



## **Allegato - Linee guida per la definizione del Piano Operativo TITOLO:**

Progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale -  
Regione/Provincia Autonoma **xx**”

# Indice

<b>Presentazione delle linee guida (da eliminare nel documento finale)</b>	<b>4</b>
<b>Introduzione</b>	<b>5</b>
<b>Prototipo di punto di facilitazione digitale</b>	<b>7</b>
1.1. Obiettivi e specifiche	7
1.2. I servizi	8
1.3. Il facilitatore digitale	9
1.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche	10
1.5. La rete dei punti di facilitazione digitale	10
1.6. Gli strumenti di supporto	11
1.6.1. Il sistema di knowledge management	11
1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale	11
1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale	11
1.7. Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale	12
<b>Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma</b>	<b>13</b>
2.1. Contesto del progetto	13
2.2. Popolazione destinataria	13
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	13
2.4. Modello di distribuzione territoriale	14
2.5. Modello di aggregazione di rete	14
2.6. Modalità di attuazione	15
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	15
2.8. Attività svolte nei presidi/punti	15
2.9. Facilitatori digitali	16
2.11. Luoghi fisici	16
2.12. Servizi finanziabili	16
<b>Modalità operative</b>	<b>18</b>
3.1. Modello di Governance del progetto	18
3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto	18
3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI	19
Climate and Digital Tagging	19
Equità di Genere	20
Valorizzazione e Protezione dei Giovani	20
Riduzione Divari Territoriali	20
Do Not Significant Harm (DNSH)	21
<b>Piano progettuale di dettaglio</b>	<b>22</b>

4.1 Predisposizione delle azioni sul territorio	22
4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto	22
4.3 Gestione dei rapporti amministrativi	22
4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori	22
<b>Articolazione temporale del progetto</b>	<b>24</b>
Tabella 2: Ulteriori milestone di progetto	24
Tabella 4: Ulteriori target di progetto	25
Figura 1: Cronoprogramma	25
<b>Costi del progetto</b>	<b>27</b>
<b>Integrazione con altri interventi</b>	<b>27</b>

## Presentazione delle linee guida (da eliminare nel documento finale)

[Sezione da eliminare nel documento finale, utile qui per fornire spiegazioni sulle modalità di lettura del presente format-linee guida.]

Alle Regioni e alle Province Autonome, come specificato nell'Introduzione, viene richiesto di elaborare un progetto che declini, al livello dello specifico territorio, l'iniziativa nazionale "Rete dei servizi di facilitazione digitale", sulla base dei requisiti generali del servizio e di milestone e target correlati a quelli definiti a livello nazionale ed europeo.

Queste linee guida hanno l'obiettivo di fornire delle indicazioni puntuali per ciascun capitolo del Piano Operativo rispetto a:

1. la redazione di un testo da elaborare in modo specifico rispetto al contesto della Regione/Provincia Autonoma, sulla base degli elementi/requisiti indicati (in questo caso il testo compare in *corsivo*);
2. il completamento di un testo standard con dati specifici della Regione/Provincia Autonoma (in questo caso il testo compare in **grassetto evidenziato**);
3. le parti di testo standard, valide per tutti i progetti, e che sono integrabili/modificabili solo in casi eccezionali da valutare preventivamente con il Dipartimento (in questo caso il testo compare in carattere normale);

Sono inoltre presenti dei testi di spiegazione specifica da eliminare nel documento finale (in questo caso il testo compare **evidenziato**).

Queste linee guida fanno inoltre riferimento ai seguenti documenti, riportati in allegato o raggiungibili attraverso i link indicati:

1. **Tabella di ripartizione risorse, punti/nodi e Target**, basata sulla percentuale di popolazione 16-74 anni con competenze digitali inferiori a quelle di base - fonte Istat
2. **Tabella su tempi, Milestone e Target**
3. **DigComp 2.1**- Il quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini traduzione ufficiale in lingua italiana a cura di AgID [https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/digcomp2-1\\_ita.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/digcomp2-1_ita.pdf) e **DigComp 2.2** [https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC128415/JRC128415\\_01.pdf](https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC128415/JRC128415_01.pdf)
4. **DigCompEdu 2.1**. - Il quadro di riferimento per le competenze digitali dei docenti e dei formatori traduzione in lingua italiana a cura dell'Istituto per le Tecnologie Didattiche, Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR-ITD) [http://digcompedu.cnr.it/DigCompEdu\\_ITA\\_FINAL\\_CNR-ITD.pdf](http://digcompedu.cnr.it/DigCompEdu_ITA_FINAL_CNR-ITD.pdf)

# Introduzione

[Parte comune e invariabile per tutti i progetti presentati dalle Regioni e dalle Province Autonome]

Gli sforzi per la trasformazione digitale di infrastrutture e servizi descritti nel **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)** devono essere accompagnati da interventi mirati allo sviluppo delle **competenze digitali dei cittadini**, per garantire un sostegno robusto e pervasivo al compimento del percorso di alfabetizzazione digitale del Paese.

La carenza di competenze digitali nei diversi ambiti, è uno dei principali limiti per lo sviluppo del Paese. Secondo i dati del DESI 2021 (Digital Economy and Society Index), l'Italia è terzultima in Europa nella dimensione del capitale umano. Solo il 42% delle persone di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede perlomeno competenze digitali di base (56% nell'UE) e solo il 22% dispone di competenze digitali superiori a quelle di base (31% nell'UE).

L'Investimento 7 della **Missione 1** del PNRR prevede due interventi complementari che mirano a supportare le fasce della popolazione a maggior rischio di subire le conseguenze del *digital divide*, rafforzando le competenze digitali dei cittadini:

- lo sviluppo di una **“Rete dei servizi di facilitazione digitale”**, con almeno **tremila punti di facilitazione** digitale attivi sul territorio in grado di raggiungere e formare **due milioni di cittadini entro il 2026**,
- la diffusione del **“Servizio civile digitale”**, che coinvolgerà un **network di giovani volontari** con l'obiettivo di raggiungere e formare **un milione di cittadini entro il 2026**.

L'investimento 7, pertanto, attraverso l'azione sinergica di questi due interventi già inclusi nel piano operativo della [Strategia Nazionale per le Competenze Digitali](#), ha l'obiettivo di incrementare la percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali di base coinvolgendo oltre tre milioni di persone entro il 2026, così da contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del 70% della popolazione entro il 2026.

L'obiettivo generale del progetto **“Rete dei servizi di facilitazione digitale”** è legato all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione. L'iniziativa prevede attività finalizzate ad accrescere il livello di preparazione e sviluppare maggiori competenze digitali da parte dei cittadini, in modo che possano **raggiungere il livello di base definito secondo il modello europeo DigComp, che definisce le competenze digitali minime richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere**. Il fine ultimo è quello di consentire loro un approccio consapevole alla realtà digitale e alla equa fruizione dei servizi online offerti dalle amministrazioni pubbliche.

