



Comune di
Milano

PROGRAMMA REGIONALE FSE – 2021-2027

Programma di sviluppo urbano sostenibile MI@OVER.NET - Servizi integrati per quartieri inclusivi

Operazione n.5 - Progettazione partecipata

Report

Servizio specialistico di
progettazione partecipata

Fase di sviluppo:

**Servizio partecipativo di
supporto all'avanzamento
progettuale dell'Operazione
n.3 "Sviluppo sezione
active&healthy ageing e
interventi per migliorare
la connettività digitale"**



A cura di:

KCITY
RIGENERAZIONE URBANA

ISTITUTO
PER LA
RICERCA
SOCIALE **irs**

voice Italia
community



Comune di
Milano

DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI

Area Municipi

Dott.ssa Micaela Curcio - Direttore

Dott.ssa Bianca Miola - Unità Gestione Servizi

Avv. Valeria Furnari - Responsabile Unità Coordinamento Municipio 5

In collaborazione con **Operazione 3:**

DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE

Area Strategie Demand e Governo ICT

Dott.ssa Sara Belli - Direttrice di Area

e con **Operazione 4:**

DIREZIONE WELFARE E SALUTE

Area Salute e Welfare Territoriale

Dott. Marco Papa - Direttore di Area

Dott.ssa Emanuela Losito - Responsabile Unità Welfare Territoriale

Dott.ssa Laura D'Ambrosio - Referente amministrativo Unità Welfare Territoriale

Questo report costituisce uno dei documenti previsti dalla fase 2 (fase di sviluppo) del Servizio specialistico relativo alla realizzazione di percorsi di progettazione partecipata nell'ambito del programma di sviluppo urbano sostenibile Mi@Over.net del Comune di Milano, affidato a KCity con Determinazione Dirigenziale n.6459 del 26/07/2023.



Dott. Paolo Cottino - Direzione scientifica e coordinamento

Dott.ssa Giulia Damiani - Facilitazione incontri ed elaborazione dati



Dott.ssa Cecilia Guidetti - Supervisione metodologica

Dott. Marcello Balestrieri - Facilitazione incontri ed elaborazione dati



Dott.ssa Beatrice Ferrarini - Gestione Piattaforma

Dott.ssa Carla Piersanti - Affari generali

Premessa

La strategia Mi@Over.net affronta l'obiettivo a lungo termine di rendere più efficienti e sostenibili – integrandoli e potenziandoli – i sistemi di cura socio-assistenziale e sociosanitaria rivolti a persone anziane e in condizioni di fragilità (anziani soli, anziani parzialmente o non autosufficienti, anziani in condizioni di povertà economica, anziani con background migratorio, anziani in situazione di disagio abitativo, anziani in situazione di digital divide) all'interno di due ambiti territoriali rappresentativi, abitati da popolazione anziana e a basso reddito, ossia i due Nuclei di Identità Locali (NIL) 30 e 42, in ciascuno dei quali si è scelto di mettere a fuoco un'area bersaglio più circoscritta, rispondente all'incirca all'isocrona del quarto d'ora a piedi:

- il quartiere di edilizia residenziale pubblica Chiesa Rossa (Municipio 5, NIL 42), che ospita il CSRC 'Ritrovo 15', in via De André 9 e il CAM Boifava, in via Boifava 17;
- l'ambito dei quartieri Forlanini-Salomone (Municipio 4, NIL 30), serviti dal CSRC Zante, in via Zante 36.

