



# La facilitazione digitale a supporto dei cittadini: *La Misura 1.7.2 del PNRR per le competenze digitali di base*

*Anna Ferracuti*

*Dipartimento per la trasformazione digitale*

Forum regionale  
della Rete dei Punti digitale facile  
Toscana Digitale  
Firenze, 4 dicembre 2024

# La Mission

Sviluppare una “Rete dei servizi di facilitazione digitale”, con

- almeno **3.000 punti di facilitazione digitale** attivi sul territorio in grado di
- raggiungere e formare **2 Mln di cittadini**.

## OBIETTIVI GENERALI



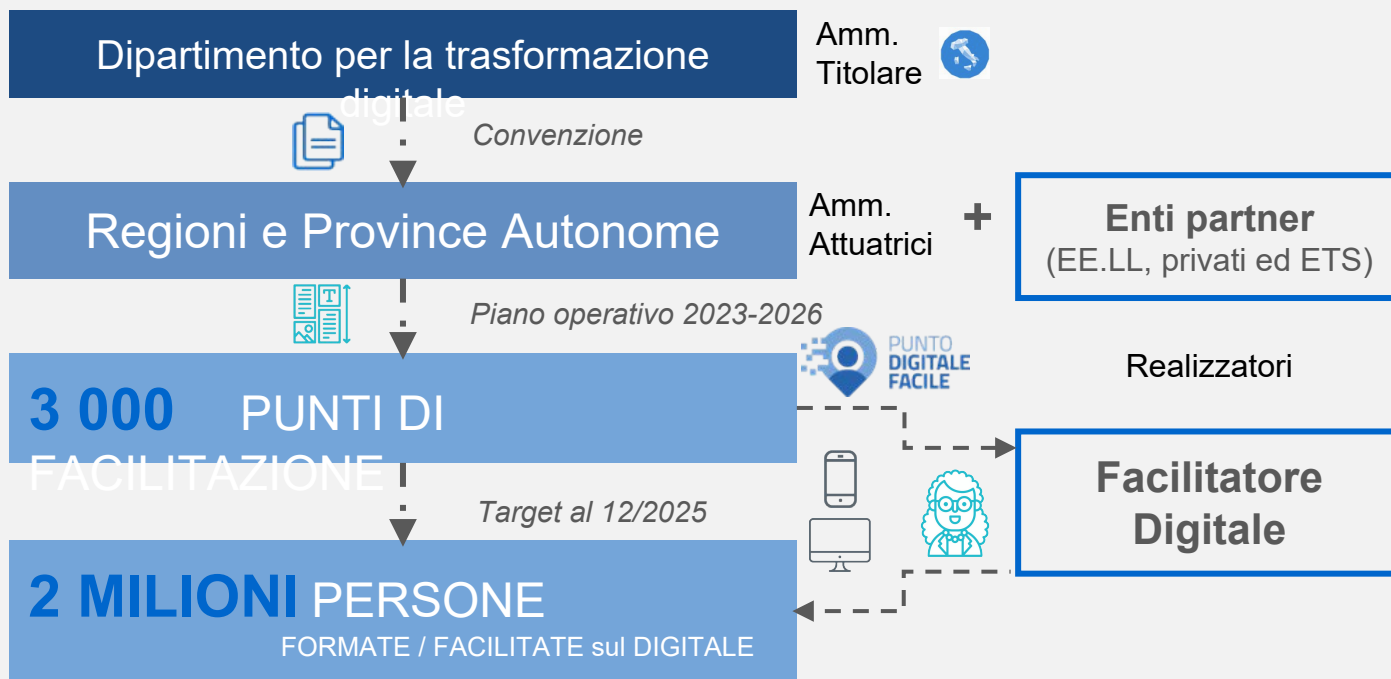
Concorrere all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per:

- favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle **nuove tecnologie**,
- promuovere il pieno godimento dei **diritti di cittadinanza digitale attiva** da parte di tutti
- incentivare l'uso dei **servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche**, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione.



Contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del **80% della popolazione con competenze digitali di base entro il 2030**

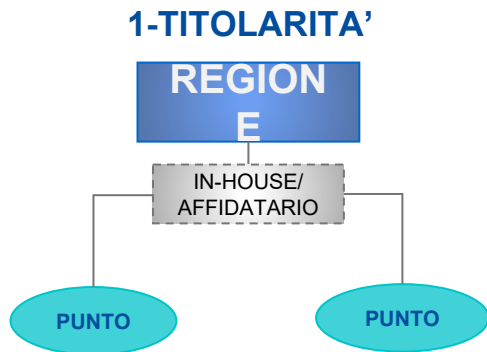
# Rete dei servizi di facilitazione digitale



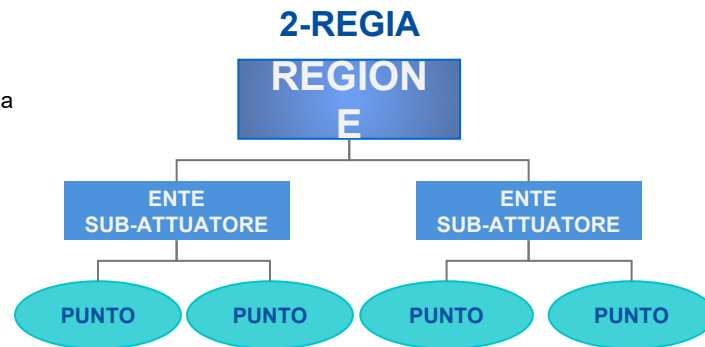
# Modalità attuative

*NB: Sono enti sub-attuatori gli EE.LL sia presi singolarmente che in aggregazione*

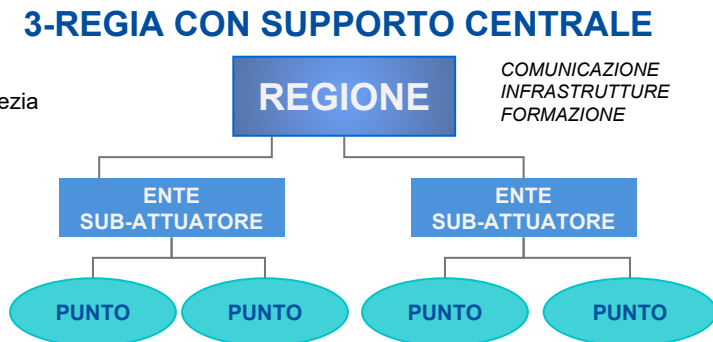
Abruzzo  
Basilicata  
Campania  
Liguria  
Lombardia  
Marche  
Trento  
Valle d'Aosta



