatica, ma anche avere altre opportunità, come ad esempio partecipare a corsi sull'*information literacy*, di cui si parlerà nel prossimo capitolo.

Gli utenti, inoltre, sentono sempre di più il bisogno di affrontare nuove tematiche come la tutela degli adolescenti in Rete, rivolto specialmente ai genitori che sentono il dovere di proteggerli, e ai ragazzi che ogni giorno navigano in internet senza conoscerne la pericolosità. Tuttavia, grazie ai P3@ e all'assistenza dei volontari, la gran parte dei cittadini anziani può usufruire di internet, sia per accedere ai servizi digitali offerti dalla Pubblica Amministrazione, ma anche per accedere alla nuova sanità digitale. "Clicca alla tua salute", è un progetto innovativo che consente a tutti gli individui di poter scaricare, comodamente dal

web, referti medici e prenotare visite mediche. La condivisione e l'integrazione di progetti, di attività e di risorse con altri enti, scuole o associazioni, è fondamentale per l'inclusione sociale e per rendere i centri P3@ sempre presenti alle richieste e alle esigenze dei suoi utenti. Un altro aspetto importante che i soggetti volontari e il comune ospitante devono provvedere a soddisfare, è la promozione costante di questa realtà, migliorando e incrementando la sua pubblicità per due motivi: uno perché è indispensabile alla crescita digitale dei propri cittadini, ma può anche essere fondamentale per individui che non appartengono a quella determinata comunità e possono aver bisogno del servizio; secondo, perché rende il centro sempre più dinamico. Riassumendo, perché un centro P3@ sia all'altezza della sfida che l'era digitale ci sta ponendo di fronte ogni giorno e perché sia virtuoso in ogni suo aspetto, deve avere un personale volontario continuamente formato, un'amministrazione comunale sempre presente; rinnovare le sue attività e non tralasciare mai le attività destinate alla promozione; avere sempre degli spazi ampi ed accessibili a tutti i tipi di utenza, ampliare gli orari e avere nuova strumentazione.

Capitolo 3: Biblioteche pubbliche e centri P3@Veneti nella Società dell'Informazione

3.1 La Società dell'Informazione

«Anche se preferissimo non chiamare quella in cui viviamo società dell'informazione, è indiscutibile che cercare, fruire, manipolare, creare, trasmettere, organizzare e valutare informazioni e documenti sta diventando qualcosa che assorbe in percentuale sempre più tempo e persone nel mondo contemporaneo»¹⁰⁹

Riccardo Ridi

Pierre Lévy, nato a Tunisi nel 1956, è un filosofo francese che da anni studia l'impatto di internet sulle società, sostenendo che il suo fine più elevato, è l'intelligenza collettiva¹¹⁰.

Questo concetto è stato introdotto da molti filosofi del passato, ma prendendo la definizione di Lévy, recuperata durante un'intervista, l'intelligenza collettiva è come "un'intelligenza distribuita ovunque e che può essere continuamente valorizzata mediante le nuove tecniche, soprattutto mettendola in sinergia. Oggi se due persone distanti fanno due cose complementari, per il tramite delle nuove tecnologie, possono davvero entrare in comunicazione l'una con l'altra, scambiare il loro sapere, cooperare. È questa in fondo l'intelligenza collettiva"¹¹¹.

È un elemento davvero importante l'intelligenza collettiva all'interno della società dell'informazione. Ma cosa si intende per società dell'informazione?

Già a partire dagli anni 50 e 60, sono stati molti gli studiosi che hanno teorizzato l'idea di una società dell'informazione, ad esempio due economisti come Fritz Machlup¹¹² e Jacob Marschak¹¹³, i quali rivolsero tutta la loro attenzione verso ciò che la conoscenza stava

¹⁰⁹ P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p.7

¹¹⁰ P. LEVY, *L'Intelligenza collettiva. Per un'antropologia del cyberspazio*, Feltrinelli, 1996

¹¹¹ www.media mente.rai.it/home/bibliote/intervis/llevy.htm: 9-03-2017

¹¹² Fritz Machlup, 1902-1983, è stato uno dei primi studiosi ad analizzare la conoscenza come una risorsa economica. Vedi: F. MACHLUP, *The Production and Distribution of Knowledge in the United States*, Princeton, Princeton University Press, 1962.

¹¹³ Jacob Marschak, 1898-1977, conosciuto come il padre dell'Econometria. Vedi: J. MARSCHAK, *Economics, information, decision and prediction: selected essays*, Dordrecht, 1974.

assumendo all'interno dell'economia americana; una conoscenza intesa come educazione, ricerca e sviluppo, servizi professionali, credito e assicurazioni, informatica e telecomunicazioni.

Il concetto vero e proprio, però, nasce dallo studio di Daniel Bell, sociologo statunitense che nel suo libro *“L'avvento della società post-industriale”*¹¹⁴, parlava di come le telecomunicazioni hanno giocato un ruolo importante all'interno del libero mercato. In questa società post-industriale prevale sicuramente il paradigma tecnologico e informativo, una nuova economia fondata sulla produzione di servizi che manipolano informazioni e conoscenza e che adotta nuova strumentazione, in tutti i settori della nostra vita, in modo da migliorare la qualità della vita dei cittadini.

Ora, presso la Commissione europea è attiva la Direzione generale Società dell'Informazione e i media (o CONNECT)¹¹⁵, che opera specifici piani ed iniziative per promuovere all'interno delle pubbliche amministrazioni, delle imprese, delle biblioteche e di altri istituti, l'uso di tali tecnologie¹¹⁶.

Dato che la nascita di questa società dell'Informazione è legata allo sviluppo rapido, negli anni 90 del Novecento, di internet, anche l'Unione Europea prende atto per la prima volta di questa nuova realtà nel 1993 fu predisposto dall'allora Presidente della Commissione europea, Jacques Delors, il “libro bianco: crescita, competizione ed occupazione”, con il quale si chiedeva che fossero intraprese delle iniziative utili alla crescita economica dato che la crisi, era già presente allora¹¹⁷.

Nel 1998, il Consiglio d'Europa, Commissione Cultura, affermava che la società dell'informazione è come una “forma di organizzazione sociale all'interno della quale la creazione, il trattamento e la trasmissione di informazioni sono diventati fonti cruciali di produttività e potere”¹¹⁸.

In considerazione di ciò, sono tre i fattori che concorrono alla sua definizione: intensificazione di scambi e diffusione dell'informazione digitale; aumento della quota Pil generata dal trattamento dell'informazione; creazione di nuove opportunità di sviluppo

¹¹⁴ D. BELL, *The coming of post-industrial society : a venture in social forecasting*, New York: Basic Books, 1976.

¹¹⁵ https://ec.europa.eu/info/departments_en: 14-06-2017

¹¹⁶ http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/001-dg-glance-it.pdf: 9-06-2017

¹¹⁷

http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwixpu22yLDUAhXHfhoKHQ06A0E0FggIMAA&url=http%3A%2F%2Fbookshop.europa.eu%2Fit%2Fcrescita-competitivit-occupazione-pbCM8294529%2Fdownloads%2FCM-82-94-529-IT-C%2FCM8294529ITC_001.pdf%3Bpgid%3Dy8dIS7GUWMdSR0EAIMEUUsWb0000JFurVGii%3Bsid%3D0GpA7yvEzxVA6npOCdveSEnhp71GPGanvhg%3D%3FFileName%3DCM8294529ITC_001.pdf%26SKU%3DCM8294529ITC_PDF%26CatalogueNumber%3DCM-82-94-529-IT-C&usg=AFOjCNHA827K5n6i0xmWJhNRk_b7vgGj4O&sig2=A9TVdtdA8h1ZIJWnvqgLWw.: 9-06-2017

¹¹⁸ M. MENNA, *Il nuovo mosaico della conoscenza. Biblioteche e bibliotecari di fronte ai processi di transizione professionale*, Bologna, 2002, p.51

economico, sociale e culturale indotte dallo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della telecomunicazione.

Più nello specifico, l'Unione Europea, identificò la società dell'informazione con quattro criteri¹¹⁹:

1. democratizzazione;
2. ubiquità;
3. indipendenza dal tempo;
4. indipendenza dello strumento di accesso.

Il primo criterio è rivolto ad ogni individuo, il quale grazie allo sviluppo delle nuove tecnologie informatiche, ha a disposizione una ricchezza di informazioni. Il libero accesso e gratuito all'informazione, senza discriminazioni di sorta, è alla base del concetto di democratizzazione.

L'ubiquità e l'indipendenza dal tempo, sono i due criteri che affermano come la conoscenza, rispetto al passato, è resa disponibile in ogni angolo del pianeta e a chiunque abbia la possibilità di avere accesso tramite un computer, nel momento più opportuno senza limiti di tempo o di fuso orario.

Il quarto criterio, si riferisce al fatto che, attraverso le tecnologie dell'informazione si ha la possibilità di accedere a qualsivoglia informazione prodotta in qualsiasi formato.

Per incentivarne la realizzazione, nel marzo 2000, il Consiglio europeo presentò a Lisbona una nuova iniziativa: "eEurope – una società dell'informazione per tutti"¹²⁰, stabilendo gli obiettivi da raggiungere entro il 2010: ogni cittadino deve entrare nel mondo digitale e disporre di un collegamento in linea e questa nuova cultura digitale, accompagnata dalle nuove tecnologie, deve svolgere un ruolo d'integrazione sociale¹²¹.

L'istruzione intesa come alfabetizzazione informativa (information literacy)¹²² e la formazione intesa come sviluppo delle competenze di base, per l'uso delle nuove tecnologie, sono i cardini fondamentali della nuova politica europea e in questo nuovo mondo digitale, le biblioteche pubbliche possono concorrere a garantire il diritto di accesso all'informazione a tutti.

Tuttavia, per completare il quadro sulle politiche di riferimento dell'Unione Europea, è stato

¹¹⁹ M. MENNA, *Il nuovo mosaico della conoscenza. Biblioteche e bibliotecari di fronte ai processi di transizione professionale*, Bologna, 2002, p.51

¹²⁰ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=uriserv:l24226a>; 9-06-2017

¹²¹ F. NERI, "Biblioteche, soggetti, comunità", in *Biblioteche e biblioteconomia (principi e questioni)*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, 2005, p.52

¹²² Information literacy: insieme di abilità che vengono richieste agli individui per riconoscere quando è necessario reperire le informazioni, e per essere capaci di localizzare, valutare e utilizzare efficacemente l'informazione necessaria. Vedi: Jesús Lau, *Information Literacy per l'apprendimento permanente. Linee Guida*, IFLA, 2007: <https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/lineeguidaifla.pdf>; 9-06-2017

approvato, successivamente, a Siviglia nel giugno 2002 un nuovo Piano d'azione eEurope 2005¹²³, che segue il Piano d'azione precedente del 2002; Digital Agenda for Europe 2020, già sufficientemente descritto nel primo capitolo ed infine, il Piano e-Gov 2011-2015, sempre rivolto ad una nuova generazione di servizi e-Government¹²⁴.

Anche la Regione del Veneto si è munita di piani e di linee per conseguire il proprio obiettivo sulla società dell'informazione. Oltre alle Linee guida Agenda Digitale del Veneto¹²⁵, nel 2002 è stato adottato il Piano di sviluppo della Società dell'Informazione¹²⁶, mentre per gli anni compresi tra il 2007 e 2010 sono state approvate le Linee Guida per lo sviluppo delle Società dell'Informazione¹²⁷.

In conclusione del paragrafo, non si può, non ricordare i problemi che si possono creare all'interno di questa nuova società a causa della mole di informazione e dei dati.

Infatti il Consiglio d'Europa, già alla fine degli anni 90, parlava di "professioni della conoscenza"¹²⁸, che contempla al suo interno molte figure, tra cui anche la figura del bibliotecario.

Tali figure, individuate nei bibliografi, documentalisti, indicizzatori, mediatecari, specialisti e tecnici dell'informazione, dovranno accrescere le proprie competenze e creare strumenti adeguati alla ricerca, ma allo stesso tempo, incrementare le abilità della comunità che li circonda.¹²⁹

3.2 Il Rapporto Bes e la nuova mission della biblioteca pubblica all'interno della Società dell'Informazione

«...nell'attuale contesto tecnologico, la caratteristica più importante del capitale umano è il patrimonio di conoscenze di cui dispone...»¹³⁰

Ignazio Visco

¹²³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM:l24221>: 9-06-2017

¹²⁴ <http://egov.formez.it/content/pubblicato-piano-azione-ue-legov-2011-2015>: 9-06-2017

¹²⁵ <http://www.adveneto2020.it/wp-content/uploads/2017/02/LineeGuidaperAgendaDigitaleVeneto2013-2015.pdf>: 9-06-2017

¹²⁶ <https://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/normativa>: 9-06-2017

¹²⁷ [file:///C:/Users/elisa/Downloads/2569_AllegatoA_199637%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/elisa/Downloads/2569_AllegatoA_199637%20(2).pdf): 9-06-2017

¹²⁸ M. MENNA, *Il nuovo mosaico della conoscenza. Biblioteche e bibliotecari di fronte ai processi di transizione professionale*, Bologna, 2002, p.53

¹²⁹ *loc. cit.*

¹³⁰ F. NERI, "Biblioteche, soggetti, comunità", in *Biblioteche e biblioteconomia (principi e questioni)*, a cura di Giovanni Solemine e Paul Gabriele Weston, Roma, 2005, pp.45-50

Il rapporto Bes¹³¹ è una linea di ricerca dell'Istituto nazionale di statistica che, partendo dalla dinamicità del concetto di benessere, descrive l'insieme degli aspetti che concorrono alla qualità della vita dei cittadini, attraverso l'analisi di un ampio numero di indicatori.

Esso presenta dodici domini del benessere: la salute, l'istruzione e formazione, il lavoro e la conciliazione dei tempi di vita, il benessere economico, le relazioni sociali, la politica e le istituzioni, la sicurezza, il benessere soggettivo, il paesaggio e il patrimonio culturale, l'ambiente, la ricerca e l'innovazione e la qualità dei servizi.

Gli indicatori sono centotrenta, e definiscono la misura del benessere e della qualità della vita degli italiani e, purtroppo, solo uno di questi riguarda le biblioteche.

All'interno del dominio "Paesaggio e patrimonio culturale", al secondo indicatore "Spesa corrente dei Comuni per la gestione del patrimonio culturale, si fa riferimento solo alla gestione delle spese per le biblioteche e altri istituti, ma nessun indicatore dice cosa le biblioteche possono produrre in termini di benessere.

Sfortunatamente, l'idea che continua a snodarsi nel panorama italiano è, che le biblioteche pubbliche servono a poco nell'era di Google; la sua assenza come produttrice di effetti positivi in termini di benessere nei confronti dei cittadini, è un fatto poco rassicurante; ciò accade perché è insito nel nostro paese, pensare alla biblioteca come ad un luogo chiuso, finalizzato alla conservazione di volumi e dedicato prevalentemente a studiosi e ricercatori, che alla promozione della lettura come pratica utile alla vita di tutti i giorni. A tal proposito la percezione della loro utilità sociale esce indebolita.

La biblioteca incrementa la coesione sociale, riducendo le disparità tra gli individui e evitando di creare polarizzazioni inutili.

Chiara Faggiolani, nel suo breve articolo all'interno della rivista "Biblioteche oggi", vuole evidenziare uno dei molteplici ruoli che può avere una biblioteca pubblica, cioè quella di "agente di coesione sociale"¹³², cioè un istituto capace di incidere nel tessuto sociale.

Secondo la quinta legge del bibliotecario Ranganathan¹³³, la biblioteca è un organismo che cresce, e solo un organismo che cresce, sopravvive. Quando un organismo smette di maturare, si irrigidisce e muore. Un organismo che cresce acquisisce materia nuova, si libera da quella

¹³¹ Bes: Benessere Equo e Sostenibile in Italia: <https://www.istat.it/it/archivio/194029>; 14-04-2017

¹³² C. FAGGIOLANI, *Le biblioteche come agenti di coesione sociale*, "Biblioteche oggi", Vol. XXXIV (maggio 2016), pp.21-26

¹³³ Shiyali Ramamrita Ranganathan, è stato un bibliotecario indiano, il cui pensiero ha avuto delle ripercussioni per tutto l'ambito biblioteconomico mondiale, propugnatore delle famose cinque leggi alle quali la biblioteca si deve ispirare. Vedi: S.R. RANGANATHAN, *The five laws of library science*, Bombay: Asia Publ. House, 1963.

vecchia, cambia dimensioni e assume nuove forme e configurazioni.

La trasformazione da uno stato ad un altro, è la chiave principale per ritenere che la biblioteca pubblica abbia un ruolo primario all'interno di questa società dell'informazione: per la conoscenza che essa rende fruibile, per l'apertura a tutte le discipline e a tutte le raccolte, per la sua capacità di indirizzare gli utenti, accogliendoli e ascoltandoli, per la quantità di informazione che rende accessibile a tutti, e per le opportunità di apprendimento che essa offre.

Ciò significa che il suo principio di base e vitale, in quanto organismo che cresce, è essere un mezzo per l'educazione universale: la libertà, il benessere e lo sviluppo di una società si raggiungono solo attraverso la capacità dei cittadini, ben informati, di poter esercitare i loro diritti e di essere attori attivi in una società che sta cambiando.

L'acquisizione di competenze, di abilità e di conoscenze nel processo di *empowerment*, ci porta a capire quanto è importante e necessaria sia, una comunità competente.

L'*empowerment* è un "insieme di azioni e interventi mirati a rafforzare il potere di scelta degli individui e ad aumentarne poteri e responsabilità, migliorandone le competenze e le conoscenze"¹³⁴.

Questo processo, può essere suddiviso in tre livelli principali¹³⁵:

1. *l'empowerment* psicologico, è relativo ai rapporti interpersonali, intrapersonali e comportamentali;
2. *l'empowerment* organizzativo, è riferito ai processi e strutture organizzative che aumentano la partecipazione dei membri e migliorano l'efficacia dell'organizzazione nel raggiungere i suoi scopi;
3. *l'empowerment* comunitario, è riferito alle azioni che migliorano la qualità della vita e le connessioni fra le organizzazioni e le agenzie presenti nella comunità.

Il 18 dicembre del 2006, il Parlamento europeo e il Consiglio europeo, hanno individuato le 8 aree di competenza per tutti i cittadini, denominate le "*Key competences for lifelong learning*"¹³⁶, cioè le competenze chiave per l'apprendimento:

1. comunicazione nella madrelingua;
2. comunicazione nelle lingue straniere;
3. competenza matematica e competenze di base in scienza e tecnologia;
4. competenza digitale;

¹³⁴ Empowerment, in Dizionario di Economia e Finanza, Istituto dell'Enciclopedia italiana, Roma, 2012

¹³⁵ F. NERI, "*Biblioteche, soggetti, comunità*", in Biblioteche e biblioteconomia (principi e questioni), a cura di Giovanni Solemine e Paul Gabriele Weston, Roma, 2005, p. 52

¹³⁶ Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 on key competences for lifelong learning (2006/962/EC), Brussels, 18 December 2006, pp.20-40:

<http://enil.ceris.cnr.it/Basili/EnIL/gateway/europe/EUkeycompetences.htm>: 15-04-2017

5. imparare ad imparare;
6. competenze sociali e civiche;
7. spirito di iniziativa e imprenditorialità;
8. consapevolezza ed espressione culturale.

Ciascuna di queste chiavi sono da ritenersi fondamentali per la società della conoscenza, perché migliorano la vita degli individui; esse si sovrappongono, ma sono anche connesse tra loro.

La partecipazione collettiva e lo sviluppo democratico dipendono da due importanti fattori, da un'istruzione adeguata, ma anche da un accesso senza limitazioni alla conoscenza, al pensiero e all'informazione.

La biblioteca pubblica, luogo di apprendimento, lettura e di studio deve caricarsi di altre funzioni e costruire un ambiente nuovo, con dei servizi nuovi, legati alla sfera dell'innovazione tecnologica e promuovere, nel contempo, una nuova mission mirata all'apprendimento di competenze digitali.

Le competenze digitali, includono tre capacità: il primo è relativo ad aspetti puramente tecnici; l'altro alle competenze intellettuali e l'ultimo a competenze relative a una cittadinanza responsabile.

Josè Manuel Pérez Tornero, Direttore del Dipartimento di Comunicazione ed Educazione e professore di giornalismo, sostiene che, le azioni di diffusione e di formazione specifica, dovrebbero essere condotte tenendo conto di questi aspetti, nel promuovere l'alfabetizzazione digitale¹³⁷, intesa come l'abilità ad utilizzare la tecnologia informatica¹³⁸.