Dal 2025 CSRC e CAM sono diventati Case di Quartiere. La strategia Mi@Over.net prevede tre tipologie di intervento: interventi urbanistico/edilizi, azioni e di interventi di prevenzione e di contrasto della marginalità in cui vivono le persone anziane, messa in campo di nuovi servizi fisici e per gli anziani. In accompagnamento alla realizzazione di questi interventi, la strategia Mi@Over.net mira a dar più forza al processo coinvolgendo la società e i cittadini in processi partecipati. Per questo motivo la strategia ha scelto di dedicare una specifica operazione alla attivazione dello strumento della progettazione partecipata, intesa come un processo circolare di ascolto, di confronto, di condivisione delle decisioni e di valorizzazione di quanto di innovativo può venire dalla connessione tra i soggetti che vivono i singoli territori. La progettazione partecipata mira al fine di rendere più incisiva, stabile e sostenibile l'innovazione prodotta attraverso le altre operazioni previste dalla strategia, tramite l'ingaggio e il coinvolgimento delle comunità target nei quartieri bersaglio per promuovere la loro partecipazione nei processi di pianificazione e progettazione degli interventi previsti dalla Strategia. La realizzazione del servizio è prevista in tre macro fasi:

- una fase preparatoria, dedicata a attivare le relazioni con le community di riferimento nei due territori target, ad approfondire la conoscenza dei contesti territoriali dal punto di vista dei principali temi e criticità per la vita degli anziani, nonché a creare le condizioni utili e necessarie al funzionamento della piattaforma;
- una fase di sviluppo, dedicata alla gestione dei momenti di progettazione partecipata per ciascuna azione prevista dalla strategia Mi@Over.net, che potranno riguardare nei diversi casi la stimolazione di contributi progettuali piuttosto che l'accompagnamento dell'attuazione degli interventi;
- una fase di consolidamento, dedicata a supportare gli attori ingaggiati per la realizzazione delle azioni nello sviluppo di competenze e nella attivazione di reti utili al progressivo miglioramento degli interventi, nonché alla diffusione e delle esperienze.

La fase di sviluppo è partita nel **2024**, con le attività dedicate all'Operazione n.4 - Servizi pilota per l'invecchiamento attivo, con la conduzione di tre incontri presso gli ex CSRC Il Ritrovo 15 (Municipio 5) e Zante (Municipio 4) nei mesi di aprile e maggio ed è proseguita con l'Operazione 1 - Riqualificazione/riprogettazione CSRC, CAM, spazi ALER (+Spazi Aperti), con l'organizzazione di un incontro presso l'ex CAM Boifava (Municipio 5) e un incontro presso l'ex CSRC Zante. Nel **2025** sono ripresi gli incontri con i cittadini, volgendo l'attenzione all'Operazione n.2 - Realizzazione di piste ciclabili e riqualificazione dello spazio pubblico in funzione dell'accessibilità pedonale secondo l'approccio della città dei 15 minuti, con una passeggiata di quartiere al cantiere di Via Salomone/Piazza Ovidio (Municipio 4); per proseguire con gli appuntamenti dedicati all'**Operazione 3 - Sviluppo sezione active&healthy ageing e interventi per migliorare la connettività digitale**, con due incontri, uno presso Boifava (ex CAM) e uno presso Zante (ex CSRC).