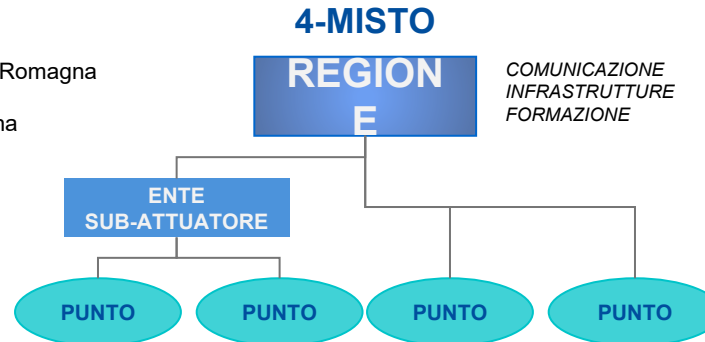
Calabria  
Sardegna  
Sicilia



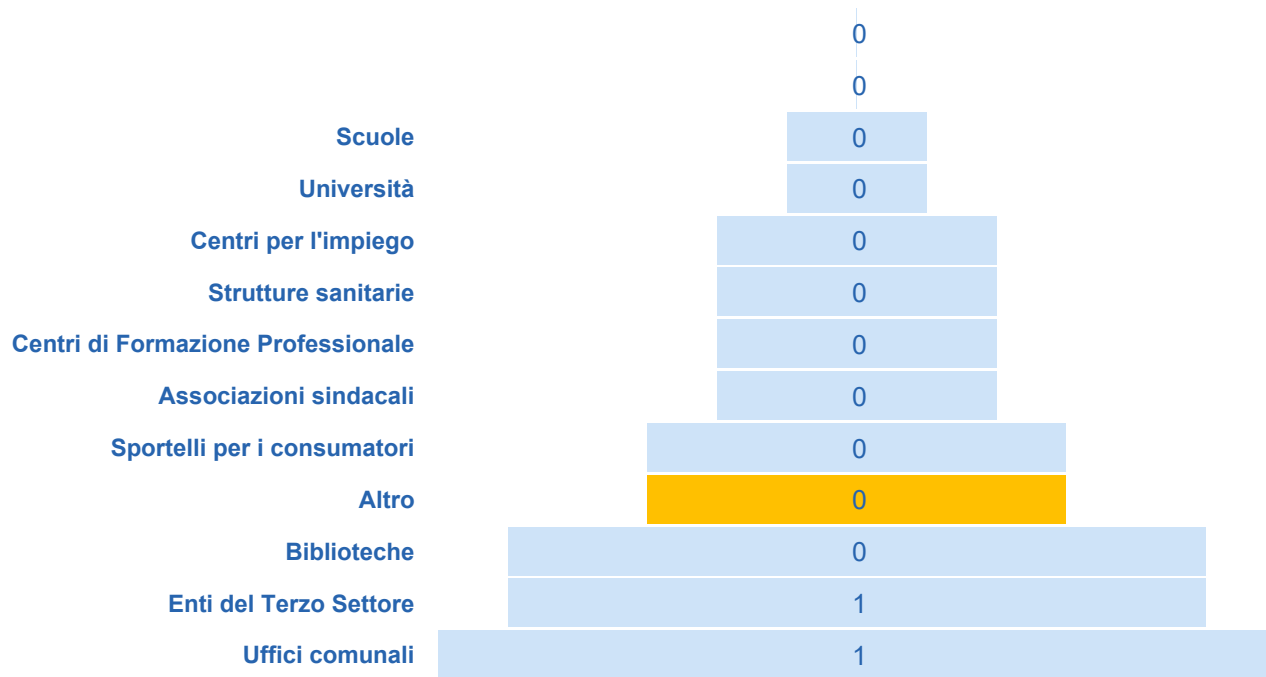
Bolzano  
Friuli Venezia  
Giulia  
Molise  
Piemonte  
Puglia  
Umbria  
Veneto



Emilia Romagna  
Lazio  
Toscana



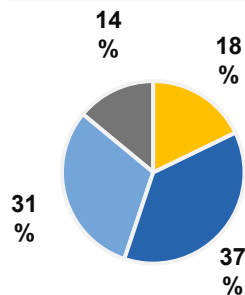
# Distribuzione dei Punti digitale facile



