



Piano Operativo

TITOLO: Progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale
– Regione Calabria

Indice

Introduzione	4
1. Prototipo di punto di facilitazione digitale	6
1.1. Obiettivi e specifiche	6
1.2. I servizi	7
1.3. Il facilitatore digitale	8
1.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche	8
1.5. La rete dei punti di facilitazione digitale	9
1.6. Gli strumenti di supporto	9
1.6.1. Il sistema di knowledge management	9
1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale	10
1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale	10
1.7. Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale	11
2. Descrizione del progetto della Regione Calabria	12
2.1. Contesto del progetto	12
2.2. Popolazione destinataria	15
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	16
2.4. Modello di distribuzione territoriale	18
2.5. Modello di aggregazione di rete	22
2.6. Modalità di attuazione	23
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	25
2.8. Attività svolte nei presìdi/punti	26
2.9. Facilitatori digitali	28
2.11. Luoghi fisici	29
2.12. Servizi finanziabili	30
2.13. Mappatura dei rischi connessi alla realizzazione del piano operativo	30
3. Modalità operative	33
3.1. Modello di Governance del progetto	33
3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto	33
3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI	34
Climate and Digital Tagging	34
Equità di Genere	35
Valorizzazione e Protezione dei Giovani	35
Riduzione Divari Territoriali	35
Do Not Significant Harm (DNSH)	35

4. Piano progettuale di dettaglio	36
4.1 Predisposizione delle azioni sul territorio	36
4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto	36
4.3 Gestione dei rapporti amministrativi	37
4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori	37
5. Articolazione temporale del progetto	37
6. Costi del progetto	40
7. Integrazione con altri interventi	41

Introduzione

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

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 Calabria

2.1. Contesto del progetto

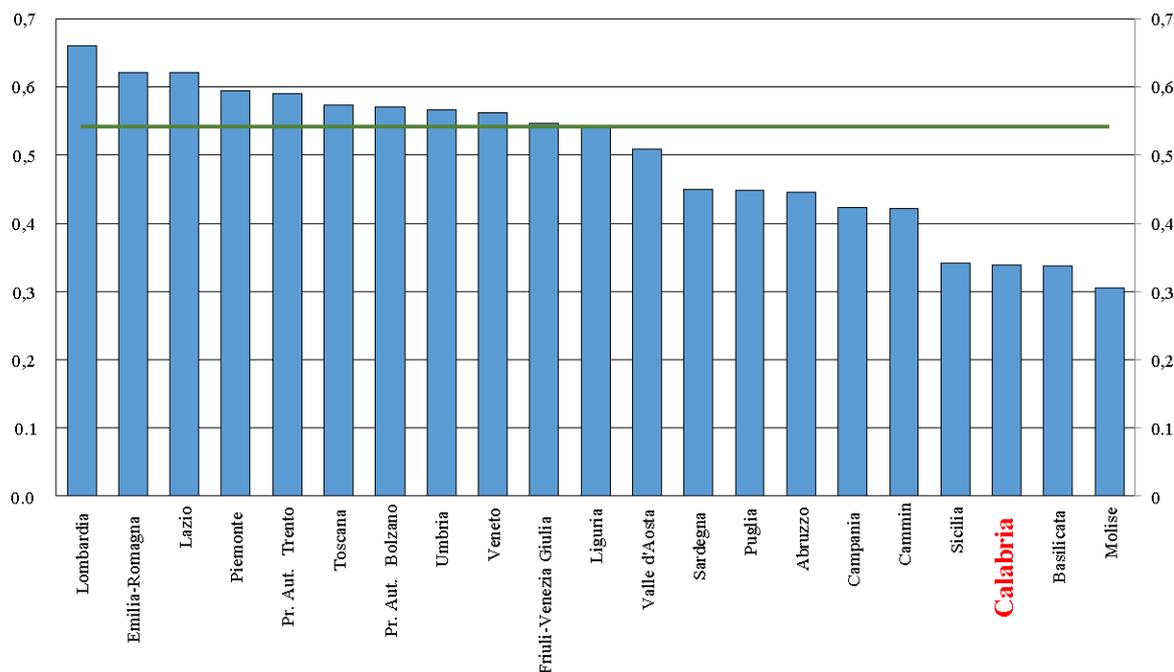
I dati sullo sviluppo dell'economia e della società digitali disponibili a livello nazionale e internazionale indicano che l'Italia è caratterizzata da una significativa carenza di competenze digitali tra la popolazione. L'indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) del 2021 elaborato dalla Commissione Europea colloca l'Italia al ventesimo posto fra i 27 Stati membri dell'UE. Secondo Eurostat, 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).

Tale ritardo si riflette, in modo diretto e accentuato sul contesto socioeconomico calabrese, notoriamente caratterizzato da diverse debolezze nel quale, le condizioni socioeconomiche, demografiche e l'incidenza della povertà relativa ed assoluta rimangono tra le più critiche nel panorama nazionale. Analizzando i dati sul benessere sociale notiamo che la regione registra tra i livelli più elevati di persone che vivono in famiglie a rischio di povertà (30,9%) mentre quelle in condizione di grave deprivazione materiale sono l'8,6% (sopra la media nazionale); la grave deprivazione abitativa interessa il 3,8% della popolazione calabrese e il 6,7% esprime un'incidenza del costo totale dell'abitazione superiore al 40% del reddito familiare.

La pandemia ha messo ancora più in evidenza le fragilità, la frammentazione del sistema dei servizi socioassistenziali, le disuguaglianze e le disparità. La sospensione dei servizi sociali e dell'attività didattica ha aggravato il peso di lavoro di cura e assistenza sostenuto dalle famiglie, e dalle donne in particolare, ma ha anche messo in evidenza il ruolo **fondamentale della cooperazione interistituzionale e delle reti sociali (formali e informali), del welfare di prossimità e di comunità e del contributo cruciale dell'economia sociale alla resilienza dei territori**. In base al quadro delineato, è evidente come il tema delle competenze digitali vada inquadrato nell'attuale contesto di debolezza rappresentato.

La stessa ISTAT, con la pubblicazione del dato sulle *"Persone tra i 16-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi 3 mesi"* evidenzia come la Calabria registri uno dei valori più bassi per ciò che concerne i livelli di competenze digitali, con un dato pari al 66,4 % della popolazione presa in esame. Analogamente, la pubblicazione della Banca d'Italia *"Digitalisation in Italy: evidence from a new regional index - Anno 2021"* che ha elaborato un nuovo indice su scala regionale denominato DESI regionale (rDESI), strutturato lungo cinque dimensioni: *connettività, capitale umano, uso di internet, integrazione della tecnologia digitale e servizi pubblici digitali*, annovera la Calabria tra le regioni meno performanti e digitalizzate in ambito nazionale (Figura 1).

Figura 1: DESI regionale



Anche focalizzando l'attenzione sul solo indicatore che cattura l'uso dei servizi Internet da parte della popolazione regionale (denominato DESI 3), che viene nel caso specifico strettamente correlato a quello delle competenze digitali, i valori seguono un andamento simile a quello già riscontrato nel dato complessivo. La classifica delle prime/ultime tre regioni è quasi confermata: Lombardia, Emilia-Romagna e Toscana sono le prime tre regioni, mentre la **Calabria** rimane tra le ultime tre. È evidente come, accanto alle criticità sociali, il tema delle competenze digitali debba diventare una priorità strategica per la regione, non solo per garantire a tutti i cittadini le stesse opportunità di alfabetizzazione digitale, ma per completare il percorso di convergenza verso un Paese realmente digitale e inclusivo. Fallire tale obiettivo provocherebbe:

- un impatto negativo sia sull'offerta di servizi digitali da parte del settore pubblico e del settore privato, sia sull'accesso e la fruizione da parte dei cittadini;
- esporrebbe parte rilevante della popolazione al rischio di esclusione sociale e dal mercato del lavoro;
- ostacolerebbe l'accesso a forme di partecipazione e consultazione pubblica;
- aumenterebbe il rischio di esposizione dei cittadini alla disinformazione su larga scala.

Creare le condizioni per la crescita sociale attraverso la diffusione di una vera cultura digitale è uno dei presupposti per garantire una partecipazione attiva e informata alle attività pubbliche. Ciò assume ancora più valore in una Regione come la Calabria, nell'ambito della quale l'alta percentuale di comuni ricadenti nelle aree interne, rende più complicato e difficile l'accesso ai servizi di base. Tale ciclo virtuoso, ha, come già ribadito, il duplice effetto di garantire trasparenza e accessibilità alle informazioni delle amministrazioni e di assicurare al cittadino la possibilità di conoscere, controllare e valutare l'operato della macchina pubblica e di tutti gli enti che ad essa, a vario titolo, partecipano con la propria attività. Questi aspetti sono alla base del patto sociale e diventano la condizione grazie alla quale vengono messe a sistema la partecipazione e la collaborazione attiva della cittadinanza.

Ad oggi, in Calabria sono 12 i punti di facilitazione digitale già presenti sul territorio e sono riconducibili al progetto pilota del Servizio Civile Digitale.