1° incontro: 3 dicembre 2025, mattino

Focus group presso la Casa di Quartiere Boifava di Via Boifava 17

2° incontro: 3 dicembre 2025, pomeriggio

Focus group presso la Casa di Quartiere Zante di Via Zante 36

Scopo dell'incontro e svolgimento

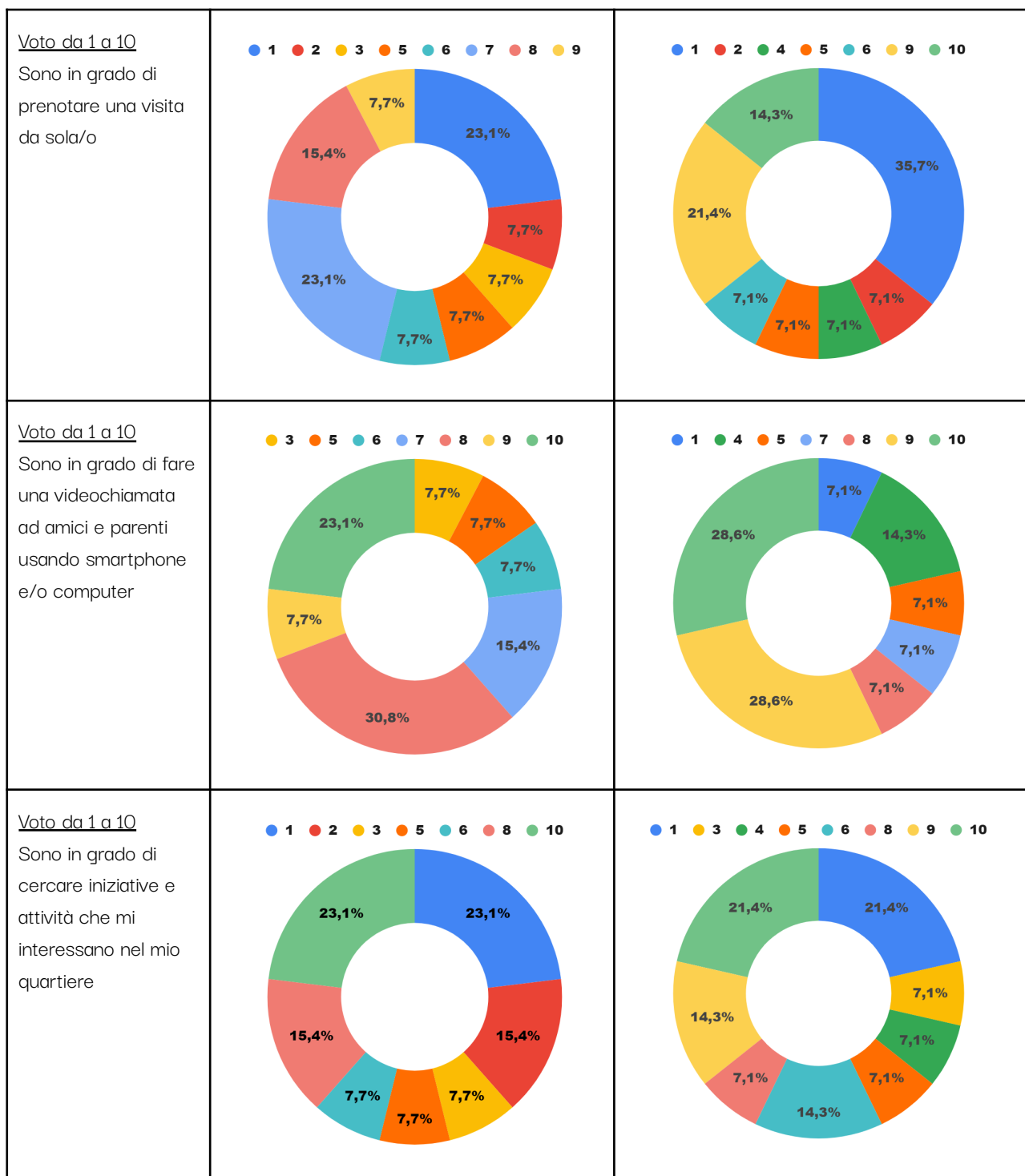
L'incontro mattutino ha avuto luogo presso la **Casa di Quartiere Boifava** (Municipio 5), aperto anche ai soci della Casa di Quartiere De Andrè (ex CSRC Il Ritrovo 15), mentre quello pomeridiano si è tenuto presso la **Casa di Quartiere Zante** (Municipio 4). Entrambi gli incontri, della durata di circa un'ora e mezza, hanno coinvolto una dozzina di persone over 65. In entrambe le sedi è stata presentata la Strategia Mi@Over.net, con particolare attenzione alle finalità dell'Operazione 3, che prevede l'acquisto di nuovi dispositivi - PC, tablet e computer fissi - da utilizzare sia per attività amministrative da parte dei dipendenti e collaboratori degli enti gestori, sia per corsi di alfabetizzazione digitale rivolti agli utenti. L'Operazione 3 è strettamente collegata all'Operazione 4, poiché entrambe mirano a rafforzare la competenza digitale delle persone anziane, favorendo la creazione di percorsi formativi e servizi dedicati.