# Profilo dei facilitatori: distribuzione nazionale

**Età**

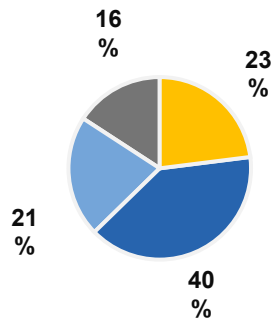
**39,96**  
Media



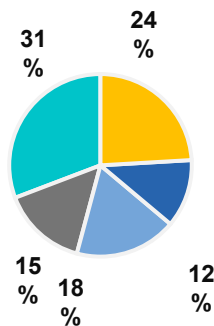
**Sesso**

**39 %**  
MASCHI  
**61 %**  
FEMMINE

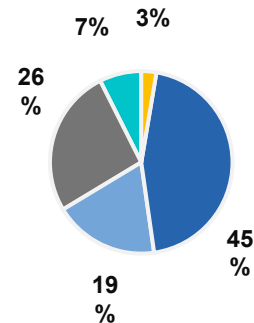
**Contratto**



**Livello di esperienza lavorativa**



**Livello di istruzione**



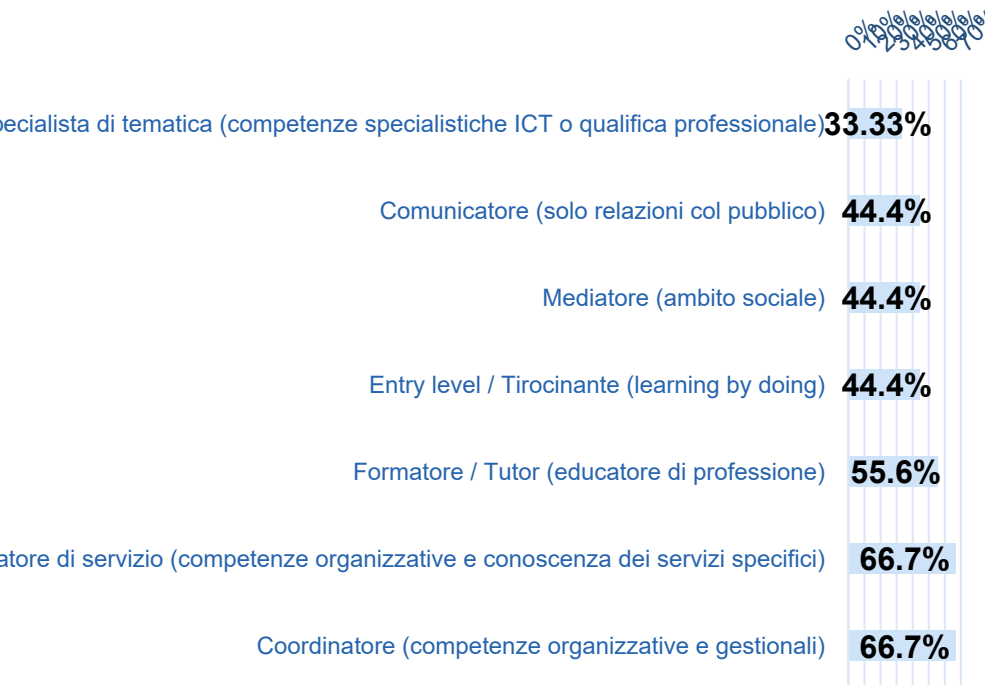
- Gen Z (≤26 anni)
- Millennials (26 - 40 anni)
- Gen X (41 - 55 anni)
- Baby boomers (>55 anni)

- Dipendente Ente pubblico
- Dipendente Ente privato
- Collaboratore/lavoratore autonomo
- Volontario

- Meno di 5 anni
- Fra 5 e 10 anni
- Fra 10 e 15 anni
- Fra 15 e 20 anni
- Più di 20 anni

- Scuola secondaria di primo grado
- Scuola secondaria di secondo grado
- Laurea a ciclo breve/ diploma universitario
- Laurea specialistica/ magistrale/ vecchio ordinamento
- Master/ Dottorato

## Quale profilo hanno i facilitatori presenti nei punti di facilitazione attivati?



Dalle risposte fornite a un questionario erogato alle Regioni/PA nel mese di giugno 2024 è emerso che la **distribuzione in percentuale dei facilitatori fra le diverse figure esistenti sono** quelle illustrate **nel grafico** accanto.

# Gli strumenti di supporto

Per accompagnare l'implementazione della Misura e favorire il raggiungimento degli obiettivi, sono stati progettati una serie di strumenti a supporto.