Figura 1 – Punti di facilitazione operanti sul territorio regionale

Area	Progetto	Ente	Comune	Target	N° volontari
Educazione e promozione dei diritti del cittadino	COSTRUIRE LINGUAGGI DIGITALI COMUNI	ASSOCIAZIONE NAZIONALE ARCI SERVIZIO CIVILE ASC APS	LAMEZIA TERME	Cittadini	2
Educazione e promozione dei diritti del cittadino	COSTRUIRE LINGUAGGI DIGITALI COMUNI	ASSOCIAZIONE NAZIONALE ARCI SERVIZIO CIVILE ASC APS	COSENZA	Cittadini	2
Educazione informatica	SOLIDARIETA' DIGITALE	ITAL ISTITUTO DI TUTELA E ASSISTENZA LAVORATORI	CATANZARO	Cittadini, lavoratori	2
Educazione e promozione dei diritti del cittadino	Basta un click! Cittadinanza digitale per comunità competenti e coese	CSV INSUBRIA	CASTROVILLARI	Cittadini, pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione	2
Educazione e promozione dei diritti del cittadino	Basta un click! Cittadinanza digitale per comunità competenti e coese	CSV INSUBRIA	COSENZA	Cittadini, pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione	2
Educazione informatica	FIB DIGITALE AL SUD	ASSOCIAZIONE PER LO SVILUPPO E LA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE	CATANZARO	Cittadini	2
Sportelli informa... (..)	Supporto al cittadino per facilitare l'accesso ai servizi digitali per l'esercizio dei diritti sociali con particolare attenzione all'utenza fragile	I.N.A.C. - ISTITUTO NAZIONALE ASSISTENZA CITTADINI	REGGIO DI CALABRIA	Cittadini	1
Adulti e terza età in condizioni di disagio	Supporto alla terza età per facilitare l'accesso digitale ai servizi di tutela e promuovere l'utilizzo di internet per mantenere i rapporti sociali anche a distanza.	I.N.A.C. - ISTITUTO NAZIONALE ASSISTENZA CITTADINI	CORIGLIANO ROSSANO	Cittadini	1
Disabili	Il digitale...l'accesso al futuro!!!	FONDAZIONE BANCO DELLE OPERE DI CARITA'	REGGIO DI CALABRIA	soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale	1
Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale	La cultura del digitale	FONDAZIONE BANCO DELLE OPERE DI CARITA'	CIRÒ MARINA	soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale	1
Educazione informatica	La comunità educante al centro! Le istituzioni, la scuola e le famiglie per il contrasto al cyberbullismo	COMITATO ITALIANO PER L'UNICEF - FONDAZIONE ONLUS	CATANZARO	Minori	2
Educazione informatica	Prevenire il cyberbullismo! Educare i giovani per un uso consapevole del digitale.	COMITATO ITALIANO PER L'UNICEF - FONDAZIONE ONLUS	VIBO VALENTIA	Minori	2

Come si evince dalla figura 1, gli interventi avviati coinvolgono 9 comuni calabresi, tra cui molti capoluoghi di provincia e, sono promossi da associazioni, cooperative e fondazioni senza scopo di lucro coinvolgendo come target di utenza comuni cittadini, pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione. Nonostante le esemplari iniziative, appare tuttavia indispensabile, per invertire la tendenza dei valori sopra evidenziati, avviare un disegno progettuale più organico, finalizzato a migliorare le competenze digitali dei destinatari attraverso una necessaria diffusione capillare dei centri di facilitazione digitale al fine di costruire una rete di servizio estesa ed omogenea su tutto il territorio regionale capace di intercettare più facilmente quelle fasce di popolazione più fragili a cui è inibito, per diverse ragioni, l'accesso alla fruizione di alcuni servizi pubblici digitali. Per far questo sarà necessario coinvolgere, in complementarità alle iniziative già avviate, come quelle del servizio civile digitale, diversi attori del territorio.

In primo luogo, ad esempio, i soggetti pubblici ed in particolare la rete di comuni dei **32 Ambiti Territoriali individuati in Calabria per l'erogazione dei servizi in ambito sociale**, ma anche gli Enti e le organizzazioni del terzo settore che, come evidenziato nell'analisi di contesto sociale, rappresentano quelle organizzazioni più vicine alla popolazione più fragile e la cui dinamicità sul territorio consente meglio di intercettare quelle fasce di popolazione che per condizione di reddito, di età o cittadinanza incontrano più difficoltà nell'accesso a strumenti ed ambienti di interazione digitale.

Il coinvolgimento di più attori nella filiera attuativa per la realizzazione dei progetti, se da un lato può comportare rischi sulla tempistica di realizzazione, consente tuttavia di poter cogliere meglio i bisogni del territorio, avvicinandosi più direttamente alle esigenze progettuali di innalzare la percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali almeno di base,

obiettivo ambizioso ma necessario per la sostanziale realizzazione di una capillare inclusione digitale della regione.

2.2. Popolazione destinataria

Sulla base dell'analisi di contesto e dei dati Istat di riferimento, in parte illustrati al paragrafo precedente, è possibile nel dettaglio profilare alcuni ambiti o specificità territoriali che possono condurre ad una più chiara identificazione della popolazione da coinvolgere e da formare per colmare il divario di competenze digitali del territorio calabrese. Dalle analisi statistiche è possibile evidenziare che:

- sul territorio regionale si stimano ancora 965.000 cittadini tra i 16-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi 3 mesi (dati Istat), pari al 3,77% rispetto al totale Italia;
- 615.569 abitanti (33,08% della popolazione calabrese) sono residenti nei 327 Comuni che hanno una popolazione al di sotto delle 5.000 abitanti;
- il 5,95% dell'intera popolazione non possiede alcun titolo di studio, mentre il 41,11% possiede il solo titolo di istruzione obbligatoria (vedi tabella 1);
- le famiglie a rischio di povertà sono il 30,9% del totale mentre quelle in condizione di grave deprivazione materiale sono l'8,6% (dato sopra la media nazionale);
- la popolazione disoccupata ed inattiva è pari al 48,33% dell'intera popolazione totale, concentrata in particolare nella provincia di Reggio Calabria, Cosenza e Catanzaro;
- il 36,87% della popolazione totale è compresa tra i 20 e i 50 anni, il 22,01% è compresa tra i 50 e i 65 anni, l'11,93% dai 65 ai 70 anni e il 10,94% è over 75;
- vi è un numero importante di popolazione straniera residente pari a 92.996 unità.

Tabella 1 Livello di istruzione

LIVELLO DI ISTRUZIONE	POPOLAZIONE CON NESSUN TITOLO	POPOLAZIONE CON ISTRUZIONE OBBLIGATORIA	POPOLAZIONE TOTALE	% NESSUN TITOLO	% SOLO TITOLO ISTRUZIONE OBBLIGATORIA
REGIONE CALABRIA	110.644	764.873	1.860.601	5,95%	41,11%

Fonte Istat 2020

Sulla base degli elementi di fragilità riportati, la Regione ha inteso concentrare l'azione riguardante il miglioramento delle competenze concentrandosi su quelle fasce della popolazione individuabili in quelle categorie più a rischio di esclusione.

Con il progetto, si intende intercettare quell'ampia fascia di popolazione destinataria dell'intervento che comprende cittadini a partire dai 18 anni (i minorenni sono esclusi per questioni legate alla gestione della privacy) con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi 3 mesi e che compongono il target privilegiato di riferimento. A ciò si aggiungono gli oltre 110 mila cittadini con nessun titolo di studio, i 93 mila cittadini residenti stranieri, e i cittadini disoccupati e inattivi (secondo dati ISTAT pari a 899.137) nonché la fascia di popolazione anziana residente nelle aree interne che manifestano più difficoltà negli spostamenti verso i centri di gravitazione della regione ed avrebbero più necessità di interagire digitalmente per l'acquisizione di servizi di base. **(Vedi tabella seguente).**

Popolazione Target di riferimento del Progetto
Popolazione dai 18 anni con basse competenze digitali
Cittadini con nessun titolo di studio
Cittadini stranieri
Cittadini disoccupati attivi

Proprio i **disoccupati inattivi**, tra le categorie evidenziate, rappresentano un target particolarmente significativo per l'impatto che la crisi economica ha su di esso e per la forte penalizzazione che l'esclusione digitale comporta per le loro opportunità di vita; di converso va sottolineato il potenziale contributo positivo che potrebbero dare alla ripresa economica. I metodi di segmentazione utilizzati, sulla base di specifiche esigenze e differenti competenze di partenza, prevederanno un approccio distinto per profilo di utenza:

- per i giovani si potrebbe evidenziare il bisogno di acquisire maggiore consapevolezza dell'importanza della competenza digitale per le opportunità in ambito lavorativo e personale, nonché la necessità di sviluppare un forte senso critico rispetto all'uso delle tecnologie e dei servizi digitali per essere in grado di valutare al meglio le informazioni ed anche prevenire situazioni di disagio;
- per gli adulti si potrebbe evidenziare la necessità di sfruttare le potenzialità delle tecnologie e dei servizi digitali per i bisogni della vita quotidiana e per la produttività personale e lavorativa;
- per gli anziani si evidenzia la necessità di promuovere l'uso delle tecnologie e dei servizi attraverso attività di formazione e affiancamento, per garantire loro il diritto di cittadinanza e inclusione digitale attiva, nonché consentire un più facile accesso ai servizi della PA;
- per i soggetti che presentano una o più condizioni di svantaggio (disoccupati, immigrati, rifugiati) permane il bisogno di acquisire le competenze digitali di base richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere.