Al Boifava, l'introduzione è stata curata dalla Dott.ssa Valeria Furnari del Municipio 5, referente anche dell'Operazione 5 sulla progettazione partecipata (a cui è affidata l'organizzazione di questi incontri), seguita dall'intervento del tecnico informatico del Municipio, Daniele Cesare, che ha illustrato i dispositivi forniti alla struttura. A Zante, l'introduzione è stata condotta dai facilitatori e dalla Dott.ssa Laura D'Ambrosio, collega del Dott. Marco Papa sotto la Direzione Welfare, in relazione all'Operazione 4. In entrambe le sessioni, dopo un breve questionario iniziale a crocette, si è svolto un focus group incentrato su due temi principali: i bisogni e le necessità informatiche legate ai nuovi dispositivi presenti.

Risultati dei questionari a confronto

All'incontro hanno partecipato 13 persone alla Casa di Quartiere Boifava e 14 persone alla Casa di Quartiere Zante. Di seguito le risposte date ai brevi questionari forniti all'inizio dell'incontro.

DOMANDA	Boifava - Municipio 5	Zante - Municipio 4																				
<u>Abito nel quartiere</u>	Bar chart showing responses to 'Abito nel quartiere' for Boifava - Municipio 5. The y-axis ranges from 0 to 15. The x-axis categories are 'Sì', 'No', and 'Non risponde'. The values are: Sì = 9, No = 2, Non risponde = 2. <table><tr><th>Risposta</th><th>Valore</th></tr><tr><td>Sì</td><td>9</td></tr><tr><td>No</td><td>2</td></tr><tr><td>Non risponde</td><td>2</td></tr></table>	Risposta	Valore	Sì	9	No	2	Non risponde	2	Bar chart showing responses to 'Abito nel quartiere' for Zante - Municipio 4. The y-axis ranges from 0 to 15. The x-axis categories are 'Sì', 'No', and 'Non risponde'. The values are: Sì = 14, No = 0, Non risponde = 0. <table><tr><th>Risposta</th><th>Valore</th></tr><tr><td>Sì</td><td>14</td></tr><tr><td>No</td><td>0</td></tr><tr><td>Non risponde</td><td>0</td></tr></table>	Risposta	Valore	Sì	14	No	0	Non risponde	0				
Risposta	Valore																					
Sì	9																					
No	2																					
Non risponde	2																					
Risposta	Valore																					
Sì	14																					
No	0																					
Non risponde	0																					
<u>Fascia d'età</u>	Bar chart showing responses to 'Fascia d'età' for Boifava - Municipio 5. The y-axis ranges from 0 to 15. The x-axis categories are 'Meno di 65 anni', 'Tra i 65 e i 79 anni', 'Più di 80 anni', and 'Non risponde'. The values are: Meno di 65 anni = 1, Tra i 65 e i 79 anni = 9, Più di 80 anni = 2, Non risponde = 1. <table><tr><th>Fascia d'età</th><th>Valore</th></tr><tr><td>Meno di 65 anni</td><td>1</td></tr><tr><td>Tra i 65 e i 79 anni</td><td>9</td></tr><tr><td>Più di 80 anni</td><td>2</td></tr><tr><td>Non risponde</td><td>1</td></tr></table>	Fascia d'età	Valore	Meno di 65 anni	1	Tra i 65 e i 79 anni	9	Più di 80 anni	2	Non risponde	1	Bar chart showing responses to 'Fascia d'età' for Zante - Municipio 4. The y-axis ranges from 0 to 15. The x-axis categories are 'Meno di 65 anni', 'Tra i 65 e i 79 anni', 'Più di 80 anni', and 'Non risponde'. The values are: Meno di 65 anni = 3, Tra i 65 e i 79 anni = 9, Più di 80 anni = 2, Non risponde = 0. <table><tr><th>Fascia d'età</th><th>Valore</th></tr><tr><td>Meno di 65 anni</td><td>3</td></tr><tr><td>Tra i 65 e i 79 anni</td><td>9</td></tr><tr><td>Più di 80 anni</td><td>2</td></tr><tr><td>Non risponde</td><td>0</td></tr></table>	Fascia d'età	Valore	Meno di 65 anni	3	Tra i 65 e i 79 anni	9	Più di 80 anni	2	Non risponde	0
Fascia d'età	Valore																					
Meno di 65 anni	1																					
Tra i 65 e i 79 anni	9																					
Più di 80 anni	2																					
Non risponde	1																					
Fascia d'età	Valore																					
Meno di 65 anni	3																					
Tra i 65 e i 79 anni	9																					
Più di 80 anni	2																					
Non risponde	0																					



Questionari con tre semplici domande per iniziare la discussione nel focus group.