Per la biblioteca pubblica, promuovere azioni educative e istruttive, in questa area, significa costruire una più efficace correlazione di bisogni di conoscenza-informazione e risorse, e dall'altro realizzare una strategia inclusiva di pubblici diversi, sia per composizione sociale ed età, sia per provenienza e lingua, colmando il gap tra coloro che sono ricchi di informazione e chi invece si trova ai margini¹³⁹.

Infatti nel 2004, il Human development report dell'Onu¹⁴⁰, si è chiesto se aveva senso parlare di alfabetizzazione informativa (information literacy), se la cultura e la conoscenza delle tecnologie sono diversificate.

¹³⁷ F. NERI, "Biblioteche, soggetti, comunità", in Biblioteche e biblioteconomia (principi e questioni), a cura di Giovanni Solemine e Paul Gabriele Weston, Roma, 2005, p.56

¹³⁸ Le abilità relative alla tecnologia informatica sono quelle che permettono agli individui di utilizzare computer, software, banche dati ecc. per raggiungere obiettivi accademici, professionali o personali.

¹³⁹ F. NERI, "Biblioteche, soggetti, comunità", in Biblioteche e biblioteconomia (principi e questioni), a cura di Giovanni Solemine e Paul Gabriele Weston, Roma, 2005, p.57

¹⁴⁰ <http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr2004-italian.pdf>: 15-06-2017

Se c'è diversità nell'organizzazione, si rischia di creare un'élite di persone che possono permettersi di utilizzare risorse digitali, a scapito di un'altra maggioranza che non è completamente o sufficientemente preparata.

Il rafforzamento di tali conoscenze derivano, in primis, dalla biblioteca pubblica.

Quando una biblioteca pubblica valorizza il suo ambiente, predisponendo spazi e risorse adeguate come ad esempio delle postazioni individuali per l'autoapprendimento, aree attrezzate per corsi e formazione e altre attività, apre le sue porte alla collettività, rispondendo al bisogno di sapere e informarsi di ogni individuo, il quale sarà capace di affrontare più efficacemente le richieste e le sfide della vita quotidiana e di un mondo che è in via di trasformazione.

In fondo, le biblioteche non si fanno, crescono¹⁴¹.

3.3 Il progetto dei P3@Veneti all'interno della biblioteca pubblica

«...tutti hanno diritto alla libertà di opinione e di espressione; questo diritto presuppone la libertà di avere delle opinioni senza subire ingerenze di sorta, e di cercare, ricevere e impartire informazioni e idee con qualsiasi mezzo, indipendentemente dalle frontiere...»¹⁴²

Nel 2010, l'allora Ministro dell'economia italiano Giulio Tremonti, pronunciò una serie di frasi che facevano intendere che “con la cultura non si mangia” e tutto questo per accompagnare alcuni provvedimenti presi per ridurre le spese in ambito culturale¹⁴³. Sfortunatamente questa frase rappresenta ciò che pensa la classe politica e l'opinione pubblica nel nostro Paese. La cultura, invece, non è solo abbellimento ma, dovrebbe essere il primo motore di sviluppo economico, sociale e civile di un qualsiasi Paese. Lo hanno dimostrato molti Paesi europei dopo la crisi finanziaria del 2008, che investire sulla cultura fa ripartire l'economia di un Paese.

¹⁴¹ Citazione di Augustine Birrell,(1850-1933) politico e critico letterario inglese. Vedi: https://it.wikiquote.org/wiki/Augustine_Birrell: 13-06-2017

¹⁴² La Dichiarazione universale dei diritti umani delle Nazioni Unite, all'art.19 dichiara che: ogni individuo ha diritto alla libertà di opinione e di espressione incluso il diritto di non essere molestato per la propria opinione e quello di cercare, ricevere e diffondere informazioni e idee attraverso ogni mezzo e senza riguardo a frontiere. <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=itn>: 10-03-2017

¹⁴³ <http://www.artribune.com/tribnews/2014/02/con-la-cultura-non-si-mangia-lo-diceva-tremonti-ora-lo-sottoscrive-obama-studiate-economia-non-storia-dellarte-dice-ai-giovani-del-wisconsin/>: 13-03-2017

Qui in Italia, purtroppo, si è deciso per il contrario tagliando le risorse destinate a tutti gli istituti culturali tra cui le biblioteche: una parte dei Comuni ha dovuto necessariamente ridimensionare gli stanziamenti, altri sono andati in controtendenza, investendo in nuovi progetti: un esempio evidente sono, come abbiamo visto nel precedente capitolo, proprio i centri P3@.

Da ciò che viene dichiarato dai vari Comuni veneti, all'interno delle schede di progetto, i centri P3@ si collocano per la maggior parte all'interno delle biblioteche pubbliche, anche se il progetto non nasce con l'obiettivo di collaborare con l'istituzione bibliotecaria perché, tali centri, potevano essere ubicati presso altre tipologie di locali del comune oppure, in altri casi, all'interno di centri polifunzionali, locali di una associazione, locali di una parrocchia, di una scuola o di un informagiovani, l'importante era che, ci fosse lo spazio necessario per ospitarli e che questo spazio non avesse ostacoli architettonici ambientali e psicologici per limitarne l'accesso.

Si affronta ora, l'importanza che stanno avendo tali centri all'interno della biblioteca pubblica, grazie alle innumerevoli attività promosse.

La Commissione Europea, nella Comunicazione del 2010 Digital Libraries¹⁴⁴, sono state evidenziate alcune problematiche che le biblioteche devono affrontare per migliorare la situazione attuale, per dare risposte ai bisogni reali della popolazione perché è evidente che, la maggioranza dei cittadini viene esclusa dalla “conversazione globale”.

Ecco perché le biblioteche pubbliche oggi, come non mai, devono dipendere da una serie di tecnologie, come hardware e software, di reti a banda larga e ad alta velocità e da sistemi di sicurezza sempre più innovative. Il Manifesto Unesco afferma infatti che “i materiali devono riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società”¹⁴⁵.

Le esigenze degli utenti stanno cambiando e la biblioteca pubblica è sempre stata un partner chiave nel sostenere l'istruzione, l'economia e il benessere della comunità ma, ora, anche il mondo bibliotecario deve trovare le capacità per adattarsi al cambiamento degli ultimi decenni, diventando un punto focale all'interno della nuova società dell'informazione, unica garanzia di sopravvivenza che le allontana dalla marginalizzazione.

Evolversi però, non significa che ogni biblioteca è costretta a modificare i propri obiettivi, ma che deve integrare le proprie raccolte cartacee e i suoi servizi, con i nuovi strumenti digitali e la rete.

Secondo la definizione del Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche, la biblioteca pubblica è il “centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti

¹⁴⁴ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM:c11328>: 13-06-2017

¹⁴⁵ <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>: 10-03-2017

ogni genere di conoscenza e informazione”¹⁴⁶.

Quindi, l’obiettivo principale rimane fondato sul libero accesso a tutte le tipologie di risorse nei confronti di tutti i cittadini, abbandonando qualsiasi discriminazione relativa all’età, al sesso, alla razza, alla religione, alla nazionalità, alla lingua e alla condizione sociale ed inoltre, tutti i servizi e i materiali devono essere forniti a tutti quegli utenti che non hanno la possibilità di utilizzare servizi e materiali ordinari come, gli utenti affetti da disabilità o utenti che rappresentano una minoranza linguistica.

Garantire l’accesso alle informazioni significa che, la biblioteca pubblica, deve migliorare e diventare maggiormente rispondente alle esigenze riscontrate nel proprio contesto locale, e in dipendenza delle condizioni e delle risorse disponibili.

Per questo motivo, osservando il progetto dei punti di libero accesso P3@ all’interno delle biblioteche, si nota con piacere come questo fenomeno ha garantito allo sviluppo digitale delle biblioteche tradizionali e dei suoi utenti, senza però intaccare la sua mission, ma giocando un ruolo complementare con i servizi normalmente offerti.

Colmare la cosiddetta “barriera digitale” è l’eccezionale opportunità che hanno, ora, le biblioteche pubbliche venete di cooperare all’inserimento di tutte le tipologie di cittadini, grazie alle attività che si possono promuovere attraverso tali centri.

Nell’ottobre 2014 il Rapporto dell’istituto Aspen sulle pubbliche biblioteche, sosteneva che le biblioteche dovevano essere all’altezza della sfida, nel senso che dovevano provvedere all’accesso di tutti i contenuti e di tutti i formati. Tale sfida riguardava due aspetti principali: procurarsi e diffondere gli e-books e gli altri contenuti digitali sulla stessa base delle versioni cartacee, e avere delle tecnologie e delle reti veloci a costi accettabili, in grado di offrire i contenuti e che anche aiutino a crearne¹⁴⁷. È una sfida che è stata accettata da moltissime istituzioni, tra cui le biblioteche della Regione Veneto, nonostante la crisi finanziaria, dal primo Bando del 2010, grazie al quale, piccoli e grandi Comuni, hanno visto fiorire numerosissimi punti di pubblico accesso, i quali hanno donato un valore aggiunto alle biblioteche pubbliche e sicuramente, anche ad altre istituzioni. I P3@, all’interno delle biblioteche pubbliche, concretizzano ciò che la Federazione internazionale delle associazioni e delle istituzioni bibliotecarie (IFLA), desidera affermare da tempo, incoraggiando i governi nazionali a sviluppare una propria infrastruttura dell’informazione che, consenta l’accesso a internet, a tutta la popolazione. A tale scopo, è stato emanato il Manifesto IFLA per Internet, il quale prevede che la libertà intellettuale è il diritto di ogni individuo ad avere ed esprimere

¹⁴⁶ <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>: 10-03-2017

¹⁴⁷ Rising to the challenge. Re-Envisioning Public Libraries. A report of the Aspen Institute Dialogue on Public Libraries, October 2014:
<http://d3n8a8pro7vhmx.cloudfront.net/themes/5660b272ebad645c4400001/attachments/original/1452193779/AspenLibrariesReport.pdf?1452193779>: 15-04-2017

le proprie opinioni e a cercare e ricevere informazioni, questo è importante per creare le fondamenta della democrazia; la libertà di accesso all'informazione, indipendentemente dal mezzo e dalle frontiere, è una responsabilità dei bibliotecari e dei professionisti dell'informazione; l'offerta del libero accesso a internet da parte delle biblioteche e dei servizi informativi, aiuta la comunità e i suoi individui a raggiungere la prosperità e lo sviluppo; le barriere che ostacolano i flussi dell'informazione e creano disuguaglianza, povertà e sconforto devono essere assolutamente rimosse¹⁴⁸. Queste sono le prerogative che devono trovarsi al centro di ogni servizio bibliotecario, il quale vede la sua massima affermazione nell'adozione e introduzione dei centri di libero accesso P3@: "tutte le persone e le comunità hanno uguale accesso all'informazione ai fini dello sviluppo personale, dell'istruzione, dello stimolo e arricchimento culturale, dell'attività economica e della partecipazione informata alla democrazia. Tutti possono rendere accessibili al mondo i propri interessi, le proprie conoscenze e la propria cultura"¹⁴⁹. Inoltre, il Manifesto ribadisce la necessità di aiutare l'utenza mettendo a loro disposizione le competenze necessarie e ambienti adeguati, dove possano utilizzare liberamente, gratuitamente e con fiducia le fonti informative e i servizi prescelti.



Figura 46: Esempio di P3@ all'interno di una biblioteca pubblica- Fonte Regione Veneto

¹⁴⁸ <http://www.ifla.org/policy-documents>: 21-03-2017

¹⁴⁹ <http://www.ifla.org/policy-documents>: 21-03-2017



Figura 47: Esempio di P3@ all'interno di una biblioteca pubblica. Fonte Regione Veneto

Come abbiamo potuto constatare dal precedente capitolo, il progetto dei P3@Veneti, ha messo in campo tutte queste forze: competenza del personale per l'assistenza; accesso gratuito ad internet e quindi all'informazione e acculturazione digitale dei propri cittadini, grazie ad una serie di attività scelte in sinergia tra i volontari del centro e altre istituzioni e associazioni. Ogni centro P3@, quindi, è identico per quanto riguarda l'obiettivo o gli obiettivi finali, ma è differente l'uno dall'altro per quanto riguarda le attività svolte.

La diversità, non può essere considerata un problema o un limite, ma è un valore aggiunto perché ogni comunità ha delle sue esigenze che i centri devono soddisfare.

Dai dati del monitoraggio precedente, i servizi offerti dai centri P3@ sono molti, non mancano gli hardware perché sono obbligatori per la loro costituzione; durante gli incontri che si svolgono all'interno, alcuni centri, hanno a disposizione un proiettore, delle cuffie microfoniche e webcam per le videochiamate; altri sono dotati di un lettore per le smart card, le quali servono per identificarsi in rete e usufruire dei servizi delle pubbliche amministrazioni.

Altri centri sono costituiti dal sistema LIM; insieme al computer e al proiettore viene utilizzato un altro dispositivo: la lavagna interattiva multimediale, su cui è possibile scrivere, disegnare, allegare immagini, visualizzare testi e riprodurre video o animazioni.

Tutti i contenuti visualizzati ed elaborati sulla lavagna possono essere digitalizzati alla fine, grazie ad un software¹⁵⁰.

¹⁵⁰ G. Bonaiuti, *Didattica attiva con la LIM. Metodologie, strumenti e materiali con la Lavagna Interattiva*,

Un'altro dispositivo di minori dimensioni rispetto alla lavagna, è la tavoletta grafica.

Grazie ad un'apposita penna si può produrre disegni tecnici e artistici e inserirli successivamente all'interno del computer.

Con il bando 2014, è stata adottata all'interno di molti centri P3@, anche la rete Wi-Fi.

Ciò ha permesso agli utenti già provvisti di un proprio dispositivo di collegarsi alla rete gratuitamente. Il WI-FI, è un elemento importante perché ha consentito di vedere il centro P3@ anche in altre vesti, cioè come un punto di @ggregazione sociale, in cui il dialogo tra nuove generazioni e vecchie generazioni, ma anche tra le diverse culture, è sempre più attivo e aperto ad uno scambio di saperi.

Numerosi P3@ Veneti, hanno messo a disposizione anche software opensource per gli utenti che non hanno particolari disponibilità economiche o che non hanno alcuna esperienza in questo campo.

L'accesso gratuito a questi servizi, è importante per la formazione digitale di qualsiasi utente, i quali, possono usufruire liberamente ed esercitarsi nell'utilizzo di questi strumenti e non solo, infatti molti anziani hanno imparato anche a crearsi un account per la posta elettronica, navigare in internet e accedere ai servizi offerti dalla pubblica amministrazione, come ad esempio compilare CUD, scaricare moduli ecc., oppure prenotare visite mediche e ritirare i referti on-line (e-Health).

In questi ultimi anni, anche il panorama scolastico si è modificato, offrendo la possibilità alle famiglie di iscrivere online i propri figli a scuola; oppure agli studenti universitari di immatricolarsi comodamente da casa. Per coloro che non hanno la possibilità, il centro P3@ offre anche assistenza a famiglie o neo-diplomati, di servirsi della strumentazione per portare a compimento il loro obiettivo.

In molti centri di pubblico accesso, gli utenti possono leggere molte riviste e quotidiani esteri o italiani, guardare video e programmi in streaming, utilizzare i social network o Skype, acquistare prodotti online, oppure cercare lavoro o seguire corsi e-Learning.

Tra le altre opportunità, un centro P3@, può anche offrire delle postazioni per persone con problemi di disabilità motorie.

Le attività, che può regalare un solo centro, è tra le più varie; ogni centro ha una sua anima ma ciò che è ulteriormente indispensabile è, la presenza continua del personale che sostiene questa realtà: dai volontari, addetti all'assistenza, i quali sono perlopiù giovani e solo recentemente si è vista una crescita di volontari over 60; ai referenti che possono essere parroci, ma il più delle volte sono bibliotecari, i quali stanno assumendo ora, un'importante e differente ruolo, da sempre poco riconosciuto e considerato all'interno della società, non solo

dai cittadini ma anche dalle stesse istituzioni culturali, in quanto differentemente da altre professioni riconosciute formalmente, il bibliotecario appartiene ad un'area delle professioni intellettuali non regolata in modalità ordinistica. Per fortuna con la legge n.4 del 13 gennaio 2013 anche l'Italia ha dato attuazione alla *Direttiva di Lisbona*, disciplinando le professioni non organizzate in ordini o collegi¹⁵¹.

Ora, la professione bibliotecaria è considerata una libera professione, che può essere esercitata sia nella forma di lavoro dipendente, individuale, associata o cooperativa.

3.4 Il ruolo del bibliotecario al tempo di Google

3.4.1 La Biblioteca Digitale

Dalle considerazioni fatte fino ad ora, sembra chiaro che la società dell'informazione ha compiuto grandi trasformazioni, sia nell'ambito della produzione e diffusione dell'informazione, sia nell'organizzazione tradizionale delle biblioteche e di conseguenza anche nei confronti dei bibliotecari. Per questo motivo, prima di approdare in ragionamenti relativi al nuovo ruolo del bibliotecario, nel seguente paragrafo, si vuole analizzare e riportare una parte delle definizioni di biblioteca digitale che sono state realizzate prima del Convegno delle Stelline del 2015, con la finalità di vederne l'evoluzione.

Nel 2015, al centro dei lavori del Convegno delle Stelline¹⁵², si è parlato principalmente della Biblioteca Digitale e delle conseguenze che ha portato alla trasformazione del tradizionale modello di servizio.

Eric Van Lubeck¹⁵³, nella sua intervista, in occasione della sua visita a Roma, ha espresso il suo pensiero sulla biblioteca, affermando che la biblioteca si trasformerà in un'organizzazione che fornisce servizi, prima che collezioni¹⁵⁴. Esse si stanno modificando ma che c'è ancora bisogno di un luogo fisico di incontro tra gli utenti, di spazi ben attrezzati per lo studio e di utilizzo di tutti i tipi di risorse, soprattutto quelle digitali.

Se dobbiamo trovare una definizione oggettiva al binomio "Biblioteca Digitale", si può evincere che, da anni, sono state fornite varie interpretazioni, scaturite alla fine di precisi progetti, ma che sono da ritenersi tutte, comunque, condivisibili.

¹⁵¹ <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2013/01/26/13G00021/sg>: 13-06-2017

¹⁵² *Digital library / La biblioteca partecipata. Collezioni, connessioni, comunità*, Milano, Editrice Bibliografica, 2015.

¹⁵³ Erick Van Lubeck è vicepresidente e direttore dei consigli regionali EMEA (Europe, Middle-east and Africa) e APAC (Asia Pacific), di OCLC (Online Computer Library Center) un'organizzazione no-profit nata negli Stati Uniti negli anni 60 dalla cooperazione tra le biblioteche per realizzare servizi, sistemi e prodotti per la condivisione dei dati bibliografici e garantirne la più ampia visibilità.

¹⁵⁴ A. GALLUZZI, *Biblioteche e bibliotecari di fronte alle sfide globali*, "Biblioteche oggi", Vol. XXXIV (aprile 2016), p.9

A livello internazionale, nel 1993, è stata data la prima definizione di Biblioteca Digitale, in contrasto con il concetto di biblioteca elettronica¹⁵⁵, la quale era riferita solo all'attrezzatura utilizzata per la lettura dei dati.

La definizione fornita da Christine L. Borgman è più ampia, infatti la Biblioteca Digitale, è una combinazione di servizi, architettura di rete, insieme di risorse informative e di strumenti per localizzare, recuperare e utilizzare l'informazione acquisita¹⁵⁶.

Nel 1997, a Santa Fe, in New Mexico, si è parlato di BD in riferimento a spazi in cui mettere insieme collezione, servizi e persone a supporto dell'intero ciclo di vita della creazione, uso e prevenzione di dati, informazione e conoscenze. Collezione digitale, servizi, utenza e spazio virtuale che queste biblioteche cercano di organizzare, sono le componenti essenziali della Biblioteca Digitale¹⁵⁷.

Nel 1999, Oppenheim e Smithson, ripongono la loro attenzione sulle tecnologie digitali: essa è un servizio informativo, in cui tutte le risorse informative sono disponibili in formato digitale e le funzioni di acquisizione, archiviazione, preservazione, recupero e accesso sono realizzate attraverso le tecnologie digitali mentre nello stesso anno, Marchionini e Fox, dichiarano che la BD nasce in uno spazio informativo nel quale sono ospitate quattro dimensioni: una comunità di utenti, la tecnologia, i servizi, rivolto in particolare al servizio di Reference e di contenuti riferiti ad ogni tipologia di documento e formato¹⁵⁸.