2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

La proposta progettuale "*Rete dei servizi di facilitazione digitale*" ha come obiettivo l'attivazione o il potenziamento nel triennio di riferimento 2023-2025 di presidi/nodi di facilitazione digitale sull'intero territorio regionale, che possano supportare e agevolare il cittadino nell'uso delle tecnologie informatiche e nell'accompagnamento all'utilizzo dei servizi pubblici digitali. La Regione Calabria, richiamato l'approccio ampio e globale del PNRR Mission 1 Investimento 7 che coinvolge, a diversi livelli, molteplici attori e istituzioni, conferma il proprio impegno per:

- fornire al territorio prodotti e servizi per la realizzazione di una rete di punti di facilitazione digitale e servizi di supporto specifico rivolti ai cittadini a rischio di esclusione e per combattere il Digital Divide;
- offrire servizi di supporto per lo start up dei punti di facilitazione digitale;
- promuovere e sostenere il coinvolgimento dei giovani in qualità di facilitatori digitali per il trasferimento di competenze e abilità nell'ambito digitale;
- favorire la massima condivisione e valorizzazione delle esperienze, delle competenze, della partecipazione e delle forme di volontariato attivo sul territorio;
- assicurare il monitoraggio e la valutazione dell'impatto delle attività attuate con i punti di facilitazione digitale secondo le metodologie di valutazione.

L'obiettivo generale del progetto 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 la Pubblica Amministrazione.

In linea con gli obiettivi del PNRR la quota di cittadini da intercettare per l'innalzamento delle competenze digitali dovrà essere di almeno 90.000 unità che saranno individuate tra le fasce della popolazione target definita al paragrafo 2.2, per un totale di 135.000 servizi di formazione/assistenza. Il completamento delle attività di formazione digitale rispecchierà le tempistiche previste dal Dipartimento per la trasformazione digitale prevedendo le seguenti tappe:

- Entro dicembre 2023 l'obiettivo sarà formare il 25 % dei 90.000 cittadini, pari a 22.500 persone;
- Entro dicembre 2024 l'obiettivo sarà arrivare al 60 % dei 90.000 cittadini, pari a 54.000 persone;
- Entro dicembre 2025 l'obiettivo sarà quello di raggiungere il target dei 90.000 cittadini formati.

Per far ciò, il numero di punti di facilitazione digitali da attivare *ex novo*, che ovviamente potranno integrarsi alle iniziative già in corso come quelle del servizio civile digitale, **saranno 114** e, come vedremo nel paragrafo successivo, saranno distribuiti in modo equo sulla base di una metodologia basata su KPI (indicatori chiave di prestazione) a loro volta definiti in funzione dei target da raggiungere per l'erogazione dei servizi sociali.

La declinazione dei target semestrali per ogni punto di facilitazione digitale che sarà attivato all'interno degli ambiti territoriali, secondo il modello di distribuzione individuato e secondo la segmentazione della popolazione definita nella sezione 2.2, è indicata nella tabella seguente:

Target semestrali, per singolo nodo, fino al raggiungimento del 100% del target T1 (Cittadini raggiunti) e T2 (Servizi forniti)

	I Semestre 2023	II Semestre 2023	I Semestre 2024	II Semestre 2024	I Semestre 2025	II Semestre 2026	Totale
T1	99	99	138	138	158	158	790
T2	148	148	208	208	236	236	1184

La novità nell'impostazione del progetto è che l'offerta formativa digitale non si esaurisce nei contesti dell'educazione e dell'istruzione formale, ma va costruita ed erogata a livello di "comunità" locale con il coinvolgimento della scuola, delle biblioteche, del mondo dell'Associazione, del Terzo Settore e dell'impresa con una logica di network. Dunque, i fattori chiave che caratterizzano gli obiettivi da perseguire sono:

- la promozione di una Rete Territoriale dei punti di facilitazione: si evidenzia l'esigenza di integrazione sinergica di ciascun presidio a livello regionale e nazionale, confluendo nella Rete di servizi di facilitazione digitale al fine di assicurare la massima capillarità dell'intervento e risposte coerenti ai bisogni dei cittadini;
- inclusione: si intende sostenere e accompagnare i territori ed i cittadini più fragili per includerli come parte attiva nella Rete di servizi di facilitazione digitale attraverso il coinvolgimento degli enti e delle associazioni del territorio;
- cultura digitale: si intende promuovere un uso sempre più evoluto dei servizi e delle tecnologie digitali da parte dei cittadini.

Al fine di garantire la sostenibilità nel tempo delle attività nel territorio, si potrà far ricorso a forme di finanziamento congiunto, attivando campagne di *fund raising* e di sponsorizzazione per il coinvolgimento dei privati e/o prevedendo progetti di integrazione attraverso altre fonti di finanziamento messe in campo dall'amministrazione. Per preservare a livello regionale l'operatività dei punti di facilitazione oltre il termine dell'intervento a valere sui fondi del PNRR potranno inoltre essere attivate per le attività dei servizi erogati ulteriori risorse per le politiche sociali, le quali provengono dai quattro livelli di governo (Europa, Stato, Regioni e Comuni), secondo dotazioni finanziarie presenti nei rispettivi bilanci.

2.4. Modello di distribuzione territoriale

Sulla base della ripartizione operata dal Dipartimento della Trasformazione Digitale, che considera come parametro, la percentuale di persone di 16-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi 3 mesi, per la Calabria, ai fini del raggiungimento degli obiettivi del progetto su base nazionale, è stata prevista, come già indicato in precedenza, l'attivazione di almeno 114 punti di facilitazione digitale.

Su tale base dati, è stato pertanto definito un modello di distribuzione territoriale omogeneo dei punti, distribuiti all'interno dei 32 ambiti territoriali, che in ottemperanza alle disposizioni di cui alla Legge regionale 23/2003 rappresentano per la Regione le **aree ottimali per la gestione dei servizi** in ambito sociale (Vedi Tabella1).

Tabella 1. Ambiti territoriali Regione Calabria e popolazione residente

AMBITI	POPOLAZIONE CENSITA 2020	PERCENTUALE
ACRI	21.631	1,16%
AMANTEA	26.543	1,43%
CARIATI	15.179	0,82%
CASTROVILLARI	46.840	2,52%
CAULONIA	63.522	3,41%
CIRO'	35.674	1,92%
CORIGLIANO	97.050	5,22%

COSENZA	111.223	5,98%
CATANZARO	155.270	8,35%
CROTONE	98.686	5,30%
LAMEZIA TERME	104.717	5,63%
LOCRI	60.781	3,27%
MELITO PORTO SALVO	37.353	2,01%
MESORACA	25.098	1,35%
MONTALTO	51.115	2,75%
PAOLA	46.996	2,53%
POLISTENA	39.067	2,10%
PRAIA A MARE	55.982	3,01%
REGGIO CALABRIA	173.026	9,30%
RENDE	66.369	3,57%
ROGLIANO	24.963	1,34%
ROSARNO	67.136	3,61%
SAN GIOVANNI IN FIORE	20.823	1,12%
SAN MARCO ARGENTANO	44.760	2,41%
SERRA SAN BRUNO	29.034	1,56%
SOVERATO	68.878	3,70%
SOVERIA MANNELLI	15.574	0,84%
SPILINGA	47.636	2,56%
TAURIANOVA	40.033	2,15%
TREBISACCE	51.246	2,75%
VIBO VALENTIA	75.523	4,06%
VILLA SAN GIOVANNI	42.873	2,30%
TOTALE	1.860.601	100%

(Fonte: ISTAT 2020)

L'allocazione e la distribuzione dei punti di facilitazione, strutturata secondo un approccio omogeneo e in modo da ottimizzare il raggiungimento degli obiettivi indicati al paragrafo 2.3, ha seguito una ripartizione equa dei punti sul territorio regionale.

Le variabili prese in considerazione ai fini della distribuzione territoriale dei punti sono state individuate considerando i target di popolazione individuati, ovvero: i) le fasce d'età della popolazione dai 18 anni; ii) il grado di scolarizzazione; iii) il grado di disoccupazione; iv) la percentuale di popolazione straniera. In particolare, tramite le analisi su base ISTAT sono state individuate le seguenti variabili:

- a) Popolazione dai 18 anni;
- b) popolazione disoccupata ed inattiva;
- c) popolazione priva di titolo di studio;
- d) popolazione straniera residente.

Sulla base delle risultanze ottenute è stata poi effettuata un'attività di ponderazione (attribuendo un peso del 25% per ogni variabile) per arrivare a definire il numero di centri di facilitazione per ciascuno dei 32 ambiti territoriali. Tale metodologia di allocazione dei centri di facilitazione pone alla base la considerazione che per ciascun ambito è garantita la disponibilità di accesso ai cittadini di almeno 1 punto di facilitazione. Sebbene non risulti possibile attivare un centro di facilitazione per ciascuno dei comuni appartenenti al territorio regionale, attraverso l'allocazione

per ambiti sarà sicuramente possibile usufruire dei servizi offerti, se non nello specifico comune di appartenenza, presso un comune limitrofo. Inoltre, il sistema prevede la stretta connessione di punti previsti con altri nodi di facilitazione dislocati nella Regione, già attivi (es. centri per l'impiego, CAF, etc..) o in via di realizzazione da parte di enti e operatori sociali, in modo da moltiplicare l'impatto progettuale.