Risultati del focus group

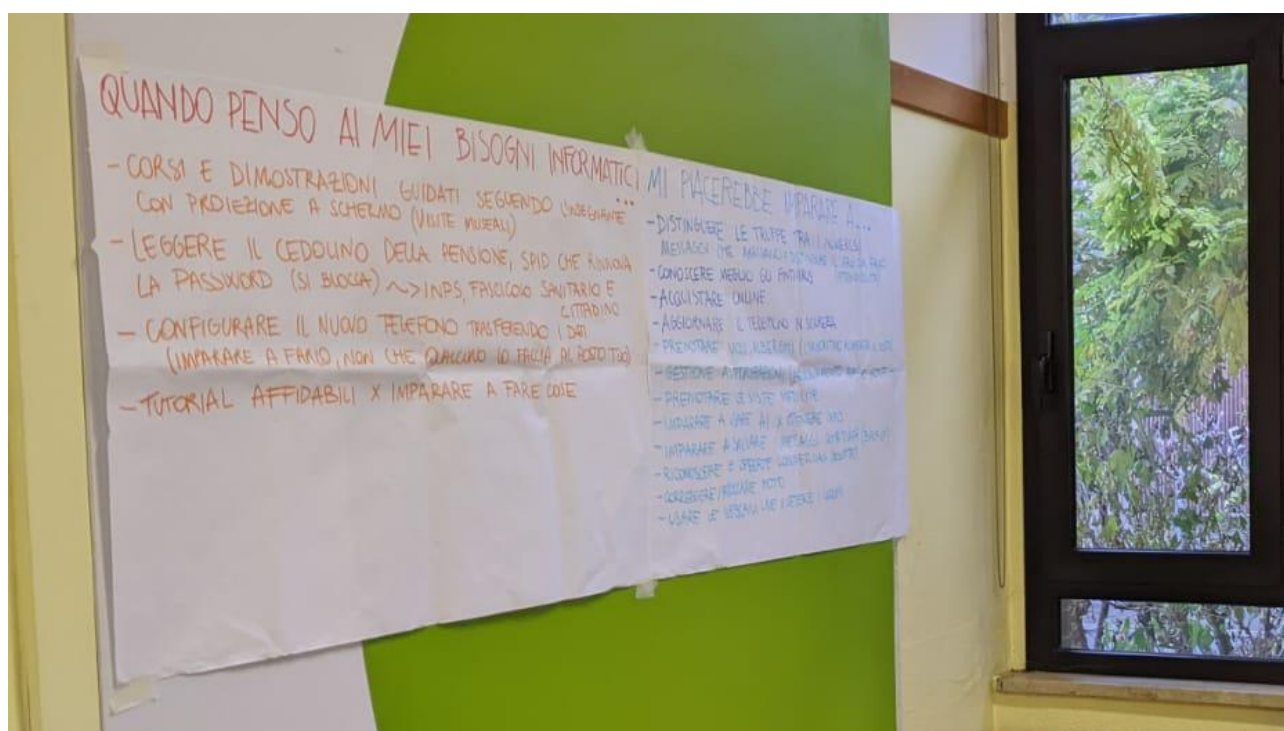
I focus group hanno coinvolto le persone anziane in un confronto guidato sui propri bisogni e desideri legati all'uso delle tecnologie digitali. A partire da due stimoli principali – *“Quando penso ai miei bisogni informatici...”* e *“Mi piacerebbe imparare a...”* – i partecipanti hanno condiviso difficoltà concrete, aspettative e priorità, facendo emergere elementi utili per orientare la progettazione delle future attività di alfabetizzazione digitale. I contributi raccolti offrono una fotografia articolata dei bisogni quotidiani e delle opportunità di accompagnamento che le Case di Quartiere possono svolgere anche grazie ai nuovi dispositivi acquisiti grazie ai fondi Mi@Over.net.