Secondo la Strategia nazionale per le competenze digitali, un fattore chiave di intervento per il raggiungimento di questi obiettivi è, infatti, lo sviluppo e il potenziamento della Rete dei servizi di facilitazione digitale sul territorio, nella convinzione che, se la formazione di competenze digitali è ineludibile per lo sviluppo sostenuto di una società attiva del XXI secolo, allora il territorio, i quartieri, le comunità locali e gli spazi pubblici devono prioritariamente accogliere servizi di assistenza per chi ha bisogno di supporto per godere dei propri diritti (servizi,

informazioni, partecipazione), anche attraverso reti di punti di accesso pubblici assistiti, presidi di facilitazione digitale, e favorire l'inclusione sociale con e per l'utilizzo dei servizi digitali.

Oggi, i servizi di facilitazione digitale sono presenti in alcuni progetti regionali e in alcune città. Tuttavia, l'assenza di un disegno organico e di una diffusione capillare, duratura e di sistema del servizio su tutto il territorio, valorizzando gli spazi e le infrastrutture già presenti - per esempio biblioteche e scuole, ma anche centri giovanili e sociali - non solo comporta la mancanza del servizio in alcune aree territoriali, ma soprattutto l'interruzione di iniziative virtuose che si sviluppano esclusivamente nell'ambito di un periodo limitato.

Pertanto, il progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l'inclusione digitale.

Questa iniziativa, come evidenziato, è strettamente correlata con il Servizio civile digitale, verso attività di potenziamento delle azioni proattive degli enti pubblici e del terzo settore finalizzate alla massima inclusione digitale quale leva per l'inclusione sociale.

**Alle Regioni e alle Province Autonome viene richiesto di elaborare un progetto che declini al livello dello specifico territorio l'iniziativa nazionale "Rete dei servizi di facilitazione digitale", sulla base dei requisiti generali del servizio e di milestone e target allineati e collegati a quelli definiti a livello nazionale ed europeo.**

Il team centrale del Dipartimento pianifica ed assicura l'esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi definiti e supporta le Regioni/Province Autonome nella definizione e attuazione del progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, capacity building, condivisione delle buone pratiche, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

# 1. Prototipo di punto di facilitazione digitale

[Parte comune e invariabile per tutti i progetti presentati dalle Regioni e dalle Province Autonome]

## 1.1. Obiettivi e specifiche

Il progetto “**Rete dei servizi di facilitazione digitale**” si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l’inclusione digitale, realizzando una nuova opportunità educativa rivolta a giovani e adulti che mira a sviluppare le competenze digitali di base richieste per il lavoro, la crescita personale, l’inclusione sociale e la cittadinanza attiva, come definite nel quadro europeo DigComp. Il fine ultimo dell’intervento è rendere la popolazione target competente e autonoma nell’utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando un uso consapevole della rete e fornendo gli strumenti per beneficiare appieno delle opportunità offerte dal digitale.

Grazie ai servizi forniti dai punti di facilitazione digitale - descritti nel paragrafo 1.2, i fruitori vengono accompagnati e formati, sulla base delle loro specifiche esigenze e competenze di partenza (e seguendo l’approccio incrementale di apprendimento disegnato da DigComp rispetto alle sue aree di competenza), al progressivo utilizzo autonomo e consapevole:

- di Internet e delle tecnologie digitali (ad esempio su temi come la protezione dei dati personali e la verifica dell’autenticità delle informazioni);
- dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili online (come ad esempio quelli relativi all’identità digitale, all’anagrafe e allo stato civile - inclusi i certificati online, alla piattaforma notifiche, ai servizi sociali ed educativi, ai servizi sanitari e al fascicolo sanitario elettronico, ai servizi di mobilità, alle piattaforme di partecipazione);
- dei principali servizi digitali privati (come ad esempio quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all’utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea).

Particolare attenzione viene prestata all’adozione di **modelli di apprendimento differenziati per età**. I modelli tradizionali che si concentrano solamente sull’apprendimento dei giovani non sono altrettanto efficaci quando applicati alla formazione degli adulti. La chiave è portare gli adulti in un luogo di apprendimento attivo, applicando metodologie didattiche mirate per età e profilo di utilizzo dei servizi online e offline, e quindi in tal senso considerare le specificità relative a concetto di sé, esperienza di utilizzo, disponibilità ad apprendere nuovi concetti e strumenti, orientamento all’apprendimento e motivazione interna.

Pertanto, il punto di facilitazione attua una didattica dove **i fruitori diventano il centro dell’apprendimento**, attivamente coinvolti nel proprio percorso di formazione in un modo personalmente significativo. Nello specifico:

- **le nozioni sono apprese principalmente in modalità di autoapprendimento**, in quanto le competenze cognitive di base (ascoltare e memorizzare) possono essere attivate in autonomia,
- **l’applicazione di quanto appreso avviene in presenza con eventuale affiancamento di canali online**, in quanto l’attività necessita l’attivazione di

competenze cognitive più elevate (comprendere, valutare e creare) per applicare quanto appreso e risolvere problemi pratici.

Inoltre, l'iniziativa mira ad un *apprendimento attivo di tipo "learning by doing"* per un'acquisizione di competenze più pratica e riflessiva, anche favorendo l'attivazione della partecipazione dei cittadini in ambito di co-design, validazione e monitoraggio dei servizi digitali.

Utilizzando l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti mentre i facilitatori massimizzano l'efficacia delle interazioni faccia a faccia utilizzando le risorse disponibili online e verificando la comprensione e l'acquisizione delle competenze, avvenuta anche in modo autonomo, da parte dei cittadini-fruitori dei servizi del punto.

## 1.2. I servizi

Le attività che caratterizzano i presidi di facilitazione digitale e che si basano sul quadro europeo DigComp sono:

- la **formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. *facilitazione*)**, erogata generalmente su prenotazione o a sportello, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza;
- la **formazione online, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona**, attraverso l'accesso in autonomia ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad hoc, promuovendo percorsi personalizzati;
- la **formazione in gruppi (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi** utili a supportare i cittadini in applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti con il fine di massimizzare la formazione sincrona. In questo caso il facilitatore può strutturare le attività in modo mirato, stimolando proattivamente il coinvolgimento dei cittadini anche sulla base dei test di autovalutazione e delle risorse formative disponibili sul sito web di Repubblica Digitale.

Queste tre tipologie di servizi possono essere variamente attivate e declinate a livello operativo presso ciascun punto di facilitazione digitale, ad eccezione del servizio di assistenza personalizzata individuale (o *facilitazione*) che deve essere in ogni caso garantito in ciascun presidio.

I servizi erogati presso i presidi (ed in particolare l'attività di facilitazione digitale) dovrebbero essere resi disponibili per **almeno 24 ore settimanali**, al fine di assicurare l'equità nell'accesso. Sono, tuttavia, ammesse eventuali previsioni di disponibilità del presidio per tempi inferiori a quelli raccomandati, purché opportunamente motivate anche in relazione alle caratteristiche del target potenziale dei punti di facilitazione (incluso la distribuzione geografica). Sempre al fine di assicurare la massima flessibilità operativa nel rispetto dei principi di equità nell'accesso ed efficacia del servizio, **è comunque favorito il ricorso a forme di interazione con gli utenti da remoto o a modalità di facilitazione itineranti**.