Va oltremodo specificato che, in considerazione della specificità territoriali che ricomprendono all'interno degli ambiti ampie zone di aree interne, si considera che il ricorso ai soli presidi fissi sia una soluzione poco efficace ed efficiente.

Al fine di estendere la possibilità di accesso a diverse tipologie di utenti, sarà preferibile l'attivazione di **punti di facilitazione digitale itineranti** in analogia ai presidi fissi, garantendo in fase di coprogettazione una periodicità fissa nella presenza del territorio nonché l'adeguata dotazione strumentale e di connettività per lo svolgimento delle attività formative.

Sono ricompresi in tale modalità oltre ai naturali presidi mobili (es. camper attrezzati) anche team di facilitatori che potranno essere ospitati con frequenza periodica presso le strutture dei comuni, o di altri enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa, solitamente adibite ad altre attività. Per l'identificazione dei centri fisici da usare come punto di facilitazione si prediligerà la scelta di luoghi di servizio connessi ad attività e realtà pubbliche.

La distribuzione dei punti di facilitazione digitale frutto dell'elaborazione secondo la metodologia indicata per i **32 ambiti territoriali è illustrata di seguito**.

PUNTI DI FACILITAZIONE DIGITALE DISTRIBUITI IN FUNZIONE DEI KPI									
AMBITI	POPOLAZIONE ≥ 18 ANNI		POPOLAZIONE DISOCCUPATA ED INATTIVA		POPOLAZIONE PRIVA DI TITOLO DI STUDIO		POPOLAZIONE STRANIERA RESIDENTE		PUNTI DI FACILITAZIONE
	N.	% sul totale	N.	% sul totale	N.	% sul totale	N.	% sul totale	
ACRI	18.375	1,2%	11.240	1,3%	1.783	1,6%	668	0,7%	1
AMANTEA	22.699	1,5%	14.149	1,6%	1.626	1,5%	1.136	1,2%	2
CARIATI	13.058	0,8%	9.418	1,0%	1.430	1,3%	747	0,8%	1
CASTROVILLARI	42.027	2,7%	25.914	2,9%	3.026	2,7%	1.658	1,8%	3
CAULONIA	53.095	3,4%	32.392	3,6%	3.606	3,3%	2.947	3,2%	4
CIRO'	30.308	1,9%	15.369	1,7%	2.703	2,4%	1.647	1,8%	2
CORIGLIANO ROSSANO	79.728	5,2%	27.210	3,0%	7.109	6,4%	7.660	8,2%	7
COSENZA	93.401	6,0%	52.036	5,8%	5.432	4,9%	5.217	5,6%	6
CATANZARO	130.484	8,4%	74.514	8,3%	8.378	7,6%	5.809	6,2%	9
CROTONE	79.805	5,1%	45.290	5,0%	6.304	5,7%	6.527	7,0%	7
LAMEZIA TERME	86.930	5,6%	47.618	5,3%	6.767	6,1%	7.753	8,3%	7
LOCRI	49.973	3,2%	29.410	3,3%	3.532	3,2%	3.210	3,5%	4
MELITO PORTO SALVO	32.009	2,1%	20.352	2,3%	2.105	1,9%	2.330	2,5%	2
MESORACA	20.327	1,3%	12.847	1,4%	1.831	1,7%	854	0,9%	2
MONTALTO	41.860	2,7%	23.056	2,6%	3.368	3,0%	1.837	2,0%	3
PAOLA	39.831	2,6%	25.452	2,8%	2.751	2,5%	1.319	1,4%	3
POLISTENA	31.997	2,1%	19.714	2,2%	3.558	3,2%	2.430	2,6%	3
PRAIA A MARE	49.697	3,2%	29.986	3,3%	2.455	2,2%	1.260	1,4%	3
REGGIO CALABRIA	143.675	9,2%	82.155	9,1%	7.207	6,5%	10.902	11,7%	10
RENDE	55.316	3,5%	28.523	3,2%	3.040	2,7%	2.488	2,7%	3
ROGLIANO	21.789	1,4%	12.863	1,4%	1.408	1,3%	615	0,7%	1
ROSARNO	54.149	3,5%	31.313	3,5%	3.869	3,5%	4.496	4,8%	4
SAN GIOVANNI IN FIORE	17.713	1,1%	10.976	1,2%	1.334	1,2%	596	0,6%	1
SAN MARCO ARGENTANO	38.193	2,4%	23.451	2,6%	3.478	3,1%	1.764	1,9%	3
SERRA SAN BRUNO	24.624	1,6%	20.649	2,3%	1.977	1,8%	678	0,7%	2
SOVERATO	59.221	3,8%	35.303	3,9%	4.377	4,0%	2.929	3,1%	4
SOVERIA MANNELLI	14.437	0,9%	8.580	1,0%	965	0,9%	450	0,5%	1
SPILINGA	40.549	2,6%	25.016	2,8%	2.719	2,5%	2.552	2,7%	3
TAURIANOVA	33.078	2,1%	19.630	2,2%	2.309	2,1%	1.751	1,9%	2
TREBISACCE	43.812	2,8%	26.261	2,9%	3.960	3,6%	3.482	3,7%	4
VIBO VALENTIA	62.806	4,0%	36.280	4,0%	3.895	3,5%	3.447	3,7%	4
VILLA SAN GIOVANNI	35.805	2,3%	22.170	2,5%	2.342	2,1%	1.837	2,0%	3
TOTALE	1.560.771	100%	899.137	100%	110.644	100%	92.996	100%	114

2.5 Modello di aggregazione di rete

Le modalità di attivazione da parte della Regione Calabria delle iniziative mirate alla realizzazione dei Punti di facilitazione digitale sul territorio regionale, prevedono “in primis” il coinvolgimento degli “**Ambiti Territoriali**”, cioè quei soggetti istituzionali composti dall’aggregazione dei comuni calabresi che, sulla base delle determinazioni regionali, rappresentano il livello ottimale per la programmazione e gestione dei servizi in ambito sociale. In ottemperanza alle disposizioni di cui alla Legge regionale 23/2003 “*Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nella Regione Calabria*” nell’ambito della quale sono definite le funzioni e le competenze di ciascun soggetto istituzionale, la Regione ha individuato per l’intero territorio 32 Ambiti Territoriali (vedi par 2.4).

Nel modello di **Governance a 3 livelli** pensato per l’attuazione del progetto, gli Enti capofila degli Ambiti territoriali agiscono pertanto in qualità di **soggetti sub attuatori del sistema**. Ad essi infatti è demandata, sulla base della stipula con l’Amministrazione Regionale di un’apposita convenzione, la gestione del processo nonché il coinvolgimento dei soggetti del terzo settore. Questi ultimi, che a loro volta assumono il ruolo di soggetti realizzatori, saranno prioritariamente individuati anche utilizzando le disposizioni di cui all’art. 56 del codice del terzo settore (CTS), che consente la possibilità di sottoscrivere con le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale convenzioni finalizzate allo svolgimento in favore di terzi di attività o servizi sociali di interesse generale.

Tali soggetti saranno successivamente coinvolti in un percorso di co-progettazione ex art. 55 CTS, nel rispetto del DM 72/2021 e di eventuali regolamenti comunali.

Nel caso in cui, per esigenze emerse durante l’attivazione del servizio si ravvisi l’opportunità di non attivare un ambito territoriale, si potranno comunque stipulare accordi con altri enti locali, che in qualità di sub-attuatori garantiranno il servizio sul territorio regionale.

In tali circostanze la Regione coordinerà e gestirà i rapporti con tali soggetti garantendo il rispetto di tutti gli obblighi previsti dall’attuazione del PNRR.



Sulla base del modello di distribuzione territoriale descritto al punto 2.4, le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale, sulla base delle attività previste e descritte puntualmente nel paragrafo 2.8, animeranno i 114 punti di facilitazione digitale previsti per la Regione, che saranno strutturati in modo da essere strettamente collegati con gli altri punti di facilitazione dislocati sul territorio, già attivi o in via di realizzazione da parte di Enti o altre amministrazioni. L'obiettivo è quello di comporre una rete capillare di punti di erogazione di servizi digitali, sinergica e distribuita sull'intero territorio regionale, strettamente connessa alle diverse realtà pubbliche 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. Le attivit

Al fine di promuovere azioni di "*Capacity building*", la Regione predisporrà per gli enti ed i soggetti coinvolti specifiche Linee Guida generali (sulla base di quelle già emanate dal DTD) che serviranno da supporto ai 32 ambiti territoriali per una più accurata definizione ed organizzazione dei progetti da implementare sul territorio di rispettiva competenza. Le linee guida verranno integrate da un pacchetto di documenti operativi che conterranno format standard, schemi e procedure per coadiuvare il percorso di individuazione degli enti del terzo settore e facilitare l'attivazione del processo di co-progettazione.

