

Allegato - Piano Operativo

TITOLO: FVG COMUNITA' DIGITALE

Progetto: “Rete di servizi di facilitazione digitale - Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia”

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	10
2. Descrizione del progetto FVG Comunità Digitale	12
2.1. Contesto	12
2.1.1. Premessa	12
2.1.2. Specificità delle aree territoriali e popolazione	12
2.1.2. Sistema delle Autonomie locali	14
2.1.3. Istruzione e cultura	15
2.1.5. Infrastrutture digitali	16
2.1.6. Esperienze da valorizzare e Gap	16
2.1.7. Aspetti da potenziare e innovare	17
2.1.8. Integrazione e complementarietà con altri interventi	18
2.1.9. Stakeholders territoriali	18
2.1.10. Rischi e criticità	19
2.2. Popolazione destinataria	19
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	21
2.4. Modello di distribuzione territoriale	22
2.5. Modello di aggregazione di rete	23
2.6. Modalità di attuazione	24
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	26
2.8. Attività svolte nei presidi/punti	26
2.9. Facilitatori digitali	27
2.10. Luoghi fisici	27
2.11. Servizi finanziabili	28
3. Modalità operative	29

3.1. <i>Modello di Governance del progetto</i>	29
3.2. <i>Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto</i>	30
3.3. <i>Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI</i>	31
Climate and Digital Tagging	31
Equità di Genere	31
Valorizzazione e Protezione dei Giovani	31
Riduzione Divari Territoriali	32
Do Not Significant Harm (DNSH)	32
4. Piano progettuale di dettaglio	33
5. Articolazione temporale del progetto	34
Figura 1: Cronoprogramma di massima	35
6. Costi del progetto	36
7. Integrazione con altri interventi	36

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 di 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 di 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 di base 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 lo sviluppo e il potenziamento della Rete di 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 di 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 di 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 la Regione/Provincia Autonoma 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 di 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, e con la finalità di renderli competenti e autonomi nell’utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando pertanto 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, qui di seguito descritti (par.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 ad esempio l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini, pertanto, sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti e 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 e condivisi nel citato catalogo, usufruendo di un percorso personalizzato; 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 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 Reti 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 (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 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. 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 di 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 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 Reti di 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 della 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 l'efficacia del servizio e l'impatto sui target di riferimento in relazione alle diverse variabili organizzative (modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.), inclusa l'adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse;
- 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.

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 Reti di facilitazione digitale o al progetto Servizio civile digitale e i risultati raggiunti, in termini di cittadini coinvolti, conteggiati opportunamente.

L'attività di monitoraggio dell'efficacia del servizio e l'impatto sui target, a carico del Dipartimento, mira 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 Reti di 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 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 Reti di 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 complementarietà degli interventi e la loro coerenza rispetto all'indirizzo strategico comune.

2. Descrizione del progetto FVG Comunità Digitale

2.1. Contesto

2.1.1 Premessa

L'analisi di contesto è stata condotta su dati di fonte ISTAT e dati dell'Annuario statistico regionale "Regione in cifre 2021" (dati 2020), che offre una panoramica completa ed esaustiva su aspetti geografici, demografici e socioeconomici del Friuli Venezia Giulia. Si è inoltre fatto riferimento ad ulteriori dati, documenti e atti nelle disponibilità della Amministrazione regionale e del Servizio Sistemi Informativi, digitalizzazione e eGovernment, nonché ad elementi di conoscenza acquisiti tramite confronti con gli stakeholders territoriali. Ove disponibili, sono stati utilizzati dati più recenti (es. Popolazione residente), fermo restando che si tratta di variazioni non sostanziali ai fini del Progetto in esame.

2.1.2 Specificità delle aree territoriali e popolazione

La superficie complessiva della regione FVG è pari a **7.932,5 kmq**, suddivisa in tre macro ambiti:

- **Pianura** - 2.998,5 kmq (**37,8%**)
- **Collina** - 1.519,7 19,2 kmq (**19,2%**)
- **Montagna** - 3.414,3 kmq (**43,0%**)

Appare evidente l'ampia estensione del territorio montano, contraddistinto da un'economia prevalentemente rurale, come evidenziato dalle cartografie che seguono.

