

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.**



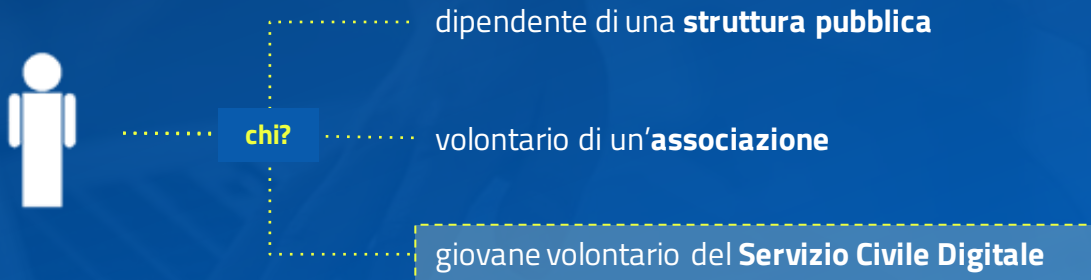
Punto di forza dei servizi è la possibilità di **adattare l'intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti**

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