DOMANDA	Boifava - Municipio 5	Zante - Municipio 4
Quando penso ai miei bisogni informatici... (criticità, difficoltà attuali, necessità di supporto)	Accesso e gestione dei servizi pubblici e sanitari ● Difficoltà nell'uso del Fascicolo Sanitario Elettronico (consultazione e stampa referti). ● Accesso ai portali pubblici tramite SPID e CIE (INPS, Fascicolo del cittadino, App IO). ● Gestione delle prenotazioni sanitarie e mancanza di sistemi di richiamo automatico. Uso del computer ● Minore dimestichezza con il PC rispetto allo smartphone. ● Difficoltà nella gestione di file e cartelle (spostare documenti, copia/incolla). ● Compilazione di moduli PDF direttamente dal PC senza dover stampare e scannerizzare. Gestione delle informazioni e delle comunicazioni ● Difficoltà a orientarsi tra le troppe notifiche. ● Uso prevalente di canali informali (WhatsApp, volantini, bacheche fisiche) per informarsi sulle attività del quartiere. Paure e sicurezza ● Timori legati a: blocco degli account; recupero delle password; truffe informatiche. ● Bisogno di supporto umano in caso di problemi o emergenze digitali. Memoria e continuità nell'apprendimento ● Difficoltà a ricordare le procedure nel tempo. ● Necessità di materiali scritti di supporto (mini-guide, dispense, promemoria). Uso delle dotazioni digitali della Casa di Quartiere ● Interesse a poter utilizzare in autonomia PC e tablet messi a disposizione. ● Necessità di una supervisione leggera e di una persona di riferimento presente.	Modalità di apprendimento ● Necessità di corsi e incontri con dimostrazioni pratiche guidate, seguendo passo passo l'insegnante con proiezione a schermo. ● Importanza di “vedere fare” oltre che ascoltare (es. visite museali online). Accesso ai servizi pubblici e sanitari ● Difficoltà nell'accesso al portale INPS e al Fascicolo Sanitario del Cittadino. ● Problemi legati al rinnovo di SPID, cambio password e rischio di blocco degli account. ● Bisogno di capire come leggere il cedolino della pensione. Gestione dei dispositivi ● Configurazione di un nuovo telefono (trasferimento dati, impostazioni di base). ● Esigenza di imparare a farlo in autonomia, senza delegare a figli o nipoti. Ricerca di informazioni affidabili ● Difficoltà a orientarsi tra tutorial online: necessità di capire quali fonti sono attendibili. ● Bisogno di indicazioni su dove trovare spiegazioni chiare e sicure. Uso delle postazioni digitali della Casa di Quartiere ● Interesse a utilizzare i PC della Casa in modo continuativo. ● Proposta di momenti settimanali supervisionati (stile “internet point”), con la presenza di un operatore (richiamata l'esperienza dello “Spazio Chiocciola”). ● Segnalazione che circa metà dei partecipanti utilizza già anche il PC, oltre allo smartphone.