Nell'ottica di garantire il fine formativo e non solo di facilitazione dell'intervento per concorrere efficacemente al conseguimento dell'obiettivo del 70% di popolazione con competenze digitali almeno di base, si raccomanda inoltre la previsione di **almeno 50 ore annuali di formazione**



**sincrona**, realizzabili attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride. Anche in questo caso sono comunque ammesse forme di flessibilità nella definizione delle attività di formazione, purché atte a garantire la massima potenzialità di fruizione da parte del target di riferimento.

### 1.3. Il facilitatore digitale

I punti di facilitazione digitale si avvalgono di operatori con il ruolo di **facilitatori digitali**. Si tratta di una figura funzionale ad individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento. Il ruolo del facilitatore digitale è di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali e nella partecipazione alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale.

I facilitatori digitali, nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani, possono essere individuati oltre che tra il personale degli enti coinvolti anche attraverso l'attivazione di collaborazioni con operatori privati e del terzo settore e/o promuovendo sinergie con progetti già attivi o da attivare sul territorio. Inoltre, possono essere promosse sinergie con il progetto Servizio civile digitale favorendo l'affiancamento dei giovani volontari agli operatori dei punti di facilitazione. In questo caso, tuttavia, la sinergia tra progetti è da intendersi come finalizzata al potenziamento dell'attività complessiva sul territorio, pertanto, i cittadini formati grazie all'intervento dei volontari del "Servizio civile digitale" non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio.

Per permettere a tutti i facilitatori, indipendentemente dal profilo di competenze individuale, di svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire le attività rivolte ai cittadini che usufruiscono del servizio, il **Dipartimento attiverà percorsi formativi volti a sviluppare** le seguenti **competenze specifiche**:

- competenze relative all'erogazione del servizio di facilitazione digitale e alle relazioni con l'utenza;
- competenze relative alle attività specifiche di didattica richieste sia per l'assistenza personalizzata che per la conduzione di micro-corsi. Le competenze richieste sono definite nel **quadro europeo delle competenze digitali per docenti e formatori** [DigCompEdu](#) relativamente all'area di competenza "Favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli studenti" e al livello di padronanza B1 (minimo in cui si hanno le competenze per sviluppare attività di apprendimento) e superiori;
- competenze per i cittadini come descritte nel **quadro europeo delle competenze digitali** [DigComp 2.1](#) e [DigComp 2.2](#), relativamente a tutte le aree di competenza e al livello di padronanza 5 (livello minimo in cui si hanno le competenze adeguate per guidare l'apprendimento di altri) e superiori.

**Il percorso formativo promosso dal Dipartimento può essere integrato dalla Regione/Provincia Autonoma attraverso interventi formativi complementari** volti principalmente ad approfondire le specificità locali e i servizi pubblici offerti dagli enti che insistono sul territorio.

Nel caso di investimenti in formazione asincrona si raccomanda, infine, la condivisione dei contenuti prodotti attraverso il sito web Repubblica Digitale al fine di promuovere lo scambio di buone pratiche e la sinergia tra esperienze di formazione.

## 1.4 Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche

Da un punto di vista logistico, **i punti di facilitazione digitale**, che saranno contraddistinti dall'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal Dipartimento, **devono essere collocati in luoghi di facile accessibilità**, favorendo centri di aggregazione come le biblioteche, le scuole, le sedi di associazioni, i centri anziani, i centri giovanili e culturali, le parrocchie e gli spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali (es. URP, CUP, CAF, centri per l'impiego). Va favorita, rispetto alle specificità del territorio, **l'attivazione di punti di facilitazione digitale itineranti sul territorio**, assicurando in ogni caso la dotazione strumentale e la connettività adeguate, allo stesso modo dei presidi con sede fissa.

Per punto di facilitazione digitale itinerante può intendersi qualsiasi modalità, concordata con il Dipartimento, con cui si assicura la presenza periodica in un dato territorio. Possono rientrare in questa modalità presidi mobili (es. camper attrezzati), oppure team di facilitatori ospitati con frequenza periodica presso strutture dei comuni, o di altri enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa, solitamente adibite ad altre attività. I punti di facilitazione itineranti concorrono all'alimentazione del target relativo al numero di punti da attivare sul territorio.

Ciascun punto di "facilitazione digitale" deve avere una dotazione logistica e di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps, specificando sempre qual è la velocità minima di connessione garantita nella struttura).

In particolare, ciascun punto di facilitazione deve essere dotato di **almeno due postazioni** (anche allestite con dispositivi mobili), dotate anche di videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa e la scansione. È preferito l'uso di software open source.

Inoltre, per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale è necessario garantire il ricorso a locali idonei e dotati di strumentazioni adeguate (es. impianto audiofonico e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche etc.) anche messi a disposizione da enti pubblici o privati coinvolti nella rete limitatamente allo svolgimento delle attività previste.

## 1.5 La rete dei punti di facilitazione digitale

Ciascun punto di facilitazione deve essere strutturato in modo da essere strettamente collegato con gli altri punti di facilitazione dislocati sul territorio, già attivi o in via di realizzazione da parte della stessa Regione/Provincia autonoma o da altri enti pubblici e grazie all'intervento del terzo settore o di operatori privati. Ciò al fine di coordinare gli sforzi verso il raggiungimento di obiettivi comuni e di assicurare la massima capillarità dell'intervento e risposte coerenti ai bisogni dei cittadini.

I punti di facilitazione digitale concorreranno all'attivazione a livello nazionale della Rete di punti e servizi di facilitazione digitale, la cui mappa sarà accessibile dal sito web di Repubblica Digitale, in modo da svolgere attività sinergiche, assicurare un maggiore impatto sul territorio nazionale, ma anche promuovere lo scambio di conoscenze e il trasferimento di buone pratiche anche grazie al ricorso al sistema di knowledge management (cf. par. 1.6).

## **1.6 Gli strumenti di supporto**

### **1.6.1. Il sistema di knowledge management**

Il sistema di gestione delle conoscenze, o knowledge management, rappresenta un elemento essenziale per una efficace diffusione dei servizi di facilitazione digitale sul territorio nazionale, in quanto consente:

- la condivisione di best practice da parte degli enti, la raccolta di indicazioni a supporto dell'elaborazione dei bandi a livello locale che emergeranno nel corso del processo di co-progettazione e lo scambio di conoscenze utili soprattutto agli enti che progettano, per la prima volta, un servizio di facilitazione digitale;
- la comunicazione tra/con i diversi organi istituzionali coinvolti, favorendo la condivisione e l'accesso a materiale utile per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

Lo strumento sarà messo a disposizione dal Dipartimento per la trasformazione digitale per tutti i soggetti coinvolti nell'attività di facilitazione digitale legata ai due progetti "Rete dei servizi di facilitazione digitale" e "Servizio civile digitale".