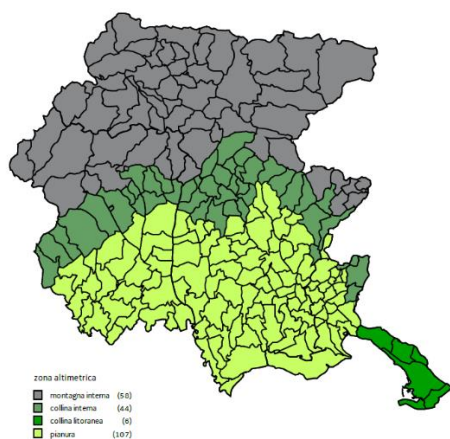


Fig. 1 Zone altimetriche

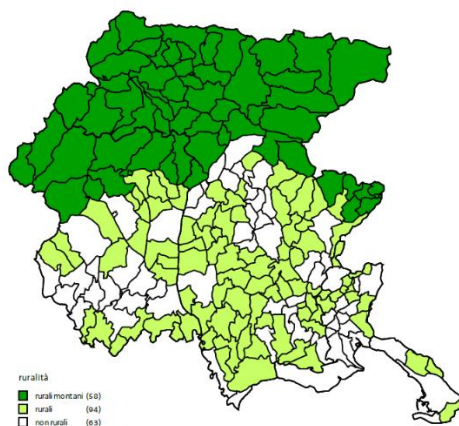


Fig. 2 ruralità

La popolazione è di **1.201.510 abitanti**, distribuiti fra Pianura (**59,5%**), Collina (**35,3%**) e Montagna (**5,2%**). La **densità abitativa media** è di **151,1 ab/kmq** (contro una media nazionale 196,2 ab/kmq), articolata come di seguito evidenziato:

- **Pianura: 238 ab/kmq**
- **Collina: 278,5 ab/kmq**
- **Montagna: 18,1 ab/kmq**

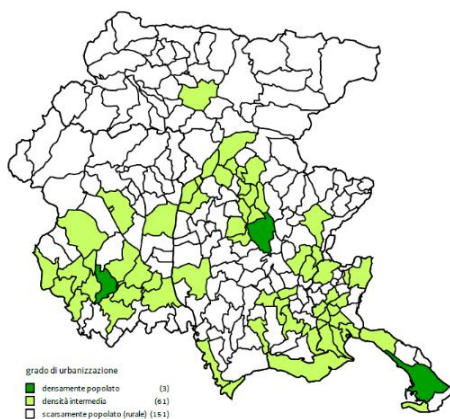


Fig. 3 Densità abitativa

Dal punto di vista amministrativo la regione è suddivisa in **215 comuni**, le cui dimensioni variano dagli **1,6 kmq** (Vajont) ai **208,4 kmq** (Tarvisio). Il comune più piccolo è Drenchia, con **100** abitanti.

I soli **Comuni Capoluogo** (Regione ed ex-Province) assieme al Comune di Monfalcone contano da complessivamente **413.488 abitanti**, pari al **34,4%** del totale, così distribuiti: Trieste **200.609**, Udine **98.156**, Pordenone **51.403**, Gorizia **34.087**, Monfalcone **29.233**.

L'età media è di **48 anni**, di cui oltre 500 ultracentenari, mentre la classe di età più numerosa è quella dei nati nel 1965 (oltre 20.000 persone). Nel 2020 la speranza di vita alla nascita era di 80,1 anni per i maschi e 85,0 anni per le femmine, valori superiori alla media nazionale ma in lieve flessione a seguito della Pandemia da Covid-19. Sono **oltre 105.000** i cittadini stranieri, con un minimo dell'1,0% nel comune di Resia e un massimo del 26,9% nel Comune di Monfalcone. Nel 2019 è stata concessa la cittadinanza italiana a **1.893** persone.

La cartografia che segue rappresenta la distribuzione della Popolazione nei Comuni.