Piattaforma  
**FACILITA** per il  
tracciamento e  
monitoraggio dei servizi  
di facilitazione



**Formazione**  
specificata per i  
facilitatori digitali e i  
volontari SCD



**Capacity building**  
per Regioni/PA, Enti  
sub-attuatori ed Enti  
Albo SCU



**Knowledge base**  
dedicata a tutti gli  
attori



**Help desk**  
differenziato per tipo  
di attore

[facilita.repubblicadigitale.gov.it](https://facilita.repubblicadigitale.gov.it)

Area gestionale

MANZONI Alessandro  
DTD AMMINISTRATORE



# FACILITA

Cerca



Home Area amministrativa Report dati **Bacheca** Community Documenti

## Area Gestione

Programmi  
Progetti  
Enti  
Facilitatori

## Area Facilitazione

Servizi  
Cittadini  
Questionari

## Area Community

Bacheca  
Forum  
Documenti  
Chat

TI DIAMO IL BENVENUTO SU FACILITA

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Fusce at elementum risus.

Praesent vitae ullamcorper elit. Nunc congue consectetur mi tempor egestas.

# Facilita: le capabilities

1



## SETUP

- Anagrafiche DTD, DSCU, Regioni
- Anagrafiche Enti
- Anagrafiche facilitatori
- Questionari
- Schede Progetti

2



## ONBOARDING ENTI E FACILITATORI

- Kit di benvenuto
- Profilo Ente
- Profilo facilitatore
- Contenuti in homepage

3



## FACILITAZIONE DIGITALE

- Questionari

4



## MONITORAGGIO

- Dashboard DTD
- Dashboard Regioni
- Dashboard Enti
- Dashboard Repubblica Digitale

5

## SOCIAL

- Bacheca digitale
- Community
- Gruppi di lavoro (workspace)



6

## GESTIONE DOCUMENTALE

- Workflow caricamento documenti
- Lavoro in simultanea
- Ricerca e consultazione documenti



# La formazione

**Percorso di formazione sincrona on-line**  
Corso composto da 5 webinar di 4 ore ciascuno (totale 20 ore) + sessioni di approfondimento



**Percorso di formazione asincrona**  
Learning Path composto da unità didattiche fruibili in autoapprendimento (totale 80 ore)

## Competenze «di dominio»

### DigComp 2.2



CERTIFICAZIONE  
DIGCOMP USER

### Contesto PA e piattaforme/servizi digitali



## Competenze metodologiche e di processo formativo

### Soft skills



### DigCompEdu e facilitazione digitale



*Ciascun facilitatore può definire un percorso formativo individuale sulla base del proprio fabbisogno.*

*I facilitatori che acquisiscono specifici requisiti possono accedere al percorso di **certificazione Digcomp User riconosciuto**.*

# Strumenti e servizi del percorso formativo

## Microsoft Teams



### Webinar

Sessioni formative in modalità sincrona



### Knowledge base

Raccolta registrazioni webinar e altro materiale formativo, documentazione a supporto dell'attività di Facilitazione



### Tutoraggio

Presidio continuativo  
Q&A  
Sessioni di approfondimento



### Animazione della community

Attività con lo scopo di promuovere l'interazione fra i partecipanti e supportare l'apprendimento degli stessi.



## Formazione per la facilitazione digitale

Piattaforma di e-learning per facilitatori e volontari

### Formazione in apprendimento autonomo

Corsi organizzati in videolezioni fruibili in qualunque momento, corredati da test di assessment iniziale (DigComp) e verifiche dell'apprendimento

<https://competenze.repubblicadigitale.gov.it>

## Manuale della facilitazione

### Minisito per il facilitatore

Raccoglie istruzioni operative e suggerimenti per svolgere al meglio le attività di

[facilitazione](https://www.repubblica.gov/notion.site/Manuale-della-facilitazione-eaf5fec8773d462b9c76135d2dbb7bf9)  
<https://www.repubblica.gov/notion.site/Manuale-della-facilitazione-eaf5fec8773d462b9c76135d2dbb7bf9>



## Help desk

[formazione-rsd@repubblicadigitale.gov.it](mailto:formazione-rsd@repubblicadigitale.gov.it)