### **1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale**

Attraverso il sito web Repubblica Digitale il Dipartimento per la trasformazione digitale mette a disposizione un catalogo di corsi formativi in modalità asincrona a supporto della formazione dei facilitatori digitali e dei cittadini che si rivolgono ai punti di facilitazione digitale. Al fine di promuovere la condivisione e il riuso di materiale formativo, si raccomanda a ciascuna Regione/Provincia Autonoma di alimentare il catalogo con i materiali formativi in apprendimento asincrono (es. MOOC) eventualmente realizzati e finanziati nell'ambito del progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale", oltre che ad avvalersi dei contenuti già disponibili a catalogo, così da massimizzare anche con questo strumento la condivisione e la valorizzazione delle buone pratiche.

### **1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale**

Il Dipartimento mette a disposizione un sistema comune per il monitoraggio delle attività di facilitazione digitale svolte sul territorio, basato sulla raccolta ed elaborazione di dati utili a:

- monitorare lo stato di avanzamento delle attività e il raggiungimento di target e milestone;
- produrre reportistica a supporto dei processi di decision making, incluse eventuali analisi predittive (sulla base dei dati esistenti) per meglio orientare l'evoluzione del servizio verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- supportare l'elaborazione, da parte del Dipartimento, di valutazioni relative all'efficacia del servizio e di analisi d'impatto sui target di riferimento in relazione a diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.) incluso l'adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse.

Il sistema, condiviso con il progetto "Servizio civile digitale", verrà alimentato dalla Regione/Provincia Autonoma, degli enti terzi e dei singoli facilitatori digitali - in funzione delle specifiche competenze attribuite a ciascuno - con i dati relativi ai punti/presidi attivati/potenziati e alle attività di facilitazione e formazione svolte rispetto ai cittadini ad opera

dei facilitatori digitali. In particolare, tramite la gestione di un'apposita anagrafica, ciascun utente verrà riconosciuto come afferente al progetto "Rete del servizio di facilitazione digitale" o al progetto "Servizio civile digitale" e i risultati raggiunti, in termini di cittadini coinvolti, conteggiati opportunamente.

L'attività di valutazione dell'efficacia del servizio e di analisi d'impatto sui target, a carico del Dipartimento, mira in particolare all'acquisizione di indicazioni e lesson learned a supporto dell'attivazione di meccanismi di miglioramento continuo legati all'intervento, che verranno condivisi e discussi con la Regione/Provincia Autonoma nel corso dei numerosi incontri di capacity building previsti, sempre a carico del Dipartimento.

### **1.7 Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale**

Come evidenziato, il progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" presenta numerosi elementi di complementarità e sinergie con il progetto "Servizio civile digitale", concorrendo entrambi al rafforzamento delle competenze digitali di base della popolazione italiana.

Il progetto "Servizio civile digitale" prevede il coinvolgimento dei giovani operatori volontari nel ruolo di facilitatori digitali all'interno di specifici programmi di intervento presentati, dagli Enti iscritti all'Albo di Servizio civile universale, nell'ambito del Programma Quadro definito dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio civile universale. I giovani operatori volontari del "Servizio civile digitale" possono, pertanto, collaborare allo svolgimento delle attività di facilitazione ed educazione svolte nell'ambito dei punti di facilitazione, mirando a potenziare la portata complessiva degli interventi sul territorio.

Le modalità di attivazione da parte delle Regioni/Province Autonome di sinergie e forme di integrazione tra i due progetti sul territorio devono, tuttavia, tenere conto del fatto che i cittadini formati grazie all'intervento dei volontari del "Servizio civile digitale" non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio (come precisato al par. 1.6.3), in quanto contribuiscono solo ai risultati del progetto nazionale Servizio civile digitale, secondo le regole indicate negli specifici Avvisi.

Per favorire il coordinamento tra la Regione/Provincia Autonoma e gli enti promotori dei progetti ammessi al "Servizio civile digitale", il Dipartimento promuove l'interazione e scambio di informazioni, la rilevazione di eventuali anomalie e opportunità anche attraverso il ricorso a tavoli di lavoro sul territorio e incontri dedicati, agevolando la complementarità degli interventi e la loro coerenza rispetto all'indirizzo strategico comune.

## 2. Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma

[Capitolo specifico per progetto presentato. Nel seguito le indicazioni per la redazione]

*Il progetto, oggetto del presente piano operativo, si inquadra nell'ambito della misura nazionale (investimento) 1.7.2 del PNRR "Rete dei servizi di facilitazione digitale", seguendo il modello qui definito, come espresso in Introduzione, e in linea con gli obiettivi complessivi.*

*In questa sezione la Regione/Provincia Autonoma dovrà specificare come il progetto intende soddisfare i requisiti dell'investimento nazionale, in particolare per quanto riguarda gli aspetti riportati nel seguito del documento (rispetto ai quali occorre articolare la sezione). Tali aspetti devono essere contemplati anche nelle azioni successive di attuazione territoriale, ad esempio attraverso convenzioni con soggetti intermedi e/o bandi verso amministrazioni locali o enti terzi, per le quali i soggetti attuatori possono avvalersi del supporto fornito dal Dipartimento attraverso la raccolta di indicazioni e buone pratiche condivise nel sistema di knowledge management (par. 1.6.1)*

### 2.1. Contesto del progetto

*Dovrà essere descritto il più dettagliatamente possibile e in maniera concisa il contesto in cui si colloca il progetto, in termini di:*

- *specificità delle aree territoriali e della popolazione, con riferimento all'obiettivo progettuale, evidenziando i bisogni da soddisfare;*
- *esperienze da valorizzare ed eventuali lacune da colmare nella diffusione dei servizi della P.A. al cittadino;*
- *aspetti da potenziare e innovare, chiarendo la situazione di partenza dei punti di facilitazione digitale già presenti (attivi o in corso di attivazione) sia per iniziativa pubblica che privata e del terzo settore;*
- *modalità di integrazione e complementarietà con altri interventi attivi o programmati dalla Regione/Provincia Autonoma (alternativamente indicare se il progetto costituisce una nuova iniziativa);*
- *quali stakeholder attivi sul territorio si intende coinvolgere direttamente e indirettamente e in che modo, e il loro impatto atteso sul successo del progetto (esempi di stakeholder sono i pubblici esercizi);*
- *quali sono i rischi e le criticità progettuali interne ed esterne alla Regione/Provincia Autonoma, indicando il livello e severità di rischio, e quali sono le azioni e gli approcci previsti per superarli.*

### 2.2. Popolazione destinataria

*Sulla base dell'analisi di contesto e dei dati Istat di riferimento, dovranno essere indicati i destinatari del progetto, articolando, secondo le specificità territoriali, la popolazione da coinvolgere e formare, con particolare riferimento alla popolazione a rischio di esclusione sociale, e indicando, possibilmente, i metodi di segmentazione utilizzati, spiegando l'esigenza di un approccio differenziato per profilo di utenza.*

