



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale

Servizio Civile Digitale

Avviso 2022

25 febbraio 2022



REPUBBLICA
DIGITALE



Obiettivi e Contesto

La sfida del **divario digitale**, la **Strategia Nazionale per le Competenze Digitali** e il **PNRR**



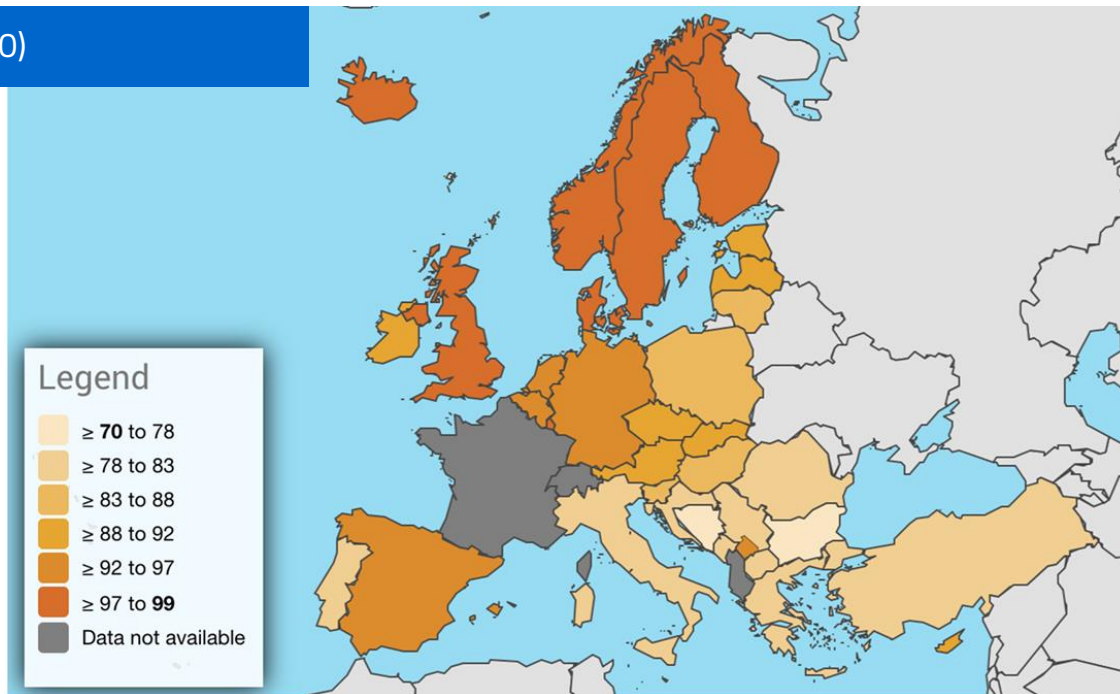
Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale



Il contesto

Italia e Paesi dell'Unione Europea

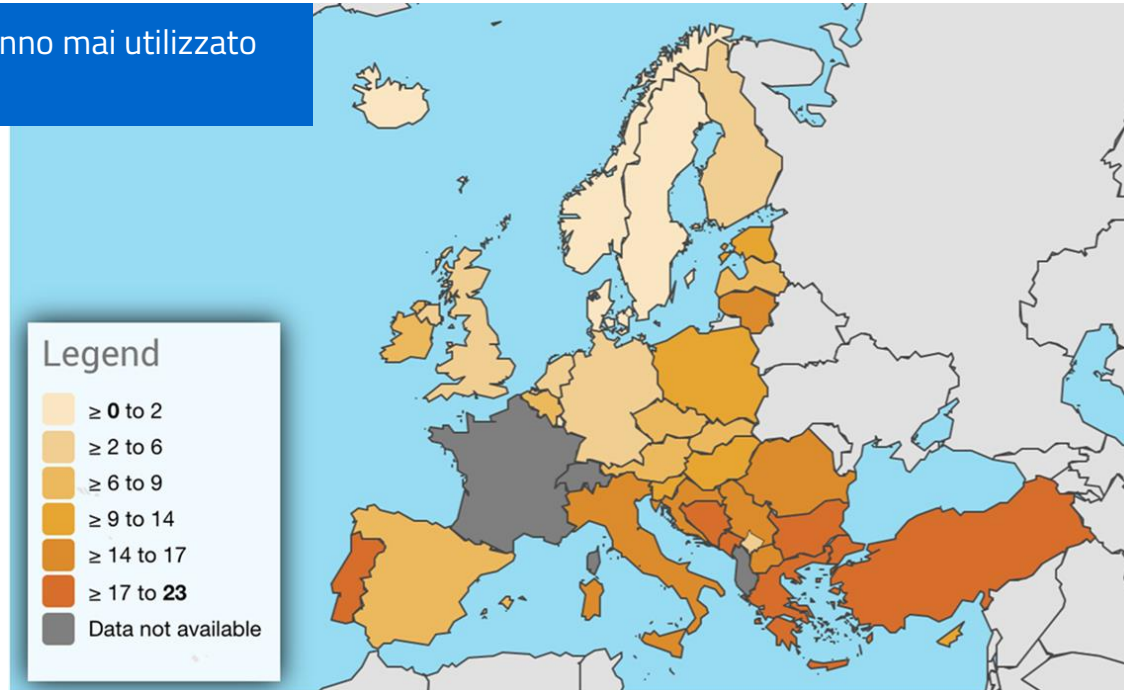
Utenti internet (2020)



Il contesto

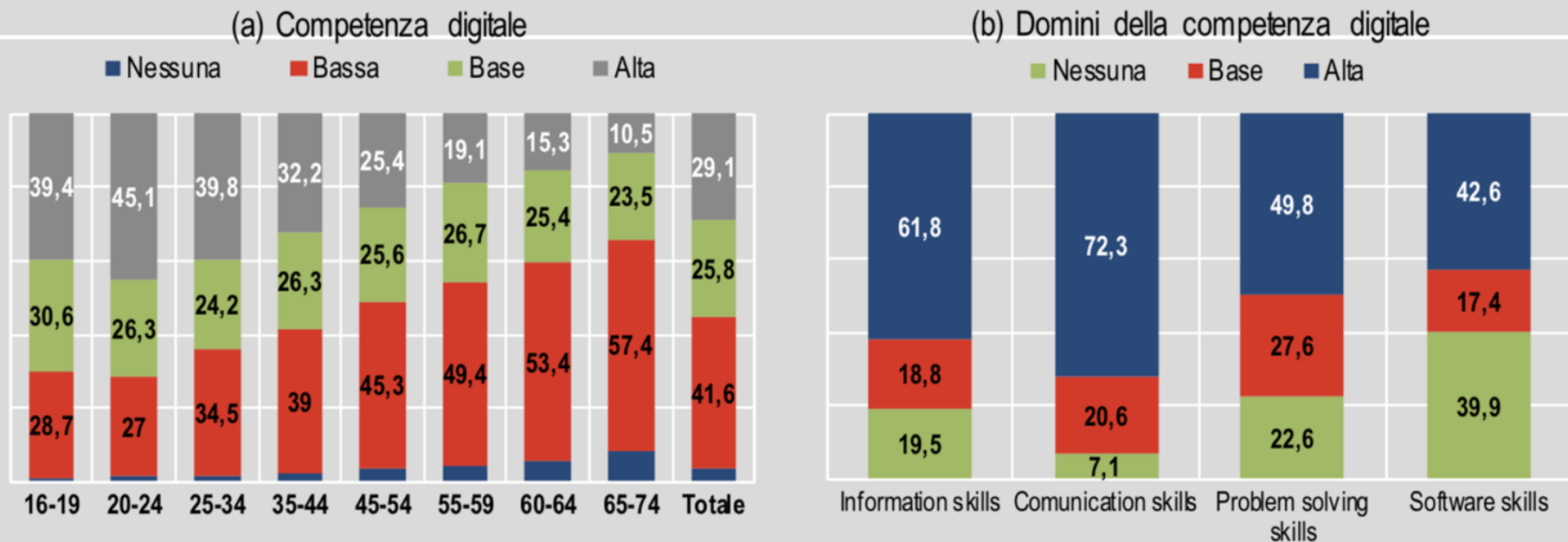
Italia e Paesi dell'Unione Europea

Persone che non hanno mai utilizzato Internet (2020)