La Digital Libraries Federation precisa che le Biblioteche Digitali, sono delle organizzazioni che forniscono risorse, compreso il personale specializzato, per selezionare, organizzare, dare l'accesso intellettuale, interpretare, distribuire, preservare l'integrità e assicurare la persistenza nel tempo delle collezioni digitali così che queste, possano essere accessibili prontamente ed economicamente per una comunità definita o un insieme di comunità¹⁵⁹.

In Italia, si è sempre preferito parlare di Biblioteca Virtuale. Questo termine è stato coniato dallo stesso autore del Web, Tim Berners-Lee, il quale lo ha utilizzato per il sito che è così chiamato, cioè Virtual Library¹⁶⁰. La sua visione di biblioteca è correlata ad una collezione illimitata di documenti collegati in rete.

Il termine virtuale, alquanto vago rispetto al termine digitale, significa che la biblioteca di cui

¹⁵⁵ Biblioteca che usa ogni tipo di strumentazione elettronica: PC, calcolatori, terminali.

¹⁵⁶ A. M. TAMMARO, Che cos'è una biblioteca digitale. Vedi anche <http://digitalia.sbn.it/article/viewFile/325/215>: 13-06-2017

¹⁵⁷ A.M. TAMMARO, Biblioteca digitale per l'informatica umanistica, 2010. Vedi anche http://www.academia.edu/3031505/Biblioteca_digitale_per_l_informatica_umanistica: 13-06-2017

¹⁵⁸ A. M. TAMMARO, Che cos'è una biblioteca digitale. Vedi anche: <http://digitalia.sbn.it/article/viewFile/325/215>: 13-06-2017

¹⁵⁹ A.M TAMMARO, Che cos'è una biblioteca digitale. Vedi anche <http://digitalia.sbn.it/article/viewFile/325/215>: 13-06-2017

¹⁶⁰: A.M TAMMARO, Che cos'è una biblioteca digitale. Vedi anche: <http://digitalia.sbn.it/article/viewFile/325/215>: 13-03-2017

si sta parlando, in realtà non esiste e che le collezioni dei documenti si trovano esternamente. Di Biblioteca Digitale in Italia se ne è parlato solo alla fine degli anni 90, quando nel 1998, Malinconico ne ha fornito una definizione precisa.

Secondo l'autore le tecnologie digitali facilitano l'accesso alle raccolte bibliotecarie, trasformando i contenuti delle fonti dell'informazione e loro fedeli rappresentazioni attraverso lo spazio, dal luogo in cui sono conservate a quelle in cui sono richieste. Le stesse tecnologie potrebbero essere utilizzate per trasportare la sostanza dei materiali nel tempo, contribuendo in tal modo alla loro conservazione.

Successivamente, sono state fornite ulteriori descrizioni di biblioteca digitale tra gli anni 1999 e 2004, periodo in cui sono state affrontati molti temi, dalle problematiche inerenti la Biblioteca Digitale di Luca Brandi; ai temi sulla cooperazione e innovazione organizzativa di Lembroni; fino ad arrivare alla definizione proposta da Gabriele Mazzitelli nel 2005¹⁶¹.

Mazzitelli parla della trasformazione di una biblioteca tradizionale in digitale, una biblioteca ibrida che rappresenta l'insieme di una o più collezioni di oggetti digitali, della descrizione di tali oggetti utilizzando i metadati, messi a disposizione di tutti gli utenti interessati, grazie a un'interazione di tipo elettronico che può comprendere vari servizi quali la catalogazione, l'indicizzazione, il servizio di recupero dei documenti e di fornitura delle informazioni a distanza¹⁶².

È un sistema complesso organizzato in cui si mettono a disposizione dell'utenza dei contenuti che, oltre ad essere derivati da una raccolta cartacea, possono essere già disponibili in rete o essere il risultato di una attività intellettuale originale posta in essere dalla biblioteca o dai membri della comunità.

Anche il gruppo di studio sulle biblioteche digitali dell'AIB, hanno concretizzato attraverso l'emanazione del Manifesto, il loro pensiero riguardante le biblioteche digitali partendo da un'idea fondata su una delle 95 tesi del Cluetrain Manifesto¹⁶³, più precisamente la prima, in cui i "mercati sono delle conversazioni"¹⁶⁴.

Anche le biblioteche digitali sono conversazioni, tante conversazioni legate tra loro da un linguaggio univoco che rispondono ad un pubblico diversificato e che fornisce dei servizi ai propri utenti, in particolare servizi che, tramite l'accesso alla conoscenza, favoriscono la

¹⁶¹ A.M TAMMARO, Che cos'è una biblioteca digitale. Vedi anche: <http://digitalia.sbn.it/article/viewFile/325/215>: 13-03-2017

¹⁶² G. MAZZITELLI, Che cos'è una biblioteca, Carocci, 2005, pp. 30-43

¹⁶³ Il Cluetrain Manifesto è un insieme di 95 tesi organizzato e presentato come un Manifesto o invito all'azione, per tutte le imprese che operano all'interno di ciò che si propone di essere un nuovo mercato interconnesso. Le idee presentate, con l'obiettivo esplicito di esaminare l'impatto di Internet sia sui mercati sia sulle organizzazioni. Vedi: <http://cluetrain.com/>: 13-06-2017

¹⁶⁴ I mercati sono conversazioni. Quando pensate ad Internet, non pensate a dei camion pieni di diavolerie destinate alla distribuzione, che rullano fra innumerevoli cartelloni pubblicitari. Pensate ad una tavola apparecchiata per due.

formazione dei propri cittadini.

Esse realizzano l'integrazione dei servizi offerti da molteplici comunità come archivi, biblioteche, musei, istituzioni di ricerca e della pubblica amministrazione e consentono la conservazione ma anche la massima diffusione di documenti relegabili nella letteratura grigia, rispettando gli interessi tra chi detiene i diritti di proprietà intellettuale e gli interessi degli utenti che devono avere libero accesso alla conoscenza. Le biblioteche digitali, non possono isolarsi e pensare che possano sopravvivere, al contrario hanno bisogno di cooperare attraverso l'adozione di standard tecnologici e di dare la massima accessibilità alle risorse digitali adottando strumenti e infrastrutture che combattano il digital divide.

Promozione, aggiornamento e trasparenza sono altri principi base delle biblioteche digitali: promuovere le proprie attività ed educare gli utenti al corretto utilizzo dei propri servizi e delle risorse digitali; aggiornamento costante dei propri contenuti e dei propri servizi per perseguire al meglio i propri obiettivi e crearne di nuovi; devono essere finanziate con decisioni documentate, pubbliche e trasparenti¹⁶⁵.

Riassumendo, la Biblioteca Digitale è una biblioteca, in cui i documenti analogici, le procedure e i servizi normali vengono ridotti a zero e ogni operazione viene effettuata via rete, si parla in questo caso di VRS o di DRS (Virtual Reference Service o Digital Reference Service)

Il Reference Digitale, al primo livello, garantisce un servizio di assistenza per utenti fisicamente lontani, predisponendo di un opac per garantire a tutti gli utenti di ricercare le informazioni autonomamente e interagire con i bibliotecari attraverso strumenti asincrono come la posta elettronica, webform, liste di discussione e servizi di consulenza del tipo “*ask a librarian*”, ma al secondo livello prevede di creare repertori online di risorse informative, attraverso l'uso di appositi software e assistere gli utenti in tempo reale, utilizzando strumenti sincrono come webcam, chat e videoconferenze. Alcuni di questi, oggi, vengono utilizzati come veri e propri sistemi di istruzione dell'utenza.

Il reference digitale è l'unica forma di assistenza davvero accessibile per un numero crescente di utenti, ma dall'altro ha anche dei costi elevati, e gestirlo, oltre ad essere molto impegnativo per un bibliotecario, in quanto è doverosa una cooperazione tra le biblioteche che assicuri prima di tutto, un orario di servizio maggiore e la spartizione dell'utenza e in secondo luogo, l'uso di form e di FAQ per le richieste on-line, in modo da risparmiare tempo all'utenza; è necessaria anche una connessione potente in grado di garantire tale servizio¹⁶⁶.

La Regione del Veneto, da quest'anno sta ampliando il Progetto della Banda Larga, con un

¹⁶⁵ <http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd05a.htm3>: 21-03-2017

¹⁶⁶ R. RIDI, *La biblioteca digitale: definizioni, ingredienti e problematiche*, Bollettino AIB, 2004, 3, p. 273-344. Vedi: <http://eprints.rclis.org/5619/1/bibdig.pdf>: 15-06-2017

progetto sulla Banda Ultra Larga, il quale prevede di portare un collegamento ad Internet di almeno 100 mbts, in quasi tutti i Comuni del Veneto, e di conseguenza anche negli stabili pubblici, quindi anche nelle biblioteche¹⁶⁷.

Con un collegamento di 100 mbts, le biblioteche potrebbero assistere i propri utenti anche attraverso l'utilizzo di webcam, agevolare l'interazione tra le biblioteche nello scambio di informazioni e di libri digitali (liberi dai diritti), e fornire all'utenza, ma anche agli stessi bibliotecari, la possibilità di seguire videoconferenze in tempo reale, per l'autoapprendimento e l'aggiornamento personale, e per gli appassionati di vedere rappresentazioni teatrali in diretta da tutto il mondo.

Per comunicare i propri servizi, una biblioteca, può adoperare strumenti 2.0 come i Blog, Facebook, Twitter, Wikipedia e YouTube, ma devono essere utilizzati correttamente e con molta cautela dalle biblioteche, le quali non devono uscire dalla loro mission principale.

Possiamo parlare di nuove formulazioni relative alla Biblioteca Digitale all'infinito ed immaginare come potrebbe essere la biblioteca in un futuro prossimo grazie alla fibra ottica, ma il ruolo del bibliotecario come sta mutando; quali devono essere le sue nuove competenze nei confronti dell'utente; in quale modo possiamo definirlo in questo scenario che sta modificando la propria pelle?

3.4.2 Il ruolo tradizionale del bibliotecario e la formazione dell'utente

Il bibliotecario fa un lavoro in gran parte sconosciuto e sottovalutato, in quanto c'è chi lo identifica come l'addetto al riordino dei libri sugli scaffali; chi lo esalta fino a trasformarlo nel più grande lettore di libri in biblioteca e chi lo fa assomigliare ad un sacrestano intento a far rispettare il silenzio; e se nell'immaginario collettivo i bibliotecari si somigliano tutti, in realtà la faccenda è ben diversa, in quanto c'è chi lavora all'interno delle biblioteche di proprietà dello Stato, gestite dal Ministero dei beni culturali, con compiti di tutela e conservazione dei documenti; c'è chi opera nelle biblioteche accademiche affiancando docenti e studenti nella ricerca e nell'approfondimento; pochi sono i bibliotecari all'interno delle scuole ma ci sono, invece, moltissimi che lavorano presso le biblioteche gestite da enti locali e che hanno un pubblico vario tra cui anziani, ragazzi, bambini e adulti.

Esistono altre tipologie di biblioteche e ciò vuole che ogni figura professionale abbia competenze diversificate, ma anche all'interno di una stessa biblioteca, il bibliotecario possiede competenze ad ampio spettro: si occupa di catalogazione dei documenti, gestisce gli acquisti o il prestito bibliotecario e interbibliotecario, organizza attività legate alla biblioteca e

¹⁶⁷ http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/ccbl_piano_di_sviluppo: 13-06-2017

alla promozione della lettura e molto altro. È impossibile per lo spazio limitato di questo elaborato, poter mostrare le diverse tipologie di biblioteche; proprio per ciò si è scelto di limitare la trattazione al nuovo ruolo del bibliotecario all'interno delle biblioteche pubbliche e accademiche, focalizzando l'attenzione sull'utente e la sua formazione.

Prima di giungere a definire le nuove competenze del bibliotecario nell'era di Google, sintetizziamo quali sono le competenze tradizionali di questa figura nei confronti dell'utenza. Partendo, quindi, dai cinque valori fondamentali della deontologia bibliotecaria, tradizionalmente un qualsiasi bibliotecario ha un codice etico da seguire, che stabilisce quali devono essere i suoi principali doveri verso i documenti, cioè verso coloro che li producono, verso gli utenti e verso la propria professione.

Il codice deontologico del bibliotecario, è stato approvato il 30 ottobre 1997 a Napoli, dall'Assemblea generale dei soci AIB, ed è stato revisionato nel 2013 da un gruppo di lavoro¹⁶⁸ e integrato di alcune proposte innovative, emerse durante la discussione pubblica svoltasi online e durante l'Assemblea generale degli associati AIB a Roma nel 2014¹⁶⁹.

Il codice deontologico, è un codice etico e non giuridico, che fonda le sue basi su cinque valori fondamentali.

Il primo valore, fondato sulla libertà intellettuale, ci mostra che la libertà ad informarsi è un principio importante che il bibliotecario deve garantire, senza anteporre i propri interessi privati a quelli degli utenti e a quelli della biblioteca.

La seconda legge di Ranganathan, sempre attuale, afferma che i libri sono per tutti e il bibliotecario deve assicurare che ogni persona abbia libero accesso alle informazioni, le quali devono essere complete ed imparziali, e fornire la strumentazione adatta per la ricerca¹⁷⁰.

Il secondo valore, fondato sul diritto alla riservatezza, ci mostra come il bibliotecario non deve diffondere i dati, siano essi sensibili o giudiziari, degli utenti e organizzare nel miglior modo possibile gli spazi fisici per tutelare la privacy degli utenti.

Il terzo valore, si fonda sulla professionalità. Un qualsiasi bibliotecario ha propri diritti e ha l'obbligo di aggiornarsi professionalmente per risparmiare il tempo del lettore, ottenere più competenze tecniche e digitali e mantenere sempre una certa neutralità intellettuale, qualità che deve stare alla base del bagaglio professionale del bibliotecario, perché è l'unica arma per difendere la libertà intellettuale di ogni individuo.

¹⁶⁸ Il gruppo è stato creato dal CEN nel corso della seduta del 4 ottobre 2013 e nominato con lettera dell'11 ottobre 2013 (prot. n. 202/2013), che gli ha affidato il compito di rivedere il "Codice deontologico dell'AIB (1997)" alla luce della pubblicazione del "Code of ethics dell'IFLA (2012) e delle disposizioni prescritte dalla Legge n.4/2013" in materia di professioni non organizzate (in particolare l'art. 2, commi 1 e 2 e l'art. 5, comma 2a).

¹⁶⁹ <http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/>: 2-04-2017

¹⁷⁰ S.R. RANGANATHAN, *Le cinque leggi della biblioteconomia*, traduzione e note a cura di Laura Toti, *Le Lettere*, 2010, p. 323

Garantendo la libertà intellettuale, il bibliotecario assolve un altro compito, che ci porta al quarto valore fondamentale: la responsabilità sociale del bibliotecario e delle biblioteche.

La responsabilità sociale è un valore etico che impone degli obblighi ai bibliotecari nei confronti della società: il bibliotecario deve rispettare e garantire l'accesso universale, ma deve anche tenere conto dei valori etici generali diffusi nella comunità di riferimento.

Infine, il quinto valore è fondato sulla proprietà intellettuale, ciò significa che il bibliotecario deve promuovere un corretto equilibrio fra diritto di accesso agli utenti e diritti etici e giuridici di autori ed editori e nell'era digitale e con la ricerca delle informazioni online, è sempre più facile violare la privacy, perché è più facile scansionare documenti, violando i diritti sul copyright.

Quindi, il bibliotecario, secondo il codice deontologico, ha dei doveri verso l'utenza che si concretizzano attraverso a delle iniziative ed attività che hanno lo scopo di orientare ed istruire l'utenza a sviluppare delle capacità che sono necessarie ad una fruizione più autonoma e più efficace delle risorse e dei servizi della biblioteca. Ma cosa significava formare l'utenza prima dell'arrivo di internet e della tecnologia?

Il dibattito sull'istruzione degli utenti, nasce in ambito universitario statunitense anche se più in generale, si può ricordare come lo stesso Melvil Dewey¹⁷¹, nel 1876, ritenesse ormai giunto il momento in cui la biblioteca andava considerata alla stregua di una scuola, e il bibliotecario alla stregua di un insegnante¹⁷². Negli stessi anni e allo stesso modo, Otis H. Robinson, affermava che il bibliotecario dovesse essere più di un conservatore di libri e che avrebbe dovuto rivestire il ruolo di educatore, perché tutto ciò che viene insegnato all'interno delle scuole si riduce, se non si è capaci di rendere i propri studenti autosufficienti nelle loro ricerche e nelle loro indagini¹⁷³.

È un principio ancora oggi molto significativo perché l'obiettivo, in fin dei conti, è sempre lo stesso: partecipazione del bibliotecario al processo educativo e di creazione di un'utenza "self-reliant" "cioè autonoma"¹⁷⁴.

Alla fine degli anni Settanta, si fa strada un'importante contributo sull'istruzione dell'utente, da parte di Ian Malley e Nancy Fjallibrant¹⁷⁵, i quali suddividono la formazione in due parti: orientamento e istruzione¹⁷⁶.

L'orientamento è il modo di introdurre l'utente alle tecniche, all'organizzazione e alle

¹⁷¹ Melvil Dewey, è stato un bibliotecario statunitense che ha ideato il moderno sistema di classificazione bibliotecaria.

¹⁷² P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p. 13

¹⁷³ O. H. ROBINSON, *Proceedings*, "American Library Journal", 1(November 30, 1876), pp. 123-124

¹⁷⁴ P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p. 13

¹⁷⁵ Ian Malley e Nancy Fjallibrant autori del libro "User education in libraries", scritto nel 1978 e rivisitato nel 1984, London: Clive Bingley,

¹⁷⁶ P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p.25

migliori modalità di approccio alla biblioteca e dei suoi servizi, mentre l'istruzione si riferisce all'apprendimento del modo migliore di utilizzare le risorse informative disponibili sui temi ricercati dall'utente¹⁷⁷.

Sono due aspetti, ancora tutt'oggi fondamentali, anche se si trovano ad essere gestiti in modo differente, dopo che internet ha preso il sopravvento, ma nonostante ciò, entrambi, devono interagire e fondersi tra loro, nel panorama bibliotecario, anche se in tempi differenti perché, all'inizio, sarà l'esigenza di orientare l'utenza a prevalere, in quanto condizione primaria di una buona familiarizzazione con la biblioteca, costituita da un personale cortese, da un ambiente accogliente e da una comunicazione immediata.

Il bibliotecario, perciò, secondo le riflessioni di James Rice¹⁷⁸, deve provvedere a rendere la biblioteca il più cordiale ed amichevole possibile attraverso visite guidate tra gli ambienti della biblioteca e attraverso l'utilizzo di segnaletiche che mostrino all'utente la disposizione fisica della biblioteca, indicazioni sui servizi erogati al pubblico e sugli orari di apertura ed, infine, mostrare come è organizzata tutta la raccolta e accompagnare l'utente all'utilizzo del catalogo¹⁷⁹.

Inoltre, Rice, dispensa anche degli ottimi consigli affinché le informazioni sulla biblioteca siano efficaci: la sinteticità, la chiarezza, la creatività e la semplicità devono essere alla base delle informazioni orientative¹⁸⁰.

Veniamo ora all'istruzione, il cui termine, secondo Ian Malley e Nancy Fjallabrant, si riferisce al riconoscere, localizzare, selezionare e ottenere informazioni significative su una determinata materia attraverso l'uso dei cataloghi, e tradurre l'elemento ricercato in termini di ricerca, procedimento non sempre facile¹⁸¹.

All'interno della biblioteca pubblica, rispetto alle biblioteche accademiche, fornire una adeguata preparazione agli utenti, implica uno sforzo maggiore perché il pubblico è tra il più eterogeneo e i loro bisogni informativi sono difficilmente sintetizzabili e uniformabili.

Per questo motivo, nella pratica, il lavoro del bibliotecario è quello di sostenere l'impegno scolastico, attraverso le ricerche di documenti e materiali di approfondimento: gli studenti, fin dalla scuola primaria, devono essere accompagnati nella ricerca informativa e libraria, con la finalità di operare con la massima disinvoltura e autonomia e ciò viene portato a termine solo con attività mirate a sostenere tutto questo processo di apprendimento.