### 2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

*La Regione/Provincia Autonoma dovrà specificare qui*

- *gli obiettivi del progetto esplicitando:*
  - *la quota di cittadini da raggiungere entro il Q4 2025 (secondo la ripartizione prevista dal Dipartimento per la trasformazione digitale riportata nella "tabella di ripartizione", in allegato);*
  - *il numero di punti/presidi di facilitazione digitali da attivare o potenziare nei tempi specificati nel capitolo 5 "Articolazione temporale del progetto" (secondo*

*la ripartizione prevista dal Dipartimento per la trasformazione digitale riportata nella fare riferimento alla “tabella di riferimento per le tempistiche di milestone e target, in allegato);*

- *la declinazione dei target semestrali per ogni area territoriale individuata nel modello di distribuzione (cfr. par. 2.4) e secondo la segmentazione della popolazione definita nella sezione 2.1 “Popolazione destinataria”;*
- *ulteriori obiettivi di progetto con relativi indicatori e risultati attesi al 2025;*
- *gli aspetti innovativi del progetto, indicando come questi permettono una elevata efficacia;*
- *le modalità con cui si potrebbe preservare, possibilmente a livello regionale, l’operatività dei punti di facilitazione oltre il termine dell’intervento a valere sui fondi del PNRR.*

#### **2.4. Modello di distribuzione territoriale**

*Definire il modello di distribuzione dei punti di facilitazione digitale sul territorio (es. aree sociali, province/unioni di comuni, ..) secondo le seguenti indicazioni:*

- *i punti di facilitazione digitale dovranno essere distribuiti in modo da ottimizzare il raggiungimento degli obiettivi indicati nel paragrafo 2.3 “Caratteristiche e obiettivi del progetto” secondo un approccio omogeneo sul territorio della Regione/Provincia Autonoma tale da assicurare pari opportunità di accesso al cittadino, indipendentemente dalla dimensione del comune in cui il punto è situato;*
- *possono essere previsti anche punti di facilitazione itineranti sul territorio (ad es. nell’ambito di servizi di assistenza), purché siano in ogni caso garantite dotazione strumentale e connettività adeguate come esplicitato al paragrafo 1.4;*
- *il modello di distribuzione dovrebbe essere definito considerando che ciascun punto di facilitazione costituisce, nella specifica area di riferimento, un luogo di servizi strettamente connesso alle diverse realtà pubbliche (sedi comunali, biblioteche, URP, CPI ecc.) e associative esistenti (es. centri anziani, giovanili, culturali o religiosi), in modo da moltiplicare e accelerare l’efficacia dell’offerta dei servizi al cittadino e dell’azione pubblica.*

#### **2.5 Modello di aggregazione di rete**

*Definire il modello di aggregazione specificando:*

- *le modalità con cui si intende attivare le iniziative sul territorio (ad esempio attraverso l’attivazione di convenzioni con soggetti istituzionali o organismi intermedi e/o la predisposizione di bandi non competitivi rivolti alle amministrazioni locali, e/o la predisposizione di bandi in favore di enti terzi, così come esplicitato nello Schema di Accordo);*
- *le amministrazioni locali e/o gli enti non profit che faranno parte dell’aggregazione di rete sulla base del modello di distribuzione precedentemente descritto;*
- *le collaborazioni attivate e gli strumenti utilizzati, includendo anche le azioni finalizzate al capacity building degli enti coinvolti;*
- *come si intende promuovere il collegamento e coordinamento tra i punti di facilitazione digitale a partire dal modello di distribuzione e aggregazione prescelti in quanto, al fine di assicurare un maggiore impatto sul territorio, ciascun presidio deve integrarsi in modo sinergico a livello sia locale che nazionale, confluendo nella Rete dei servizi di facilitazione digitale.*

*Si raccomanda il coinvolgimento di enti del terzo settore in attività di co-progettazione e nella definizione delle aggregazioni di rete, oltre che la valorizzazione delle iniziative, degli spazi e delle infrastrutture già presenti (innanzitutto biblioteche e scuole, ma anche centri giovanili e sociali, agenzie di formazione, imprese locali).*



## 2.6 Modalità di attuazione

Indicare qui in che modo, sulla base delle scelte operate per il modello di distribuzione dei punti di facilitazione e di aggregazione dei soggetti sul territorio, si attuerà il progetto esplicitando in particolare:

- le attività gestite direttamente dalla Regione/Provincia Autonoma (es. selezione e formazione dei facilitatori - vedi par. 2.9 "Facilitatori digitali", fornitura e predisposizione dei materiali e degli strumenti tecnologici, formativi e comunicativi utili agli Enti territoriali attuatori, etc.);
- le attività affidate agli altri enti;
- le relative modalità realizzative (es. attivazione di convenzioni tra enti, ricorso al mercato...).

## 2.7 Coinvolgimento dei destinatari

Indicare quali azioni si intendono effettuare, direttamente a livello di Regione/Provincia Autonoma o tramite l'attivazione di convenzioni tra enti e bandi, per garantire la conoscenza da parte dei cittadini dei servizi offerti dai punti di facilitazione al fine di assicurare una loro ampia fruizione.

Per l'efficacia del servizio è fondamentale che i destinatari finali, i cittadini con nulle o scarse competenze digitali, siano messi nelle condizioni migliori per l'accesso e la fruizione. A tal fine le attività di coinvolgimento dovrebbero essere pianificate e attuate anche grazie alla partecipazione attiva di soggetti pubblici, del terzo settore e privati (così come individuati nel par. 2.1 "Contesto del Progetto"), tenendo conto delle esigenze e caratteristiche del target e del territorio.

Questo significa anche prevedere modalità e canali specifici di comunicazione e informazione per il coinvolgimento dell'utenza individuata come destinataria del progetto e tra questa l'utenza "fragile".

L'attività di comunicazione del servizio e di coinvolgimento dei soggetti sul territorio, correlata con l'attività di comunicazione svolta centralmente dal Dipartimento per la trasformazione digitale, pertanto può includere:

- la pubblicizzazione tramite social network, siti web istituzionali, radio e televisioni locali, compatibilmente con il profilo di utenza;
- la diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, oltre che nelle biblioteche, nelle scuole e nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, centri commerciali;
- l'attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).

A supporto della comunicazione e identificazione dei presidi è prevista la definizione di un set di strumenti e indicazioni (es. linee guida di branding) condivisi dal Dipartimento.

## 2.8 Attività svolte nei presidi/punti

Descrivere i servizi previsti, le attività svolte dai facilitatori digitali nei punti/presidi i tempi e le modalità di accesso, anche in relazione a quanto indicato nel contesto del progetto, seguendo le indicazioni della sezione "Prototipo di punto di facilitazione digitale" ed in particolare il paragrafo 1.2 "I servizi".