Rapporto Istat Cittadini e ICT 2019 – dati 2019

FIGURA 5. PERSONE DI 16-74 ANNI CHE HANNO USATO INTERNET NEGLI ULTIMI 3 MESI PER LIVELLO DI COMPETENZA DIGITALE. Anno 2019, valori per 100 persone di 16-74 anni con le stesse caratteristiche.



Il contesto

Alcuni numeri sull'esclusione digitale

26 milioni⁺

sono i cittadini 16-74 anni
senza competenze digitali almeno di base
(58% vs 42% in UE)

e di questi **oltre**

11 milioni

sono coloro che **non utilizzano internet**

17 milioni⁺

sono i cittadini 16-74 anni
con competenze digitali almeno di base
(42% vs 58% in UE)

e di questi **oltre**

9 milioni

sono coloro che **possiedono competenze**
digitali avanzate

Repubblica Digitale è l'**iniziativa strategica nazionale** promossa dal Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri con l'obiettivo di



combattere il divario digitale di carattere culturale presente nella popolazione italiana



sostenere la massima inclusione digitale



favorire l'educazione sulle tecnologie del futuro, accompagnando il processo di **trasformazione digitale del Paese**



Il contesto

Gli attori di Repubblica Digitale



Comitato Tecnico Guida

composto da rappresentanti di

- **Ministeri:**
Istruzione - Università e Ricerca - Pubblica Amministrazione - Sviluppo Economico - Politiche Giovanili - Lavoro - Beni e Attività Culturali e per il Turismo - Politiche Agricole e Forestali
- **AgID**
- **Confindustria digitale**
- **Unioncamere**
- **Regioni**
- **Unione Province Italiane (UPI)**

coordinato dal **Ministro per l'Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione**

con la collaborazione di

- **ANCI**
- **Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI)**
- **Consulta dei Presidenti degli Enti Pubblici di Ricerca (ConPER)**
- **RAI**
- **Rappresentanti associazioni cittadini**
- **Coalizione Nazionale**
- **EU Code Week**
- **Osservatori:**
Competenze Digitali - CINI - Università Imprese - Agenda Digitale e Osservatorio Smart Working - Politecnico di Milano
- **ISTAT**
- **Gruppo di Ingegneria Informatica**
- **Gruppo dei professori e ricercatori in Informatica (GRIN)**
- **Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS)**
- **Esperti**



210+ organizzazioni della Coalizione Nazionale

hanno proposto più di **260 iniziative**, sia a **livello locale che nazionale**, in linea con gli obiettivi della Strategia Nazionale e **contribuito alla stesura** della Strategia Nazionale e del Piano Operativo



Coalizione Europea

La Coalizione di Repubblica Digitale è una delle **25 coalizioni partner** operanti sul tema delle competenze digitali



Cittadini

hanno condiviso idee e spunti di riflessione sulla Strategia Nazionale attraverso una **consultazione pubblica** sulla piattaforma **ParteciPA**

Il contesto

La struttura del Piano Operativo della strategia nazionale per le competenze digitali



Il contesto

Gli obiettivi per la cittadinanza digitale



Individui con competenze digitali almeno di livello base

Media EU
58%
2019



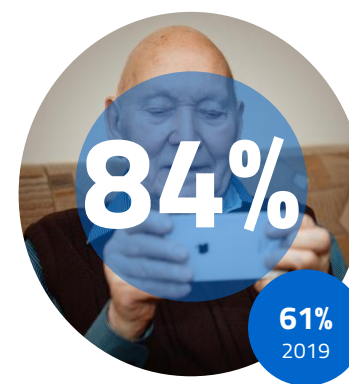
Divario di genere nelle competenze digitali almeno di base

Media EU
4%
2019



Utenti dei servizi di eGovernment

Media EU
38%
2019

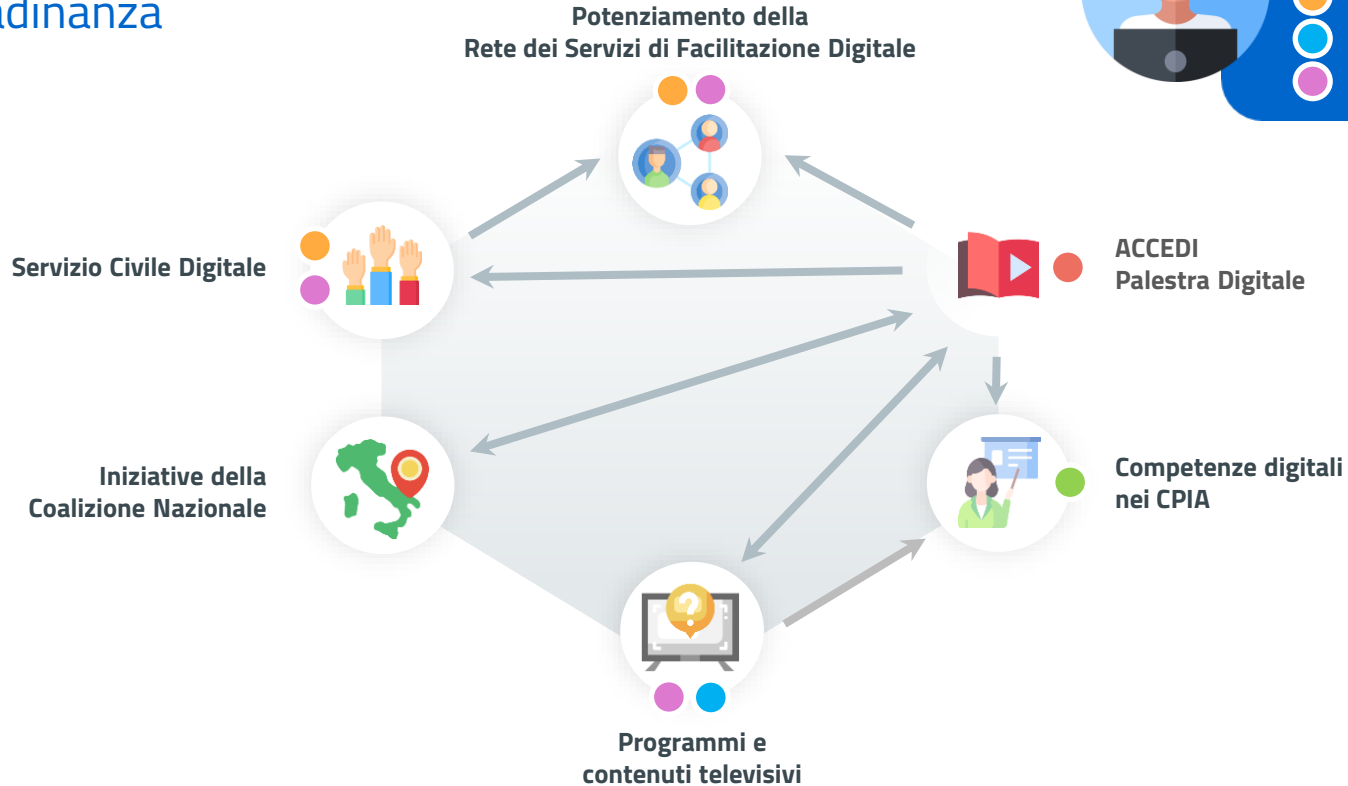


Individui tra i 65 e i 74 anni che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi

Media EU
73%
2019

La Strategia e il Piano Operativo

Percorsi per lo sviluppo delle competenze digitali nella cittadinanza



- EDUCAZIONE FORMALE
- EDUCAZIONE NON FORMALE
- STREET ROUTE
- COMUNICAZIONE
- INCLUSIONE DIGITALE

Le azioni nel PNRR

Obiettivi

Servizio Civile Digitale
entro il 2025

1 milione
di cittadini
coinvolti nella
formazione

9700
giovani volontari
di cui **1000** già nel 2021-22

100+
enti coinvolti

**Rete dei servizi di
facilitazione digitale**
entro il 2026

2 milioni
di cittadini
coinvolti nella
formazione

3000
punti sul territorio
potenziando gli oltre 700 esistenti
e creandone di nuovi in modo
omogeneo sul territorio

Il focus del servizio civile digitale

Contesto e obiettivi del progetto



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale



Il Servizio Civile Digitale

Cos'è



I giovani operatori volontari del Servizio Civile Digitale, adeguatamente formati, opereranno sul territorio, nei quartieri, nelle comunità locali e negli spazi pubblici organizzati per accogliere e guidare coloro che hanno bisogno di supporto nell'utilizzo delle tecnologie.

Obiettivi



- Promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei **cittadini**;
- Rafforzare le competenze digitali e il capitale culturale degli **operatori volontari partecipanti**;
- Potenziare le competenze digitali degli **Enti di Servizio civile universale**;
- Sostenere l'**inclusione digitale** come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità o a particolari categorie di persone.



Il Servizio Civile Digitale

Stato dell'arte

2021

2022

Maggio

Dicembre

Gennaio

Febbraio

Marzo - Aprile

Maggio/Giugno



Avviso **progetto sperimentale** destinato agli Enti del Servizio Civile Universale

Progetto sperimentale
Pubblicazione della graduatoria definitiva dei progetti ammessi

Pubblicazione del bando per i 1007 volontari coinvolti nella **sperimentazione**

Avviso per gli Enti su nuovo Programma Quadro (scadenza 10 marzo)

Webinar a favore degli enti che partecipano all'avviso

Valutazione dei programmi presentati

Pubblicazione del bando per i volontari



Servizi di facilitazione digitale

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



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale



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.**



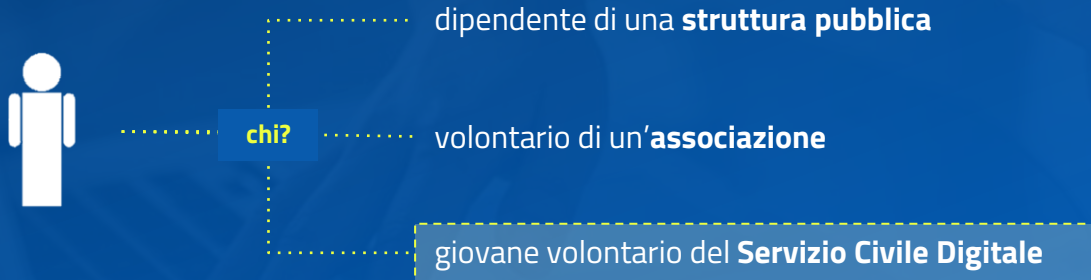
Punto di forza dei servizi è la possibilità di **adattare l'intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti**

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 **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 **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

Supporto, monitoraggio e valutazione



Supporto, monitoraggio e valutazione

CAPACITY BUILDING

- **Formazione prima dell'avvio dei progetti:** costituita da 2 *webinar* per i coordinatori dei programmi e dei progetti e il loro staff. I temi trattati riguarderanno il Servizio Civile Digitale, gli aspetti organizzativi e le possibili modalità per ottimizzare i progetti, il *framework DigComp*;
- **Supporto durante l'esecuzione dei progetti:** incontri per il monitoraggio dello stato avanzamento delle attività, con approfondimento delle eventuali criticità e delle aree di miglioramento, secondo lo specifico sistema di monitoraggio e valutazione definito con gli enti aderenti in sede di avvio dei programmi; un incontro per gli Enti in cui non era già attivo un servizio di facilitazione digitale; un servizio di supporto via email per l'interlocuzione su criticità in corso d'opera;
- **Confronto alla conclusione dei progetti:** un incontro interattivo (in presenza o online) di discussione sulle lezioni apprese, finalizzato al potenziamento del servizio da parte degli Enti, oltre che al miglioramento del progetto Servizio civile digitale.



Supporto, monitoraggio e valutazione

FORMAZIONE PER FACILITATORI

Oltre alla formazione erogata dall'Ente è previsto:

- Percorso online di **formazione tramite webinar interattivi** sulle attività di facilitazione ed educazione digitale - 16 ore;
- **Moduli online di autoapprendimento** sulla facilitazione ed educazione digitale - circa 18 ore;
- Un servizio di supporto costante attraverso la partecipazione a un **forum online tematico**;
- *webinar* interattivi tematici di approfondimento con **studio di casi** .



CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE



Al termine del percorso, il Dipartimento per la trasformazione digitale può rilasciare una **certificazione delle competenze digitali** su richiesta dell'ente (se non preveda un proprio sistema di certificazione)



Supporto, monitoraggio e valutazione

STRUMENTI DI SUPPORTO (*knowledge management e sistema di monitoraggio*)

1

Sarà disponibile **un sistema di “knowledge management”**, cioè che **abilita alla condivisione di documenti e contenuti formativi**, oltre a una serie di **servizi a supporto dell’attivazione di *community*** per promuovere lo scambio tra pari e rafforzare l’interlocuzione con il Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

Il sistema di **knowledge management** consente:

- **condivisione di *buone pratiche*** da parte degli enti e scambio di conoscenze;
- **comunicazione** con i diversi organi istituzionali coinvolti;
- **condivisione e accesso a materiale utile** per l’organizzazione e l’erogazione dei servizi.

Lo strumento sarà messo a disposizione di tutti i soggetti coinvolti nell’attività di facilitazione digitale legata ai due progetti “Rete dei servizi di facilitazione digitale” e “Servizio Civile Digitale”.



Supporto, monitoraggio e valutazione

2

IL SISTEMA DI MONITORAGGIO

Integrato al sistema di knowledge management sarà disponibile un **sistema di monitoraggio delle attività di facilitazione digitale svolte sul territorio**, attraverso la raccolta ed elaborazione di dati il cui obiettivo è:

- Raccolta dati degli utenti attraverso questionari già strutturati;
- Monitorare l'efficacia del servizio e l'impatto sui target di riferimento;
- Elaborare reportistica a supporto dei processi di *decision making*, incluse analisi predittive (sulla base dei dati esistenti).

in modo da contribuire all'obiettivo del progetto nazionale incluso nel PNRR e poter disporre di uno strumento di supporto alla gestione delle attività, oltre che a consentire l'utilizzo omogeneo di questionari per la rilevazione dei dati dei cittadini



Supporto, monitoraggio e valutazione

LA VALUTAZIONE DI EFFICACIA DELL'INIZIATIVA

Il focus è la **valutazione del progetto nazionale Servizio Civile Digitale**, non dei singoli progetti degli Enti, per consentirne un miglioramento continuo

Nel corso dei programmi e al termine delle attività, le competenze digitali di un campione significativo di cittadini coinvolti verranno rapportate a quelle di un gruppo di controllo composto da cittadini con caratteristiche simili che non ha preso parte ai progetti.

Al campione di cittadini coinvolto verranno richieste alcune informazioni in più per una più accurata valutazione delle competenze acquisite grazie al servizio fruito

