

# Servizio Civile Digitale

Bando sperimentale

8 giugno 2021



**DIPARTIMENTO**  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



REPUBBLICA  
**DIGITALE**

# Servizi di facilitazione digitale

Le **caratteristiche** e i **casi già attivi** sul territorio



# Servizi di facilitazione digitale

Cosa sono



I **servizi di facilitazione digitale** sono attività di **supporto individuale ai cittadini nell'utilizzo di Internet e dei dispositivi digitali** per operazioni base come, ad esempio, inviare una mail, ricercare informazioni di interesse sul web oppure accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione.



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



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

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



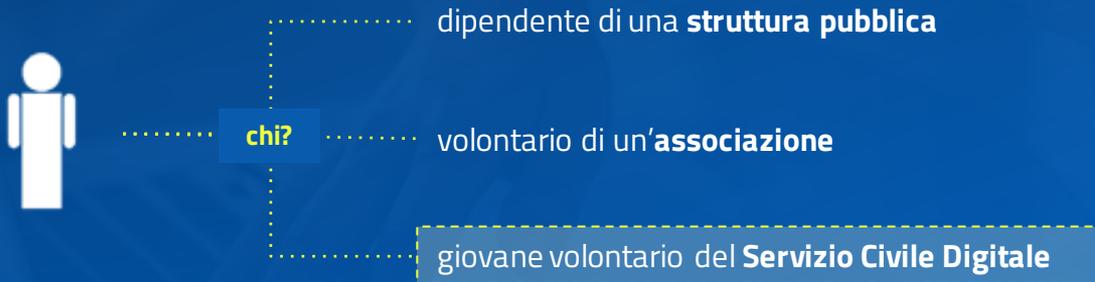
Punto di forza dei servizi è la possibilità di **adattare l'intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti**

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

# Servizi di facilitazione digitale

## 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.

# Servizi di facilitazione digitale

## Quali tipologie di servizi

I programmi presentati dagli enti dovranno essere articolati in progetti, i quali dovranno sviluppare una o entrambe le **due tipologie di servizi** di seguito illustrate

1

### Realizzazione o potenziamento del servizio operativo di “facilitazione digitale”

Fanno parte di questa tipologia i servizi realizzati da soggetti pubblici o privati che **già effettuano attività di “facilitazione digitale”** (attraverso, per esempio, punti di assistenza digitale già operanti nell’Ente), oppure i servizi che si intende realizzare ex novo come **sostegno delle proprie attività di assistenza all’utenza**.

All’operatore volontario viene pertanto richiesto di effettuare le attività di “facilitazione digitale” inserendosi in un **“gruppo di lavoro” esistente o da attivare per svolgere il servizio**.



# Servizi di facilitazione digitale

## Quali tipologie di servizi

I programmi presentati dagli enti dovranno essere articolati in progetti, i quali dovranno sviluppare una o entrambe le **due tipologie di servizi** di seguito illustrate

2

### Realizzazione di un servizio di “facilitazione digitale” attraverso un’attività di “educazione digitale”

Rientrano in questa tipologia i servizi, realizzati da soggetti pubblici o privati, che riguardano l’**educazione all’uso di strumenti digitali**, non riferiti a servizi erogati direttamente dall’ente, con l’intento di **curare la diffusione della cultura “digitale”**.

Tali attività, volte all’“educazione digitale”, possono essere **rivolte alla comunità tutta o a particolari categorie di persone**, con specifica attenzione ai **soggetti esclusi per età o opportunità dalla transizione digitale**.



# Servizi di facilitazione digitale

## Ricognizione dei punti in Italia

Sul territorio nazionale sono presenti, allo stato attuale\*, **più di 700 punti pubblici di facilitazione digitale**

Tali punti rientrano nell'ambito di **progetti attivi** gestiti da parte di enti pubblici su **diversi livelli istituzionali**:

**7** regioni

**1** provincia

**3** comuni

\*Ricognizione al 23 Aprile 2021



# Servizi di facilitazione digitale

Tre esempi di casi già attivi sul territorio nazionale

1



## Progetto regionale

- ✓ Più centri di facilitazione con lo stesso modello di funzionamento
- ✓ Aggregazione per area territoriale
- ✓ Esteso utilizzo della rete di biblioteche
- ✓ Catalogo formativo centralizzato
- ✓ Accesso con prenotazione

## Organizzazione

- ✓ **assistenza personalizzata in presenza** (supporto per navigare, accedere a servizi online, cercare informazioni ed altre attività di base sull'uso di Internet e dei dispositivi mobile)
- ✓ **corsi di alfabetizzazione digitale**, in presenza e online
- ✓ **supporto a gruppi** su messaggia istantanea
- ✓ **connettività** e disponibilità di computer

## Servizi

- Biblioteche
- Comuni (delegazioni municipali, servizi sociali, ..)
- Scuole
- Centri per l'impiego
- Enti di formazione
- Associazioni di volontariato
- Centri di aggregazione
- Imprese

## Rete di collaborazione

# Servizi di facilitazione digitale

Tre esempi di casi già attivi sul territorio nazionale

2



## Progetto comunale

- ✓ Coordinamento centrale e dei Municipi
- ✓ Più centri di facilitazione con lo stesso modello di funzionamento
- ✓ Sedi della rete di biblioteche, dei municipi e dei centri anziani
- ✓ Accesso con prenotazione

### Organizzazione

- ✓ **assistenza personalizzata in presenza** (supporto per navigare, accedere ai servizi online, cercare informazioni ed altre attività di base sull'uso di Internet e dei dispositivi mobile )
- ✓ **corsi di alfabetizzazione digitale** con agenda eventi formativi diffusi
- ✓ **connettività** e disponibilità di computer nelle biblioteche
- ✓ minimo 12 ore di apertura settimanale

### Servizi

- Biblioteche
- Municipi
- Scuole
- Organizzazioni non profit
- Centri Sociali Anziani
- Centri di aggregazione
- Imprese

### Rete di collaborazione

# Servizi di facilitazione digitale

Tre esempi di casi già attivi sul territorio nazionale

3



*Progetto locale (biblioteca)*

- ✓ Una singola sede
- ✓ Accesso con prenotazione per la facilitazione digitale

*Organizzazione*

- ✓ **assistenza personalizzata in presenza** (supporto per navigare, accedere ai servizi online, cercare informazioni ed altre attività di base sull'uso di Internet e dei dispositivi mobile )
- ✓ **corsi di alfabetizzazione digitale** con incontri per piccoli gruppi

*Servizi*

- Biblioteca
- Comune
- Scuole
- Organizzazioni non profit

*Rete di collaborazione*