## 2.9 Facilitatori digitali

Indicare le modalità e di individuazione dei facilitatori digitali, da più punti di vista:

- dell'ente responsabile (a carico della Regione/Provincia Autonoma o demandata ai singoli enti capofila individuati attraverso i bandi regionali);
- dei criteri, delle procedure e delle modalità di attivazione dei facilitatori (es. tirocini, affidamenti, etc);
- del percorso formativo previsto per l'acquisizione o il rafforzamento delle competenze richieste, in linea con le modalità illustrate nel paragrafo 1.3 "I facilitatori digitali", ad integrazione di quello messo a disposizione dal Dipartimento.

Come evidenziato nel paragrafo 1.3:

- i facilitatori digitali, nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani, possono essere individuati, oltre che tra il personale degli enti coinvolti, anche attraverso l'attivazione di collaborazioni con operatori privati e del terzo settore e/o promuovendo sinergie con progetti già attivi o da attivare sul territorio;
- non sono previsti a livello centrale specifici requisiti minimi di selezione, in quanto si prevede l'attivazione di percorsi formativi dedicati allo sviluppo delle competenze richieste dal ruolo da parte del Dipartimento e, in modo complementare, da parte delle Regioni. Ciò non esclude, tuttavia, la possibilità di introdurre, motivandoli, specifici requisiti di conoscenze e competenze a livello regionale.

Come indicato nel paragrafo 1.7, i progetti regionali possono inoltre ricorrere all'iniziativa parallela di "Servizio civile digitale", che prevede la formazione di giovani volontari che opereranno come facilitatori digitali nei progetti, esplicitandolo in questa sezione. In questi casi, la sinergia consente il potenziamento dell'attività complessiva sul territorio con addizionalità e non sostituzione.

## 2.11. Luoghi fisici

Indicare le scelte di massima nell'ambito della Regione in termini di ubicazione dei punti, evidenziando il tipo di spazi e di dotazioni tecnologiche minime utilizzabili, sulla base di quanto indicato nella sezione "Prototipo di punto di facilitazione digitale" (par. 1.4) e dei seguenti requisiti:

- i punti/presidi di facilitazione digitale sono da attivare o potenziare, tranne eccezioni, in luoghi fisici già a disposizione presso enti pubblici e/o del terzo settore, prevedendo almeno due postazioni, anche attraverso il ricorso a dispositivi mobili (es. tablet o PC portatili), attive in contemporanea per punto/presidio;
- il servizio può essere svolto nelle sedi comunali, nelle biblioteche, nelle sedi di associazioni, presso gli sportelli di erogazione dei servizi digitali (es. URP, CUP, CAF), nei centri anziani, nelle parrocchie e, in generale, nei centri di aggregazione e incontro sociale;
- l'attività di facilitazione digitale può essere svolta dinamicamente e in modo itinerante sul territorio, ad esempio prevedendo dei punti di facilitazione digitale itineranti anche su veicoli appositamente attrezzati come pullman o camper oppure l'attivazione di team di facilitatori ospitati con frequenza periodica presso strutture di enti che partecipano al progetto.

## 2.12. Servizi finanziabili

Indicare i servizi finanziabili, che saranno riportati anche nelle successive azioni territoriali di attuazione (ad esempio attraverso convenzioni con soggetti istituzionali e/o bandi verso amministrazioni locali), sulla base dei seguenti requisiti di ammissibilità:

- servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale, nella misura minima del 70%;
- attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione, nella misura massima del 15%;



- *attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi, nella misura massima del 15%.*

*Si precisa che la voce “attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione” non comprende le spese per i canoni di connettività così come altre voci di spesa corrente.*

*Inoltre, il 15% della spesa in “attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione” può essere inteso sul totale della spesa ammissibile per la Regione/Provincia Autonoma e non relativamente all’attivazione di ciascun presidio/punto. In questo modo la Regione/Provincia Autonoma può valutare in autonomia la distribuzione degli investimenti in dotazioni tecnologiche a vantaggio dei presidi/punti di nuova costituzione che necessitano di spazi da attrezzare.*

## 3. Modalità operative

### 3.1. Modello di Governance del progetto

[Parte comune e invariabile per tutti i progetti presentati dalle Regioni e dalle Province Autonome]

Il coordinamento e il monitoraggio del progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” è a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Per ciascun accordo è attivato un “**Gruppo di lavoro misto Rete dei servizi di facilitazione digitale**” formato da due componenti del Dipartimento e da due rappresentanti della Regione/Provincia Autonoma. A supporto della misura è istituito un **Comitato di progetto**. Il team centrale del Dipartimento per la trasformazione digitale pianifica ed assicura l’esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi e supporta la Regione/Provincia Autonoma nell’attuazione del progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. indicazioni operative e buone pratiche condivise attraverso il sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, capacity building, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

[Parte specifica per progetto presentato. Nel seguito le indicazioni per la redazione]

*Specificare come si svolge il coordinamento di Regione/Provincia Autonoma, responsabile dell’attivazione e potenziamento dei punti di facilitazione digitale, rispetto agli enti attuatori (vincitori del bando), a loro volta responsabili del coordinamento della loro rete di enti partner. Viene inoltre raccomandato di costituire, per il coordinamento di Regione/Provincia Autonoma, un tavolo di partenariato di cui si definisce qui la composizione e che si riunisce con cadenza mensile durante i primi 12 mesi e trimestrale nel periodo successivo ai primi 12 mesi. Il tavolo di partenariato dovrà prevedere anche la possibile partecipazione del Dipartimento.*

### 3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto

[Parte comune e invariabile per tutti i progetti presentati dalle Regioni e dalle Province Autonome]

L’attuazione del progetto sarà supportata dalla messa a disposizione da parte del Dipartimento di un sistema di monitoraggio, necessario al raggiungimento degli obiettivi come previsto dal target di riferimento, descritto al paragrafo 1.6, e prevederà le seguenti attività:

- *monitoraggio dei dati* relativi ai punti/presidi attivati/potenziati dalla Regione/Provincia Autonoma e all’attività svolta attraverso i bandi territoriali rispetto ai cittadini che fruiranno dei servizi di facilitazione ed educazione digitale (attraverso questionari raccolti dai facilitatori e tracciati nel sistema). La raccolta ed elaborazione dei dati sarà utile a verificare il raggiungimento dei target fissati nel PNRR (e distribuiti rispetto alle milestone secondo quanto indicato nel capitolo 5 “Articolazione temporale del progetto”) e a elaborare analisi predittive e reportistica a supporto dei processi decisionali;
- *monitoraggio dell’efficacia del progetto nazionale* sulla base di una misurazione quali-quantitativa indipendente svolta da un soggetto terzo individuato dal Dipartimento anche attraverso tecniche statistico-inferenziali, con l’obiettivo di:
  - determinare e valutare l’impatto di questa policy sulle competenze digitali dei cittadini, al fine di identificare le modalità di implementazione più efficaci;

- individuare i progetti a maggior impatto, al fine di evidenziare elementi oggettivi in grado di fornire supporto decisionale strategico per le politiche future e le misure di finanziamento più adeguate.