	Relazione tra digitale e presenza ● Per alcuni partecipanti, quando possibile, rimane preferibile il contatto diretto per mantenere relazioni umane.	
Mi piacerebbe imparare a... (competenze da acquisire, desideri, proposte formative)	Gestione pratica dei servizi online ● Registrarsi ai siti dei fornitori (es. A2A) per consultare e pagare le bollette. ● Usare l'internet banking e fare acquisti online in sicurezza. ● Prenotare viaggi e servizi (es. Booking). ● Utilizzare servizi di sharing (bici, auto): iscrizione e funzionamento delle app. Servizi pubblici e amministrativi ● Rinnovare documenti (es. passaporto). ● Cercare informazioni utili sui siti del Comune. ● Aprire e gestire un account email e PEC. Comunicazione digitale ● Partecipare a riunioni online (Zoom, Meet). ● Fare videochiamate con amici e parenti. ● Gestire in modo consapevole le notifiche sullo smartphone. Informazione e partecipazione locale ● Utilizzare la piattaforma InformaMi per informarsi sulle attività del quartiere. ● Imparare a usare la nuova app Anzitutto. ● Iscrivere autonomamente ai corsi e alle attività delle Case di Quartiere tramite le piattaforme online. Sicurezza digitale ● Riconoscere truffe e fregature online. ● Rafforzare le competenze per un uso più consapevole e sicuro del digitale. Proposte organizzative ● Strutturare i corsi di alfabetizzazione digitale su più livelli (principianti / avanzati), anche in continuità con il percorso già attivo con l'operatrice Jazmin.	Sicurezza e consapevolezza digitale ● Riconoscere truffe e messaggi fraudolenti. ● Distinguere comunicazioni vere da quelle false. ● Conoscere meglio il funzionamento degli antivirus. ● Gestire in sicurezza gli aggiornamenti del telefono e delle app. Gestione delle autorizzazioni e delle notifiche ● Capire quali autorizzazioni concedere alle app. ● Evitare che aggiornamenti automatici compromettano funzioni utili. ● Gestire e ridurre le notifiche indesiderate. Servizi online e acquisti ● Acquistare online in sicurezza. ● Prenotare alberghi e comprendere il funzionamento dei prezzi dinamici (algoritmi). ● Conoscere "trucchi" per evitare rincari e fregature. ● Riconoscere e confrontare offerte commerciali (es. luce e gas). Servizi sanitari ● Prenotare visite mediche online in autonomia. Strumenti digitali avanzati ● Utilizzare l'intelligenza artificiale per ottenere informazioni su diversi argomenti. ● Salvare e fare backup dei messaggi WhatsApp sul computer. Uso creativo e pratico del digitale ● Correggere e ritoccare fotografie su telefono o computer.



Discussione del focus group alla Casa di Quartiere Boifava, spazio ex Anagrafe.



Momento di riepilogo dei risultati del focus group alla Casa di Quartiere Zante.

Sintesi delle esigenze per i due Municipi

Gli incontri svolti il 3 dicembre presso le Case di Quartiere Boifava e Zante hanno restituito un quadro coerente e articolato dei bisogni digitali degli utenti anziani, evidenziando una forte domanda di **accompagnamento pratico, continuo e contestualizzato** all'uso delle tecnologie. In entrambe le Case emerge come il digitale venga percepito non tanto come fine in sé, ma come **strumento utile per la vita quotidiana**, in particolare per:

- l'accesso ai servizi pubblici e sanitari,
- la gestione delle comunicazioni personali,
- l'informazione sul territorio e la partecipazione alla vita di quartiere.

Comune a entrambi i contesti è anche la presenza di **paure e insicurezze**, legate soprattutto a truffe online, gestione delle password, blocco degli account e perdita dei dati. A questo si affianca la consapevolezza che l'apprendimento digitale richiede **tempi lunghi, ripetizione e supporti scritti**, soprattutto per un pubblico anziano.

Infine, in entrambe le Case viene riconosciuto il valore delle **dotazioni digitali presenti** (PC, tablet, connessione), purché siano realmente accessibili e accompagnate da figure di riferimento, anche in modalità leggere e informali.

