

# Come sviluppare le competenze digitali dei cittadini: i progetti per attivare e potenziare i servizi di facilitazione digitale

*Nello Iacono - Coordinatore Repubblica Digitale*

17 Giugno 2022

## Alcuni numeri (dati Eurostat 2021)

Dati DESI 2021

Esclusione  
digitale

# 24 milioni<sup>+</sup>

sono i cittadini 16-74 anni senza  
competenze digitali almeno di base

Italia: 54%    Media UE: 46%

e di questi **circa**

# 9 milioni

sono coloro che  
**non utilizzano internet**

# 20 milioni<sup>+</sup>

sono i cittadini 16-74 anni in possesso  
perlomeno di competenze digitali di base

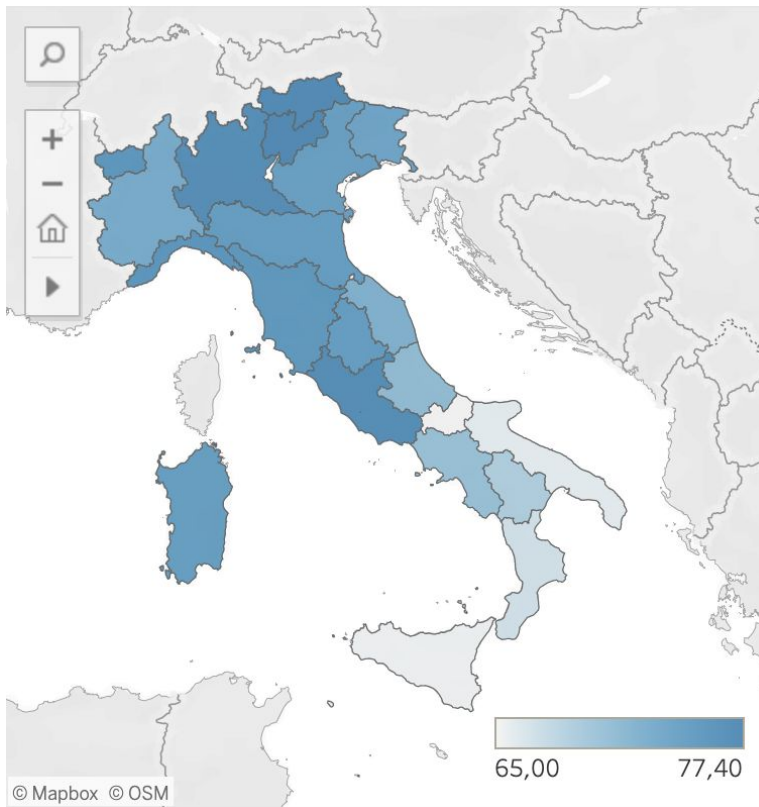
Italia: 46%    Media UE: 54%

e di questi **oltre**

# 10 milioni

sono coloro che  
**possiedono competenze digitali avanzate**

# Alcuni numeri *(dati Eurostat 2021) - utenti di Internet*



# Un'alleanza multistakeholder

## con i rappresentanti di

Ministeri, Regioni, Province, Università, istituti di ricerca, aziende, professionisti del settore, RAI, associazioni e organizzazioni del settore pubblico, organizzazioni della Coalizione nazionale, il coordinamento della EU Code Week per l'Italia

## con la collaborazione di

Osservatorio Competenze Digitali, Osservatorio Università-Imprese, Osservatorio Agenda Digitale e Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano, CINI - Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica, GII - Gruppo di Ingegneria Informatica, GRIN- Gruppo di Informatica

## COMITATO TECNICO GUIDA

coordinato dal  
Dipartimento per la  
trasformazione digitale

**111 azioni**  
inserite nella prima  
versione del Piano  
operativo della  
Strategia Nazionale per  
le competenze digitali

## COALIZIONE DI REPUBBLICA DIGITALE

**260+ iniziative aderenti**  
società civile (34%), pubblica  
amministrazione (27,9%),  
settore privato (38,1%)



*il valore è creato dal **network***



## CITTADINI

hanno **proposto idee**  
per la Strategia  
Nazionale attraverso  
una consultazione  
pubblica sulla  
piattaforma ParteciPA