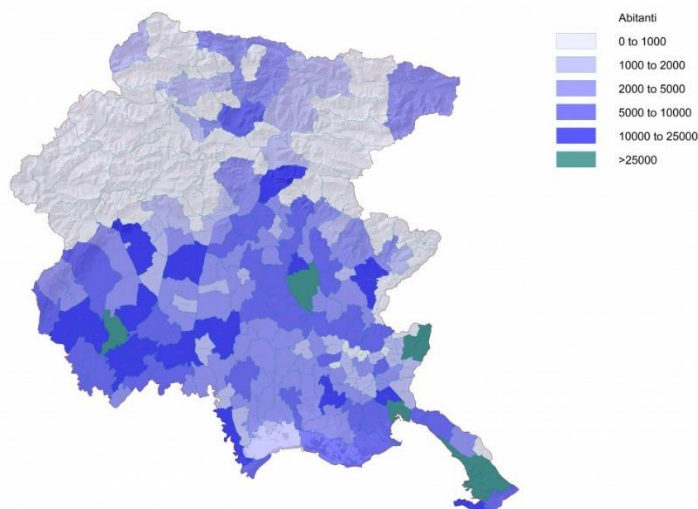


Fig. 4 Abitanti per Comune

I dati qui riassunti evidenziano una realtà caratterizzata da ampia estensione del territorio montano, a bassa o bassissima densità abitativa, la cui popolazione -pur essendo una minima percentuale di quella regionale- risiede in aree decentrate, non sempre raggiunte capillarmente dalla banda larga e non sempre agevolmente collegate alle località nelle quali si concentrano i principali servizi. Le aree di pianura sono in genere caratterizzate da un buono sviluppo delle aree industriali, artigianali e commerciali e da una maggiore densità abitativa. Infine nei Comuni

Capoluogo (Trieste, Gorizia, Pordenone e Udine) e nel Comune di Monfalcone, ove si concentra circa un terzo della popolazione, l'età media è maggiormente elevata e si rilevano fenomeni di disagio economico o sociale che incidono anche sull'accesso alle tecnologie digitali.

2.1.2 Sistema delle Autonomie locali

Come evidenziato il FVG è caratterizzato da alcuni **Comuni di grandi dimensioni** e da un grande numero di **Comuni medi, piccoli o piccolissimi**, generalmente meno attrezzati in termini di risorse, infrastrutture e competenze. Esistono tuttavia **forme associative** fra Enti Locali, dotate o meno di personalità giuridica che, pur a fronte delle diverse riforme intervenute in materia confermano una diffusa propensione dei Comuni a **lavorare "in rete"** al fine di ottimizzare risorse, competenze e servizi a beneficio degli operatori della PA e dei servizi erogati ai cittadini.

A seguito dello scioglimento delle Province e conclusasi l'esperienza delle UTI (Unioni Territoriali Intercomunali), con Legge regionale 29 novembre 2019 n. 21 *"Esercizio coordinato di funzioni e servizi tra gli Enti locali del Friuli Venezia Giulia e istituzione degli Enti di decentramento regionale"* la Regione FVG ha individuato gli strumenti cui possono ricorrere gli Enti Locali per la **gestione in forma associata**, su base volontaristica, delle funzioni e dei servizi di competenza (Convenzione, Comunità o Comunità di montagna).

Oltre a **11 realtà associative** dotate di **personalità giuridica** (6 Comunità di montagna, 1 Comunità Collinare e 4 Comunità), come rappresentato nella Cartografia che segue, si contano numerose **Convenzioni** fra Enti, alcune delle quali riguardano anche la gestione associata dei **Servizi Informatici**.



Fig. 5 Forme associative fra EELL (LR 29/19)

La medesima Legge ha inoltre istituito quattro **EDR – Enti di Decentramento Regionale** (Trieste, Udine, Pordenone, Gorizia) competenti in materia di edilizia scolastica e che possono svolgere, a beneficio dei Comuni afferenti, funzioni di Centrale di Committenza per l'acquisto di beni e servizi e altre funzioni legate ai Lavori Pubblici.

Una ulteriore suddivisione territoriale di interesse ai fini del presente Progetto è quella definita con LR n. 6/2006 - **Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale** cui fa riferimento la DGR 2513/2018 che individua 18 Ambiti territoriali per la gestione associata del Servizio sociale dei Comuni (SSC).

Infine, con LR 12/2015 - Disciplina del Consiglio delle autonomie locali del Friuli Venezia Giulia e s.m.i. la Regione ha stabilito che il CAL è composto da una rappresentanza istituzionale di enti locali così formata:

a) i Comuni di Gorizia, Pordenone, Udine e Trieste quali membri di diritto;

b) un Comune per ciascun ambito territoriale del Servizio sociale dei Comuni di cui all' articolo 17 della legge regionale 31 marzo 2006, n. 6 (Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale).

Il **Consiglio delle autonomie locali** del Friuli Venezia Giulia è da intendersi quale “luogo” di rappresentanza degli interessi degli enti locali e di dialogo con la Regione e costituisce una componente importante ed attiva nell'attuale “Sistema Regione - Autonomie locali”, basato sulla valorizzazione ed armonizzazione delle diversità ed orientato verso uno stile di governo partecipato, coinvolgente tutti i livelli istituzionali.

Per la individuazione degli Ambiti si terrà pertanto conto di suddivisioni territoriali già consolidate e si farà riferimento agli Stakeholders rilevanti quali il Consiglio delle Autonomie Locali.