Malley, nel suo libro *"The basics of information skills teaching"* propone uno schema sulle abilità informative necessarie all'utenza. Tutte queste abilità hanno come obiettivo il

¹⁷⁷ *Ibid.*, p.26

¹⁷⁸ J.J. RICE, *Teaching library use: guide for library instruction*, Westport-London, Greenwood press, 1981, p.10

¹⁷⁹ P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p.25

¹⁸⁰ *Ibid.*, p.28

¹⁸¹ *Ibid.*, p.27

trattamento dell'informazione e possono suddividersi in¹⁸²:

1. acquisizione o recupero dell'informazione (strategie di ricerca, abilità di lettura, uso degli indici, uso degli abstract, capacità di ascolto e di osservazione, fonti di informazione);
2. valutazione dell'informazione (selezionare l'informazione, valutare articoli e libri, interpretare i dati e i documenti);
3. organizzazione dell'informazione (annotazioni da lezioni e da libri, abilità di memorizzazione, indicizzazione personale, organizzazione dell'informazione);
4. abilità comunicative (scrittura di un saggio, tecniche di valutazione, redazione di una tesi e di un abstract, preparazione di riferimenti bibliografici, abilità di scrittura).

Ci si riferisce a Malley, perché il suo contributo è stato importante, in quanto è stato il primo che ha intuito, fin dai primi anni Ottanta, tutte le trasformazioni che stavano investendo il mondo dell'informazione e di conseguenza anche delle biblioteche e del bibliotecario.

Un contributo significativo sul ruolo del bibliotecario come docente/educatore è stato fornito da Franco Neri, ma purtroppo questa idea non è stata appoggiata sufficientemente dalla visione di Alessandro Bertoni e di Daniele Danesi, i quali la ritenevano una sorta di distrazione dalla mission principale del bibliotecario.

Concludendo, il ruolo del bibliotecario, come figura principale nella formazione dell'utente ha avuto, fin dagli anni Ottanta, un dibattito molto acceso che però non si è concretizzato immediatamente all'interno delle biblioteche perché, almeno fino agli anni Novanta, afferma Patrizia Lucchini, non si sono rilevati interventi di istruzione e assistenza agli utenti, se non in qualche caso isolato di biblioteca e bibliotecari particolarmente previdenti¹⁸³.

3.4.3 Il ruolo del bibliotecario per Lankes

«Nessuno educa nessuno, nessuno si educa da solo, gli uomini si educano insieme, con la mediazione del mondo¹⁸⁴»
Paulo Freire

David Lankes, da molti anni sta illustrando le idee principali che caratterizzano il suo pensiero sul bibliotecario, difendendone il ruolo e la professionalità, in un periodo in cui la certezza delle sue mansioni e funzioni sono ritenute poco importanti o addirittura non necessarie.

¹⁸² *Ibid.*, p.61

¹⁸³ *Ibid.*, p.82

¹⁸⁴ PAULO FREIRE, *La pedagogia degli oppressi*, Milano: A. Mondadori, 1972, pp. 77-102. Vedi anche:
<https://we.riseup.net/assets/106186/La.Pedagogia.degli.Oppressi..3.1.scm.pdf>: 2-04-2017

Oltre alle competenze tradizionali del bibliotecario, nel 2011, Davide Lankes¹⁸⁵, nel suo libro intitolato “*The atlas of new librarianship*”, racconta di una nuova missione per i bibliotecari, i quali devono facilitare, in tutto per tutto, la creazione di conoscenza¹⁸⁶.

Da tale presupposto, il bibliotecario ha l’obbligo di migliorare la società che lo circonda, utilizzando come strumento, tutte le tipologie di documenti, che lui chiama *Artifact*, per creare come fine ultimo la conoscenza.

Lankes concentra tutta la sua attenzione sull’apprendimento e sull’azione sociale e lo fa seguendo la teoria della conversazione dello psicologo Gordon Pask¹⁸⁷, secondo il quale ogni forma di apprendimento si realizza attraverso il dialogo.

È la conversazione a creare conoscenza e il bibliotecario è visto, di conseguenza, come un facilitatore di conversazione¹⁸⁸, e non più come un semplice mediatore tra utenti e risorse.

Il lavoro del bibliotecario ha bisogno di molte altre competenze, che vanno a complementarsi con quelle biblioteconomiche, ma tali competenze anche nell’era di google, devono avere sempre finalità educative.

Il bibliotecario, stimolando la conversazione fra gli utenti, contribuisce a costruire una comunità attiva e migliore, e non solo collezioni.

Quindi, secondo Lankes, non è l’istituzione bibliotecaria a provvedere a questo compito, ma è il bibliotecario, un agente attivo, un militante che ha come valori fondamentali: l’apertura intellettuale e la trasparenza, l’empatia e il rispetto, la riflessione critica, la creatività e la fantasia, la collaborazione, la curiosità e l’apprendimento continuo.

Generare connessioni, è questo ciò che Lankes, suggerisce ai bibliotecari di portare a compimento: creare connessioni tra i libri, ma soprattutto tra le persone, facendo connettere i loro differenti punti di vista e portando allo sviluppo della società¹⁸⁹.

3.4.4 Il bibliotecario digitale, tra biblioteche pubbliche e accademiche

La realizzazione di una biblioteca digitale presuppone cooperazione tra diversi attori, ma anche l’intervento di figure professionali nuove, in quanto l’utente, che si trova anch’esso all’interno del quadro di mutamenti, deve avere servizi più qualificati e un ruolo più attivo nell’accesso delle informazioni.

¹⁸⁵ R. Davide Lankes: Professore e Direttore della Scuola di biblioteconomia e scienze dell’informazione University of South Carolina.

¹⁸⁶ R.DAVID LANKES, *The atlas of the new librarianship*, Cambridge-London MIT Press, 2011, p.15

¹⁸⁷ Gordon Pask: psicologo e studioso di cibernetica inglese (1928-1996)

¹⁸⁸ R.DAVID LANKES, *The atlas of the new librarianship*, Cambridge-London MIT Press, 2011, pp.31-32

¹⁸⁹ MARIA CASSELLA, La valutazione della monografia accademica di ricerca, Vol.33, pp. 1-10. Vedi anche: www.bibliotecheoggi.it/article/view/2-04-2017

Il 17 e 18 marzo 2016, si è tenuto a Milano il Convegno “Bibliotecari al tempo di Google”, per esaminare e approfondire quali potevano essere le competenze, i profili professionali e anche i percorsi formativi di chi è chiamato oggi a confrontarsi con un ambiente digitalizzato¹⁹⁰.

Dal 2006, le Università di Oslo, Talinn e Parma stanno collaborando per preparare al meglio una comunità di bibliotecari digitali provenienti da tutto il mondo, attraverso un Master Erasmus Mundus, chiamato DILL (Digital Library Learning)¹⁹¹.

Durante il Seminario, studenti, alunni, datori di lavoro, esperti e docenti stranieri coinvolti nel Master, hanno esposto quali potevano essere le nuove competenze del bibliotecario digitale, suddividendole in tre aree: competenze tecnologiche; competenze di ricerca e competenze biblioteconomiche¹⁹².

L’interdisciplinarietà, intesa come integrazione tra *Knowledge Organization, System e User*, si trova alla base delle competenze del bibliotecario e sono tra loro interdipendenti, secondo Ragnar Nordlie.

L’interdisciplinarietà vede una forte collaborazione tra ricercatori, ingegneri informatici e studiosi di scienze sociali con le comunità di docenti di biblioteconomia, quindi, costruire dei ponti tra di essi in modo che il dialogo sia più frequente, coeso e ampio.

Le competenze di ricerca, riguardano la metodologia della ricerca sulle biblioteche digitali; ogni bibliotecario deve chiarire quali sono i bisogni e i comportamenti di comunità specifiche, inserite in diversi contesti di studio e lavoro, quindi fare scelte mirate per facilitare la comunità di utenti, dimostrare di avere pensiero critico e di fare ricerca in modo autonomo, formulare domande di ricerca, trovare la metodologia di ricerca adeguata e i metodi di raccolta e analisi dei dati; inoltre deve essere in grado di analizzare e valutare esigenze e comportamenti delle tipologie di utenti e valutare l’impatto delle risorse e dei servizi della biblioteca digitale sugli utenti.

Questi sono gli obiettivi formativi, presentati dal DILL all’interno del Master biennale: Research methods il primo anno; User&Usage il secondo anno¹⁹³.

Le competenze tecnologiche, si riferiscono alla creazione (*Digital Knowledge Organization*) e all’accesso ai contenuti digitali (*Access to Digital Library*).

In primis, un bibliotecario digitale, deve essere capace di scegliere tra diversi schemi di metadati per assicurare l’interoperabilità; deve avere una conoscenza approfondita sulle

¹⁹⁰ A.M. TAMMARO, *Le competenze del bibliotecario digitale*, “Biblioteche oggi”, Vol. XXXIV (aprile 2016), p.22

¹⁹¹ DILL è stato il primo corso di biblioteconomia digitale in Europa. Vedi: <http://dill.tlu.ee/>: 9-06-2017.

¹⁹² A.M. TAMMARO, *Le competenze del bibliotecario digitale*, “Biblioteche oggi”, Vol. XXXIV (aprile 2016), p.26

¹⁹³ *loc. cit.*

ontologie e deve essere in grado di utilizzare gli standard per lo sviluppo del web semantico¹⁹⁴.

Secondo, deve saper fare scelte adeguate sull'architettura e deve essere in grado di lavorare con temi eticamente problematici, come i diritti di proprietà intellettuale e la protezione dei dati personali sensibili¹⁹⁵.

In continuità con la tradizione, la terza abilità riguarda le competenze biblioteconomiche.

Un bibliotecario deve essere un membro attivo della società, deve comprendere la diversità di atteggiamenti e valori; deve avere conoscenze avanzate sui fondamenti della scienza dell'informazione e dei suoi rapporti con la biblioteconomia digitale (*Information and Knowledge Management*) e deve saper comprendere teorie, pratiche, strumenti e modelli della gestione delle risorse umane (*Human Resources Management*)¹⁹⁶.

Alla fine del Master, i diplomati del DILL, hanno indicato e sottolineato gli elementi più importanti che devono trovarsi alla base delle nuove competenze di un bibliotecario, insieme a quelle biblioteconomiche: prima fra tutte le competenze tecnologiche che riguardano l'ambito della programmazione di base: “*Student should learn basic programming skills during DILL*”¹⁹⁷.

I bibliotecari, con l'avvento delle biblioteche digitali, non sembrano assolutamente passare in secondo piano, anzi sembrano assumere ruoli più preminenti nello sviluppo e nell'utilizzo di queste, lasciando al centro di tutta la sua mission, l'utente, il quale sarà sempre più esigente nella richiesta dei servizi.

Consideriamo ora, le biblioteche universitarie, e le nuove competenze del bibliotecario accademico nei confronti dell'utenza.

Alla fine del XIX secolo, anche le biblioteche universitarie, come le biblioteche pubbliche, riflettevano sull'istruzione degli utenti all'utilizzo delle biblioteche accademiche, le cui collezioni diventavano sempre più ampie e complesse.

Da questo presupposto, nasce l'idea, nel 1880, di dedicare un intero corso all'utilizzo delle risorse in biblioteca: presso l'Università del Michigan, ebbe luogo la prima esperienza di un modulo completo, accompagnato da crediti, in bibliografia.

Successivamente, negli anni Trenta, comparve una vera e propria ricerca sull'educazione

¹⁹⁴ Termine coniato dal suo ideatore, Tim Berners-Lee, si intende la trasformazione del World Wide Web in un ambiente dove i documenti pubblicati (pagine HTML, file, immagini, e così via) sono associati ad informazioni e dati (metadati) che ne specificano il contesto semantico in un formato adatto all'interrogazione e l'interpretazione (es. tramite motori di ricerca) e, più in generale, all'elaborazione automatica.

https://it.wikipedia.org/wiki/Web_semantico: 2-04-2017

¹⁹⁵ A.M. TAMMARO, *Le competenze del bibliotecario digitale*, “Biblioteche oggi”, Vol. XXXIV (aprile 2016), p. 27

¹⁹⁶ *loc. cit.*

¹⁹⁷ *Ibid.*, p.29

dell'utente, di Louttit e Patrick. Questi due psicologi, proposero una strategia di misurazione attraverso la quale dimostrarono che, agli studenti, mancavano le conoscenze necessarie per poter usare in modo adeguato le risorse della biblioteca universitaria.

Da qui, il bisogno di adottare delle alleanze strategiche tra bibliotecari e docenti universitari e di vedere, nel bibliotecario, un docente in grado di insegnare agli utenti/studenti l'utilizzo delle fonti del reference e di apprendere un buon metodo di ricerca.

Gli studi sul tema dell'educazione degli utenti, si fermò per quasi Trent'anni, riprendendo il suo normale ciclo di studi, solo all'inizio degli anni Sessanta.

Agli inizi degli anni Settanta, troviamo importanti contributi sull'esigenza di un'istruzione efficace, provenienti da Patricia Knapp, la quale, all'interno della Wayne State University, adottò un progetto che guardava ad una stretta collaborazione tra studenti, insegnanti e bibliotecari, con la finalità di far capire quanto fosse importante, all'interno degli studi accademici, l'utilizzo della biblioteca, come centro di risorse integrali¹⁹⁸.

I primi sviluppi sul tema dell'educazione all'utenza erano concentrati soprattutto in Gran Bretagna e Stati Uniti, solo successivamente l'interesse si propagò anche in Canada e Australia e alla fine degli anni Settanta, anche Francia, Germania, Olanda e Svizzera si avvicinarono a questo tema.

Infatti, le esperienze condotte nelle biblioteche accademiche, americane, inglesi e anche scandinave, permettono di mettere in evidenza una serie di modalità in cui l'istruzione poteva essere realizzata, in quanto non c'era un unico approccio corretto all'insegnamento delle abilità in biblioteca, perché il tutto dipendeva dal contenuto o dagli obiettivi dell'istruzione, dal livello di preparazione e motivazione dei destinatari, dal tempo e dagli strumenti a disposizione di chi era chiamato ad insegnare¹⁹⁹.

A tale scopo, furono pianificati corsi di istruzione formali, pensati e calibrati sulla base delle caratteristiche della biblioteca e dei suoi utenti ed inoltre, prevedevano, che il corso fosse articolato in diverse unità, in modo da toccare competenze e abilità, per tutto l'anno accademico²⁰⁰.

Come estensione dell'attività precedente, fu istituita l'istruzione integrata in un corso, la quale prevedeva che l'istruzione non fosse solo associata ad un corso, ma che ne fosse parte integrante, e che invece di essere somministrata dividendo in unità le varie parti, fosse concretizzata in un intervento unitario in modo che tutte le abilità fossero racchiuse in un unico corso, con l'appoggio del corpo docente.

L'istruzione del tipo "point-of-use", invece prevedeva che l'utente si istruisse

¹⁹⁸ P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p. 16

¹⁹⁹ P. LUCCHINI, *op.cit.*, p. 19

²⁰⁰ *Ibid.*, p. 40

autonomamente, inserendo un punto informativo nel luogo in cui si rilevava la necessità di informare l'utente, attraverso l'utilizzo di fogli illustrativi, cartelli o videocassette e diapositive.

Nel 1977, fu istituita la tavola rotonda dell'ALA²⁰¹, la LIRT (*Library Instruction Round Table*), che si è posta l'obiettivo di sostenere l'istruzione in biblioteca (universitaria, pubblica, speciale) "quale mezzo per sviluppare la competenza bibliotecaria e l'uso dell'informazione come parte dell'apprendimento lungo l'arco della vita"²⁰².

Uno dei temi che merita attenzione, di cui si è discusso all'interno della LIRT, è proprio il ruolo del docente che ha rivestito il bibliotecario, all'interno delle accademie, un ruolo che si è portato avanti tutt'ora; solamente che oggi, con la nascita della nuova società dell'informazione e delle tecnologie, il bibliotecario accademico non può essere visto solo come un insegnante, perché la sua attività di organizzazione e gestione delle informazioni si sta trasformando, prima di tutto in attività di produzione di conoscenza, nel senso che il coinvolgimento del bibliotecario sta avvenendo sempre più ad un primissimo stadio, dove a partire da una base di dati grezzi forniti da un determinato utente si arriva alla costruzione di un articolato sistema informativo, integrando le notizie in possesso del bibliotecario con le fonti in loco o reperibili sulla rete, e in secondo luogo grazie all'avvento di internet e delle tecnologie, si sta formando in una nuova figura professionale, chiamata *Data Librarian*.

Oggi, infatti, nell'ambito delle biblioteche accademiche, sia negli Stati Uniti, che in Europa, l'urgenza di gestire e conservare i dati della ricerca è cresciuta notevolmente negli ultimi decenni, e ciò è dovuto principalmente a tre questioni fondamentali.

La prima questione è che da molti anni, con l'avvento di internet, sta prendendo piede il movimento open access, grazie al quale tutti i dati sono presenti e usufruibili via web; secondo, è che la quantità dei dati, oltre ad essere aumentata, ha anche argomenti vari; terzo, l'ambito della ricerca si trova ad essere più consapevole e trasparente.

Al Convegno delle Stelline, Maria Cassella²⁰³, ha delineato il quadro di competenze di questa nuova figura professionale denominata, *Data Librarian*, individuando cinque macroaree di sua competenza²⁰⁴:

1. biblioteconomia: il *data librarian*, possiede alla base una formazione umanista, è specializzato negli schemi di metadati²⁰⁵ e nella conoscenza dei relativi standard;

²⁰¹ ALA è l'acronimo che sta per: American Library Association

²⁰² P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p. 19

²⁰³ Biblioteca "Norberto Bobbio", Università degli studi di Torino.

²⁰⁴ M. CASSELLA, *Dal digital curator al data librarian*, "Biblioteche oggi", Vol. XXXIV (aprile 2016), p. 17

²⁰⁵ Sul sito del Digital Curation Centre, è disponibile un elenco di schemi di metadati esistenti per i diversi ambiti disciplinari: <http://www.dcc.ac.uk/resources/metadata-standards>: 2-04-2017

2. comunicazione scientifica e ricerca: il *data librarian*, è un esperto di comunicazione scientifica, è informato sui bandi di ricerca, conosce le policy degli enti finanziatori, è espresso dei processi di ricerca in relazione ad uno specifico dominio;
3. tecnologia: il *data librarian* conosce schemi e standard per la conservazione e per la certificazione dei repository, linguaggi di marcatura (XML) e gli standard del web semantico, RDF, data model, i linguaggi per la costruzione di ontologie, le piattaforme per la pubblicazione dei dataset, i linguaggi di visualizzazione e virtualizzazione;
4. diritto, diritti e licenze: il *data librarian*, deve acquistare un must nel mondo digitale, alcune licenze di uso sono state concepite in modo specifico per i dataset e i database. Dalla versione 4.0 le licenze Creative Commons possono essere utilizzate per i dataset;
5. management e comunicazione: il *data librarian* deve avere abilità comunicative, attitudini al cambiamento e al lavoro di gruppo, competenze in relazione al *project management* e può essere un educatore, un formatore poiché coadiuva i ricercatori nella redazione dei Data Management Plans.

Queste cinque macroaree sono state sintetizzate dopo uno studio recente sulla figura del *data librarian* pubblicato da Brown, Wiski e Richardson nel 2015. I tre autori hanno analizzato il caso di una bibliotecaria accademica che riconfigura il proprio profilo professionale per collaborare ad alcuni progetti di ricerca della propria Università di Griffith.

La figura del *data librarian*, è emersa recentemente in ambito internazionale, più precisamente alla fine degli anni 2000, quando, alcuni studiosi, hanno iniziato a parlare e a discutere sul suo ruolo, affermando che, esso, trae origine dalla comunità dei bibliotecari e che è istruito e specializzato nella cura, conservazione e archiviazione dei dati o in inglese “data”²⁰⁶.

Inoltre, c’è anche da dire, che tra le professioni che sono nate, tra cui il *Data Manager*, *Data Creator*, *Data Scientist*²⁰⁷, è la più complessa, in quanto il suo ruolo non ha ancora i confini ben definiti, è poco riconosciuto e poco presente.

Si pensa, infatti che questa figura sia destinata a nascere e a decadere con i progetti di ricerca. Riassumendo, secondo Maria Cassella, il *data librarian* lavora a stretto contatto con le comunità di ricerca e partecipa alle loro attività, e le figure dalle quali può emergere il *data librarian* sono: il *subject librarian*, colui che è addetto al servizio di reference e ai servizi al pubblico; può nascere da bibliotecari che si occupano di comunicazione scientifica e dai *repository manager*²⁰⁸ e *system librarian*²⁰⁹, i quali si occupano di schemi di metadati.

²⁰⁶ Il termine data può essere riferito sia alle fonti primarie, digitali o digitalizzate, sia ai dati della ricerca.