## Dati di sintesi (31 ottobre 2024)

**3.717**

Totale segnalati dalle  
Regioni/PA  
(edizioni avviate: 1-19)

di  
cui

**2.937**

(79%)  
Totale iscritti  
(hanno compilato  
la form di  
iscrizione)

di  
cui

**2.614**

(89%)  
Hanno seguito almeno un  
modulo di formazione sincrona  
(incluso il webinar di kick-off)

**1.736**

(59%)  
Hanno fruito di almeno un  
modulo di formazione  
asincrona

- **518: ulteriori facilitatori segnalati** dalle Regioni/PA inseriti nelle edizioni da avviare (Edizioni 20 e 21)
- **3.074: facilitatori censiti** sulla piattaforma **Facilita**
- **116: certificazioni DigComp** rilasciate (16 in Regione Toscana)

# Capacity building

Il percorso di Capacity Building dedicato ai soggetti attuatori (Regioni e Province Autonome) e ai soggetti sub-attuatori (Enti capofila dei progetti) mira al trasferimento di **strumenti** e al rafforzamento di **competenze** funzionali per l'**attuazione della Misura 1.7.2**.

In particolare, sono realizzati **webinar** e **workshop** finalizzati ad accompagnare e supportare Regioni/PA ed Enti per l'intera durata del progetto, in modo mirato anche a partire da momenti ricorrenti di rilevazione dei fabbisogni





A ottobre 2024 sono stati erogati un totale di **44 eventi di Capacity Building**, ai quali sono stati invitati oltre **80 Referenti di Regioni/PA** ed oltre **790 Soggetti sub-attuatori**.

22

**Webinar e Workshop** rivolti ai referenti di **Regioni/PA**:

- 13 Webinar
- 9 Workshop

17

**Webinar** rivolti ai soggetti **sub-attuatori**

5

**Webinar** rivolti a **Regioni/PA**, ai relativi soggetti **sub-attuatori** e agli **enti partner di progetto**

# Knowledge base

Obiettivi e finalità della Misura 1.7.2

Attuazione della misura 1.7.2

Rendicontazione, controllo ed erogazione dei contributi

Monitoraggio

Il Sistema Regis

Comunicazione

Le attività di facilitazione

Gestione degli Stakeholder

Prevenzione e gestione dei rischi



La Knowledge base è articolata in **9 aree tematiche**.

Per ogni ambito tematico sono riportati Atti ufficiali, Linee guida e modelli/format, esperienze condivise.

A questi ambiti si aggiungono le **FAQ**, anch'esse organizzate per ambiti tematici e i **video dei webinar di Capacity Building**



<https://dtd-gov.notion.site/Capacity-Building-1-7-2-PNRR-a267078844104d08a0e685d3ffb27acc>

# Comunicazione

Per accompagnare l'implementazione della Misura e favorire il raggiungimento degli obiettivi, è stata progettata una serie di strumenti di comunicazione.



**Identità visiva** condivisa con le regioni (logo, locandine, claim, etc).



**Coordinamento e supporto** attività di comunicazione a livello regionale



Presentazione del progetto a iniziative di rilievo nazionale (es. ComoLake)



Predisposizione di uno **spot televisivo e radiofonico** (in corso)



Accordo di collaborazione con la **RAI** (in corso)

# I numeri della Rete



# I numeri delle azioni DTD per le competenze di base dei cittadini

Servizi erogati per TOTALE e servizi pubblici digitali (RFD, SCD)