L'andamento del progetto, il raggiungimento delle milestone e dei target interni specificati nel par. 2.1, vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento trimestrali del gruppo di lavoro misto, con sessioni anche specifiche per Regione/Provincia Autonoma. Per i primi 12 mesi si prevedono verifiche anche mensili degli stati di avanzamento.

La Regione/Provincia Autonoma si assicura inoltre con periodicità mensile che gli Enti attuatori realizzino i progetti come previsto e che quindi:

- l'attivazione (o potenziamento) dei punti di facilitazione digitale sia progressivamente completata in stretta coerenza con le milestone definite nel presente piano operativo;
- il numero dei cittadini coinvolti per ciascun progetto sia in linea con i target semestrali definiti nel bando, a loro volta definiti in stretta coerenza con quanto previsto nel presente piano operativo;
- la valutazione dei servizi forniti sia positiva e le eventuali criticità abbiano associate delle azioni di risoluzione, prevedendo dei piani di contingenza per garantire la continuità e il successo progettuale secondo quanto definito nel bando.

[Parte specifica per progetto presentato. Nel seguito le indicazioni per la redazione]

*In aggiunta a quanto previsto centralmente, descrivere quali ulteriori strumenti e modalità di monitoraggio eventualmente utilizza la Regione rispetto ai propri enti attuatori, in modo da assicurare il monitoraggio fisico e procedurale degli interventi (es. attraverso il sistema informativo di Regione/Provincia Autonoma).*

### **3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI**

[Parte comune e invariabile per tutti i progetti presentati dalle Regioni e dalle Province Autonome. Si precisa che non si ritengono necessarie ulteriori argomentazioni da parte delle Regioni rispetto a quelle riportate di seguito. Si raccomanda, tuttavia, di prestare attenzione a definire previsioni atte a tutelare la parità di genere e a favorire la valorizzazione/protezione dei giovani nella costituzione del gruppo di facilitatori e a promuovere l'organizzazione di iniziative volte a favorire il superamento dei divari per ambito sia sociale che territoriale.]

Il progetto garantisce il rispetto dei seguenti "principi trasversali", che devono emergere chiaramente sia in fase di progettazione che nell'implementazione.

#### **Climate and Digital Tagging**

La coerenza dell'intervento con il piano nazionale per l'energia e il clima, ed i relativi aggiornamenti, a norma del regolamento (UE) 2018/1999 è garantita mediante interventi per l'alfabetizzazione digitale di base e avanzata che, finalizzata ad accrescere le competenze digitali di base, permetterà ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell'interazione quotidiana e nell'utilizzo di servizi energetici nonché legati alla cosiddetta smart mobility, o mobilità intelligente. Inoltre, come lo stesso piano nazionale per l'energia e il clima evidenzia, per quanto concerne i fabbisogni futuri di competenze "la richiesta maggiore [...] riguarda le competenze tecnologiche e digitali nonché quelle di natura trasversale."

Il progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” ha come obiettivo principale quello di affrontare direttamente le sfide legate anche all’inclusione digitale come parte integrante di un servizio di assistenza rivolto a categorie svantaggiate.

L’iniziativa risponde direttamente al considerando n. 19, delle Raccomandazioni sul programma nazionale di riforma dell’Italia 2020, formulate dalla Commissione europea a maggio 2020 e adottate dal Consiglio il 20 luglio 2020, che sottolinea che: “occorre migliorare l’apprendimento e le competenze digitali, in particolare per quanto riguarda gli adulti in età lavorativa e l’apprendimento a distanza. Investire nell’istruzione e nelle competenze è fondamentale per promuovere una ripresa intelligente e inclusiva e per mantenere la rotta verso la transizione verde e digitale”.

L’intervento in particolare contribuisce allo sviluppo del capitale umano, e incide anche sull’effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali e sulla capacità degli individui di usare le loro competenze digitali in ambiti lavorativi e sociali, in linea con quanto richiesto da parte degli organi Europei per il processo di trasformazione digitale in Italia.

Il progetto di Rete dei servizi di facilitazione digitale garantisce quindi un approccio verde e digitale rispetto a tutte le attività svolte.

### **Equità di Genere**

Il progetto sarà eseguito nel rispetto del principio di equità di genere, sia puntando alla costituzione di una rete di facilitatori digitali che, anche a livello territoriale, favorisca l’equilibrio di genere, sia con la previsione di iniziative volte a favorire il superamento del divario digitale di genere.

### **Valorizzazione e Protezione dei Giovani**

Il Progetto è coerente con diversi ambiti di applicazione del sostegno, ai sensi dell’art. 8 del Regolamento (UE) 2021/1056 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021 che istituisce il Fondo per una transizione giusta.

Inoltre, il carattere innovativo del progetto potrà valorizzare le competenze dei giovani.

Il progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” volto a limitare l’esclusione digitale della popolazione italiana, ha l’obiettivo di rafforzare le competenze digitali dei giovani e degli adulti, accrescendo il capitale umano in sinergia con un più ampio ricorso alle nuove tecnologie. La costituzione della rete di facilitatori digitali va in questa direzione, individuando nella valorizzazione dei giovani una delle principali chiavi per il successo progettuale, anche in sinergia con il progetto “Servizio civile digitale”, oltre che prevedendo anche azioni di alfabetizzazione digitale e inclusione per il target giovanile, tenendo conto delle specificità socio-economiche del singolo territorio.

### **Riduzione Divari Territoriali**

Uno degli obiettivi principali del PNRR riguarda la riduzione dei divari territoriali che caratterizzano il nostro Paese: “la Missione 1 avrà un impatto significativo nella riduzione dei divari territoriali. Oltre il 45% degli investimenti nella connettività a banda ultralarga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> PNRR, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Capitolo “Missione 1: Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo”, 2021

In aggiunta a ciò, la ripartizione prevista dell'investimento nazionale verso le Regioni e le Province Autonome garantisce per il progetto il rispetto del vincolo di destinazione al Sud di almeno il 40% delle risorse, relativo complessivamente alla missione di riferimento.

### **Do Not Significant Harm (DNSH)**

Come già specificato al punto relativo al "*Climate and Digital Tagging*", il progetto delle "Rete dei servizi di facilitazione digitale" potrà avere un impatto positivo sull'ambiente.

In particolare, gli interventi per l'alfabetizzazione digitale di base previsti nei punti di facilitazione digitale permetteranno ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell'interazione quotidiana sociale e con i soggetti pubblici e privati, riducendo la necessità di spostamento fisico, favorendo anche un maggiore utilizzo di servizi energetici a minore impatto ambientale e di strumenti legati alla *smart mobility*.