²⁰⁷ M.CASSELLA, *Dal digital curator al data librarian*, “Biblioteche oggi”, Vol. XXXIV (aprile 2016), p.16

²⁰⁸ http://porto.polito.it/2508912/1/A1B_studi_2013.pdf: 2-04-2017

²⁰⁹ <http://www.libraryconnection.info/pdfs/positionAnnounce.pdf>: 2-04-2017

Nel panorama accademico, dove vengono prodotti i dati per la ricerca “*data curation*”²¹⁰, accade che a causa delle tecnologie e dell’innovazione, il ruolo del bibliotecario venga minacciato; per questo è necessario che in futuro questa professione si conformi alle esigenze del presente, senza snaturare completamente la propria identità, mentre le Università stanno diventando vere e proprie industrie della conoscenza, in quanto assumono un ruolo guida nella ricerca scientifica con l’effetto di rinnovare in maniera significativa la funzione di trasmissione della conoscenza attraverso una didattica più partecipativa ed interattiva.

3.4.5 L’Information Literacy e il ruolo del bibliotecario

«...la tecnologia è il Big Bang che ha lanciato la literacy in un universo in continua espansione...»²¹¹

Serim F.

Nel progetto dei centri P3@ Veneti, come enunciato precedentemente, nel bando 2010, è stata richiesta la presenza, per ogni comune beneficiario del finanziamento, di una associazione o gruppo di volontari che prestassero il loro servizio durante l’apertura del centro, con la finalità di mantenere il libero accesso sempre attivo, e di conservare un livello di acculturazione digitale mediamente alto.

Dall’esperienza del bando 2010, la Regione del Veneto, ha eliminato dal bando successivo l’obbligatorietà di avere una associazione, in quanto la figura del dipendente comunale assicurava la finalità di tale centro e in particolare che, la figura del bibliotecario come referente del centro, stava crescendo e garantiva un alto livello di professionalità.

Con l’apertura di questi punti di accesso pubblico, all’interno delle biblioteche, alcuni bibliotecari si vedono investiti da altre funzioni.

Oltre agli aspetti puramente tecnici di gestione del centro, in cui il bibliotecario si occupa del monitoraggio giornaliero, rilevando i dati necessari a capire quali sono le priorità e le necessità della comunità che lo circonda, una parte di loro si sta trasformando anche in

²¹⁰ Secondo il centro di ricerca sulla digital curation, data curation è: l’attività che mantiene e aggiunge valore ad un corpo certificato di informazioni digitali per l’uso corrente e futuro; nello specifico si tratta della gestione attiva e della valutazione dei dati durante l’intero ciclo di vita dei prodotti della ricerca”.

Un lavoro dinamico e continuo che consente di aggiungere valore e conoscenza alle già presenti risorse digitali e che è correlata, propriamente, all’ambito accademico.

²¹¹ F. SERIM, The importance of contemporary literacy in the digital age: a response to digital transformation: a framework for information communication technologies (ICT) literacy, in The Big6, Information literacy for the information age, may 10 2002, p.20

educatore digitale.

Ciò significa, che il bibliotecario non ha la funzione di plasmare a sua immagine e somiglianza ogni individuo che necessita della biblioteca, consigliandoli cosa leggere e negandogli l'accesso ad alcune informazioni, ma di seguirli nella formazione e nell'apprendimento delle digital skills, quindi accompagnarli nell'utilizzo di ogni dispositivo digitale (computer literacy), ma anche di orientarli nella ricerca delle risorse online (information literacy e bibliographic literacy).

Nel 1994, un portavoce della British Telecom, riferendosi alla comunità bibliotecaria, sosteneva che la tecnologia avrebbe reso privo di valore la presenza e il lavoro del bibliotecario.

Sempre nello stesso anno, un'altra voce, sosteneva il contrario e cioè che il lavoro del bibliotecario sarebbe stato sempre indispensabile per la comunità anche con la presenza di qualsiasi strumentazione digitale²¹².

Ad oggi, si può affermare, assolutamente, che la presenza del bibliotecario è necessaria e deve essere sempre più forte all'interno della società, soprattutto nell'era digitale, dove l'informazione è ovunque e dove il più delle volte, l'informazione viene utilizzata in modo scorretto.

Dalla fine degli anni Novanta, il dibattito sull'istruzione dell'utenza, si è allargata a nuove riflessioni: sull'offerta della biblioteca pubblica e sul soddisfare i bisogni dell'utenza, sul reference della biblioteca pubblica e dell'informazione quale elemento fondante del servizio, sul carattere amichevole e proattivo della biblioteca e sulle sfide che le nuove tecnologie pongono al bibliotecario intenzionato ad interagire efficacemente con il suo pubblico.

Nel 1999, al centro del Convegno delle Stelline, organizzato dalla rivista "Biblioteche Oggi", sta lo stimolo offerto alla biblioteca dalla rete, dal diffondersi di internet e della documentazione online e dalle nuove modalità di accesso all'informazione²¹³.

Al Convegno, accanto alle preoccupazioni e alle critiche espresse da Lancaster, circa l'illusione che le tecnologie da sole possono migliorare la percezione del valore della biblioteca, ci sono stati inviti ad utilizzare la rete, ma servendosi del bibliotecario come prezioso mediatore dell'informazione in rete.

Le tecnologie hanno introdotto nuove questioni, circa l'educazione, l'istruzione e l'assistenza agli utenti: Pickard e Dixon, infatti, parlarono di *technostress* in biblioteca, in quanto l'utente, avendo difficoltà nell'orientarsi all'interno del Web, porta con sé sentimenti di frustrazione, rabbia e disorientamento.

²¹² <http://www.bibliotecheoggi.it/2000/20001006001.pdf>: 2-04-2017

²¹³ P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p.83

Al contrario, i cosiddetti nativi digitali, cioè coloro che sono nati nell'era digitale e che quindi sanno bene usare gli strumenti digitali, ma pensano di saper conoscere internet e i suoi servizi, si trovano, oggi, ad essere le vittime principali del Web.

Molte volte gli studenti, si accontentano di qualsiasi risultato ottenuto dalla rete, senza capire se sono pertinenti e attendibili ai loro bisogni.

Non sanno valutare la veridicità di un'informazione, e quando si trovano costretti a cercare informazioni per ricerche scolastiche, passano più del loro tempo a cercare i documenti indispensabili, a copiarli e ad incollarli, che a esaminarli. Secondo la loro formazione, in Google c'è tutto e quindi non è necessario proseguire con altre ricerche.

Ecco che, il bibliotecario, si trova ora ad adempiere a questo dovere informativo nei confronti dell'utenza attraverso attività "istruttive", "educative", "formative o didattiche".

Istruire l'utenza, come in passato, si basa nell'allestire segnaletiche orientative e guide all'interno della biblioteca; promuovere i suoi servizi, ma significa, anche, istruire l'utenza alla ricerca delle risorse bibliografiche cartacee e alfabetizzazione informativa (Information Literacy)²¹⁴.

Questo termine si riferisce alla capacità o abilità di reperire documenti, valutare i contenuti e usarli correttamente.

Il primo documento ad occuparsi dell'Information Literacy viene dall'ALA, ed è del 1989. In esso viene riportata una chiara definizione di Literate Person:

per potersi definire literate una persona deve essere in grado di riconoscere quando è necessario acquisire l'informazione, avere poi la capacità di individuarla, saperla valutare ed usare in modo efficace.

Ai giorni nostri, sono da considerare persone Information Literate quelle che hanno imparato ad apprendere. Esse sanno come apprendere perché conoscono l'organizzazione del sapere, sanno come l'informazione possa essere rintracciata e come la si possa utilizzare ed elaborare in modo da fornire nuovi elementi a favore dell'apprendimento di altri individui.

Sono persone preparate ad apprendere lungo tutto l'arco della vita, poiché sono in grado di trovare l'informazione giusta e appropriata per qualsivoglia compito o decisione debbano intraprendere²¹⁵.

Il documento ALA, sostiene inoltre che, l'Information Literacy, è necessaria per sopravvivere nell'era dell'informazione, in quanto la sovrabbondanza di informazioni che sempre più ci sovrasta può essere governata e tenuta sotto controllo solo da chi sa come trovare l'informazione giusta, come usarla efficacemente per risolvere un problema o prendere una

²¹⁴ Il termine "Literacy" e "Literate" dato che non sono traducibili in lingua italiana, per evitare di perdere il significato complessivo, si è preferito lasciare l'allocuzione nella lingua inglese.

²¹⁵ P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p. 145

decisione, a prescindere dal fatto che la fonte sia un PC, un libro, un articolo di giornale, un sito ecc.

Nel perseguire questo obiettivo, biblioteche e bibliotecari, possono giocare un ruolo decisivo, poiché si trovano in una posizione chiave per condurre le ricerche, utilizzando i diversi strumenti e media.

Nel 1996, Leena Siitonen, fornisce un'altra definizione di Information Literacy.

Insieme di abilità che, comprendono messa a fuoco del bisogno informativo, recupero e valutazione delle informazioni adeguate, applicazione delle informazioni alla soluzione di problemi e nelle situazioni in cui occorre prendere decisioni²¹⁶.

Quindi, secondo la Siitonen, oltre alle tradizionali abilità di leggere, scrivere e far di conto, la persona Information Literate, avrà anche conoscenza delle applicazioni tecnologiche:

Una persona Information Literate è anche una persona che padroneggia l'informazione veicolata dal computer²¹⁷

La definizione di Prue Mercer, bibliotecaria australiana, è più analitica. Infatti, durante il primo meeting dell'associazione dei bibliotecari australiani, incentrato sul tema "*Powering our territory: information literacy for development of the Northern Territory*", la Mercer individua diversi livelli di literacies²¹⁸:

1. Literacy di base.
2. Leggere e scrivere testi ordinari, per la vita di ogni giorno.
3. Leggere e comprendere un quotidiano, una carta geografica, dei numeri, un PC o un telefono cellulare (...).
4. Literacy critica.
5. Essere in grado di valutare la validità e le motivazioni alla base di testi diversi.
6. Comprendere attraverso le immagini e apparati iconografici (media literacy).
7. Comprendere termini finanziari (financial literacy).
8. Literacy tecnica o specialistica (technical or specialist literacy).
9. Essere capaci di usare termini e applicare concetti a modalità comunicative che si riferiscono a culture specifiche o ad ambienti particolari (per es. di carattere professionale).
10. Istruzioni tecniche.

²¹⁶ *Ibid.*, p.146

²¹⁷ *loc. cit.*

²¹⁸ P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p.147

11. Linguaggi gergali, acronimi, sigle, riferite a particolari ambienti professionali, a saperi specialistici.
12. Literacy nell'apprendere, o avere differenti modalità di apprendimento.

La Mercer, continua la sua riflessione, dando una definizione di Information Literacy più complessiva e comprensiva, divisa in tre punti²¹⁹:

1. L'Information Literacy, comprende e ingloba l'uso efficace di molteplici formati e tecnologie informative
2. Mette gli individui in condizione di sviluppare abilità per l'apprendimento lungo l'arco della vita
3. Supporta le abilità in ambito professionale e nelle attività sociali.

Tuttavia, l'Information Literacy, ha le sue origini negli Stati Uniti dove, tra la fine del Novecento e l'inizio del nuovo secolo, sono stati adottati alcuni modelli finalizzati all'acquisizione di competenze informative complesse, uno di questi è Big6, creato da Mike Eisenberg e Bob Berkowitz nel 2001.

Big6, è un modello brevettato di tipo *problemsolving* che si applica ogni qualvolta che le persone avevano necessità di trovare ed utilizzare l'informazione.

Esso poteva essere utilizzato non solo per lo studio e le ricerche scolastiche, ma anche come percorso metodologico per chiunque desiderava raggiungere livelli avanzati di competenza nel recupero e nella gestione dell'informazione.

Big6, integra la ricerca delle informazioni e la capacità di utilizzarle con strumenti tecnologici introducendo un processo che permette di recuperarle, applicarle e valutarle secondo specifici bisogni e concrete necessità.²²⁰

Questo modello fu utilizzato in particolare da bibliotecari statunitensi accademici, mentre nelle biblioteche pubbliche, la riflessione si è concentrata maggiormente sul ruolo sociale ed educativo delle biblioteche nell'alfabetizzazione primaria delle fasce più deboli della popolazione, allontanandosi dagli aspetti metodologici dell'IDU (Istruzione degli utenti), e avvicinandosi più in generale alla literacy, alla costruzione di un ambiente favorevole all'apprendimento dentro la biblioteca.

Negli ultimi dieci anni, l'Information Literacy, è divenuto un concetto portante delle politiche di **alfabetizzazione, inclusione sociale, democratizzazione del sapere e di superamento del digital divide.**

A questo proposito, nel 2002, le Nazioni Unite, adottarono una Risoluzione "United Nation Literacy Decade: education for all", per mettere in luce i ritardi sui processi di

²¹⁹ *Ibid.*, p.148

²²⁰ *Ibid.*, p.149

alfabetizzazione dei paesi poveri e all'interno dei paesi più sviluppati, e di creare una serie di obiettivi da raggiungere entro il 2015, tra questi abbiamo l'ottenimento di una più completa e diffusione dell'alfabetizzazione di tutti i bambini del mondo e la creazione di ambienti in grado di garantire la piena alfabetizzazione²²¹.

Anche nel 2005, un altro importante contributo, è stato dato dalla Dichiarazione di Alessandria d'Egitto, la quale mette in evidenza il tema dell'informazione con la funzione della biblioteca.

La Dichiarazione, ribadisce gli obiettivi di perseguimento della cultura dell'informazione e dell'educazione accanto all'importanza di avere uno sviluppo professionale del personale nei settori dell'educazione, delle biblioteche, dell'informazione, degli archivi ecc., mediante una formazione ai principi e alle pratiche della cultura dell'educazione e dell'informazione²²².

Negli ultimi anni, oltre a dare corpo a principi espressi nei documenti istituzionali, un dei temi di cui si sta discutendo riguarda proprio il rapporto tra Information Literacy e le nuove tecnologie. Questi due elementi, sostiene la Lucchini, sono interdipendenti e possiedono diversi elementi in comune, che non si possono considerare mai fini a se stessi, ma bensì possono essere convergenti e reciprocamente potenziati²²³.

L'educazione alla Literacy trae dei vantaggi dall'affermarsi della tecnologia, poiché consente di creare all'interno del mondo del lavoro e della società civile in generale, produttori e consumatori sempre più informati e capaci.

Uno dei temi che sono stati e sono maggiormente avvertiti dalla comunità dei bibliotecari riguarda la questione della sempre più crescente mole di documenti, sia cartacei che digitali ma, soprattutto, dagli aspetti qualitativi di questi documenti, specialmente di quelli presenti in internet, i quali non sono soggetti a controlli (peer review) o a un editing di tipo accademico.

Per questo motivo, agli internauti, sono richieste capacità di valutazione nel reperimento delle informazioni, e dato che la maggioranza di essi non possiedono competenze in questo campo, ecco che vediamo intervenire il bibliotecario, a supporto di questa grande mancanza.

In un saggio neozelandese del 1997, si scrivevano le seguenti parole:

Noi dobbiamo essere – anzi possiamo solo essere – esploratori, scouts, scopritori di sentieri, navigando senza limiti e vincoli, facendo evolvere le fonti informative al punto da tracciare la strada a favore degli utenti, che ora sono compagni di ricerca²²⁴.

Negli ultimi anni, sia le biblioteche accademiche che pubbliche hanno offerto agli studenti

²²¹ *Ibid.*, p.150

²²² *Ibid.*, p.151

²²³ *Ibid.*, p. 152

²²⁴ *Ibid.*, p.153

momenti formativi importanti, e i bibliotecari, grazie al loro ruolo attivo e alle loro competenze, hanno cominciato ad essere percepiti come soggetti organici alla funzione docente, come professionisti dell'informazione.

Solitamente, i corsi di Information Literacy all'interno delle biblioteche pubbliche sono rivolte a studenti che vogliono compiere ricerche su un argomento specifico.

Attraverso il corso, uno studente, impara a conoscere le opere e i documenti fondamentali per intraprendere la ricerca e approfondire le tecniche di ricerca bibliografica in opac e banche dati di periodici.

Lo stesso obiettivo è previsto all'interno delle biblioteche universitarie, in cui ogni anno, vengono organizzati brevi corsi introduttivi all'utilizzo delle risorse digitali, disponibili in rete dall'ateneo.

I temi che vengono solitamente trattati riguardano i servizi della biblioteca, gli opac di ateneo, italiani e internazionali, nozioni di bibliografia e Banche dati in rete d'ateneo, web e motori di ricerca²²⁵.

In Italia, molti di questi corsi, ora, vengono forniti agli studenti direttamente dai siti web dell'ateneo ad esempio sulle piattaforme e-learning²²⁶, anche se, una maggiore frequenza degli utenti l'abbiamo, principalmente, presso i College statunitensi.

Infatti, il fenomeno ha riscosso un interesse particolare soprattutto a partire dal 2011, quando alcune università americane, hanno dato avvio ad iniziative di formazione online di grande impatto, coinvolgendo un gran numero di utenti con i Massive Online Open Courses.

Con lo sviluppo della rete e delle tecnologie, c'è stato un notevole incremento delle forme elettroniche di apprendimento e insegnamento, tra cui troviamo e-learning, web tutorial e corsi on-line di varia tipologia.

Tali strumenti, destinati a fasce di età diverse di utenti, sono stati messi a fuoco da Barbara Allan in relazione a fasce d'utenza composte da studenti universitari e ricercatori, e dall'altra rivolti ad utenti della biblioteca pubblica, quindi adulti, ragazzi ed anziani.

Nella definizione di e-learning, che Barbara Allan ci offre, si coglie quanto questo termine abbia raggiunto una certa popolarità e come sia finito per coincidere con diversi aspetti dell'apprendimento a distanza.

Sotto il termine e-learning, possono essere comprese varie e diversificate attività e processi²²⁷:

1. l'uso di pacchetti interattivi riguardanti testi, grafica, audio, video e animazione;

²²⁵ <http://www.cab.unipd.it>: 20-04-2017

²²⁶ Con il termine e-learning o formazione on-line, si definiscono i processi di insegnamento e apprendimento ad istanza basati sulle tecnologie digitali e diffusi, nella maggior parte dei casi, tramite web.

²²⁷ P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p.188

2. il potenziamento di programmi tradizionali attraverso l'accesso a risorse e informazioni aggiunte;
3. il potenziamento di un programma attraverso supporti elettronici, per esempio posta elettronica, gruppi di discussione, chat rooms, videoconferenze;
4. la messa a punto di un programma integrato nel quale la gran parte dell'apprendimento avviene attraverso attività online supportate da strumenti di comunicazione opportuni²²⁸.

Quindi, la formazione dell'utente, oggi, può avvenire attraverso tre livelli di FAD²²⁹:

1. FAD 0: prevede una formazione di tipo frontale, in classe ad esempio;
2. FAD 1: prevede un tipo di formazione asincrono tra docente e studente, il quale può trovare il materiale didattico on-line;
3. FAD 2: prevede interazioni e formazioni in tempo reale.

Negli ultimi anni, si è vista una crescita enorme di strumenti e programmi di supporto all'apprendimento e insegnamento a distanza accessibili direttamente dai siti web delle biblioteche, ma anche in presenza.

Inoltre, il concetto e-learning, assume, oggi, un significato più vasto, in quanto non si riferisce solo al "modo" di fare formazione ma, in generale, al complesso sistema di gestione della conoscenza, ai processi di comunicazione/interazione e ai meccanismi di sviluppo delle competenze.

In tal senso, l'e-learning, rappresenta un nuovo paradigma di apprendimento individuale e collettivo che coniuga contenuti, tecnologia e aspetti cognitivi, questi ultimi legati alla metodologia didattica:

1. I contenuti: sviluppo dei media digitali e delle reti di comunicazione a banda larga offrono nuove opportunità nello sviluppo dei contenuti per la formazione; video, audio, podcast, simulazioni interattive 3D, sono alcuni tra i formati a disposizione di chi opera in questo settore. La sfida principale per chi progetta formazioni online consiste nell'identificare i formati più adatti rispetto al tipo di contenuto, perciò se una simulazione 3D è ideale per un corso di problem solving, un podcast può essere perfetto per un corso che insegna procedure standard legate all'applicazione di specifiche normative. I contenuti si possono suddividere in tre macro-tipologie: lezioni interattive²³⁰, simulazioni²³¹ e risorse per approfondimento²³².

²²⁸ B. ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, Bodmin, Cornwall, 2002, p.3

²²⁹ L'acronimo FAD significa, formazione a distanza.