2.1.3 Istruzione e cultura

Nonostante la pandemia abbia condizionato pesantemente la fruizione del tempo libero, i cittadini del FVG confermano una **elevata partecipazione alle iniziative culturali**, con valori largamente superiori alla media nella frequentazione di teatri, musei, mostre, siti monumentali. Diffusa è l'abitudine alla **lettura**, con il 51,6% della popolazione di 6 anni e più che ha letto almeno un libro nel 2020, il valore più alto di tutte le regioni e di oltre 10 punti percentuali superiore alla media nazionale. Anche la lettura di quotidiani risulta un'abitudine più frequente nei cittadini del FVG, riguardando il 44,7% delle persone di 6 anni e più contro il 32,5% in media nazionale. Il fatto è agevolato anche dall'**elevato numero di biblioteche** (1,7 ogni 10 mila abitanti contro la media nazionale di 1,0 cui corrispondono 1.222 accessi (837 la media nazionale) e 998 prestiti ogni 1.000 abitanti (593 la media nazionale), mentre sono in calo gli spettatori di programmi TV.

I dati relativi all'**istruzione universitaria** rilevano un aumento degli immatricolati nell'anno accademico 2020-21, sia all'ateneo di Udine (da 3.108 a 3.134 immatricolati) che di Trieste (da 2.745 a 2.967) e sono in aumento anche gli iscritti: 30.745 di cui 16.960 studentesse e 1.787 studenti stranieri. I laureati nel 2020 sono stati 6.077. Infine nell'ultimo anno di rilevazione, i corsi STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) hanno raccolto circa 14 mila iscritti.

I dati evidenziano pertanto una generale propensione della popolazione regionale verso iniziative di formazione e rafforzamento delle competenze, anche digitali. Un indicatore significativo è l'elevato numero di Biblioteche presenti sul territorio – sulle quali verranno fatti convergere ove possibile il Punti di Facilitazione, come per altro già avvenuto con il Progetto PASI menzionato successivamente. Da considerare inoltre l'elevato tasso di residenti stranieri che, specie in alcune realtà, rappresentano uno specifico Gruppo Target verso il quale verranno indirizzate azioni info/formative e di facilitazione dedicate, in collaborazione con le realtà del territorio.

2.1.4 ICT e competenze digitali

Il **62,3% dei cittadini** di 6 anni e più usano il PC, secondo valore più elevato a livello nazionale, e tra di essi, il 76% usa Internet per lo più tutti i giorni. L'82,4% delle famiglie del FVG nel 2020 possedeva un collegamento a Internet da casa. Il 41,5% delle persone ha effettuato acquisti o ordini, contro il 37,6% della media nazionale. Sempre più utenti Internet ricercano informazioni su merci e servizi (61,5%) e, nell'anno della pandemia, il 56,4% ha cercato informazioni sanitarie in rete. Il 30,0% delle persone si è relazionato alla Pubblica Amministrazione attraverso Internet per ottenere informazioni, il 33,7% per scaricare moduli e il 22,1% per spedire moduli compilati.

Il report ISTAT “**Cittadini e ICT**” (dati 2019), basato su dati aggregati a livello regionale, evidenziano che su 114.000 famiglie che **non hanno accesso a Internet** la maggioranza (61.000) non dispone di **adeguate competenze**, hanno scarso interesse verso Internet (33.000) o considerano troppo alti i costi del collegamento (10.000).

Su 1.153 mila persone di 6 anni o più che hanno utilizzato Internet nel periodo di osservazione, il **90,9%** ha navigato tramite **cellulare o smartphone**, il **44,1%** tramite **Computer fisso**, il **32,6%** tramite **Laptop** e il **27,7%** tramite **Tablet**. Per quanto attiene l'utilizzo di Internet si rileva che i cittadini di oltre 14 anni che hanno avuto accesso a Internet nei precedenti tre mesi ne hanno fatto, nell'ordine, il seguente utilizzo: messaggistica istantanea tramite WhatsApp, Skype, Viber, Messenger... (87.600), lettura giornali e riviste online (62.800), chiamate e videochiamate via Internet (62.300), servizi di Home Banking (52.600), scaricare video o immagini (46.700), uso di servizi di pagamento, ad es. Paypal (41.500), contatti con la PA (31.400).