## 4. Piano progettuale di dettaglio

[Capitolo specifico per progetto presentato. Nel seguito le indicazioni per la redazione]

*Descrivere il piano delle attività in capo alla Regione/Provincia Autonoma , sulla base della seguente articolazione minima. Il capitolo dovrà essere inoltre integrato con le attività specifiche previste dal progetto.*

### 4.1 Predisposizione delle azioni sul territorio

*Le azioni possono includere, a mero titolo di esempio, una o più delle seguenti:*

- *Predisposizione, emanazione di un bando non competitivo per gli enti capofila e valutazione dei progetti proposti*
  - *Redazione ed emanazione del bando non competitivo (con allegata modulistica ove già disponibile, tra cui le linee guida per l'effettuazione del servizio) secondo quanto qui indicato nella sezione "Descrizione del progetto" (cap. 2); , oltre che*
  - *Valutazione dei progetti proposti in risposta al bando, in modo da poter verificare il soddisfacimento dei requisiti, l'efficacia dell'intervento e la sua coerenza con il modello complessivo, in un processo orientato al superamento delle criticità rilevate.*
- *Definizione di accordi con soggetti intermedi per l'attivazione dei progetti da parte degli enti capofila.*

*Si precisa che la predisposizione delle azioni sarà supportata dal Dipartimento nel corso delle attività di co-progettazione con le Regioni/Province Autonome anche attraverso la raccolta di indicazioni e buone pratiche condivise grazie al sistema di knowledge management (par. 1.6.1).*

### 4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto

*Rientrano in questa attività ad esempio:*

- *la selezione e formazione dei facilitatori digitali;*
- *la predisposizione di materiali e strumenti tecnologici e formativi;*
- *la comunicazione e il coinvolgimento dei destinatari.*

### 4.3 Gestione dei rapporti amministrativi

*Rientra in questa attività la gestione dei rapporti amministrativi ed economici con gli enti capofila secondo quanto definito nei bandi/accordi.*

### 4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori

*Secondo le modalità di coordinamento e monitoraggio definite al 3.2, viene riportata qui l'attività prevista.*

*Inoltre la Regione/Provincia Autonoma esplicita qui l'impegno a condividere con il*

*Dipartimento i dati necessari per l'effettuazione delle attività di monitoraggio e valutazione attraverso il sistema di monitoraggio messo a disposizione dal Dipartimento (cfr. par. 1.6.3).*

## 5. Articolazione temporale del progetto

[Parte comune e invariabile per tutti i progetti presentati dalle Regioni e dalle Province Autonome. Le tabelle riportate sono da compilare secondo le indicazioni della tabella di riferimento per la definizione della tempistica su milestone e target, riportata nella Tabella "Erogazione delle risorse in relazione alla tempistica di Milestone e Target"].

Lo svolgimento del progetto, di cui sono descritte le attività al Capitolo 4 del presente piano operativo e di cui è riportato il cronoprogramma più avanti in questo capitolo, prevede il raggiungimento delle seguenti **milestone e target di progetto** entro il periodo indicato.

**Tabella 1: Milestone di progetto**

Milestone di progetto	Scadenze (mm/aa)*
m1 - 75% punti attivati/potenziati e 25% del target T1 - Cittadini raggiunti	
m2 - 100% punti attivati/potenziati e 60% del target T1 - Cittadini raggiunti	
m3 - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti	

[\*dati riportati secondo le indicazioni della tabella di riferimento allegata per le tempistiche di milestone e target]

**Tabella 2: Ulteriori milestone di progetto**

Ulteriori milestone di progetto*	Scadenze (mm/aa)
m4	
m5	

[\*milestone definite a discrezione della Regione/Provincia Autonoma]

I target di progetto sono definiti rispetto al target europeo relativo al numero di cittadini destinatari dell'attività. Si riportano, nel seguito, i target da raggiungere da parte del progetto nazionale:

T1 Numero di cittadini partecipanti alle attività di formazione:

- Entro il Q2 2024, 500.000 cittadini;
- Entro il Q2 2026, 2.000.000 cittadini (Target EU).

**Tabella 3: Target di progetto**

Target di progetto	Q4 2023*	Q4 2024*	Q4 2025*
--------------------	----------	----------	----------



t1. numero di cittadini unici formati**			
t2. numero di servizi erogati***			

[\*dati da riportare secondo le indicazioni della tabella di riferimento allegata per le tempistiche di milestone e target]

\*\*Ai fini della valorizzazione del target t1 devono essere considerati gli utenti che fruiscono di almeno un servizio presso il presidio, a prescindere se si tratti di un'attività di facilitazione o formazione, conteggiati una sola volta indipendentemente dal numero effettivo di servizi fruiti. Si precisa che devono essere conteggiati tutti gli utenti dei presidi e non solo quelli nella fascia d'età 16-74 senza competenze di base. Inoltre, ai fini del tracciamento degli utenti, il sistema di monitoraggio centrale consente la gestione dell'eterogeneità dei documenti identificativi nelle disponibilità degli utenti potenziali in modo da massimizzare il carattere inclusivo dell'intervento.

\*\*\*Il target t2 è da considerarsi fortemente raccomandato ma non vincolante. I servizi erogati sono conteggiati tenendo conto che i cittadini possano aver fruito di più servizi di formazione/assistenza

#### **Tabella 4: Ulteriori target di progetto**

<b>Ulteriori target di progetto*</b>	<b>Q4 2023</b>	<b>Q4 2024</b>	<b>Q4 2025</b>
t3. ..			
t4. ...			

[\*Target definiti a discrezione della Regione/Provincia Autonoma]

Il raggiungimento delle milestone e dei target vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento del gruppo di lavoro misto.

#### **Figura 1: Cronoprogramma**

[Inserire il cronoprogramma relativo al progetto descritto al Capitolo 4 e in questa prima parte del Capitolo 5.]



## 6. Costi del progetto

[Parte comune e invariabile per tutti i progetti presentati dalle Regioni e dalle Province Autonome, tranne i dati specifici evidenziati in giallo e in testo corsivo, che sono relativi a quanto indicato nella Tabella di Ripartizione allegata alle presenti linee guida]

Nell'ambito dell'investimento complessivo, i costi del progetto di cui sono descritte le attività al Capitolo 4 di questo allegato, di specifica responsabilità della Regione/Provincia Autonoma, ammontano a **xx milioni di euro** ovvero a € 44.000,00 in media per ciascuno dei **yyy** punti realizzati.

La logica di ripartizione è definita secondo la percentuale di persone di 16-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi tre mesi per 100 persone di 16-74 anni della stessa zona e dati in migliaia), aggiornata al 2019 (ultimo aggiornamento disponibile) ed elaborata da Istat, come riportato nella tabella di ripartizione allegata.

## 7. Integrazione con altri interventi

[Parte comune e invariabile per tutti i progetti presentati dalle Regioni e dalle Province Autonome]

Il progetto “**Rete dei servizi di facilitazione digitale**” si propone di contribuire a superare l'attuale gap sulle competenze digitali, in linea con quanto delineato nella Strategia Nazionale per le competenze digitali, e di produrre un benefico specifico impatto sulle comunità, anche attraverso l'integrazione con gli altri interventi previsti dalla stessa Strategia e dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Nello specifico, l'iniziativa è strettamente correlata con il “**Servizio civile digitale**”, l'altro intervento previsto nell'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR. Tale progetto prevede il coinvolgimento nei punti di facilitazione dei giovani volontari del Servizio civile universale.