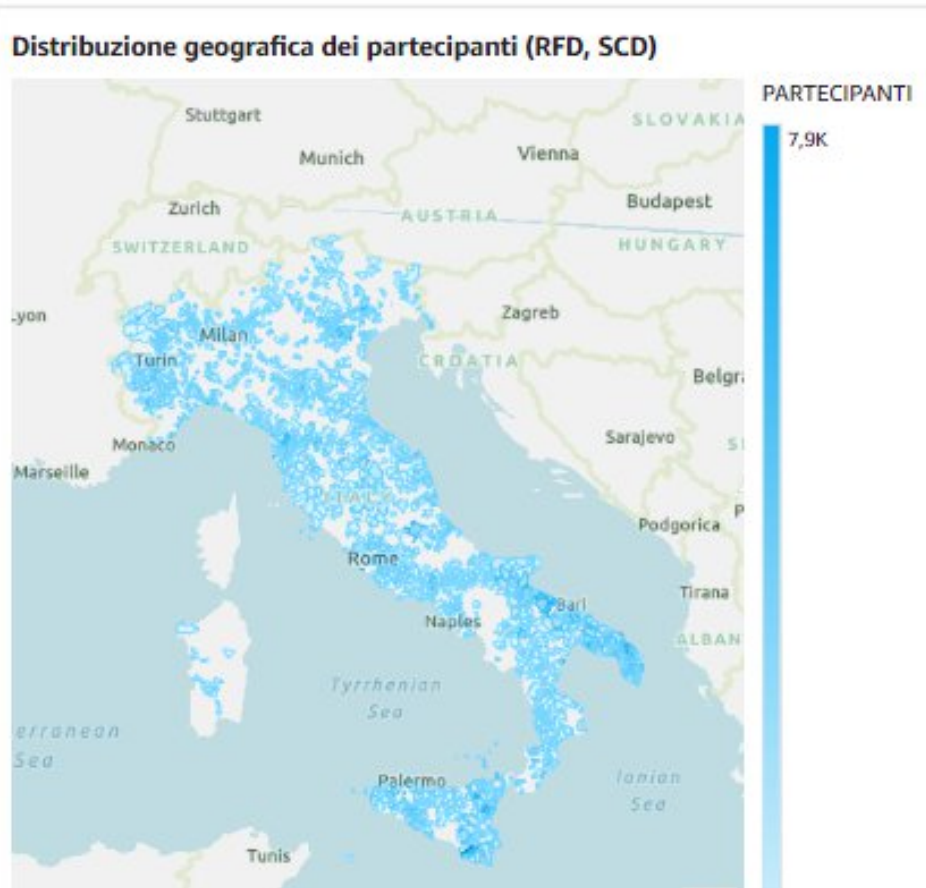
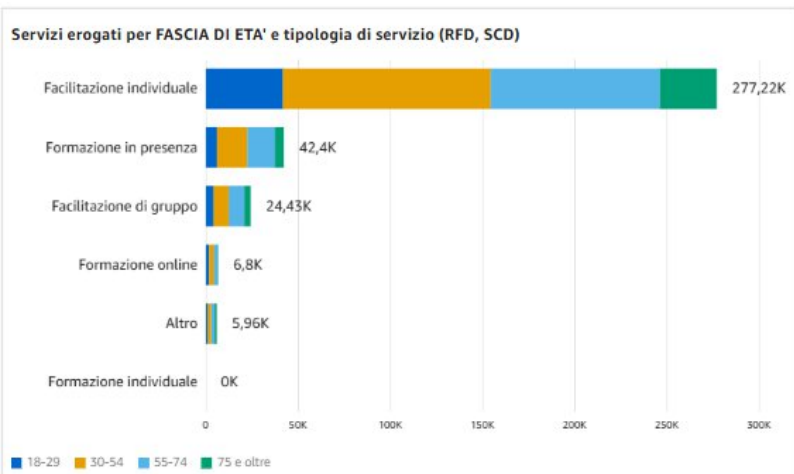
Trend servizi erogati per area di competenza (RFD, SCD)



Fonte: Piattaforma FACILITA, novembre 2024

# I numeri delle azioni DTD per le competenze di base dei cittadini - II

Fonte: Piattaforma FACILITA, novembre 2024



***Grazie per l'attenzione!***



**Finanziato  
dall'Unione europea**  
NextGenerationEU



**REPUBBLICA  
DIGITALE**



**DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE**