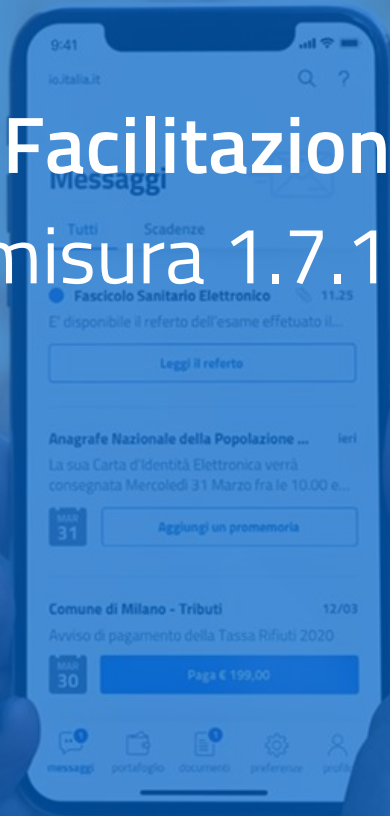


Servizio Civile e Facilitazione Digitale Opportunità e obiettivi della misura 1.7.1 del PNRR



Nello Iacono
Coordinatore di
Repubblica Digitale

Luca Artesi
P. M. Competenze
Digitali PNRR

Paolo Martinelli
Esperto di
competenze digitali

Alcuni numeri *(dati Eurostat 2021)*

Dati DESI 2021

Esclusione
digitale

24 milioni⁺

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

Italia: 54% Media UE: 46%

e di questi circa

9 milioni

sono coloro che
non utilizzano internet

20 milioni⁺

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

Italia: 46% Media UE: 54%

e di questi oltre

10 milioni

sono coloro che
possiedono competenze digitali avanzate

Asse 1

Istruzione

5 aree intervento

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

36 azioni

31 indicatori

Coordinatore
Ministero dell'Istruzione

Asse 2

Formazione superiore

11 aree intervento

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

16 azioni

5 indicatori

Coordinatore
Ministero dell'Università e della Ricerca

Forza lavoro settore privato

8 aree intervento

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

11 azioni

7 indicatori

Coordinatore
Ministero dello Sviluppo Economico

Forza lavoro settore pubblico

5 aree intervento

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

17 azioni

2 indicatori

Coordinatore
Ministro della Pubblica Amministrazione

Asse 3

Competenze specialistiche ICT

7 aree intervento

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

7 azioni

10 indicatori

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

Asse 4

Cittadini

5 aree intervento

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

24 azioni

10 indicatori

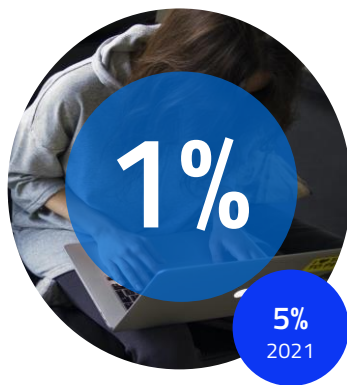
Coordinatore
Ministro dell'innovazione tecnologica e la transizione digitale

Dove vogliamo arrivare nel 2026?



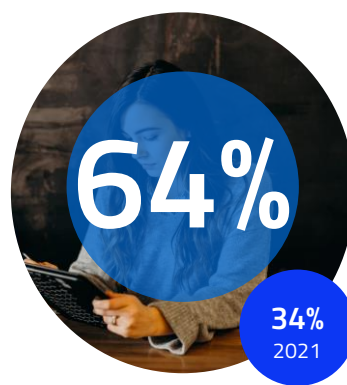
Individui con
competenze digitali
almeno di livello base

Media EU
54%
2021



Divario di genere nelle
competenze digitali
almeno di base

Media EU
4%
2021



Utenti dei servizi di
eGovernment

Media EU
58%
2021

Le principali azioni



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

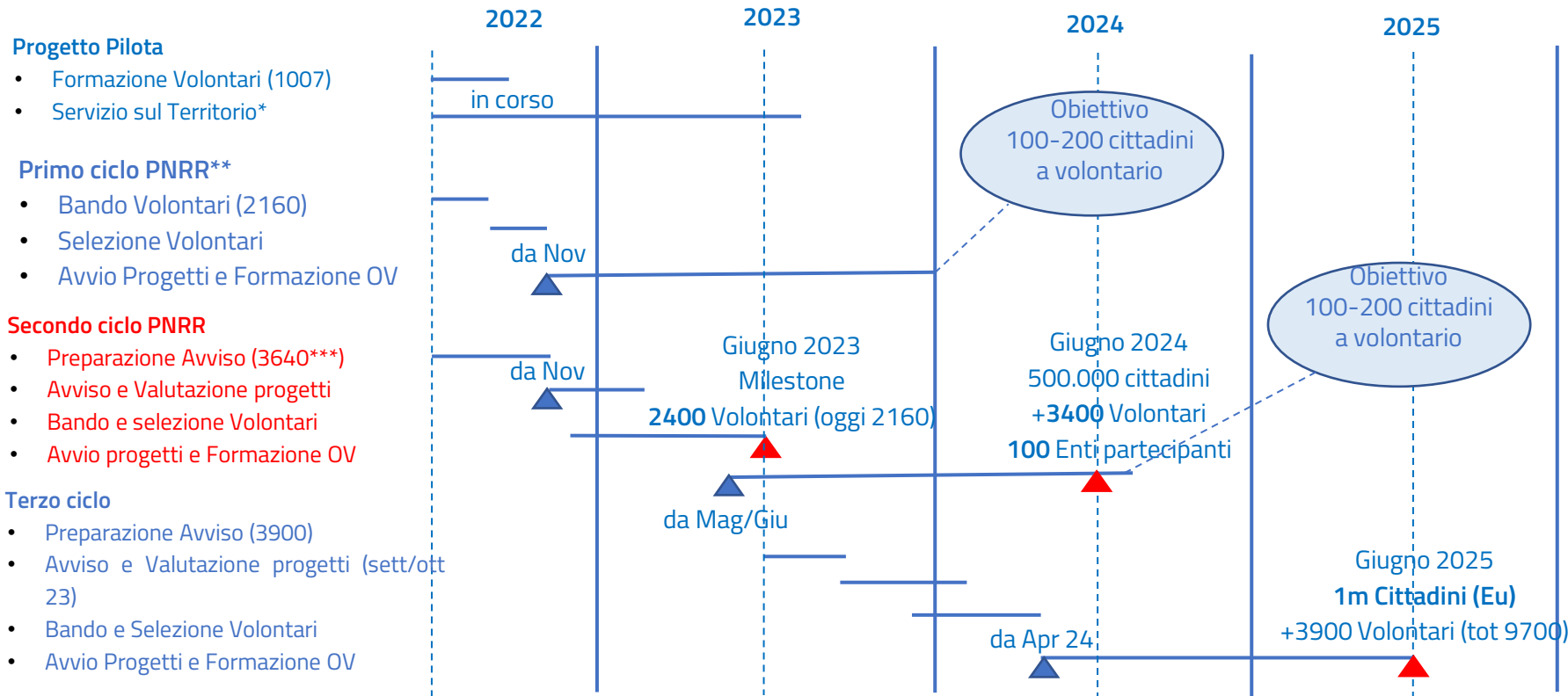
Servizio Civile Digitale e Rete dei punti di facilitazione digitale



Competenze Digitali PNRR

- Il **27% delle risorse del PNRR sono dedicate alla Transizione Digitale**, non solo afferenti al MITD (anche ad esempio a Salute, Giustizia, Imprese, Turismo, Cultura,...), per cui il tema delle competenze è fondamentale e trasversale
- Le misure 1.7.1 (Servizio Civile Digitale) e 1.7.2 (Reti di Facilitazione) del PNRR afferenti al MITD mirano a facilitare l'acquisizione di competenze di base e l'inclusione sociale di **3 milioni di cittadini** con un **investimento di 195 milioni di euro** con il tramite di oltre **16.000 facilitatori**. A queste si aggiunge il **Fondo Repubblica Digitale per circa 350 milioni di euro**
- Il **Servizio Civile Digitale**, del valore di 60 milioni di euro, è realizzato insieme al Dipartimento delle Politiche Giovanili, titolare del Servizio Civile Universale e prevede **3 cicli di realizzazione al 2025, 1 milione di cittadini coinvolti** attraverso la facilitazione di **9700 giovani volontari**
- La misura prevede un ampio programma di **formazione** per Enti e Volontari, per i quali è prevista la certificazione delle competenze a livello 5 del DigComp, e una **piattaforma di monitoraggio e 'knowledge management'** (condivisione esperienze, community,...)