Si evidenzia inoltre che considerate 100 persone fra i 16 e i 74 anni che hanno usato Internet nel periodo di osservazione, le stesse hanno dichiarato di possedere le seguenti competenze:

- Information Skill: elevate (68,6), base (17,5), nessuna (13,9)
- Communication Skill: elevate (54), base (28,3), nessuna (17,7)
- Software Skill/content manipulation: elevate (45), base (18,9), nessuna (36,1)
- **Competenze digitali complessive**: elevate (31,4), base (28,1), basse (38), nessuna (2,4).

Utile evidenziare inoltre che il 27% delle imprese private del FVG con almeno 2,5 addetti hanno fatto ricorso, durante i primi mesi della pandemia, a forme di **lavoro a distanza**, con una media del 10,1% di personale coinvolto (media italiana: 21,3% di imprese e l'8,8% di personale interessati), mentre durante la seconda metà dell'anno il 10,6% delle imprese ha attivato forme di lavoro a distanza contro l'11,3% della media nazionale.

Si rileva infine che nell'anno scolastico 2019-2020, il passaggio alla **didattica a distanza** (DaD) per le scuole di ogni ordine e grado e su tutto il territorio (D.L. 8 aprile 2020 n.22). Oltre l'80% delle scuole del FVG ha attivato almeno una delle modalità di DaD consentite dal decreto in meno di 3 settimane (81,3%), il 9,1% entro 6 settimane (9,1%). Per la DaD si è fatto prevalentemente ricorso a video-lezioni su piattaforme dedicate (85,2% delle scuole) e all'invio di schede e materiali (59,7%), utilizzando registrazioni audio-video per i più piccoli (65%). Dalle prime valutazioni sull'apprendimento effettuate dall'Ufficio Scolastico Regionale del FVG non emergono particolari criticità, tuttavia quasi un terzo degli insegnanti dichiara di non avere ancora dati a sufficienza per la comparazione.

Emerge un quadro articolato, che evidenzia mediamente elevate competenze comunicative e una buona capacità di elaborare contenuti digitali grazie a competenze digitali specifiche. D'altra parte il 66% del campione dichiara di possedere competenze digitali complessive di base o basse e il 2,4% nulle, come confermato anche dal tipo di utilizzo prevalente di Internet (messaggistica, videochiamate...) che presuppone competenze digitali elementari: su tale gruppo, pertanto, si dovranno concentrare gli interventi di facilitazione e info/formazione, focalizzandosi in particolare sull'accesso ai Servizi della PA e di pagamento elettronico e in generale sui servizi online in ambito pubblico e privato.

2.1.5 Infrastrutture digitali

Dal punto di vista delle dotazioni infrastrutturali si evidenzia infine che in Friuli Venezia Giulia:

- tutti i Comuni sono raggiunti dalla **rete regionale in fibra ottica** (ERMES)
- sono oltre **750** gli Access Point installati nell'ambito del **Progetto FVG WiFi**, con oltre 200 GB di traffico e quasi 8.000 utenti registrati, che offrono connettività gratuita anche nelle aree decentrate
- sono già attivi **6 Centri Didattici Diffusi** attrezzati con un'Aula Informatizzata (10-12 postazioni) e una Sala seminariale, dotate di tecnologie multimediali, e ulteriori 4 sono in fase di allestimento o progettazione e verranno attivati presumibilmente entro il 2023.

2.1.6 Esperienze da valorizzare e Gap

L'utilizzo dei servizi digitali da parte dei cittadini è condizionato da una molteplicità di fattori, uno dei quali è rappresentato dalla **conoscenza dei servizi disponibili** e dei **vantaggi** che gli stessi offrono.

La Regione FVG, grazie al **Sistema Informativo Integrato Regionale (SIIR)** di cui alla LR 9/2011, di cui fanno parte l'Amministrazione regionale, gli Enti regionali, la Sanità e gli Enti Locali (SIAL - Sistema Informativo Autonomie Locali), si trova da questo punto di vista in una condizione favorevole. Nell'ambito del SIIR, infatti, oltre alle soluzioni ICT di *back office*, la Regione per tramite la Società *in house* Insiel mette a disposizione degli Enti locali infrastrutture, soluzioni e servizi informatici e **servizi online per i cittadini e le imprese**, omogenei sul territorio regionale. Tali servizi, assieme ai servizi abilitanti nazionali (SPID, PagoPA, AppIO...) costituiscono un **repertorio di contenuti di interesse trasversale** di cui si terrà conto nell'ambito delle iniziative di sensibilizzazione, formazione e facilitazione digitale.

Gli Enti aderenti al SIIR possono inoltre contare su un **buon livello di informatizzazione** generale, su "comunità di pratica" informali e su occasioni di confronto e formazione congiunta nel percorso di transizione digitale della PA, che rappresentano una condizione favorevole per una **iniziativa "corale" e coordinata** di alfabetizzazione digitale rivolta ai cittadini che vedrà come protagonisti gli Enti Locali.

Nell'ambito del progetto verranno inoltre pienamente valorizzati i **Centri Didattici Digitali Diffusi (CDDD)** – meglio descritti nel seguito del documento- potenziando le iniziative di facilitazione e formazione a beneficio dell'intero territorio, grazie alla possibilità dei Centri di operare **"in rete"** nell'ambito di una vera e propria **"Accademia Regionale Diffusa"**.

Verranno infine valorizzate e ulteriormente sviluppate nell'ambito del Progetto le iniziative di **divulgazione digitale** già intraprese dalla Regione in collaborazione con gli Enti Locali e le associazioni del territorio (es. Università della Terza età), consistenti in seminari itineranti, dirette streaming, video-interviste e dirette su media locali volte a sensibilizzare e informare i cittadini sui servizi online della PA (SPID, PagoPA, FSE, Portali etc.) nonché i percorsi di formazione sui Social Network volti a creare una rete di Social Media Manager territoriali.

Fra le principali **criticità** rilevate nelle precedenti esperienze e di cui si terrà conto nella progettazione delle azioni:

- la difficoltà nel **raggiungere e coinvolgere** attivamente nelle iniziative di alfabetizzazione digitale le aree più decentrate del territorio e le fasce di popolazione a più alto rischio di marginalità
- la difficoltà di garantire un **presidio continuativo** nei Punti attrezzati, come sperimentato nell'ambito del Progetto PASI
- la disponibilità di **docenti qualificati**, non solo dal punto di vista delle competenze digitali ma anche di quelle relazionali/comunicative e di capacità di engagement dei destinatari.

Il Progetto cercherà pertanto di affrontare superare tali criticità, nell'auspicio di generare nuovi modelli di approccio efficaci e duraturi.

2.1.7 Aspetti da potenziare e innovare

Verranno potenziati e ulteriormente qualificati, anche dal punto di vista delle iniziative e del modello di gestione in rete, i **Centri Didattici Digitali Diffusi** precedentemente citati.

Un'esperienza significativa di cui si terrà conto (*lessons learned*) è quella del **Progetto PASI** (Punti Assistenza Servizi Informatici), che con la realizzazione 10 anni fa di oltre 200 presidi attrezzati sul territorio ha rappresentato una anticipazione dei Punti di Facilitazione Digitale. Il Progetto PASI si è recentemente concluso ma l'esperienza fatta e le complessità emerse in quel contesto sono indubbiamente utili per orientare le **scelte localizzative** e i **modelli di gestione** dei Punti di Facilitazione PNRR sotto il profilo tecnico, logistico e organizzativo. Nella localizzazione dei Punti di Facilitazione si favorirà ove possibile, la collocazione nelle sedi ex-PASI raggiunte dalla rete regionale in fibra ottica e si individueranno comunque sedi attrezzate e connesse in banda larga.

Al fine di superare alcune delle criticità rilevate nella gestione delle postazioni dei Siti PASI si favoriranno inoltre soluzioni e servizi ICT volti ad assicurare la **facilità di accesso e navigazione** nel rispetto dei requisiti di sicurezza e garantire ove possibile l'assistenza e il supporto **da remoto** da parte di facilitatori esperti.

2.1.8 Integrazione e complementarietà con altri interventi

Restando esclusa ogni forma di “doppio finanziamento” verranno promosse sinergie fra le attività previste dal Progetto PNRR Misura 1.7.2 e:

- iniziative di alfabetizzazione e formazione coordinate dalla Regione (Direzione Lavoro) e finanziate con il **Fondo Sociale Europeo** (FSE 2021 – 2027) e con i **fondi PNRR** Misura 5, Componente 1, Investimento 1.1, in particolare il **Progetto GOL** (Garanzia Occupabilità Lavoratori), favorendo iniziative complementari dal punto di vista dei contenuti e/o del Target, per potenziare l'impatto dei rispettivi interventi;
- progetti in **ambito Sanità**, con specifico riguardo alla sensibilizzazione e formazione dei cittadini relativa al Fascicolo Sanitario Elettronico e ai servizi online in ambito sanitario;
- iniziative coordinate dall'Amministrazione, a valere su fondi regionali o nazionali, volte direttamente o indirettamente al rafforzamento delle **competenze digitali** (es. contributi al terzo settore per specifici progetti);
- iniziative degli Enti Locali volte alla adesione e/o diffusione dei servizi abilitanti (SPID, PagoPA, AppIO...) e dei servizi online, al fine di potenziare l'impatto e coinvolgere il più ampio numero possibile di utenti;
- altre iniziative e progetti promossi da soggetti del territorio per il rafforzamento delle competenze digitali di base dei cittadini.

Anche per quanto concerne il **Servizio Civile Digitale** si favorirà il coordinamento degli interventi rispettando il principio di non sovrapposizione delle attività ed escludendo la doppia rendicontazione delle stesse.

Verrà inoltre favorito il coinvolgimento delle strutture amministrative che si occupano del progetto Digitalmentis, promosso dal MIMIT, al fine di garantire la valorizzazione dei Punti già attivati e consentire di mantenere i presidi sul territorio oltre la scadenza del progetto Digitalmentis che, ad oggi, è fissata al 30 settembre 2024. L'attivazione di sinergie tra la Misura 1.7.2 e il progetto Digitalmentis verrà effettuata in linea con quanto riscontrato dal DTD a Regione Toscana in qualità di capofila del progetto, in data 08/11/2023, a seguito del parere positivo rilasciato dal MEF in merito alla possibilità di valorizzare il citato progetto per il raggiungimento dei target della Misura 1.7.2.

2.1.9 Stakeholders territoriali

Nel Progetto verranno coinvolti in prima istanza, secondo il modello descritto al Paragrafo 2.5:

- Enti Locali Capofila di Ambito con ruolo di sub-attuatori
- Enti Locali ricadenti negli Ambiti Territoriali
- associazioni, realtà no-profit e del terzo settore che operano a livello locale o del territorio regionale.

Ulteriori collaborazioni potranno inoltre essere promosse a titolo esemplificativo con:

- ANCI – Associazione Nazionale Comuni Italiani
- Centri regionali per l'Impiego (CPI)
- ATER, Camere di Commercio, Aziende di servizi alla persona
- Associazioni di categoria (Confindustria, Confartigianato, Coldiretti, Associazioni consumatori...)
- Aziende multiservizi, gestori di Trasporto Pubblico locale
- Scuola e Università, compresa l'Università della Terza età
- Promoturismo FVG per azioni mirate in occasione di eventi e manifestazioni
- Caritas, Salesiani, ACLI etc.
- pubblici esercizi, centri commerciali etc.

I soggetti di cui sopra potranno svolgere un ruolo su uno o più dei seguenti fronti:

- individuazione dei fabbisogni info/formativi di particolari categorie di utenza
- individuazione dei servizi online su cui indirizzare l'azione formativa e di facilitazione
- supporto all'organizzazione ed erogazione dei servizi (sedi, dotazioni, servizi di presidio etc.)

- promozione e divulgazione delle iniziative.

2.1.10 Rischi e criticità

Il prospetto che segue riassume i principali rischi e criticità attualmente rilevabili nell'ambito del Progetto e le azioni previste per la loro mitigazione.

Criticità/rischio	Severità	Azioni di mitigazione
Consolidamento del Partenariato e della filiera attuativa (Enti capofila, associazioni...)	medio	<ul style="list-style-type: none"> • coinvolgimento preventivo del livello politico per condividere l'approccio • condivisione in sede CAL • coinvolgimento ANCI e rappresentanza del Terzo settore
Individuazione e attivazione dei Punti di Facilitazione	medio	<ul style="list-style-type: none"> • supporto regionale, in forma di consulenza e linee guida, in fase di censimento, assesment e allestimento dei Punti di Facilitazione (logistica, connettività, attrezzature, modalità di presidio) • bilanciamento fra Punti stabili e Punti itineranti in base alle caratteristiche degli Ambiti territoriali
Coordinamento	medio	<ul style="list-style-type: none"> • verrà messa in atto una "governance multilivello" basata su servizi di assistenza centralizzati, erogati anche da remoto, e servizi di assistenza sul territorio, coordinati centralmente e gestiti dagli Enti capofila. • si attiverà una Community dei Facilitatori coordinata da Regione
Adeguatezza/efficacia degli interventi info/formativi	medio	Ad integrazione di quanto fornito dal DTD Regione svilupperà materiali e moduli didattici e attiverà iniziative di formazione dei formatori dedicati ai servizi di valenza regionale
Coinvolgimento dei cittadini negli interventi formativi e di facilitazione	medio	<p>Verrà definito un Piano di Comunicazione coordinato, in modalità multicanale, in stretto raccordo fra Regione, Enti Capofila, Enti locali e altri soggetti coinvolti.</p> <p>Gli interventi on-site verranno integrati con interventi itineranti volti a raggiungere anche i territori decentrati e i gruppi a maggior rischio di marginalità.</p>
Strumenti di supporto e monitoraggio	medio	Oltre ai sistemi messi a disposizione dal Dipartimento si utilizzeranno, ove disponibili, soluzioni condivise con le Regioni e Province autonome aderenti alla Misura 1.7.2.