Linee guida per la progettazione delle prossime attività di alfabetizzazione digitale

Si suggerisce che le future attività di alfabetizzazione digitale si orientino secondo le seguenti linee guida comuni:

1. **Centralità dei bisogni concreti**
 - Partire da situazioni di vita quotidiana (sanità, servizi pubblici, comunicazione, bollette, viaggi, acquisti).
 - Evitare un approccio tecnico astratto, privilegiando esempi pratici e immediatamente spendibili.
2. **Apprendimento pratico e visuale**
 - Prediligere incontri con dimostrazioni guidate, proiezioni a schermo e momenti di esercitazione.
 - Favorire il "fare insieme" rispetto alla lezione frontale.
3. **Percorsi modulari e a livelli**
 - Strutturare attività differenziate per livelli di competenza (principianti / intermedi / avanzati).
 - Prevedere cicli brevi e ripetibili, anziché incontri unici.
4. **Supporti alla memoria**
 - Accompagnare gli incontri con materiali cartacei semplici (mini-guide, schede passo-passo).
 - Rendere disponibili promemoria scritti per le operazioni più frequenti.
5. **Presenza di figure di riferimento**
 - Garantire la presenza di operatori o facilitatori digitali durante le attività.
 - Valutare momenti di utilizzo libero delle postazioni digitali con supervisione leggera.
6. **Educazione alla sicurezza digitale**
 - Integrare in modo trasversale: riconoscimento delle truffe, gestione password, autorizzazioni app, notifiche.
 - Rafforzare la consapevolezza, non solo le competenze tecniche.
7. **Integrazione con attività già esistenti**
 - Costruire le nuove proposte in continuità con i corsi e i laboratori già attivi nelle Case di Quartiere.
 - Evitare sovrapposizioni, valorizzando le esperienze in corso.

Approfondimenti specifici per Casa di Quartiere

Box – Casa di Quartiere Boifava	Box – Casa di Quartiere Zante
● Forte attenzione ai servizi pubblici digitali (sanità, SPID, Fascicolo del cittadino, App IO). ● Richiesta di materiali scritti e supporti permanenti per contrastare la difficoltà di memorizzazione. ● Interesse a un utilizzo autonomo ma accompagnato delle dotazioni digitali. ● Esigenza di differenziare i percorsi formativi per livelli, anche in continuità con i corsi già attivi (es. lunedì mattina).	● Maggiore familiarità di una parte dell'utenza con il PC, oltre allo smartphone. ● Forte richiesta di spazi settimanali strutturati di utilizzo delle postazioni digitali (stile internet point). ● Interesse verso competenze digitali più avanzate: sicurezza, acquisti online, uso dell'IA, gestione contenuti multimediali. ● Importanza attribuita alla qualità e affidabilità delle fonti online (tutorial, informazioni).



Dettaglio durante la compilazione dei questionari iniziali.

Esempi concreti per il piano attività

Percorsi di alfabetizzazione digitale a livelli

- “Digitale base” (uso PC, email, SPID, Fascicolo Sanitario)
- “Digitale quotidiano” (servizi online, prenotazioni, comunicazione)
- “Digitale consapevole” (sicurezza, truffe, notifiche, privacy)

Cicli brevi (4-6 incontri), replicabili nel corso dell’anno.

Laboratori pratici tematici

- Prenotare visite e consultare referti online
- Gestire bollette, pagamenti e servizi energetici
- Comunicare a distanza: videochiamate e riunioni online
- Acquisti e viaggi online in sicurezza

Ogni laboratorio centrato su un solo tema, con esercitazioni guidate.

Spazi di utilizzo assistito delle postazioni digitali

- Apertura settimanale di uno “sportello digitale leggero”
- Uso libero di PC e tablet con supervisione di un operatore o volontario formato.

Particolarmente rilevante per favorire l’autonomia e la continuità.

Educazione alla sicurezza digitale

- Incontri dedicati a: truffe online, password, autorizzazioni delle app
- Simulazioni pratiche di messaggi falsi e comunicazioni ingannevoli

Tema trasversale da integrare in tutti i percorsi.

Materiali di supporto e continuità

- Mini-guide cartacee “passo passo”
- Schede promemoria per le operazioni più frequenti
- Raccolta di link e risorse affidabili

Materiali da lasciare in Casa di Quartiere come patrimonio condiviso.

Valorizzazione delle attività già attive

- Boifava: integrazione con i corsi già attivi il lunedì mattina
- Zante: continuità con il percorso “Insieme nel mondo digitale”

Le nuove attività come sviluppo e non come sostituzione di quanto esiste.