²³⁰ Lezioni interattive: unità didattiche costituite da diapositive, video, animazioni, grafici con cui l'allievo può interagire ed ottenere feedback puntuali.

²³¹ Simulazioni: l'allievo può immergersi in una realtà virtuale in cui si confronta con situazioni concrete e apprende con la tecnica del learning by doing.

²³² Risorse per approfondimento: si tratta di materiali didattici non interattivi, anche in formato multimediale, che l'allievo consulta, ma con cui non interagisce.

2. Le tecnologie: la principale risorsa tecnologica per l'apprendimento è internet. Internet mette a disposizione tecnologie principali per la formazione online che si possono suddividere in: piattaforme LMS (Learning Management System); Software proprietari e applicazioni per sistemi mobili, dette anche apps;
3. Gli aspetti cognitivi legati alla metodologia didattica: un e-learning di qualità richiede una progettazione adeguata e la conoscenza di principi di ingegneria pedagogica²³³.

Anche Laura Testoni, si è occupata di Information Literacy: durante il Convegno delle Stelline del 2014²³⁴, la Testoni, ha affermato le seguenti parole: *“l'informazione è cambiata: non è infatti solo una entità che si recupera, si conserva e si utilizza, ma è piuttosto un flusso continuo, permanente e ubiquo che ci attraversa, che permea qualunque attività privata e pubblica, il nostro stile di vita e le nostre interazioni con gli altri”*. Ora ci possiamo domandare quali siano le abilità necessarie che affiancano e completano le differenti literacy e costituiscono oggi un curriculum implicito per 'abitare' la rete.

Un modo per abitare la rete in modo più consapevole e responsabile sta:

1. nell'essere in grado di comprendere e produrre testi, questo concetto è vicino alla tradizionale concezione di literacy, di alfabetizzazione;
2. nell'essere in grado di “fare rete” lavorando con gli altri in modo costruttivo e produttivo;
3. nell'essere in grado di operare delle sintesi da informazioni provenienti da fonti diverse;
4. nell'usare la rete come infrastruttura e non solo come fonte documentale, quindi internet inteso come ipertesto e come ambiente pubblico.

Laura Testoni, inoltre, ci chiarisce subito come dobbiamo comportarci verso la rete.

Prima di tutto, ci dice che dobbiamo smetterla di chiederci se la rete ci rende intelligenti o meno perché essa ci rende intelligenti solo se la utilizziamo nel modo corretto; secondo, smetterla di prendere troppo sul serio il mito dell'information overload e di attivare pratiche di resilienza al rumore; terzo, allenare l'attention literacy e offrire ganci all'intelligenza, cioè imparare a concentrarsi su ciò che ci interessa e saper filtrare i contenuti con cui veniamo a contatto e quarto, chiedersi se l'informazione che stiamo leggendo è attendibile.

Il bibliotecario di oggi, oltre ad educare, conferisce empowerment a tutti i suoi utenti.

Da qualche anno, negli ambienti universitari all'estero, viene utilizzata Wikipedia come palestra per insegnare Information Literacy, attraverso dei corsi pratici in cui gli studenti possono imparare a vedere anche le imperfezioni dei contenuti e non solo a produrli. Inoltre, i corsi insegnano a valutare le fonti che si trovano e consentono di spiegare il concetto di

²³³ https://www.aspeninstitute.it/system/files/.../Formazione_Online_exec_summary.pdf: 20-04-2017

²³⁴ <https://www.slideshare.net/biblio.test/convegnostelline2014>: 20-04-2017

controllo e autorevolezza e l'utilizzo delle fonti bibliografiche per giustificare le informazioni inserite nella voce²³⁵.

Vedere Wikipedia come mezzo per l'information literacy è significativo, in quanto la sua finalità è di rendere l'utente autonomo, consapevole e partecipe alla costruzione della cultura collettiva.

In questa idea, di una nuova Information Literacy, si dice debbano essere coinvolte anche le biblioteche, le quali possono utilizzare Wikipedia per una formazione più pratica.

Coinvolgere, le biblioteche, in questa tipologia di cultura partecipativa, si dice possa essere vantaggioso per varie motivazioni:

1. consente di coinvolgere gli utenti più giovani;
2. promuovere un modello sociale di conoscenza come condivisione;
3. consente alla biblioteca di misurarsi con un paradigma culturale più pluralista e più aperto alle differenze;
4. consente di far sviluppare competenze digitali, intese come modalità di interazione all'interno di una comunità più ampia, e non semplicemente come abilità individuali, utilizzate a scopi personali.

Concludiamo, con una riflessione del Prof. Ridi sul ruolo dei bibliotecari: *“I bibliotecari, insomma, sanno districarsi con le complessità dell'informazione almeno tanto quanto i webmaster e gli information designer, con la differenza che solo i primi tocca anche verificare quotidianamente l'efficacia dei sistemi informativi che hanno realizzato per ora prevalentemente in carne ed ossa ad orientarsi al loro interno, fino a trovare ciò che cercavano”*²³⁶. Tutti i bibliotecari, quindi, hanno un doppio obiettivo: aiutare i propri utenti a cercare l'informazione o il documento di cui necessitano, e di creare un utente indipendente durante la ricerca.

Sono i migliori insegnati possibili, continua Ridi, in quanto educano gli utenti alla ricerca delle fonti giuste, insegnandogli ad utilizzare le strategie più efficaci per recuperarle e rendendoli autonomi nella valutazione e nella organizzazione²³⁷.

3.5 Considerazioni sui centri P3@ all'interno delle biblioteche pubbliche

Sono passati molti anni da quando il progetto dei P3@ ha avuto avvio, e dall'indagine che è

²³⁵ <https://www.slideshare.net/pierfrancominisenti/slides-biblioteche-e-wikipedia>: 20-04-2017

²³⁶ P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente*, Milano, 2007, p.7

²³⁷ *loc.cit*

stata eseguita su un campione di biblioteche, si è potuto evidenziare ciò che il progetto ha compiuto in termini positivi e negativi.

Come è già stato accennato nei vari paragrafi precedenti, in relazione alle riflessioni sul ruolo della biblioteca pubblica e del bibliotecario, i centri P3@ sono stati collocati principalmente all'interno delle biblioteche, oppure nello stesso edificio in cui è presente, anche la biblioteca.

I referenti, che si occupano del centro possono essere operatori della Pro Loco o dell'informagiovani, oppure possono essere gestiti da assistenti sociali, parroci, ma anche e soprattutto da bibliotecari, i quali anche se non sono necessariamente i primi referenti, possono prendere parte alla gestione e alle attività nate con i centri, insieme ai volontari di alcune associazioni che si sono offerti di sostenere questi centri di pubblico accesso.

Ovviamente tra i centri attivati, molti di loro sviluppano attività molto interessanti e hanno una strumentazione adeguata alle esigenze, grazie alla presenza di un Comune attento alle necessità dei suoi cittadini e grazie alla presenza di personale sempre presente durante gli orari di apertura; di contro, ci sono Comuni che, purtroppo, hanno dichiarato chiuso questo progetto, in quanto il bando prevedeva che il progetto durasse almeno per due anni, dopo la scadenza dell'obbligo, ogni comune poteva decidere se continuare a mettere a disposizione il centro oppure chiuderlo definitivamente.

Mantenere attivo un centro P3@ richiede, oltre a risorse finanziarie, anche personale e referenti motivati.

Dall'indagine, si è constatato una prevalenza di personale e di referenti, che individuano nel centro P3@ un punto di forza e di conseguenza, lo sfruttano al meglio per andare in contro alle necessità dei propri cittadini; dall'altro invece si è notata una mancanza di interesse, per questo progetto, e non solo da parte di chi non ha voluto aderire fin dall'inizio, ma anche da parte di chi, il progetto lo ha attivato e non ne sfrutta le potenzialità.

Informare la propria comunità sulle possibilità che ci offre il mondo di oggi, sia per quanto riguarda la tecnologia che i servizi, è un elemento importante che deve essere sostenuto con l'assistenza, l'accesso e l'acculturazione degli individui, tuttavia, se non c'è un'istituzione preparata a compiere questo passo verso il futuro, dei referenti propositivi e del personale volontario formato, allora questo progetto non ha senso di esistere.

Preoccupante è con quanta insufficienza, alcuni bibliotecari parlano del centro, quando esso ha portato solo benefici alla biblioteca pubblica in termini di utenza, soprattutto quando con il terzo bando è stato introdotto il WI-FI: l'utenza che usufruisce della rete attraverso i propri computer o attraverso i PC del centro P3@, è la stessa utenza che fruisce, in un secondo momento, delle risorse della biblioteca e dei suoi servizi, infatti dall'indagine è stato confermato che, grazie a i centri P3@, l'utenza è notevolmente aumentata in biblioteca.

Nel prossimo capitolo si parlerà di testimonianze e di attività dei centri P3@, ma ora si vuole portare l'attenzione riguardante un problema che è stato rilevato dall'indagine: molte biblioteche non usano i centri P3@ per le attività legate alla sfera bibliotecaria; più precisamente, una parte dei bibliotecari, non tengono in considerazione la possibilità di programmare attività per formare, con strumenti online o frontalmente, i propri utenti alla ricerca delle informazioni nel Web.

Era ed è un elemento fondamentale, formare l'utenza nelle biblioteche pubbliche e universitarie, rendendoli sempre più responsabili, sia verso i servizi della biblioteca, che nella ricerca delle informazioni, ed oggi questa formazione incentrata sull'Information Literacy, dovrebbe avere un valore ancora più grande, in quanto la quantità delle informazioni è aumentata ed è ovunque, ed è difficile capire ciò che è veramente attendibile.

Il bibliotecario è una specie di "navigatore dell'informazione" e solo con il suo aiuto e la sua competenza si può navigare nel mare oscuro del Web, perché i contenuti possono essere prodotti da chiunque abbia accesso alla rete (UGC)²³⁸, chiunque può essere autore ed editore di sé stesso, restando anonimi e nascondendosi dietro un nickname.

Per tale motivo, si potrebbe paragonare il centro P3@ ad uno strumento nuovo per l'istruzione dell'utenza all'interno della biblioteca.

In fondo, se le applicazioni dell'istruzione all'utenza, partono da un presupposto imprescindibile che si rintraccia nella presenza di fattori condizionanti l'apprendimento quali la motivazione, l'attività, la comprensione e il feedback; anche i centri di pubblico accesso P3@ possono, anzi vivono di questi presupposti.

La motivazione, infatti, è un presupposto fondamentale per i Centri P3@, in quanto tutte le formazioni devono essere impartite partendo da un punto alto di aspettativa, necessità, stimolo e interesse da parte dei cittadini ed inoltre se si potesse accrescere e legare questa realtà al mondo universitario, si potrebbe utilizzare il centro anche per l'assegnazione di crediti formativi oppure legarla al servizio civile regionale, il quale garantirebbe sicuramente una presenza continua del personale volontario.

Il fattore attività, riveste un altro importante significato, semplicemente perché imparare attraverso il fare è molto più efficace che non semplicemente ascoltare.

La comprensione è un altro elemento importante, in quanto il cittadino che partecipa attivamente alle attività dei centri, deve saper cogliere l'efficacia di ciò che sta facendo, acquisirlo e trasformarlo in patrimonio personale.

Per finire, il feedback, è un fattore nel quale, ogni cittadino che utilizza il P3@ deve essere informato sui progressi ottenuti.

²³⁸ UGC, acronimo che sta per User generated content

I centri P3@ nelle biblioteche, sono un elemento utile ad attenuare il digital divide e se si desidera vincere la sfida sull'alfabetizzazione, occorre continuare ad investire attenzione e risorse in questo campo e percepire i computer, i tablet e altra strumentazione in biblioteca, come uno strumento per apprendere, creare e lavorare.

L'importante, ovviamente, è che l'aggiornamento degli hardware e dei software, la connettività, la manutenzione dei sistemi, la formazione del personale sia continua, ma un altro aspetto positivo dei centri P3@ in biblioteca, è che essi siano utilizzati e finalizzati ad azioni che formano in tutto per tutto gli utenti.

La biblioteca deve saper sperimentare e introdurre cambiamenti nelle modalità di offerta di servizi, non solo nuove tecnologie, per incoraggiare ed attrarre nuovo pubblico, nuovi utenti, i quali vedono la biblioteca come un servizio poco moderno e aggiornato che fornisce solo libri ma creare nuove attività legate ad una crescita più consapevole dell'individuo.

Riccardo Ridi, infatti, in un intervento sulla responsabilità sociale delle biblioteche all'interno del Convegno delle Stelline del 2014, affermava che davvero rivoluzionarie sono le biblioteche intese in senso ideologico "forte", che si prefiggono di recuperare e ampliare il numero degli utenti, l'entità dei finanziamenti pubblici ricevuti e la consistenza dell'apprezzamento sociale, rinunciando alla tradizionale centralità, per i servizi bibliotecari, dell'intermediazione documentaria e creando o incrementando, invece, servizi rivolti prevalentemente allo sviluppo dell'apprendimento e della socializzazione o addirittura, nei casi più estremi, alla fornitura di qualunque cosa possa risultare a qualsiasi titolo interessante per la comunità di riferimento²³⁹.

²³⁹ RICCARDO RIDI, La responsabilità sociale delle biblioteche: una connessione a doppio taglio, "Biblioteche oggi", Vol. XXXII (aprile 2014), pp.26-41. Vedi anche:
<http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=20140302601.pdf>: 13-06-2017

Capitolo 4: Testimonianze e le “best practice” dei centri P3@

Nella giornata del 22 maggio del 2015, la Regione Veneto ha organizzato gli Stati Generali dei P3@veneti²⁴⁰, in una location di assoluto rilievo, ovvero l’Orto Botanico di Padova, con lo scopo di richiamare tutti i centri P3@, con i relativi volontari e referenti che hanno collaborato al progetto, e per discutere di tematiche legate alla cultura digitale rivolte ai cittadini, confrontando le esperienze dei centri di pubblico accesso finanziati dalla Regione Veneto con altre esperienze simili di altre regioni come Friuli, Emilia Romagna e Lombardia. Inoltre, vi è stata la partecipazione dell’AgID (Agenzia per l’Italia digitale), per approfondire il tema sulla sostenibilità nel tempo dei centri P3@, ed è stato un momento in cui si è colta l’occasione per ringraziare i Comuni partecipanti al progetto P3@.



Figura 48: Fonte, Direzione ai ICT e Agenda Digitale della Regione Veneto

Durante gli Stati Generali è avvenuta anche la premiazione dei P3@ Award 2015.

Il P3 Award 2015, è stato un concorso realizzato dalla Regione Veneto al fine di individuare quali sono state le migliori pratiche per le categorie realizzate dalla Regione Veneto, e poter creare una sorta di manuale per lo sviluppo dei centri P3@ del futuro.

Sono stati premiati i primi tre classificati per categoria: la prima categoria riguardava la promozione sul territorio; la seconda categoria era riferita alla produzione di contenuti e risorse per la cultura digitale; la terza categoria riguardava le iniziative speciali.

Per la prima categoria, tra le cose che sono state evidenziate durante il concorso, vi è il video

²⁴⁰ https://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/dalla-a-alla-z-dettaglio?_spp_detailId=2921708: 13-06-2017

del Comune di Sarego, il quale ha realizzato un video, caricato su You Tube, che in maniera divertente enfatizza la realizzazione del centro P3@, promuovendolo verso i futuri utilizzatori del centro.

Per la produzione di contenuti, piace ricordare la realizzazione, da parte di un membro della associazione anziani di un comune del bellunese, di un bignami dell'uso del PC, rivolto ad anziani del suo Comune.

Per le iniziative speciali, invece, si possono ricordare ad esempio la realizzazione di penne usb di memoria con i loghi del centro P3@ del Comune di Cessalto, da distribuire a tutti gli alunni delle scuole elementari e medie.



Figura 49: Fonte, Direzione ai ICT e Agenda Digitale della Regione Veneto

Per ognuna di queste categorie, erano previsti tre premi: al primo classificato veniva regalato un computer; al secondo classificato un Tablet mentre al terzo classificato una serie di volumi. Tale iniziativa è stata un vero successo sia in termini di partecipazione che per le proposte presentate.

Di seguito saranno riportati alcuni dei Comuni con le iniziative più interessanti sviluppate in questi anni.

4.1 Centro P3@Biancade



Figura 50: Fonte, Comune di Roncade²⁴¹

Ai Best P3@ Award, al centro P3@Biancade, è stato assegnato il primo premio, per essersi distinto nella categoria “produzione di contenuti e risorse per la diffusione della cultura digitale”.

Il centro, grazie alla preziosa collaborazione dei suoi volontari e al supporto dell'amministrazione comunale, oltre ad organizzare corsi gratuiti per tutte le età, ha avvicinato al mondo delle nuove tecnologie un crescente numero di persone, grazie alla creazione di un manuale semplice e completo, che accompagna tutti gli utenti senza digital skill, all'uso più sicuro e consapevole del PC.

Inoltre, durante i corsi serali, oltre ad essere approfondite alcune questioni riferite a dubbi e diffidenze, sono dedicate al conoscere più approfonditamente applicazioni, programmi e servizi digitali, al fine di consentire a tutti i cittadini di essere più consapevoli e informati.

Il Sindaco Pieranna Zottarelli riferisce quanto segue: *“È con gioia e soddisfazione che accogliamo questo premio, grazie all'amministrazione e alla disponibilità di molti nostri concittadini, uomini e donne, che hanno creduto a questo progetto fin dall'inizio, permettendoci con il loro stupendo lavoro di ottenere ben due finanziamenti europei e dunque*

241

<http://www.comuneroncade.it/index.php?area=3&menu=232&page=754&idnotizia=1972&lingua=4&np=4&#.WQbmOfnyjIU>: 20-04-2017

di dotarci di ulteriori nuove postazioni, PC e Tablet a favore di una Comunità sempre più tecnologica e digitale".

Durante il 2015, il centro P3@Biancade ha realizzato un interessante ciclo di incontri finalizzati ad un uso più consapevole delle tecnologie informatiche.

L'obiettivo di questi incontri, era di formare un utente autonomo, all'uso delle tecnologie, ma anche ai servizi internet.

A tale scopo, sono stati chiamati, professionisti e consulenti informatici, per trattare ed approfondire tematiche innovative presenti nella nostra vita: ad esempio temi riguardanti gli acquisti online, come riconoscere le opportunità di lavoro attraverso i social, come utilizzare i servizi digitali presenti nella PA, come sostituire o integrare la democrazia tradizionale con quella digitale, come condividere spazi di lavoro in coworking con tutte quelle applicazioni e servizi (musicali, bibliotecari, culturali, artistici) utili e necessari per stare al passo coi tempi e gestire serenamente le innumerevoli opportunità presenti.

Tra le iniziative, ricordiamo:

- **IL COWORKING:** una formula innovativa di condivisione di spazi aziendali che rappresenta una risposta efficace alla crisi del lavoro.
- **GLI ACQUISTI ON-LINE:** come valutare i prodotti, l'affidabilità, le convenienze e le garanzie.
- **IL MONDO DEL LAVORO CON I SOCIAL:** guardare le opportunità al rovescio attraverso il recruitment²⁴² e LinkedIn.
- **DEMOCRAZIA DIGITALE E DEMOCRAZIA TRADIZIONALE:** gli strumenti digitali sono utili? fino a che punto? la democrazia tradizionale può essere sostituita o integrata da strumenti di democrazia diretta e digitale?
- **EVERNOTE:** studiare con i taccuini digitali.
- **IL COMUNE ON LINE:** viaggio all'interno dei servizi digitali offerti dal comune.
- **SCARICARE E ASCOLTARE MUSICA SU INTERNET (LEGALMENTE!).**
- **COME CREARE GRATIS APP PER SMARTPHONE:** creare app per android e apple.
- **EDICOL@ IN RETE:** come leggere gratis il giornale.
- **STAMPARE LA MATERIA:** alla scoperta della stampante 3d, come funziona e cosa si può realizzare²⁴³.

All'interno della pagina del centro P3@Biancade, si trovano anche le slide di tutti gli

²⁴² <http://recruitment.praxi/>: 13-06-2017

²⁴³ <http://www.comune.roncade.tv.it/index.php?area=3&menu=226&page=719&lingua=4&np=1&idnotizia=1907#.WQbtXfnyjIU>: 20-04-2017

interventi.