2.6 Modalità di attuazione

Sulla base delle scelte operate nel modello di aggregazione, ed in relazione alla distribuzione dei punti di facilitazione digitale di cui al paragrafo 2.4, le fasi attuative per la realizzazione del progetto prevedono la realizzazione dei seguenti step:

- Fase 1 – L'amministrazione regionale, mediante la predisposizione di un tavolo di lavoro interno, composto dal Dipartimento Lavoro e Welfare della Regione che in ragione delle proprie competenze istituzionali sarà la struttura incaricata di seguire l'attuazione del Progetto e il Dipartimento Transizione Digitale ed Attività Strategiche, che, sulla base delle Linee Guida del Piano Operativo del DTD, provvede alla programmazione dell'intervento il cui output si esaurisce con il completamento della bozza d'accordo e del piano operativo - Fase già conclusa;
- Fase 2 - A seguito della compilazione della bozza di accordo del piano operativo di progetto, la Regione Calabria attraverso le singole strutture dipartimentali sopra menzionate attiva un tavolo di condivisione con i soggetti rappresentativi degli enti del terzo settore (es. Forum del terzo settore, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, etc.), aperto anche alla partecipazione degli ambiti territoriali capofila e/o ANCI. Tale fase è finalizzata a raccogliere ulteriori elementi per la valorizzazione del piano/progetto oltre che alla condivisione delle modalità di attuazione e delle azioni progettuali previste - Fase già conclusa;
- Fase 3 -, La Regione Calabria approva in giunta lo schema di accordo, e successivamente prima dell'avvio delle attività con gli enti sub attuatori adotta tramite apposito decreto il piano operativo definitivo e lo trasmette unitamente all'accordo al Dipartimento per la Trasformazione Digitale;
- Fase 4 - L'Amministrazione Regionale, sulla base delle specifiche progettuali contenute nel piano operativo asseverato dal Dipartimento della Trasformazione Digitale, trasmette ai 32 enti capofila degli Ambiti Territoriali, soggetti sub-attuatori dell'intervento, il piano operativo e lo schema di accordo/convenzione da sottoscrivere con l'amministrazione regionale. Lo schema di accordo/convenzione dovrà riportare come contenuto minimo le seguenti specifiche: i) oggetto e le finalità dell'accordo; ii) gruppo di lavoro; iii) compiti

in capo alla Regione; iv) compiti in capo agli Ambiti Territoriali; v) risorse finanziarie; vi) modalità e procedure di rendicontazione; vii) durata dell'accordo; viii) modifiche e revoche.

- Fase 5 - A seguito della sottoscrizione dell'accordo/convenzione, agli enti capofila degli Ambiti Territoriali, in qualità di soggetti sub-attuatori è demandato l'avvio del percorso mirato al coinvolgimento dei soggetti realizzatori che saranno prioritariamente individuati secondo le modalità di cui all'art. 56 del codice del terzo settore (CTS), che permette di sottoscrivere con le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale convenzioni finalizzate allo svolgimento in favore di terzi di attività o servizi sociali di interesse generale. Tali soggetti saranno coinvolti in un percorso di co-progettazione ex art. 55 CTS, nel rispetto del DM 72/2021 e di eventuali regolamenti comunali. Le attività di co-progettazione riguarderanno eventuali modalità di organizzazione del servizio strutturato comunque secondo le modalità fornite dall'amministrazione regionale e contenute all'interno del piano operativo.

Secondo il modello di governance individuato, sarà compito prioritario della **Regione Calabria** in fase attuativa:

- Sorvegliare ed assicurare che le attività poste in essere dal Soggetto Sub Attuatore (Ambiti Territoriali) siano coerenti con le indicazioni contenute nel Piano Operativo;
- Monitorare lo stato di attuazione nonché curare la rendicontazione e il controllo complessivo della misura secondo le procedure definite dalla struttura di missione del DTD;
- garantire la completezza e qualità dei dati di monitoraggio inseriti su ReGIS da parte del sub-attuatore anche attraverso la procedura informatica di pre-validazione sul sistema nonché attestare l'avvenuto controllo sulle procedure, sulle attività e sulle spese eseguite dai propri sub-attuatori.
- Elaborare gli schemi di accordo/convenzione da sottoscrivere con i Sub Attuatori per la gestione del processo nonché il coinvolgimento dei soggetti del terzo settore;
- Predisporre specifiche Linee Guida generali (sulla base di quelle già emanate dal DTD) che serviranno da supporto ai 32 ambiti territoriali per una più accurata definizione ed organizzazione dei progetti da implementare sul territorio di rispettiva competenza;
- Procedere all'erogazione delle risorse finanziarie da trasferire ai Sub Attuatori, nel caso specifico gli Ambiti Territoriali per le attività connesse alla realizzazione del progetto.

Sarà compito prioritario degli Ambiti Territoriali (**Soggetti Sub Attuatori**):

- Garantire la realizzazione operativa dell'intervento per il raggiungimento dei target riferiti alla misura 1.7.2. "Rete di servizi di facilitazione digitale", secondo quanto previsto dal Piano Operativo;
- Curare le procedure attuative per la selezione dei relativi progetti attraverso forme di collaborazione con soggetti terzi, nel rispetto dei principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e pubblicità di cui alla L. 241/90, anche promuovendo attività di co-progettazione con Enti del terzo settore;
- Emanare procedure, avvisi per la fornitura e predisposizione dei materiali e degli strumenti tecnologici, formativi e comunicativi utili agli soggetti territoriali attuatori delle iniziative;
- Assicurare che le informazioni necessarie per la rendicontazione delle attività, nonché quelle relative ai target definiti nel Piano Operativo, vengano fornite alla Regione ed al DTD, come da Schema d'Accordo.

Sarà invece specificamente demandata al Dipartimento per la Trasformazione Digitale:

- l'Attivazione di **percorsi formativi** per i facilitatori digitali volti a sviluppare specifiche competenze finalizzate all'erogazione del servizio di facilitazione digitale e alle relazioni con l'utenza;
- la condivisione di *best practice*, 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 messa a disposizione di 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.

2.7 Coinvolgimento dei destinatari

Per massimizzare l'efficacia del servizio sarà fondamentale che i destinatari finali da intercettare tra i target di riferimento precedentemente evidenziati siano messi nelle condizioni migliori per l'accesso e la fruizione dei servizi volti ad accrescere le competenze digitali.

A tal fine le attività di coinvolgimento saranno pianificate e attuate grazie al Coordinamento della Regione Calabria tramite il Dipartimento Lavoro e Welfare mirato alla partecipazione attiva soprattutto a livello territoriale nei **comuni ricadenti negli Ambiti Territoriali**. In particolare, attraverso specifici eventi organizzati verranno sensibilizzate le comunità locali e gli abitanti dei comuni dove sono site le sedi di attuazione dei progetti e dei comuni limitrofi, con l'intento di raggiungere la popolazione degli Ambiti Territoriali coinvolti, delle province e delle città interessate. Visto il target di riferimento, che come anticipato si concentra sulle fasce d'età dai 18 ai 74 anni (considerato che le attività di facilitazione non interverranno sulla popolazione minorenni), sui cittadini con nessun titolo di studio, sui disoccupati inattivi e su una parte di popolazione straniera, sarà importante coinvolgere gli stakeholder locali operanti nel settore educativo e dell'assistenza che agiscono sul territorio a contatto con le fasce più deboli della Regione.

Sarà inoltre importante, come già più volte declinato, intessere relazioni anche per la parte di promozione e coinvolgimento con i progetti regionali avviati nell'ambito del Servizio Civile Digitale, o avviare specifiche campagne informative presso i Centri Informagiovani, Centri per l'Impiego e Centri di aggregazione giovanile.

Il sistema di comunicazione del servizio demandato in parte agli ambiti e in parte all'amministrazione regionale, che ne curerà anche il coordinamento, si svolgerà durante tutta la durata del progetto e si avvarrà di diversi strumenti:

- la pubblicizzazione tramite social e siti web della Regione Calabria e degli Enti riconducibili agli Ambiti territoriali coinvolti, in fase attuativa, sui siti web delle associazioni del terzo settore e di accoglienza nonché attraverso i media tradizionali (tv e radio locali);
- la diffusione di materiale informativo e promozionale (come brochure, volantini, dépliant, locandine, manifesti etc.) nei luoghi di svolgimento dei servizi erogati dalle cooperative e dalle organizzazioni di volontariato o dagli altri enti pubblici coinvolti negli ambiti territoriali, oltre che nelle biblioteche, nelle scuole e nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi;

- l'attivazione di strumenti specifici 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.).

Per gli strumenti di comunicazione sopra citati e per quanto riguarda la comunicazione a livello regionale, la Regione Calabria interverrà con risorse proprie. A livello locale, la comunicazione sarà invece demandata interamente ai soggetti sub attuatori con risorse proprie del progetto.

Il sistema di comunicazione sopra descritto sarà di supporto alla fase attuativa di prenotazione dei servizi; gli utenti potranno usufruire dei diversi canali messi a disposizione da ciascun ambito territoriale nonché dagli enti del terzo settore responsabili per i punti di facilitazione (ad esempio numero di telefono dedicato, canale WhatsApp, email, sito web dedicato, ecc.).

Ciascun Ambito Territoriale in coordinamento con i dipartimenti competenti della Regione, prima dell'avvio del progetto, potrà organizzare un evento iniziale di presentazione del Programma (conferenza stampa, seminario, etc.) per avviare in modo informale il processo di sensibilizzazione e coinvolgimento degli utenti. A supporto della comunicazione e identificazione dei presìdi sarà prevista la definizione di un set di strumenti e indicazioni (es. linee guida di branding) condivisi dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

2.8 Attività svolte nei presìdi/punti

Le attività che verranno svolte nei punti di facilitazione digitale sono state individuate seguendo il *DigComp*, framework di competenze digitali a livello europeo. L'obiettivo del framework è quello di standardizzare i processi di implementazione e sviluppo delle competenze digitali per cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni. Per raggiungere l'obiettivo sono state individuate cinque aree di competenze sulle quali fare leva:

- alfabetizzazione delle informazioni;
- comunicazione e collaborazione;
- creazione dei contenuti digitali;
- sicurezza;
- risoluzione dei problemi.