Piano generale del progetto SCD

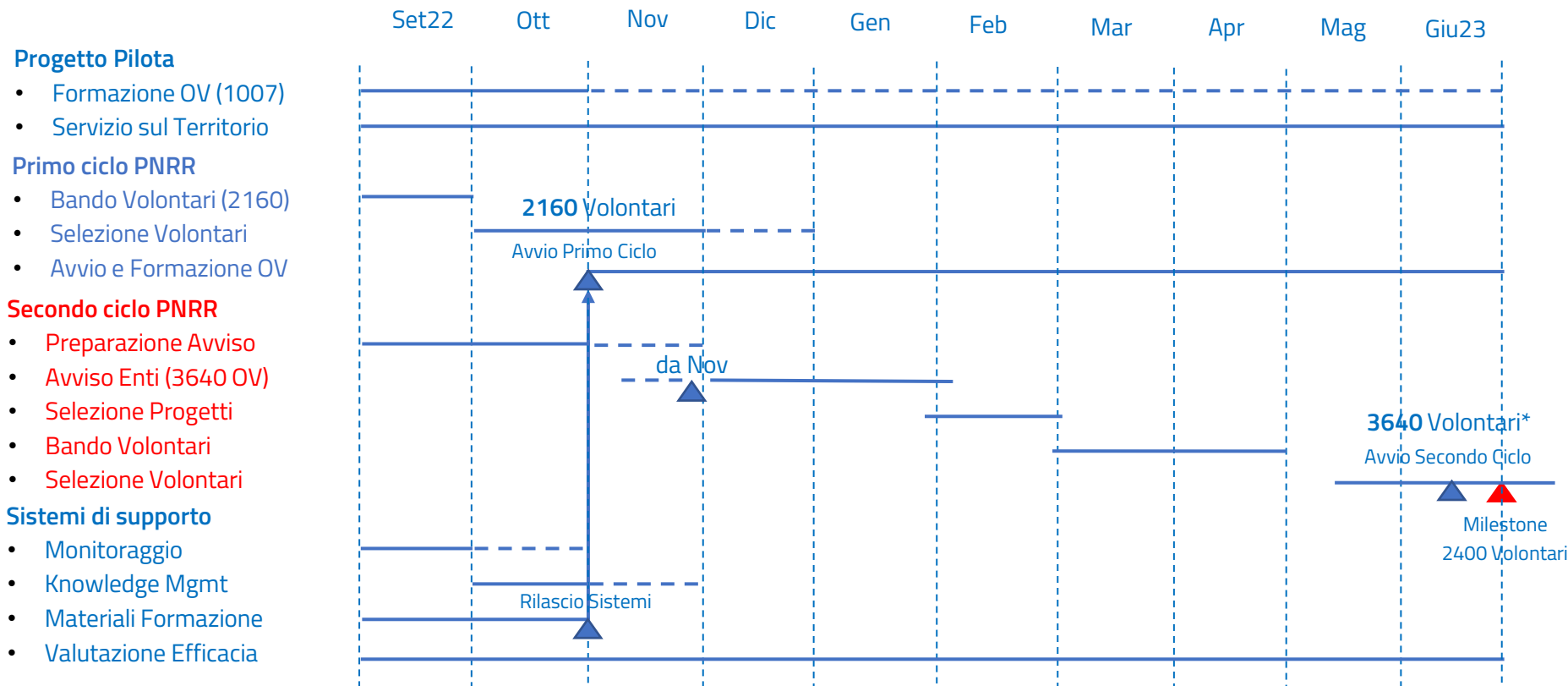


*44 Enti selezionati su 76 partecipanti, 100 progetti selezionati, media di 10 volontari a progetto

** 63 programmi, 147 progetti, media di 11 volontari a progetto (22 a programma) (+ recupero 522 OV da Pilota)

***3400 + recupero 240 Volontari mancanti nel primo ciclo. Va inoltre tenuto conto degli abbandoni

Piano di dettaglio SCD 2022-2023



Facilitazione, educazione digitale e servizio civile

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.**



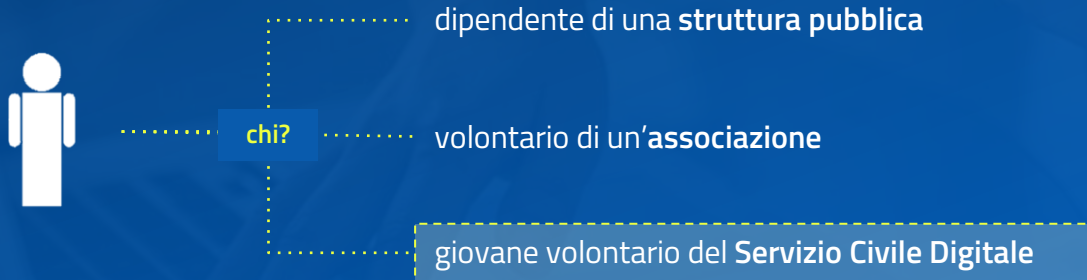
Punto di forza dei servizi è la possibilità di **adattare l'intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti**

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 5 *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 da remoto per l'interlocuzione su criticità in corso d'opera;
- **Confronto alla conclusione dei progetti:** un incontro (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*”, progettato per la **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





**DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE**



Grazie per l'attenzione

repubblicadigitale.innovazione.gov.it

