

The role of digital helpers in reducing digital inequalities

Durata: febbraio 2025 - febbraio 2026

Il progetto di analisi mirata (TA)

Nell'area metropolitana di Bordeaux e nella città di Bruxelles, il divario digitale è stato individuato come una conseguenza allarmante dei processi di transizione digitale, che influisce, ad esempio, sull'accesso ai servizi pubblici e privati di base, sempre più dematerializzati. Da diversi anni, entrambe le città stanno adottando azioni pubbliche proattive finanziando e coordinando formatori digitali e operatori sociali, per affrontare la mancanza di competenze digitali o gli ostacoli nell'uso delle tecnologie digitali. Parallelamente a queste politiche, vi è una forte presunzione dell'esistenza di un potenziale ancora inesplorato per contribuire alla riduzione delle disuguaglianze digitali: il supporto da parte di aiutanti (familiari, vicini, amici, colleghi, ecc.) che assistono i loro pari nell'uso della tecnologia digitale, al di fuori di qualsiasi quadro istituzionalizzato o associazione formale. Ad esempio, l'indagine del 2023 sull'area metropolitana di Bordeaux riguardo alle disuguaglianze digitali ha rivelato che quasi il 75% di tutti i residenti aiuta i propri parenti con la tecnologia digitale (regolarmente o occasionalmente).

Il tema degli aiutanti digitali considerati una forza importante nel contrastare le disuguaglianze digitali non è affatto una novità nel discorso politico più ampio. Il Digital Forum Eurocities 2024 ha affermato chiaramente che gli aiutanti digitali meritano riconoscimento nel contesto dell'inclusione digitale, dato che evidenze della loro attività si riscontrano in diverse città europee come Rotterdam, Gand, Glasgow, ecc.

Inoltre, nel 2022 Bordeaux Metropole ha proposto la creazione di una Task Force all'interno di Eurocities che sta esaminando attivamente il tema del divario digitale e anche il ruolo degli aiutanti digitali. Mentre a livello di amministrazione pubblica vi è un'azione proattiva, la ricerca accademica sull'argomento è quasi inesistente, fatta eccezione per pochi esempi. Di conseguenza, questa analisi mirata offre anche un'opportunità per fare un salto di qualità nel comprendere scientificamente gli aiutanti digitali, soprattutto dal punto di vista della pianificazione spaziale e dello sviluppo territoriale.

Pertanto, l'analisi mirata mira a raccogliere dati quantitativi e qualitativi e produrre un'analisi completa su come operano concretamente gli aiutanti digitali, i loro incentivi, bisogni e vincoli. Verrà effettuato un confronto tra l'area metropolitana di Bordeaux e la città di Bruxelles per individuare eventuali contesti spaziali particolari nel modo in cui gli aiutanti digitali operano. Le evidenze raccolte in entrambe le città saranno utilizzate per produrre raccomandazioni politiche su come supportare al meglio gli aiutanti digitali. L'obiettivo generale dell'analisi mirata è aiutare entrambe le città nell'elaborazione di una nuova politica pubblica riguardante gli aiutanti digitali che a sua volta riduca le disuguaglianze digitali e migliori l'accesso ai servizi.

Per raggiungere questo obiettivo, verrà condotta un'indagine dedicata alla popolazione per identificare le principali caratteristiche degli aiutanti digitali (età, genere, occupazione, livello di istruzione, luogo di residenza), esaminando anche le loro competenze, la relazione che hanno con le persone che assistono e le principali situazioni in cui devono fornire assistenza pratica a terzi.

Inoltre, sarà realizzata una serie di interviste qualitative e osservazioni sul campo per consentire un'analisi più approfondita, non solo della realtà dell'assistenza fornita dagli aiutanti, ma anche dei bisogni talvolta inespressi che gli aiutanti digitali incontrano.

I quesiti di policy alla base della ricerca

Lo studio affronta le seguenti domande:

- Qual è la scala e l'entità dell'aiuto fornito dagli aiutanti digitali? Quali sono i profili degli aiutanti digitali? Qual è il loro livello di competenze digitali?
- In che misura gli aiutanti digitali sono in grado di ridurre le disuguaglianze digitali e rafforzare la coesione digitale?
- Quali tipi di azioni e risorse rilevanti sono necessari a livello di amministrazione pubblica per supportare gli aiutanti digitali?

I risultati attesi

Il progetto fornirà nuove evidenze territoriali riguardo agli aiutanti digitali:

- Identificare il fenomeno e le principali caratteristiche degli aiutanti digitali.
- Individuare le loro competenze in linea con il quadro DigComp e con qualsiasi altra griglia di riferimento utile per elencare le competenze sociali e le soft skills pertinenti alla questione; descrivere la relazione che hanno con le persone che assistono e le principali situazioni in cui devono fornire assistenza pratica a terzi.
- Identificare l'atteggiamento che gli aiutanti digitali possono assumere, le risorse di cui più spesso sono privi e i rischi da cui vanno protetti, grazie alla raccolta di situazioni tipiche che verranno elaborate sulla base dei risultati della ricerca.

In generale, l'obiettivo è anche di collegare questi aspetti alle considerazioni strategiche descritte nell'ESPON TAP Smart Connectivity. La ricerca contribuirà a rispondere all'esigenza di identificare i divari digitali e fornire raccomandazioni politiche su misura per colmare il divario di coesione digitale. Inoltre, lo studio individuerà gli ostacoli che impediscono l'adozione delle soluzioni digitali e, infine, fornirà indicazioni su come migliorare l'accesso ai servizi pubblici di base attraverso il potenziamento delle competenze digitali (tramite gli aiutanti digitali).

Stakeholder che hanno candidato l'analisi mirata

- ☐ Area metropolitana di Bordeaux e città di Bruxelles

Il gruppo di ricerca

EM Normandie Business School (FR) con University of Bordeaux (FR), Sweco Belgium (BE), Alexandru Ioan Cuza University of Iasi (RO)

Libreria e link utili

- Link alla sezione ESPON 2030 dedicata al progetto [DHAK](#) dove saranno pubblicati gli esiti dell'analisi