Queste cinque aree di competenza vengono considerate come punto di partenza per la creazione di una strategia di formazione digitale eseguita nei punti di facilitazione e convergono sugli obiettivi di:

- favorire l'estensione e divulgazione di massa dell'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);
- aumentare i livelli di utilizzo e padronanza dei servizi digitali offerti dalle amministrazioni resi disponibili sulle piattaforme connesse alla rete, della partecipazione ai processi delle istituzioni pubbliche, della possibilità di accesso e riuso gratuito di tutte le informazioni prodotte e detenute dalle amministrazioni pubbliche (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);
- diffondere i 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).

Al fine di omologare il livello di digitalizzazione e costruire delle comunità competenti si porrà, in linea con il target evidenziato, maggiore focus sulla formazione degli adulti, degli anziani e delle categorie deboli identificate (disoccupati inattivi, basso titolo di studio, e popolazione straniera). Per cercare di colpire questo target è stata prevista una maggiore flessibilità sia relativa alla copertura oraria, sia per le modalità di erogazione del servizio presso i punti di facilitazione.

Con modalità flessibili si intende la possibilità di utilizzare una forma di apprendimento attivo, tramite l'uso di servizi online ed offline, permettendo al cittadino di essere il vero e proprio centro di 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.

Rendere il cittadino attivo nell'apprendimento significa renderlo partecipe nell'ambito di co-design, validazione e monitoraggio dei servizi digitali. Inoltre, nell'istituire un tipo di apprendimento "learning by doing" si potrà favorire l'apprendimento delle nozioni in modalità di autoapprendimento, in quanto le competenze cognitive di base (ascoltare e memorizzare) possono essere attivate in autonomia. La modalità di erogazione ibrida e da remoto sarà di supporto all'apprendimento purché sia coerente con le caratteristiche del target ed assicuri l'equità nell'accesso ai servizi.

Anche le attività svolte nei presidi di facilitazione digitale si basano sul quadro europeo DigComp e prendono spunto dalle cinque aree di competenza. Vengono individuate **tre tipologie di macro-attività** che saranno erogate dai facilitatori basandosi sull'organizzazione in cui il facilitatore opera e sul suo potenziale bacino di utenti. Il facilitatore potrà svolgere le seguenti attività:

1. La prima riguarda la formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione), che sarà obbligatoriamente erogata generalmente su prenotazione o a sportello, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, degli smartphone, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza. Tale attività sarà sempre garantita nell'attivazione dei presidi all'interno degli ambiti territoriali;
2. Una seconda attività potrà riguardare, come già declinato, 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* e condivisi, usufruendo di un percorso personalizzato;
3. La terza modalità di erogazioni dei servizi potrà comprendere 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, come detto, sarà obbligatoria e dovrà comunque essere in ogni caso garantita in ciascun punto di facilitazione digitale attivato sul territorio regionale.

Secondo le indicazioni della sezione “Prototipo di punto di facilitazione digitale” previste nell’ambito del piano operativo elaborato dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale, le attività a sportello dovranno garantire un presidio minimo, che comunque potrà essere eventualmente modificato a seguito di una pianificazione che garantisca una equità di accesso attraverso altre forme di coinvolgimento dei cittadini. È intenzione della Regione invitare gli ambiti, durante le attività di coprogettazione, a premiare modalità organizzative dei centri di facilitazione (es. soluzioni di prenotazione/gestione degli appuntamenti) che consentano di massimizzare, da un lato, l’efficace impiego del tempo dei facilitatori nelle attività di facilitazione, dall’altro la maggiore finestra possibile in termini di orari di disponibilità dei servizi erogati presso i centri per la durata del progetto. Sempre al fine di assicurare la massima flessibilità operativa nel rispetto dei principi di equità nell’accesso ed efficacia del servizio, verrà comunque favorito il ricorso a forme di interazione con gli utenti da remoto o a modalità di facilitazione itineranti.

Proprio sul tema della **facilitazione itinerante**, sarà considerato **elemento di premialità** per la selezione dei punti di facilitazione la possibilità di erogazione dei servizi attraverso **attività “on the road”** in grado di attraversare le località comunali coprendo le periferie delle aree urbane e la gran parte delle aree marginali e interne (vista l’orografia del territorio calabrese) della Regione, posizionandosi in prossimità di scuole, uffici postali, sedi comunali, centri assistenza anziani ed altri snodi cruciali centrali per intercettare l’utenza target. L’idea è appunto quella di ricreare un “laboratorio aperto itinerante” andando sui territori ed operando assieme alle persone, nei luoghi dove queste vivono e nelle comunità di cui sono parte integrante.

Per concorrere efficacemente al conseguimento dell’obiettivo del 70% di popolazione con competenze digitali almeno di base, sarà inoltre raccomandata la possibilità di svolgere almeno 50 ore annuali di formazione asincrona, 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 fruizione da parte del target di riferimento.

2.9 Facilitatori digitali

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 per fornire loro supporto e orientamento. Il ruolo del facilitatore digitale è di guida nella verifica dei fabbisogni di competenze individuali e nella partecipazione alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale.

Le competenze che si richiedono al facilitatore spaziano dalla comunicazione all’ambito sociale e tecnico, comprese una buona capacità di insegnamento e di semplificazione, capacità relazionali e organizzative nel sapersi rapportare con le diverse tipologie di utenti. Visto il suo ruolo chiave nell’individuare le esigenze dei singoli cittadini sia nell’approccio all’utilizzo dei servizi digitali, oltre che a fornire un orientamento attraverso la combinazione di più strumenti educativi, dovrà prevalentemente essere in grado di fornire ai fruitori del servizio una prestazione personalizzata ed adattata alle singole esigenze.

Al facilitatore non saranno invece richieste attività di consulenza o assistenza specifiche. Non potranno inoltre essere richieste attività di riparazione di dispositivi elettronici o ancora operazioni di data-entry, se non quelle strettamente legate allo svolgimento dell’attività di formazione e affiancamento.

La modalità di individuazione dei facilitatori digitali sarà operata, a valle della fase di coprogettazione, in sinergia con gli Ambiti e gli Enti del Terzo Settore, attraverso un’attività di

valorizzazione delle risorse già in forza presso i soggetti realizzatori. Tale elemento sarà pertanto **uno dei requisiti** per la selezione degli enti che saranno convenzionati e che si candidano alla somministrazione delle attività dei punti di facilitazione digitale.

Non saranno pertanto previsti a livello centrale specifici requisiti minimi di selezione in quanto si prevede, al fine di permettere a tutti i facilitatori di svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire le attività rivolte ai cittadini che usufruiscono del servizio, di attivare un percorso formativo e di certificazione che verrà predisposto dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale che consiste in circa 100 ore di formazione in modalità blended ed anche la possibilità per i facilitatori di conseguire una certificazione rispetto alle competenze tecniche digitali acquisite.

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

2.11. Luoghi fisici

Per quanto riguarda l'ubicazione dei 114 punti di facilitazione digitale da attivare, la loro ubicazione sarà distribuita, così come definito al paragrafo 2.4 "Modello di distribuzione territoriale", all'interno dei 32 ambiti territoriali. In linea di principio i punti fissi potranno essere dislocati sia presso le sedi degli enti e/o organizzazioni scelte per l'erogazione del servizio che presso luoghi fisici, che privilegino una facile accessibilità e siano localizzati nelle sedi dei comuni, centri di aggregazione, biblioteche, scuole, sedi di associazioni, centri giovanili e culturali, centri anziani, parrocchie e spazi pubblici in generale, compresi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali (es. URP, CUP, CAF, centri per l'impiego).

Al fine di favorire un'attività di facilitazione digitale dinamica, sarà prevista, come già evidenziato nei paragrafi precedenti, l'erogazione dei servizi attraverso attività "on the road" in grado di attraversare le località comunali coprendo le periferie delle aree urbane e la gran parte delle aree marginali ed interne (vista l'orografia del territorio calabrese) della Regione, posizionandosi in prossimità di scuole, uffici postali, sedi comunali, centri assistenza anziani ed altri snodi cruciali centrali per intercettare l'utenza target. Considerato che il ricorso esclusivo a presidi fissi potrebbe rappresentare infatti una soluzione poco efficace ed efficiente (es. territori montani a bassa densità abitativa, aree interne), ne consegue che l'obiettivo primario dei punti itineranti è quello di garantire l'accessibilità dei servizi da parte del/dei target di riferimento che rientrano in queste tipologie di territori. Per l'attività on the road si fa riferimento, oltre che ai tipici presidi mobili (es. **camper attrezzati**) la cui frequenza di posizionamento all'interno delle aree verrà pianificata in fase di coprogettazione con gli enti coinvolti nel progetto, anche e soprattutto ad un gruppo di **squadre di facilitatori** che si spostano e sono ospitati con frequenza periodica, regolare e programmata presso strutture messe a disposizione dagli enti o dalle organizzazioni al fine di ricreare un "laboratorio aperto itinerante" nei luoghi e nelle comunità territoriali.