## DIGITAL SKILLS AND JOBS COALITION EUROPEA

Network con le altre  
**24 coalizioni nazionali**

Asse 1

Istruzione

**5** aree intervento

Potenziamento delle competenze digitali nell'ambito della **scuola**

**36** azioni

**31** indicatori

**Coordinatore**  
Ministero dell'Istruzione

Asse 2

Formazione superiore

**11** aree intervento

Potenziamento delle competenze digitali nell'ambito del **sistema nazionale di formazione superiore**

**16** azioni

**5** indicatori

**Coordinatore**  
Ministero dell'Università e della Ricerca

Forza lavoro settore privato

**8** aree intervento

Miglioramento delle competenze di tutta la **forza lavoro** e **maggiore raccordo** tra il mondo della formazione e il mondo delle imprese

**11** azioni

**7** indicatori

**Coordinatore**  
Ministero dello Sviluppo Economico

Forza lavoro settore pubblico

**5** aree intervento

Affermazione e al consolidamento delle competenze a supporto della **trasformazione digitale della pubblica amministrazione**

**17** azioni

**2** indicatori

**Coordinatore**  
Ministro della Pubblica Amministrazione

Asse 3

Competenze specialistiche ICT

**7** aree intervento

Sviluppo delle competenze chiave per il futuro e aumento degli **specialisti ICT**, soprattutto nelle **tecnologie emergenti**

**7** azioni

**10** indicatori

**Coordinatore**  
Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero dell'Università e della Ricerca

Asse 4

Cittadini

**5** aree intervento

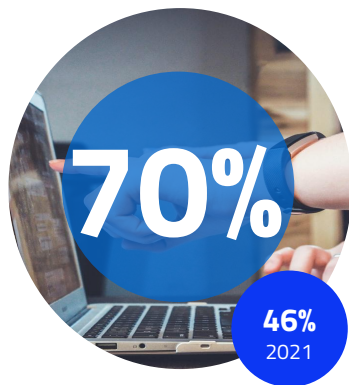
Superamento del **divario digitale** di carattere culturale presente nella popolazione italiana, sostenendo la massima **inclusione digitale**

**24** azioni

**10** indicatori

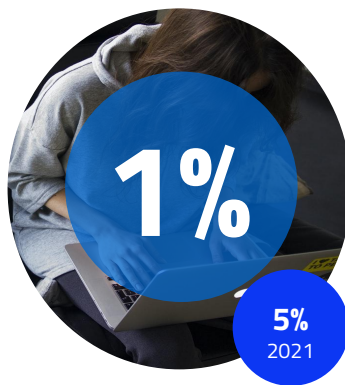
**Coordinatore**  
Ministro dell'innovazione tecnologica e la transizione digitale

# Dove vogliamo arrivare nel 2026?



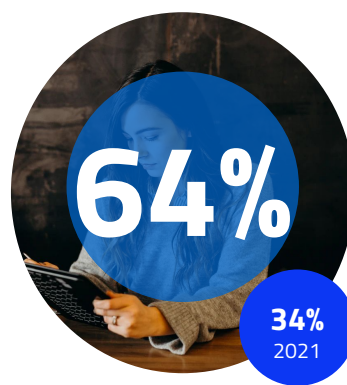
**Individui con competenze digitali almeno di livello base**

Media EU  
**54%**  
2021



**Divario di genere nelle competenze digitali almeno di base**

Media EU  
**4%**  
2021



**Utenti dei servizi di eGovernment**

Media EU  
**58%**  
2021

# Le principali azioni



- Educazione formale
- Educazione non formale
- Street route
- Comunicazione
- Inclusione



## Cosa sono?



I **servizi di facilitazione digitale** sono attività di **supporto individuale e on-demand ai cittadini nell'utilizzo di Internet e dei dispositivi digitali** per operazioni che permettono di partecipare alla vita sociale (es. SPID, PagoPa, il digitale nella vita comune), e di **formazione per una efficace e pervasiva alfabetizzazione digitale nazionale**.