4.2 Centro P3@Loreggia



Figura 51: Fonte il camposampierese²⁴⁴

Il centro p3@ di Loreggia, gestito dall'associazione BarsantiLab, si è aggiudicato il primo premio per la "Promozione sul territorio" nell'ambito degli Stati generali dei P3@ Veneti. Le motivazioni che hanno portato a conferire il premio al centro di pubblico accesso ad Internet di Loreggia, è stata la realizzazione di un set di strumenti di promozione e l'organizzazione di iniziative speciali sui temi come la contabilità domestica e l'e-commerce.



Figura 52: Fonte Comune di Loreggia

Inoltre, recentemente, sono stati portati a termine i primi corsi base di informatica per i

²⁴⁴ <http://www.barsantilab.it/p3-veneti-loreggia/10-notizie/p3-loreggia/12-premio-stati-general-p3veneti-2015>: 20-04-2017

cittadini. Tali corsi hanno avuto un notevole riscontro da parte dei cittadini e all'interno si sono affrontate le seguenti tematiche: sul riconoscimento dei simboli, quindi si è partiti dalle basi, per poi affrontare il sistema operativo Windows, LibreOfficeWriter, Internet e l'utilizzo della posta elettronica.

Al termine del corso è stato rilasciato un attestato a tutti i partecipanti.



Figura 53: Fonte Associazione BarsantiLab²⁴⁵

4.3 P3@ Conegliano

Il Centro P3@ di Conegliano, ha conquistato il secondo posto nella categoria “Iniziativa speciali” con il Progetto Laboratori per genitori “Protetti in rete. Accompagnare i figli all'uso responsabile della rete”.

Tali laboratori per genitori sono stati realizzati in sinergia con il gruppo genitori “Protetti in rete” formato da psicologi, informatici ed avvocati che hanno deciso di mettere a disposizione della comunità, le proprie competenze professionali, con la finalità di sostenere i genitori nella complessa fase educativa dei media in famiglia.

Durante gli incontri, sono stati approfonditi i seguenti temi: l'utilizzo dei media digitali da parte dei bambini e dei ragazzi e i rischi e le potenzialità della rete.

La valenza principale di questi laboratori è quella di non costituire dei semplici corsi fine a sé stessi, ma di far parte di un progetto molto più ampio e complesso che vede la partecipazione

²⁴⁵ <http://www.barsantilab.it/p3-veneti-loreggia/10-notizie/p3-loreggia/26-finito-il-primi-corso-base-di-informatica-del-2017>: 20-04-2017

dei genitori in funzione delle necessità dei figli, mettendoli nelle condizioni di capire e aiutare i propri ragazzi in caso di necessità.

Il centro P3@ di Conegliano ha assunto in questi anni una funzione socio-educativa, promuovendo attività di prevenzione all'uso consapevole degli strumenti della rete con particolare attenzione ai social network, rivolti ad adolescenti, genitori, insegnanti e laboratori intergenerazionali dedicati agli over 50.



Figura 54: Fonte, Direzione ai ICT e Agenda Digitale della Regione Veneto

4.4 Centro P3@Caldiero

Il 22 maggio 2015, anche il centro di pubblico accesso ad Internet di Caldiero è stato premiato per le sue “best practice”, partecipando alla categoria “Produzione di contenuti e risorse per la cultura digitale”.

Il terzo premio è stato dato per una serie di lezioni che sono state preparate e affrontate dai tutor in merito al tema sull’alfabetizzazione digitale.

Durante la premiazione si è voluto specificare che il premio, è rivolto a tutti i volontari che dalla nascita del centro, nel 2011, hanno donato la loro disponibilità ai cittadini di Caldiero.



Figura 55: Fonte, Direzione ai ICT e Agenda Digitale della Regione Veneto

4.5 Centro multimediale P3@ San Fior

Presso i locali della biblioteca comunale “Michele Cancian” è ospitato un centro di pubblico accesso P3@ gestito in collaborazione con i volontari delle Associazioni del Comune.

Si vuole riportare l’esempio di tale centro per i servizi che esso offre e per le attrezzature che lo accompagnano.

Presso il Centro è possibile usufruire dei servizi di **accesso ad internet, assistenza alla navigazione e acculturazione informatica** su:

- navigazione in Internet e Posta elettronica;
- software di Office Automation (MS Office e Openoffice);
- software di messaggia istantanea (Skype e Messenger);
- software di Grafica (vettoriale e raster);
- software per Video e Audio;
- software di firma digitale (Dike)²⁴⁶;
- accesso a siti Istituzionali di e-Government.

Il centro, inoltre, è dotato delle seguenti attrezzature:

- n. 9 PC con sistema operativo Windows XP collegati in rete
- stampante laser a colori, scanner
- cuffie microfoniche e webcam

²⁴⁶ <https://www.firma.infocert.it/>: 31-04-2017

- lettore di smart card
- tastiere speciali a tasti ingranditi
- screen reader NVDA²⁴⁷

Il Centro, quindi, è anche accessibile a persone diversamente abili e ipovedenti ed inoltre è attiva la nuova rete WiFi, pubblica e gratuita.

A tal proposito, sono stati attivati numerosi hotspot sul territorio, per coprire alcune aree pubbliche scelte dall'amministrazione per la loro rilevanza e strategicità sociale, storico-culturale, turistica ed economica-commerciale.

È stato messo a disposizione dei cittadini anche un nuovo servizio: il MediaLibrary.



Figura 56: Fonte, Comune di San Fior

MediaLibrary è il primo network italiano di biblioteche per la gestione di contenuti digitali, in pratica un portale web da cui è possibile consultare tanti tipi di risorse digitali: musica, filmati, quotidiani e riviste, corsi a distanza, e-book, audiolibri, banche dati, immagini, ecc.

MLOL (Media Library On-Line)²⁴⁸ raccoglie numerose risorse presenti sulla rete mettendole a disposizione gratuitamente, è accessibile da qualsiasi postazione internet.

Basta solo poter utilizzare un computer o un device mobile (tablet, ebook reader, smartphone) che si colleghi alla rete con alcuni requisiti tecnici e avere un indirizzo di e-mail attivo.

²⁴⁷ NVDA, acronimo che sta per: Non visual desktop access. È un software gratuito e opensource da utilizzarsi nei sistemi operativi Microsoft Windows 2000, Xp, Vista e windows7. Con questo programma le persone disabili della vista avranno la possibilità di utilizzare il computer in completa autonomia, senza dover pagare alcunché per l'acquisto di uno screen reader.

²⁴⁸ <http://www.comune.san-fior.tv.it/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/324>: 31-04.2017

Con MLOL è possibile:

- ascoltare e scaricare audiolibri;
- leggere e prendere in prestito e-book (2 al mese);
- vedere filmati in streaming;
- leggere e consultare la versione odierna integrale e gli archivi di oltre 1700 giornali e riviste di tutto il mondo;
- consultare banche dati;
- ascoltare e scaricare musica in formato MP3 (3 a settimana);
- partecipare a corsi a distanza.



Figura 57: Fonte, Comune di San Fior

4.6 Le testimonianze



Figura 58: Fonte, Comune di Rovigo

Nel seguente paragrafo, si vuole rendere disponibile ai lettori di questo elaborato, alcune testimonianze che sono state riprese da una serie di interviste fatte negli anni precedenti a tutor volontari, ai referenti e all'utenza da parte di responsabili del progetto, ad esse verranno poi collegate altre testimonianze che sono state raccolte durante la redazione della tesi.

Per la raccolta delle testimonianze, sono stati utilizzati vari strumenti tra i quali, colloqui telefonici, visite ai centri P3@, interviste online rilasciate e inserite all'interno della pagina ufficiale di Facebook della Regione Veneto.

Relativamente ad un incontro sull'alfabetizzazione digitale, un tutor volontario ha riferito che le attività che vengono svolte principalmente sono quelle relative alla presa di conoscenza e alla pratica di tutti gli strumenti digitali come la tastiera e il mouse e all'utilizzo della posta elettronica. Altre attività sono legate, invece, all'acquisto e all'accesso di servizi online.

Il tutor continua, affermando che, molti degli utenti che utilizzano la tecnologia per la prima

volta, sono abbastanza timorosi, proprio per questo, i volontari del centro devono essere capaci di ascoltare le perplessità degli utenti ed aiutarli a superare con serenità le loro difficoltà²⁴⁹. L'attenzione dei volontari si dirige verso coloro che hanno bisogno di particolare assistenza come: anziani, stranieri, donne e disoccupati²⁵⁰.

A loro, i volontari, hanno rivolto tutta la loro considerazione, affinando le loro competenze: agli anziani perché sono coloro che più soffrono del cambiamento e hanno bisogno di non sentirsi marginalizzati; agli stranieri perché hanno bisogno di integrarsi e di mettersi in contatto con i propri cari; le donne, in particolare casalinghe e anziane, perché sono coloro che da sole pensano che la tecnologia e le materie scientifiche siano solo appannaggio degli uomini, e non dimentichiamoci delle donne straniere che molte volte sono escluse dalla realtà sociale a causa dei divieti religiosi ed infine i disoccupati, i quali hanno bisogno di apprendere qualche competenza informatica in più per avere maggiori opportunità lavorative.

Comunque, è necessario sfatare il mito che i volontari del centro sono solo giovani dotati di grandi capacità digitali.

Non è proprio così, in quanto una parte dei volontari proviene oggi, proprio da una serie di corsi svolti all'interno dei P3@, e una gran parte di essi sono perlopiù pensionati con una grande passione per l'informatica: *“adesso che sono in pensione ho molto più tempo libero e dato che sono appassionato di informatica, ho deciso di condividere questa mia passione con gli altri”*, *“inoltre, sentivo la mancanza dello stare in mezzo alla gente e di conoscere altre persone. Lo faccio volentieri e mi sento appagato. Ho potuto instaurare nuove amicizie”*²⁵¹.

Sfuggire all'isolamento, diventare autonomi e indipendenti sono gli obiettivi maggiormente raggiunti dagli anziani: *“Superare la barriera tecnologica per non sentirsi più isolati”*²⁵².

Un altro tutor volontario over 60 afferma quanto segue: *“Non sono i corsi ad essere fondamentali ma sono gli incontri informali tra pari, tra chi ha fatto una grande fatica nella propria vita ad imparare queste tecnologie e cerca di trasferirle in modo molto semplice agli altri”*; *“Motivazione, costanza e curiosità sono i capisaldi di chi sente il bisogno di trasformarsi. È uno strumento principe per sentirsi cittadini completi perché il mondo va verso la telematica e l'informatica. Non ci si deve poltrire, non ci sono alibi per la pigrizia mentale”*²⁵³.

Altri volontari hanno testimoniato che l'assistenza è un servizio fondamentale perché ogni

²⁴⁹ G. ORLANDO., Digital Divide e inclusione sociale. I punti pubblici di accesso ad internet e l'esperienza del progetto P3@ Veneti, Tesi discussa al Dipartimento di Scienze Politiche Giuridiche e Studi Internazionali, Università di Padova, A.A. 2013/2014

²⁵⁰ Centro P3@ di Cessalto, 7-04-2017

²⁵¹ Centro P3@ di Roncade, 13-04-2017

²⁵² Centro P3@ di Roncade, 13-04-2017

²⁵³ Centro P3@ di Cinto Caomaggiore, 18-04-2017

persona deve essere seguita in modo personalizzato, in quanto ogni utente apprende in maniera differente e ha esigenze diverse.

Infatti, ogni utente utilizza il centro per una moltitudine di finalità. Molti di questi hanno affermato che ad esempio cercano canzoni che non sono più tra le hit del momento; altri cercano numeri telefonici di persone che non abitano più in provincia e che quindi non si trovano più nell'elenco cartaceo; altri scaricano moduli online dal sito del proprio Comune oppure da altri istituti pubblici o privati²⁵⁴.

Molti volontari hanno dichiarato di capire solo ora ciò che significa insegnamento: *“entrare nei panni di un professore non è semplice e nemmeno di un’analfabeta informatico, perché si danno per scontate molte cose che apparentemente sembrano semplici”*; molti altri hanno detto che partecipare alle attività dei centri è stato stimolante, perché vedi l’impegno e la costanza che ci mettono gli utenti nell’apprendimento²⁵⁵.

Negli anni è cresciuta la presenza femminile nei centri P3@, sia come tutor che come utenza.

²⁵⁴ Centro P3@ di Conegliano, 21-04-2017

²⁵⁵ Centro P3@ di Conegliano, 21-04-2017



Figura 59: Fonte, Comune di Saccolongo

Molte casalinghe, ora sanno utilizzare Excel per la rendicontazione delle spese familiari; tra le donne una ragazza ungherese ha dichiarato che il centro P3@ per lei è stato molto utile in quanto ha potuto, grazie all'assistenza dei volontari, imparare ad utilizzare la rete e mettersi in contatto con sua figlia; una donna anziana ha, invece, rilasciato quanto segue: *“l’dea di uscire di casa e di incontrare altra gente con cui parlare e confrontarmi mi da voglia di fare e di muovermi, imparando cose nuove. Grazie a quanto ho imparato, ho deciso di utilizzare il computer che mia figlia mi ha lasciato a casa quando si è sposata. Era da un po’ di tempo che volevo usarlo e non solo spolverarlo. Ora utilizzo internet per guardare siti e blog legati alla cucina, utilizzo la webcam per parlare con i miei amici che si trovano nel Sud Italia”*. *“Prima di venire al centro, internet non mi attirava, anzi mi spaventava, per me era un*

*mistero*²⁵⁶. Un'altra utente ha affermato che la sua esperienza è stata positiva, una vera scoperta, il suo desiderio era imparare a navigare su internet: *“ho imparato a vedere il mondo anche se non l'ho girato”*²⁵⁷. Per molti utenti la difficoltà maggiore è la presenza di termini in lingua inglese e tra l'altro non è mancata dell'ironia tra gli utenti non più giovanissimi: *“Si fa fatica a memorizzare le cose perché con la vecchietta che avanza si fa fatica ad immagazzinare nuove informazioni ma per fortuna, grazie all'uso del computer tengo in movimento il cervello, sperando, data la mia età, di non rincretinirmi del tutto”*²⁵⁸.

Dalle testimonianze di alcuni referenti dei centri, si è consolidato il pensiero che una delle iniziative più positive create dalla Regione Veneto è il Veneto Wi-Fi²⁵⁹. Grazie ad esso, si sono create zone di aggregazione in cui studenti, soprattutto universitari, si ritrovano con il proprio personal computer per finalità di studio.

Grazie ai centri e al Free Wi-Fi, molte biblioteche hanno notato una crescita dell'utenza, a tal proposito una bibliotecaria mi ha riferito le seguenti parole: *“Molti studenti che svolgono ricerche si rendono conto che, a volte, l'accessibilità ai contenuti non è semplice a causa dei diritti sul copyright, perciò si rivolgono alla biblioteca per avere informazioni aggiuntive o chiedere un prestito bibliotecario o interbibliotecario”*. *“Una gran parte degli utenti molto giovane, inoltre, non sa come eseguire una ricerca bibliografica o si sentono disorientati quando si trovano di fronte ad informazioni offerte dalla rete”*²⁶⁰.

I referenti, inoltre, hanno affermato che il centro P3@ non è solo un centro in cui si naviga in internet ma è un luogo in cui è possibile incontrare persone, un luogo di aggregazione in cui avviene uno scambio di saperi e di competenze: *“i cittadini preferiscono ritrovarsi nel centro P3@, piuttosto che in altri luoghi perché qui imparano molte cose utili alla loro vita”*²⁶¹.

Tuttavia, anche per i referenti, è un modo per entrare in contatto e dialogare con i giovani volontari e con i cittadini di tutte le età.

I responsabili dei centri hanno inoltre sottoposto all'attenzione della Regione Veneto alcune criticità riguardanti i centri: *“gli utenti sono soddisfatti, il servizio funziona ma sarà un problema il mantenimento, in quanto il servizio prevede una manutenzione assidua e costante e i costi sono elevati”*; *“il servizio funziona e proprio per questo motivo, c'è bisogno di altra strumentazione e di nuove postazioni che consentano ai cittadini di utilizzarli senza limiti di*

²⁵⁶ G. ORLANDO., Digital Divide e inclusione sociale. I punti pubblici di accesso ad internet e l'esperienza del progetto P3@ Veneti, Tesi discussa al Dipartimento di Scienze Politiche Giuridiche e Studi Internazionali, Università di Padova, A.A. 2013/2014, p.172

²⁵⁷ Centro P3@ di Cinto Caomaggiore, 18-04-2017

²⁵⁸ G. ORLANDO., Digital Divide e inclusione sociale. I punti pubblici di accesso ad internet e l'esperienza del progetto P3@ Veneti, Tesi discussa al Dipartimento di Scienze Politiche Giuridiche e Studi Internazionali, Università di Padova, A.A. 2013/2014, p.172

²⁵⁹ Centro P3@ di San Bonifacio, 21-04-2017

²⁶⁰ Centro P3@ di San Bonifacio, 21-04-2017

²⁶¹ Centro P3@ di Musile di Piave, 17-04-2017

*tempo*²⁶².

I responsabili perciò, si auspicano una nuova collaborazione con la Regione Veneto e la creazione di un nuovo bando di finanziamento che li aiuti a proseguire con il progetto.

Recentemente, inoltre, è stata aperta una nuova biblioteca a Volargne presso i locali della scuola primaria. Insieme alla biblioteca è stato creato un centro P3@, il quale, dice l'assessore all'istruzione e alla cultura, che costituirà un fondamentale supporto alla biblioteca comunale: *“La realizzazione dei punti internet P3@ e la prossima apertura della biblioteca comunale, permetteranno agli alunni e ai cittadini di usufruire di questa struttura, che costituirà, quindi, un punto di riferimento culturale per il mondo scolastico e la cittadinanza, un importante luogo culturale”*.

Per concludere il paragrafo sulle testimonianze, si ritiene opportuno riportare alcune considerazioni finali del personale della sezione Sistemi Informativi.

Il Dott.re Emanuele Crosato, che da anni si sta occupando del progetto P3@ ha riferito le seguenti parole: *“Il progetto P3@ ha permesso di avvicinare moltissime persone alla cultura digitale, in maniera semplice perché spiegato da persone vicine agli utenti, ad esempio l'anziano più capace che per primo ha imparato a utilizzare il Pc e lo ha insegnato agli altri anziani”, “il progetto ha permesso di sopperire a delle carenze soprattutto finanziarie che avevano i comuni per realizzare degli spazi di alfabetizzazione digitale”, “sono soddisfatto perché grazie ai tre bandi di finanziamento, oltre la metà dei Comuni del veneto ha aderito con procedure amministrative e rendicontative semplici e chiare. Nonostante il progetto si è concluso ufficialmente da circa un anno e mezzo, i centri sono quasi tutti attivi e specialmente all'interno delle biblioteche, ovvero il luogo che per sua natura deve essere più accessibile in un Comune”*.

Di tutte le iniziative che sono state realizzate e a cui hanno avuto l'onore di partecipare, è stato il progetto “Clicca la tua Salute”: *“assieme all'attuale ULSS4, al consorzio Arsenal e ai centri P3@ del Veneto orientale, abbiamo insegnato a molti utenti a utilizzare servizi legati al fascicolo digitale, alle prenotazioni on-line delle prestazioni sanitarie”*.

*“La forza dei volontari che operano all'interno dei centri è sempre stata l'energia del progetto, come quella di tutti i dipendenti comunali ed a loro che vanno i miei ringraziamenti”*²⁶³.

Il futuro dei P3@, è sicuramente roseo perché sono già diffusi capillarmente nella Regione Veneto, serve però in futuro, concentrarsi maggiormente sulle competenze anche in termini di risorse finanziarie, poiché di infrastrutture, intese come hardware, ce ne sono già molte.

²⁶² Questa testimonianza è stata ripresa da video inseriti all'interno della pagina facebook della Regione Veneto.

²⁶³ Testimonianza ripresa durante l'incontro avvenuto con i responsabili del progetto P3@, Palazzo della Regione, Porto Marghera.

Inoltre gli altri progetti a regia regionale come la BUL²⁶⁴, permetteranno di avere collegamenti sempre più veloci e sempre più verso le abitazioni e imprese ma le competenze digitali continueranno ad essere acquisite dove sono più facili da reperire come in famiglia o vi sarà la possibilità di andare al centro P3@ comunale, pena rimanere escluso dai moderni sistemi di comunicazione²⁶⁵.

²⁶⁴ BUL: Banda Ultra Larga

²⁶⁵ Testimonianza ripresa durante l'incontro avvenuto con i responsabili del progetto P3@, Palazzo della Regione, Porto Marghera.

Conclusioni

Nel giro di pochi anni lo scenario è profondamente cambiato e l'avvento delle tecnologie digitali ha mutato profondamente la configurazione della conoscenza e dell'informazione.