Ai fini di un corretto svolgimento delle attività, ogni punto di facilitazione dovrà essere in possesso di una dotazione logistica ed un'attrezzatura tecnologica adeguata e coerente, compresi idonei spazi e una connessione internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps). Ogni punto dovrà essere dotato di almeno due postazioni (anche mobili) e di un computer per facilitatore attivo nella sede di facilitazione, dotato di videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa e la scansione.

Ogni punto di facilitazione dovrà garantire autonomamente la connessione alla rete per l'erogazione dei servizi e le spese dei canoni di connettività ad essa connesse. Si precisa infine che, un punto di facilitazione potrà considerarsi attivo con l'avvio delle attività di facilitazione e

formazione nelle condizioni e modalità previste dal progetto, documentato negli stati di avanzamento e tracciato nel sistema di monitoraggio.

2.12. Servizi finanziabili

I servizi finanziabili previsti nelle azioni territoriali di attuazione saranno organizzati 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 e connessione, nella misura massima del 15%;
- attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi, nella misura massima del 15%.

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

La Regione Calabria valuterà in autonomia, alla luce del quadro conoscitivo delineato con i soggetti Sub Attuatori, la distribuzione degli investimenti in dotazioni tecnologiche a vantaggio dei presidi/punti di nuova costituzione che necessitano di spazi da attrezzare. L’acquisizione dei beni potrà essere avviata attraverso forniture già aperte utilizzando sia le fonti di finanziamento PNRR messe in campo per la realizzazione del progetto che fondi propri dell’Amministrazione. Quest’ultima opzione qualora utilizzata permetterebbe di incrementare la dotazione di risorse a carico dei servizi di formazione in presenza e/o on line e assistenza personalizzata per ciascun punto di facilitazione digitale.

In relazione al budget totale disponibile a livello regionale (€ 5.029.316,00) approvato dal DTD ogni nodo avrà a disposizione € 44.116,81 da gestire secondo le modalità sopra riportate. Le risorse rinvenienti dall’eventuale mancata attivazione di alcuni centri di facilitazione digitale potranno essere utilizzate e ricollocate su altri ambiti territoriali. Gli ambiti territoriali o le associazioni potranno richiedere, qualora abbiano già avviato e reso funzionanti i punti previsti dal presente piano operativo o a loro assegnati, di incrementare il numero di punti di facilitazione sul proprio territorio.

2.13 Mappatura dei rischi connessi alla realizzazione del piano operativo

La mappatura dei processi e la valutazione del rischio migliorando la conoscenza dell’Amministrazione, consentono di alimentare e migliorare il processo decisionale alla luce del costante aggiornamento delle informazioni disponibili. Nel contesto del presente progetto è attualmente auspicabile come buona prassi non introdurre ulteriori misure di controllo ma bensì razionalizzare e mettere a sistema i controlli già esistenti all’interno dell’Amministrazione e previsti da piano operativo al fine di migliorare il raggiungimento degli obiettivi indicati.

A seguito di un’attenta analisi sviluppa secondo una logica sequenziale e ciclica, le fasi di valutazione del rischio e la conseguente mitigazione sono rappresentati nella tabella seguente:

VALUTAZIONE DEL RISCHIO				TRATTAMENTO DEL RISCHIO
Attività di riferimento	Descrizione del Rischio	Effetto del rischio (Impatto negativo)	Livello di rischio	Misure di mitigazione
Condivisione sugli obiettivi e avvio delle procedure di selezione da parte degli Ambiti dei soggetti del terzo settore	Le procedure che regolamentano per la totalità del processo in questione potrebbero essere non totalmente chiare ed introdurre ritardi sia sulle modalità di scelta delle procedure di evidenza da utilizzare che sulle attività previste all'utilizzo dell'art. 56 del codice del terzo settore (CTS), che permette di sottoscrivere con le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale convenzioni finalizzate allo svolgimento in favore di terzi di attività o servizi sociali di interesse generale.	Scarsa chiarezza su obiettivi e lentezze procedurali; Sviluppo di attività e procedure in difformità alla normativa di settore.	A	Al fine di mitigare gli impatti negativi la Regione Calabria supporterà gli ambiti territoriali predisponendo specifiche Linee Guida generali (sulla base di quelle già emanate dal DTD) che consentono di supportare l'intero processo di avvio e selezione dei soggetti realizzatori.
Avvio del percorso di co-progettazione ex art. 55 CTS, nel rispetto del DM 72/2021 e di eventuali regolamenti comunali	Il percorso di co-progettazione così come disciplinato dall'art. 55 del codice del terzo settore, impone l'avvio di procedure amministrative tipiche di tale processo scaturenti nell'emanazione di un verbale di conclusione che specifichi le modalità di organizzazione dei servizi all'interno della proposta strutturata secondo il piano operativo. Tale fase, rischia di introdurre lungaggini e ritardi nell'avvio dei progetti.	Introduzione di ritardi e lungaggini sulla fase di avvio del progetto e scarso contributo alla definizione dell'organizzazione del servizio secondo metodologia chiare e coerenti con il Piano Operativo.	A	Al fine di evitare lungaggini e contribuire a customizzare il sistema di erogazione dei servizi, la Regione Calabria supporterà gli ambiti territoriali nello svolgimento delle fasi di co-progettazione attraverso il monitoraggio delle attività tramite la verifica dei cronoprogrammi attuativi definiti in fase preliminare all'atto della stipula delle convenzione. Le linee guida a supporto degli ambiti permetteranno di strutturare al meglio la fase di co-progettazione.
Partecipazione della popolazione target all'intervento di facilitazione sul territorio	L'allocatione dei punti di facilitazione in alcune aree specifiche potrebbe comportare, considerata l'estensione degli ambiti territoriali, una scarsa partecipazione di alcune fasce target della popolazione (es. anziani) che hanno più difficoltà nel raggiungimento dei centri.	Scarsa partecipazione agli interventi di facilitazione di alcune fasce target di popolazione	B	In fase di co-progettazione e organizzazione del servizio, così come riportato nel piano operativo, i soggetti sub attuatori e gli enti realizzatori, tenendo conto dell'orografia del territorio prevederanno modalità operative volte a garantire l'accesso e la partecipazione ai corsi attraverso servizi itineranti in grado di raggiungere le diverse tipologie di utenze.

Legenda:
A: Livello Alto
B: Livello Basso

VALUTAZIONE DEL RISCHIO				TRATTAMENTO DEL RISCHIO
Raggiungimento delle Milestone	Nel corso dello svolgimento le attività potrebbero subire rallentamenti a causa del mancato avvio dei centri di facilitazione previsti sul territorio (Milestone)	Mancato raggiungimento delle Milestone	B	Qualora la Regione ravvisi criticità nell'ambito dell'attivazione dei punti di facilitazione potrà avocare a se la funzione di individuare altri soggetti sub attuatori (enti locali) con i quali pianificare l'intervento e accelerare le procedure per la messa in esercizio dei punti di facilitazione.
Raggiungimento dei Target	Nel corso dello svolgimento del progetto i facilitatori potrebbero avere difficoltà nel coinvolgere la popolazione di riferimento (Target).	Mancato raggiungimento dei Target	B	La Regione realizzerà un monitoraggio costante e continuo nei confronti dei soggetti sub attuatori fornendo loro tempistiche di attuazione stringenti al fine di prevedere eventuali azioni correttive finalizzate al completo raggiungimento dell'utenza per come prevista dal piano operativo.
Sostenibilità dell'intervento	Considerata l'esiguità delle risorse finanziarie messe in campo vi è la possibilità che una volta raggiunti le Milestone e i Target di riferimento le attività progettuali vengano sospese non consentendo sostanzialmente di coprire un eventuale ulteriore parte di popolazione che manifesta la necessità di acquisire competenze digitali.	Chiusura dei centri di facilitazione e sospensione delle attività di facilitazione	B	La Regione provvederà a garantire in itinere e ex post la realizzazione e il proseguimento del servizio. In particolare per la fase in itinere potrà provvedere, attraverso l'utilizzo di fondi propri, a rafforzare le attività poste in essere dal piano. Per la fase ex post garantirà la sostenibilità dell'operazione anche dopo il raggiungimento dei Target previsti attraverso l'utilizzo di strumenti finanziari complementari, coerenti con l'ambito di azione previsto (es. PR 21-27 OP2).

3. Modalità operative

3.1. Modello di Governance del progetto

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 Calabria, di cui uno espresso dal Dipartimento Lavoro e Welfare, ed uno dal Dipartimento Transizione Digitale ed Attività Strategiche. 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 Calabria 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.

Parimenti, per sorvegliare e monitorare lo stato di avanzamento a livello territoriale verrà istituito un tavolo di partenariato al quale faranno parte il Dipartimento Lavoro e Welfare, il Dipartimento Transizione Digitale ed Attività Strategiche della Regione, i sub attuatori cioè gli ambiti e gli enti (associazioni, organismi del terzo settore, etc..) selezionati per l’attuazione del progetto. Il tavolo sarà coordinato dal Dipartimento Lavoro e Welfare e prevede inoltre la partecipazione del Dipartimento Nazionale per la Trasformazione digitale. Il tavolo si riunirà periodicamente durante i primi 12 mesi, e sarà finalizzato oltre che alla verifica dello stato di avanzamento e monitoraggio delle attività anche alla risoluzione delle criticità emerse in fase di attuazione.

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

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 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 si assicura inoltre con periodicità mensile che gli Enti Capofila degli Ambiti Territoriali, in qualità di Soggetti sub-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.

3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI

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"¹.

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.

¹ PNRR, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Capitolo "Missione 1: Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo", 2021

4. Piano progettuale di dettaglio

4.1 Predisposizione delle azioni sul territorio

Le azioni previste sono le seguenti:

- a) **Predisposizione e sottoscrizione degli accordi con gli Enti Capofila degli Ambiti Territoriali/ Soggetti sub-attuatori:** L'Amministrazione Regionale, sulla base delle specifiche progettuali approvate dal Dipartimento della Trasformazione Digitale del Ministero, trasmette ai 32 Ambiti Territoriali, individuati quali soggetti sub-attuatori dell'intervento, la bozza di accordo/convenzione. L'accordo/convenzione dovrà riportare come contenuto minimo le seguenti specifiche: i) oggetto e le finalità dell'accordo; ii) gruppo di lavoro; iii) compiti in capo alla Regione; iv) compiti in capo agli Ambiti Territoriali; v) risorse finanziarie; vi) modalità e procedure di rendicontazione; vii) durata dell'accordo; viii) modifiche e revoche;
- b) **Elaborazione modulistica e linee guida per la selezione dei Soggetti realizzatori:** Sulla base delle Linee Guida generali già emanate dal DTD, la Regione Calabria predisporrà la modulistica e le linee guida atte alla selezione dei soggetti del terzo settore attraverso le diverse modalità che prevedono il ricorso a procedure di evidenza pubblica o la sottoscrizione di convenzioni ai sensi dell'art. 56 del CTS;
- c) **Coinvolgimento dei soggetti realizzatori:** Le attività sono mirate all'individuazione dei soggetti del terzo settore che saranno prioritariamente individuati secondo le modalità di cui all' art. 56 del codice del terzo settore (CTS), che permette di sottoscrivere con le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale convenzioni finalizzate allo svolgimento in favore di terzi di attività o servizi sociali di interesse generale. Tali soggetti saranno coinvolti in un percorso di co-progettazione ex art. 55 CTS, nel rispetto del DM 72/2021 e di eventuali regolamenti comunali;
- d) **Valutazione di eventuali avvisi e linee guida per l'erogazione dei servizi per i Soggetti realizzatori:** Sono previste in questa fase le attività di valutazione nel caso di ricorso a procedura di evidenza pubblica o l'elaborazione di ulteriori modelli e linee guida emerse dagli enti convenzionati e coinvolgi nella fase di co -progettazione.

La realizzazione delle azioni sarà supportata sia dalla Regione Calabria tramite il Dipartimento Lavoro e Welfare ed il Dipartimento Transizione Digitale ed Attività Strategiche nonché accompagnata attraverso azioni di capacity building dal Dipartimento della Trasformazione Digitale. La Regione supporterà i diversi soggetti sia nelle fasi convenzionali relative al coinvolgimento degli ambiti territoriali che per l'elaborazione di materiali e linee guida per le fasi individuazione dei soggetti terzi e l'attuazione delle attività di co-progettazione.

4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto

Oltre alle attività di supporto basate sull'emanazione della modulistica per la realizzazione del servizio ed il coinvolgimento dei soggetti terzi, la Regione Calabria valuterà in autonomia, alla luce del quadro conoscitivo delineato con i soggetti Sub Attuatori, la possibilità di prevedere ulteriori investimenti in dotazioni tecnologiche a vantaggio dei presidi/punti di nuova costituzione che necessitano di spazi da attrezzare.

L'acquisizione dei beni potrà essere avvitata attraverso forniture già aperte a totale carico del bilancio dell'Amministrazione. Quest'ultima opzione qualora utilizzata permetterebbe di incrementare la dotazione di risorse a vantaggio dei servizi di formazione in presenza e/o on line e assistenza personalizzata per ciascun punto di facilitazione digitale.

4.3 Gestione dei rapporti amministrativi

Secondo il modello di governance individuato, sarà compito prioritario della Regione Calabria procedere all'erogazione delle risorse finanziarie da trasferire ai Sub Attuatori, nel caso specifico gli Ambiti Territoriali, per le attività connesse alla realizzazione del progetto. Le modalità di trasferimento saranno disciplinate attraverso la sottoscrizione di un'apposita convenzione che regola i rapporti attuativi, procedurali e finanziari tra la Regione e gli Ambiti territoriali.

4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori

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, e prevederà le seguenti attività:

- monitoraggio dei dati relativi ai punti/presidi attivati/potenziati dalla Regione Calabria
- monitoraggio dell'efficacia del progetto nazionale sulla base di una misurazione qualitativa indipendente svolta da un soggetto terzo individuato dal Dipartimento anche attraverso tecniche statistico-inferenziali.

L'andamento del progetto, il raggiungimento delle milestone e dei target interni verranno valutati nell'ambito degli stati di avanzamento trimestrali del gruppo di lavoro misto, con sessioni anche specifiche per la Regione Calabria. Per i primi 12 mesi si prevederanno verifiche anche mensili degli stati di avanzamento.

5. Articolazione temporale del progetto

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	12/2023
m2 - 100% punti attivati/potenziati e 60% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/2024
m3 - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/2025

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

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 2: Target di progetto

Target di progetto	Q4 2023*	Q4 2024*	Q4 2025*
t1. numero di cittadini unici formati**	22.500	54.000	90.000
t2. numero di servizi erogati***	33.750	81.000	135.000

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

Figura 1: Cronoprogramma

Fase progettuale	2022				2023				2024				2025				2026			
	Q1	Q2	Q3	Q4																
Attività 1: Predisposizione e sottoscrizione degli accordi con i sub-attuatori					■	■														
Attività 2: Elaborazione modulistica e linee guida per la selezione degli enti realizzatori					■															
Attività 3: Coinvolgimento degli enti realizzatori						■	■													
Attività 4: Valutazione di eventuali avvisi e linee guida per l'erogazione dei servizi per gli enti realizzatori						■	■	■	■											
Attività 5: Attivazione dei punti							■	■	■											
Attività 6: Realizzazione delle attività di facilitazione							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Attività 7: Chiusura attività e rendicontazione finale																	■	■		
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																■				

6. Costi del progetto

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 Calabria ammontano a **5.029.316,00 milioni di euro** ovvero a € 44.000,00 in media per ciascuno dei 114 punti realizzati.

La logica di ripartizione è definita secondo la percentuale di persone dai 18 anni i 16-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi tre mesi per 100 persone dai 18 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.

Il piano dei costi annuali a livello operativo per la Regione Calabria è presentato nella tabella seguente:

PIANO DEI COSTI ANNUALE a livello di Piano Operativo						
VOCI del Piano Operativo	2023	2024	2025	2026	Totale	%
FORMAZIONE	1.030.086,14	1.290.276,37	1.290.276,37	669.022,26	4.279.661,14	85%
COMUNICAZIONE-EVENTI FORMATIVI	179.917,16	112.448,23	112.448,23	44.979,29	449.792,91	9%
ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE	149.930,97	59.972,39	59.972,39	29.986,20	299.861,95	6%
TOTALE PIANO OPERATIVO	1.359.934,28 €	1.462.696,99 €	1.462.696,99 €	743.987,75 €	5.029.316,00 €	100%

Circa la modalità di rendicontazione delle spese, la Regione Calabria ha individuato, in alternativa alla rendicontazione a costi reali, quale **modalità prioritaria** la possibilità di ricorrere, così come previsto dall'art. 10, comma 4, del D. L. 121/2021 l'utilizzo delle «**opzioni di costo semplificate**», attualmente in fase di valutazione da parte dell'Unità di Missione del DTD, già peraltro contemplate dagli articoli 52 e seguenti del regolamento (UE) 2021/1060 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 giugno 2021.

L'uso dei costi semplificati sarà infatti in grado di ridurre notevolmente gli oneri amministrativi e consentirà di concentrare le risorse umane e gli sforzi necessari per la gestione degli investimenti pubblici sul raggiungimento degli obiettivi strategici invece che nella raccolta e nella verifica di documenti finanziari.

In tal senso la Regione Calabria ha inoltrato al DTD, per l'utilizzo di tale opzione il documento metodologico che determina i parametri di costi semplificati in linea con la disciplina europea e basato su un processo di analisi in grado di offrire, da un lato, un dato di rappresentatività univoco e omogeneo, applicabile al contesto della Regione Calabria, dall'altro, un adeguato margine di flessibilità per gli Ambiti Territoriali nella successiva definizione di dettaglio delle modalità di attuazione e realizzazione degli interventi sul territorio, al fine di assicurare la massima aderenza delle attività finanziate agli effettivi fabbisogni locali.

7. Integrazione con altri interventi

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.

Il progetto è, inoltre correlato, agli interventi presenti sul Programma Regionale Calabria FESR/FSE+ 2021-2027 riguardanti lo sviluppo delle competenze specialistiche digitali dei cittadini e mira a garantire l'inclusività, favorire forme di partecipazione sociale e ridurre il digital divide prodotto da emarginazione sociale e geografica.