Attualmente, tali servizi vengono offerti prevalentemente attraverso le **biblioteche** o altri **sportelli pubblici** (es. sedi comunali), **o privati** (es. associazioni, cooperative, fondazioni) **attivi sul territorio** (punti di facilitazione)



Le **modalità organizzative** possono variare in ciascuna realtà territoriale, in particolare rispetto a:

- **ente proponente e partenariati;**
- **modalità di prenotazione e gestione degli spazi;**
- **dotazioni tecnologiche e tipo di assistenza formativa offerta;**
- **facilitatori digitali e operatori disponibili.**



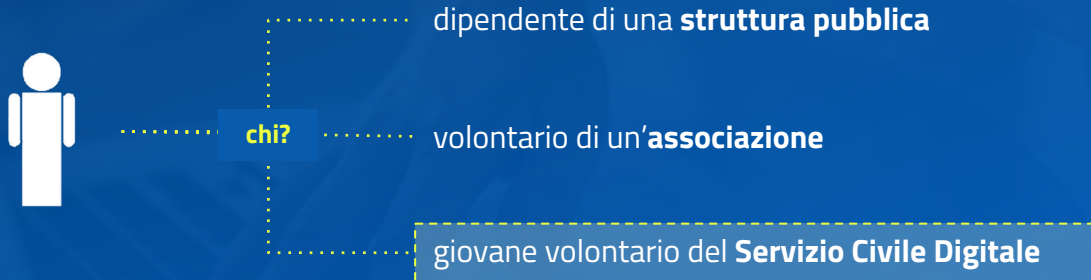
Punto di forza dei servizi è la possibilità di **adattare l'intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti**

ampio margine di libertà nella scelta delle conoscenze e/o competenze da acquisire



# Chi è il facilitatore digitale?

Il **facilitatore digitale** supporta lo sviluppo di competenze digitali di base nella cittadinanza, contribuendo all'inclusione digitale della popolazione che non accede ancora a internet e ai suoi servizi.



Il facilitatore digitale è soggetto generalmente ad un **percorso di formazione** finalizzato all'acquisizione di competenze relazionali e digitali utili allo svolgimento del compito.

# Approcci e strumenti

Riusare e diffondere le  
**buone pratiche**



Servizio Civile  
Digitale

**Programma quadro** in  
evoluzione sulla base delle  
esperienze di ciascun ciclo  
annuale



Rete dei punti di  
facilitazione  
digitale

**Linee guida e condivisione  
delle buone pratiche,  
supporto metodologico** da  
parte del DTD

Valorizzare le **esperienze** e  
le **competenze specifiche**

**Programmi e progetti** di  
facilitazione ed educazione  
digitale da parte degli enti

**Piani operativi** di Regioni e  
PA declinati sulle **esigenze**, i  
**punti di forza**, le articolazioni  
e le **esperienze** di ciascun  
**territorio**

Attuare un **approccio  
organico** e **misurabile**

- **Capacity building** degli enti coinvolti
- **Formazione** facilitatori e **certificazione** delle competenze **DigComp**
- **Sistema di knowledge management** per facilitatori ed enti
- **Sistema unico** per la **raccolta dati** e il **monitoraggio del servizio**
- **Valutazione d'impatto delle policy**

# Prossimi passi e call to action

## Prossimi passi

Q3 Q4 2022

## Call to action

per gli enti



Servizio Civile  
Digitale

1. **Completamento avvio** programmi progetto sperimentale
2. **Pubblicazione graduatoria** programmi ammessi avviso 25/1 e bando volontari
3. **Nuovo avviso** per gli enti (secondo ciclo annuale PNRR) + di 3500 volontari

- **Iscrizione all'albo SCU**
- Definizione **partnership per i programmi**
- Partecipazione alle attività di **capacity building** per la preparazione all'avviso
- **Partecipazione** all'avviso



Rete dei punti di  
facilitazione  
digitale

1. **Accordi con Regioni e PA** sulla base dei piani operativi
2. **Avvio attuazione piani operativi** con bandi/accordi sul territorio
3. **Avvio apertura/potenziamento** punti di facilitazione digitale

- **Partecipazione** agli avvisi delle Regioni
- **Definizione partnership** secondo gli avvisi
- Partecipazione alle attività di **capacity building**
- Valorizzazione delle sinergie con i programmi di **Servizio Civile Digitale**

Grazie per  
l'attenzione

Seguici su



[repubblicadigitale.innovazione.gov.it](http://repubblicadigitale.innovazione.gov.it)



[@InnovazioneGov](https://twitter.com/InnovazioneGov)



[@DipartimentoTrasformazioneDigitale](https://www.facebook.com/DipartimentoTrasformazioneDigitale)



[@company/ministeroinnovazione/](https://www.linkedin.com/company/ministeroinnovazione/)



[@dip\\_trasformazione\\_digitale](https://www.instagram.com/dip_trasformazione_digitale)