Il termine informazione, non era così conosciuto e non lo si usava molto, solo per chiedere informazioni. Oggi, invece, l'informazione è tutto ed è un oggetto difficile da definire.

In realtà, fortunatamente, uno dei grandi geni del ventesimo secolo, Claude Elwood Shannon, nel 1942 propose un modo per misurare questo oggetto immateriale e lo presentò introducendo il concetto di bit, vale a dire un messaggio binario²⁶⁶.

Senza Shannon, nessuno delle decine di strumenti che trattano l'informazione sarebbero possibili. Più informazione ha un individuo, più questo individuo ha la possibilità di sopravvivere nell'ambiente che lo circonda. È evidente quanto la nascita di Internet e delle tecnologie, abbia avuto un successo clamoroso, negli ultimi decenni, che sta toccando tutti gli ambiti di vita delle persone, e di conseguenza, grazie alle nuove politiche comunitarie, anche le persone si stanno preparando ad affrontare il futuro. È il sistema che sta emergendo dal mondo informativo contemporaneo, quello che ci piace definire come aperto e interattivo, costituito da una pluralità crescente di interlocutori decentrati capaci di interagire tra loro e con i vertici.

Ora, infatti, la maggioranza dei servizi viene veicolata attraverso il web, dall'istruzione, ai pagamenti elettronici, alla sanità e alla pubblica amministrazione; crescono sempre più gli ambiti in cui utilizzare i servizi digitali. La maggioranza di questi servizi, grazie ai contributi erogati dalla Regione Veneto, viene da tempo distribuita e usufruita dalla maggioranza dei cittadini presso i centri P3@, i quali hanno puntato a rendere sempre più autosufficienti e attive le persone, in particolare coloro che non avevano capacità digitali o possibilità economiche per l'accesso alla tecnologia. Si trova necessario concludere l'elaborato, domandandoci quale potrà essere la funzione dei P3@ in un futuro prossimo.

Una parte dei centri P3@ non rimarranno delle realtà statiche, finalizzate al raggiungimento di uno solo scopo ovvero l'acculturazione digitale delle persone, perché ogni progetto che nasce, deve avere la possibilità di evolversi, se esiste un'idea di rinnovamento. Infatti, la Regione Veneto, sta pensando da tempo di emanare un altro bando per potenziare tali centri e trasformarli in laboratori digitali, quindi di individuare i centri che hanno possibilità di avanzare in termini di spazio e di contribuire finanziariamente al loro ampliamento: aumentare il livello contributivo per un numero minore di progetti aumentandone le

²⁶⁶ S. BROWN, La programmazione della formazione, in Professione bibliotecario: come cambiare le strategie di formazione, Editrice bibliografica, 2005, pp. 61-69

potenzialità e la qualità dei servizi offerti, questa è l'idea della Regione per la programmazione dei P3@ 2020²⁶⁷.

I futuri, laboratori digitali, tecnicamente chiamati “*Local Innovation LAB*” hanno lo scopo di abbinare la risoluzione del problema del digital divide con una serie di altri servizi come il co-working e la fabbricazione digitale (*Fablab*).

La fabbricazione digitale prevede, che il centro abbia una stampante in 3D per la realizzazione di prototipi realistici da non chiedere altre finiture per essere utilizzati, mentre il co-working prevede delle sale di media grandezza, provviste di Wi-Fi.

All'interno di questo spazio adibito a co-working, si intende disporre di postazioni singole di lavoro, anche di un servizio professionale di comunicazione formato da un sistema video e relativa attrezzatura, per consentire agli istituti pubblici e privati di poter utilizzare questo “ufficio” in modo da potersi collegare efficacemente, senza interruzioni, con altre istituzioni, evitando inutili spostamenti sempre più verso l'idea che siano le comunicazioni a spostarsi e non le persone. Riunioni, videoconferenze e molto altro saranno oggetto dei centri, nei quali le persone si confronteranno e lavoreranno assieme senza problemi di tempo e di connessione. Tali centri multimediali, saranno a disposizione di tutti, anche di associazioni, scuole e delle biblioteche. Se solo ci si limita all'ambito bibliotecario, non si può fare a meno di pensare a quanto può essere utile un luogo così appositamente strutturato, in cui i bibliotecari si incontrano per scambiarsi idee e saperi. Questa possibilità, come in passato i primi bandi P3@, potrebbe essere la sola forma di finanziamento d'investimento per le biblioteche.

Si potrebbe utilizzare questi luoghi, per la gestione di formazioni del personale bibliotecario a distanza interamente *live*; utilizzarlo per eventi e attività legate al mondo bibliotecario e, magari, per collegarsi con altre realtà bibliotecarie nazionali e internazionali ed essere sempre connessi, creando una rete sempre più grande e importante tra bibliotecari italiani, europei ed extraeuropei. Il dialogo, la partecipazione attiva, senza alcuna limitazione di tempo e di spazio, cooperare con gli altri istituti bibliotecari per il benessere dell'utente, può solo generare benefici alla crescita di una biblioteca, sia in termini di sviluppo di attività e di management del servizio nei confronti degli utenti, ma anche verso i bibliotecari, i quali hanno bisogno di uscire dalla propria biblioteca e di fare proprie le esperienze altrui, e verso tutti coloro che si stanno avviando agli studi biblioteconomici.

Programmare la formazione dei futuri professionisti della biblioteca e dell'informazione vuol dire programmare la nostra sopravvivenza e anticipare quelle che possono essere le richieste future. La crescita e l'ampliamento delle proprie conoscenze, la curiosità, la disponibilità ad

²⁶⁷ La notizia è stata ripresa dal colloquio avuto con i responsabili della Sezione ICT e dell'Agenda Digitale della Regione Veneto.

apprendere nuove situazioni, la collaborazione e la sperimentazione sono i termini che più si avvicinano al bibliotecario di oggi. Entrano in gioco processi nuovi, abitudini mentali diverse e soluzioni gestionali innovative. Per questo motivo, sarebbe ancor più importante realizzare un rapporto di stretta collaborazione tra gli istituti universitari e le Local Information LAB, con la finalità di usufruire di questi spazi multimediali, principalmente per lavorare e cooperare concretamente a progetti di qualsiasi natura, scientifica, umanistica e linguistica, tutto in tempo reale.

Bibliografia

ALLAN B., *E-learning and teaching in library and information services*, Bodmin, Cornwall, 2002

BELL D., *The coming of post-industrial society: a venture in social forecasting*, New York : Basic Books, 1976.

BROWN S., *La programmazione della formazione*, in Professione bibliotecario: come cambiare le strategie di formazione, Editrice bibliografica, 2005

CASSELLA M., *Dal digital curator al data librarian*, «Biblioteche oggi», Vol. XXXIV (aprile 2016), pp. 13-18

CORTESE B., *Principi del mercato interno ed Europa della cultura. Alcune suggestioni*, in Le culture dell'Europa, l'Europa della cultura, a cura di L. ZAGATO, 2011

Digital library / La biblioteca partecipata. Collezioni, connessioni, comunità, Milano, Editrice Bibliografica, 2015.

DUREGON L., Uno studio preliminare sulla valutazione d'impatto applicata al POR FESR del Veneto, Tesi di laurea discussa alla Facoltà di Scienze Statistiche, Economiche, Finanziarie e Aziendali, Università di Padova, A.A. 2011/2012

FAGGIOLANI C., *Le biblioteche come agenti di coesione sociale*, «Biblioteche oggi», Vol. XXXIV (maggio 2016), pp.21-26

FERRI P., *Nativi Digitali*, Bruno Mondadori, Milano, 2011

FREIRE P., *La pedagogia degli oppressi*, Milano: A. Mondadori, 1972

GALLUZZI A., *Biblioteche e bibliotecari di fronte alle sfide globali*, «Biblioteche oggi», Vol. XXXIV (aprile 2016), pp.9-12

LANKES R.DAVID., *The atlas of the new librarianship*, Cambridge-London MIT Press, 2011

LEVY P., *L'Intelligenza collettiva. Per un'antropologia del cyberspazio*, Feltrinelli, 1996

MACHLUP F., *The Production and Distribution of Knowledge in the United States*, Princeton, Princeton University Press, 1962

MARSCHAK J., *Economics, information, decision and prediction: selected esseyes*, Dordrecht, 1974.

G. MAZZITELLI, *Che cos'è una biblioteca*, Carocci, 2005

MENNA M., *Il nuovo mosaico della conoscenza. Biblioteche e bibliotecari di fronte ai processi di transizione professionale*, Bologna, 2002

NERI F., *Biblioteche, soggetti, comunità*, in Biblioteche e biblioteconomia (principi e questioni), a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, 2005, pp.51-65

ORLANDO G., Digital Divide e inclusione sociale. I punti pubblici di accesso ad Internet e l'esperienza del progetto P3@Veneti, Tesi discussa al Dipartimento di Scienze Politiche Giuridiche e Studi Internazionali, Università di Padova, A.A. 2013/2014

S.R. RANGANATHAN, *The five laws of library science*, Bombay: Asia Publ. House, 1963.

S.R. RANGANATHAN, *Le cinque leggi della biblioteconomia*, traduzione e note a cura di Laura Toti, Le Lettere, 2010.

RICE J.J., *Teaching library use: guide for library instruction*, Westport-London, Greenwood press, 1981

ROBINSON O.H., *Proceedings*, «American Library Journal», 1(November 30, 1876)

SERIM F., *The importance of contemporary literacy in the digital age: a response to digital transformation: a framework for information communication technologies(ICT) literacy*, in The Big6, Information literacy for the information age, may 10 2002

TAMMARO A.M., *Le competenze del bibliotecario digitale*, «Biblioteche oggi», Vol. XXXIV (aprile 2016), pp. 22-26

Sitografia

http://europa.eu/legislation_summaries/regional_policy/index_it.htm: 15-02-2017

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/ALL/?uri=uriserv:si0016>: 13-06-2017

<https://books.google.it/books?hl=it&lr=&id=wfNPdyiwYQC&oi=fnd&pg=PP11&dq=digital+divide&ots=gzkN0dIWbR&sig=0PvH9Ar8lydJPnuRaPwGfDSDDeEw#v=onepage&q=digital%20divide&f=false>: 12-06-2017

<https://www.unive.it/pag/9259/>: 12-06-2017

https://it.wikipedia.org/wiki/Venice_International_University: 12-06-2017

<http://contest.formez.it/content/p3-veneti>: 15-02-2017

<https://pixabay.com/it/nonni-nipoti-a-distanza-skype-1131890/#>: 16-02-2017

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard:8-06-2017>: 16-02-2017

<http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/agenda-digitale>: 16-02-2017

<http://www.altalex.com/documents/leggi/2014/06/27/decreto-crescita-2-0-il-testo-coordinato-in-gazzetta-ufficiale> : 22-03-2017

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/agenda-digitale-italiana>: 16-02-2017

http://www.isfol.it/sistema-documentale/banche-dati/normative/2012/normative-regionali/de-liberazione-giunta-regionale-7-agosto-2012-n.1650/VE_DGRn.1650de1070812.pdf: 14-06-2017

<http://www.adveneto2020.it/wp-content/uploads/2017/02/LineeGuidaperAgendaDigitaleVeneto2013-2015.pdf>: 14-06-2017

<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=271555> :16-02-2017

file:///C:/Users/elisa/Downloads/POR_2014IT16RFOP021_1_3_it.pdf: 12-06-2017

file:///F:/p3@/1407493239337_Proposta_del_Programma_Operativo_Regionale_Fondo_Europeo_di_Sviluppo_Regionale_per_il_Veneto_2014-2020_.pdf: 20-02-2017

http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/strategia_crescita_digitale_ver_def_21062016.pdf: 20-02-2017

<http://digital-agenda-data.eu/charts/see-the-evolution-of-an-indicator-and-compare-countries#char>: 3-03-2017

<https://www.spid.gov.it/>: 8-06-2017

<https://www.anpr.interno.it/portale/>: 8-06-2017

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/pagamenti-elettronici>: 8-06-2017

Bonaiuti G., *Didattica attiva con la LIM. Metodologie, strumenti e materiali con la Lavagna Interattiva, Multimediale*, Trento, Erickson, 2009, pp. 153-158:

file:///C:/Users/elisa/Downloads/Guida_LIM.pdf: 9-06-2017

Rising to the challenge. Re-Envisioning Public Libraries. A report of the Aspen Institute Dialogue on Public Libraries, October 2014:

<http://d3n8a8pro7vhm.cloudfront.net/themes/5660b272ebad645c44000001/attachments/original/1452193779/AspenLibrariesReport.pdf?1452193779>: 15-04-2017

http://focus.formez.it/sites/all/files/repertorio_portali_servizi_pa_def.pdf: 15-04-2017

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>: 15-04-2017

<http://www.regione.veneto.it/web/statistica>: 15-04-2017

D.G.R n. 595 del 19/3/2010:

<http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

<http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/p3-bando-2012>: 7-03-2017

D.G.R n. 1165 del 25 giugno 2012:

<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=240895>: 7-03-2017

D.G.R n. 328 del 25 marzo 2014:

<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=271555>: 8-03-2017

<http://elearning.regione.veneto.it/course/index.php?categoryid=92>: 2-04-2017

www.mediamente.rai.it/home/bibliote/intervis/l/levy.htm: 9-03-2017

https://ec.europa.eu/info/departments_en: 14-06-2017

http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/001-dg-glance-it.pdf: 9-06-2017

http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwixpu2yLUDUAhXHfhoKHQ06AQEQFggIIMAA&url=http%3A%2F%2Fbookshop.europa.eu%2Fitem%2Frescita-competitivita-occupazione-pbCM8294529%2Fdownloads%2FCM-82-94-529-IT-C%2FCM8294529ITC_001.pdf%3Bpgid%3Dy8dIS7GUWMdSR0EAlMEUUsWb0000JFurVGii%3Bsid%3D0GpA7yvEzxA6npOCdveSEnhp71GPGanvhg%3D%3FFilename%3DCM8294529ITC_001.pdf%26SKU%3DCM8294529ITC_PDF%26CatalogueNumber%3DCM-

[82-94-529-IT-](#)

[C&usg=AFQjCNHA827K5n6i0xmWJhNRk_b7ygGj4Q&sig2=A9TVdtdA8h1ZIJWnvqgLWw,: 9-06-2017](#)

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=uriserv:l24226a>: 9-06-2017

Lau J., *Information Literacy per l'apprendimento permanente. Linee Guida*, IFLA, 2007:
<https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/linee-guida-ifla.pdf>: 9-06-2017

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM:l24221>: 9-06-2017

<http://e.gov.formez.it/content/pubblicato-piano-azione-ue-legov-2011-2015>: 9-06-2017

<https://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/normativa>: 9-06-2017

[file:///C:/Users/elisa/Downloads/2569_AllegatoA_199637%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/elisa/Downloads/2569_AllegatoA_199637%20(2).pdf): 9-06-2017

<https://www.istat.it/it/archivio/194029>: 14-04-2017

<http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=itn>: 10-03-2017

<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>: 10-03-2017

<http://www.ifla.org>policy-documents>: 21-03-2017

<http://digitalia.sbn.it/article/viewFile/325/215>: 21-03-2017

<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd05a.htm3>: 21-03-2017

<http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/>: 2-04-2017

Freire P., *La pedagogia degli oppressi*, Milano: A. Mondadori, 1972, pp. 77-102:
<https://we.riseup.net/assets/106186/La.Pedagogia.degli.Oppressi.3.1.scrn.pdf>: 2-04-2017

Cassella M., *La valutazione della monografia accademica di ricerca*, Vol.33, pp. 1-10:
www.bibliotecheoggi.it>article>view: 2-04-2017

<http://dill.tlu.ee/>: 9-06-2017

www.bibliotecheoggi.it>article>view: 2-04-2017

https://it.wikipedia.org/wiki/Web_semantico: 2-04-2017

<http://www.dcc.ac.uk/resources/metadata-standards>: 2-04-2017

http://porto.polito.it/2508912/1/AIB_studi_2013.pdf: 2-04-2017

<http://www.libraryconnection.info/pdfs/positionAnnounce.pdf>: 2-04-2017

<http://www.bibliotecheoggi.it/2000/20001006001.pdf>: 2-04-2017

<http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr2004-italian.pdf>: 15-06-2017

<http://enil.ceris.cnr.it/Basili/EnIL/gateway/europe/EUkeycompetences.htm>: 15-04-2017

https://it.wikiquote.org/wiki/Augustine_Birrell: 13-06-2017

<http://www.tribune.com/tribnews/2014/02/con-la-cultura-non-si-mangia-lo-diceva-tremonti-ora-lo-sottoscrive-obama-studiate-economia-non-storia-dellarte-dice-ai-giovani-del-wisconsin/>: 13-03-2017

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM:c11328>: 13-06-2017

<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2013/01/26/13G00021/sg>: 13-06-2017

Tammaro A.M, *Biblioteca digitale per l'informatica umanistica*, 2010:

http://www.academia.edu/3031505/Biblioteca_digitale_per_l_informatica_umanistica: 13-06-2017

Tammaro A. M, *Che cos'è una biblioteca digitale*:

<http://digitalia.sbn.it/article/viewFile/325/215>: 13-06-2017

<http://cluetrain.com/>: 13-06-2017

R. Ridi, *La biblioteca digitale: definizioni, ingredienti e problematiche*, *Bollettino AIB*, 2004, 3, p. 273-344. Vedi: <http://eprints.rcrlis.org/5619/1/bibdig.pdf>: 15-06-2017

<http://www.cab.unipd.it>: 20-04-2017

Ridi R., *La responsabilità sociale delle biblioteche: una connessione a doppio taglio*, "Biblioteche oggi", Vol. XXXII (aprile 2014), pp.26-41:

<http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=20140302601.pdf>: 13-06-2017

http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/ccbl_piano_di_sviluppo: 13-06-2017

https://www.aspeninstitute.it/system/files/.../Formazione_Online_exec_summary.pdf: 20-04-2017

https://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/dalla-a-alla-z-dettaglio? spp_detailId=2921708: 13-06-2017

<https://www.slideshare.net/biblio.test/convegnostelline2014>: 20-04-2017

<https://www.slideshare.net/pierfrancominenti/slides-biblioteche-e-wikipedia>: 20-04-2017

<http://recruitment.praxi/>: 13-06-2017

<http://www.comuneroncade.it/index.php?area=3&menu=232&page=754&idnotizia=1972&lingua=4&np=4&#.WQbmQfnyjIU>: 20-04-2017

<http://www.comune.roncade.tv.it/index.php?area=3&menu=226&page=719&lingua=4&np=1&idnotizia=1907#.WQbtXfnyjIU>: 20-04-2017

<http://www.barsantilab.it/p3-veneti-loreggia/10-notizie/p3-loreggia/12-premio-stati-generalip3veneti-2015>: 20-04-2017

<http://www.barsantilab.it/p3-veneti-loreggia/10-notizie/p3-loreggia/26-finito-il-primo-corso-base-di-informatica-del-2017>: 20-04-2017

<https://www.firma.infocert.it/>: 31-04-2017

<http://www.comune.san-fior.tv.it/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/324>: 31-04-2017

<http://repository.regione.veneto.it/p3a/documenti/DGR%20595%20del%2009-03-2010%20pdf%20.pdf>: 6-03-2017

<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=240895>: 7-03-2017

<http://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=271555>: 8-03-2017

<http://enil.ceris.cnr.it/Basili/EnIL/gateway/europe/EUkeycompetences.htm>: 15-04-2017

Strategia per la crescita digitale 2014-2020:

http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/crescita_digitale_nov_2014.pdf: 14-06-2017

<http://d3n8a8pro7vhmx.cloudfront.net/themes/5660b272ebad645c44000001/attachments/original/1452193779/AspenLibrariesReport.pdf?1452193779>: 15-04-2017

[http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/\\$FILE/COM2010_2020_IT.pdf](http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/8fc228fe50daa42bc12576900058cada/26737823c7025a77c12576dd0059a14f/$FILE/COM2010_2020_IT.pdf): 16-02-2017

European Commission, *Facing the challenge The Lisbon strategy for growth and employment*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2004: [https://ec.europa.eu/research/evaluations/pdf/archive/fp6-evidence-base/evaluation studies and reports/evaluation studies and reports 2004/the lisbon strategy for growth and employment report from the high level group.pdf](https://ec.europa.eu/research/evaluations/pdf/archive/fp6-evidence-base/evaluation%20studies%20and%20reports/evaluation%20studies%20and%20reports%202004/the%20lisbon%20strategy%20for%20growth%20and%20employment%20report%20from%20the%20high%20level%20group.pdf): 8-06-2017