2.2 Popolazione destinataria

Le iniziative di info/formazione e facilitazione digitale si baseranno sul **Framework Europeo Digicomp 2.1 e 2.2.** e saranno aperte a **tutti i cittadini** fatti salvi i vincoli di registrazione nel Sistema di monitoraggio in base alle Policy indicate dal Dipartimento in conformità al GDPR (ad es. solo maggiorenni).

Lo schema che segue riassume, a titolo indicativo, i principali destinatari e gli obiettivi degli interventi.

Destinatari	Obiettivi	Modalità erogazione	di	Tipo intervento
Giovani fra 18 – 24 anni	Aumentare la consapevolezza e la conoscenza sui servizi online e sui rischi connessi. Evidenziare le opportunità e i percorsi di studio e professionali in ambito digitale	Sincrona presenza o a distanza, asincrona	in FAD	Formazione e facilitazione
Popolazione attiva fra 25–64 anni	Aumentare consapevolezza e conoscenza su concetti quali Identità digitale e servizi abilitanti, promuovere i servizi online con specifico riguardo ai servizi della PA.	Sincrona presenza o a distanza, asincrona	in FAD	Formazione e facilitazione
Popolazione oltre 65 anni	Promuovere la conoscenza di concetti digitali di base, favorire la cittadinanza attiva e agevolare l'accesso ai servizi online pubblici e privati di maggiore utilità.	Sincrona presenza o a distanza, asincrona	in FAD	Formazione e facilitazione
Adulti inoccupati	Contenuti da coordinare con interventi in ambito FSE e Progetto GOL, con specifico riguardo ai servizi digitali volti a favorire l'occupazione	Sincrona presenza o a distanza, asincrona	in FAD	Formazione e facilitazione

Ci si riserva inoltre, in base all'andamento del Progetto, di promuovere -anche a titolo sperimentale ed in collaborazione con le associazioni del territorio- **azioni dedicate** a specifici **Gruppi Target**, differenziate in termini di contenuti e modalità di erogazione individuando per ciascun gruppo i canali di coinvolgimento più adatti, come da esempi riportati nel seguito.

Gruppo Target	Obiettivi	Modalità erogazione	di	Tipo intervento
Cittadini stranieri/immigrati	Promuovere la conoscenza di concetti digitali di base, favorire la cittadinanza attiva e agevolare l'accesso ai servizi online pubblici e privati di maggiore utilità	Sincrona presenza o a distanza, asincrona	in FAD	Formazione e facilitazione
Portatori di disabilità	Promuovere la conoscenza di concetti digitali di base, favorire la cittadinanza attiva e agevolare l'accesso ai servizi online pubblici e privati di maggiore utilità. Una attenzione particolare verrà posta al tema dell'accessibilità dei servizi digitali	Sincrona presenza o a distanza, asincrona	in FAD	Formazione e facilitazione
Popolazione a bassa scolarità	Promuovere la conoscenza di concetti digitali di base, favorire la cittadinanza attiva e agevolare l'accesso ai	Sincrona presenza o a	in a	Formazione e facilitazione

	servizi online pubblici e privati di maggiore utilità	distanza, FAD asincrona	
--	---	-------------------------	--

Nella progettazione degli interventi formativi e di facilitazione e nel monitoraggio si terrà conto, anche al fine di dare continuità e sostenibilità futura alle iniziative, di due profili di utenza:

- *digital excluded* (persone che necessitano di assistenza digitale di base continuativa)
- *digital assisted* (persone che a seguito di un affiancamento iniziale possono proseguire in autonomia)

Le iniziative verranno progettate assieme agli Enti capofila, tenendo conto delle specificità degli Ambiti territoriali e mettendo a fattor comune esperienze e buone pratiche. Gli interventi di facilitazione e formazione, oltre agli argomenti trasversali, si focalizzeranno sui contenuti e i servizi digitali di più diretto interesse a livello territoriale e/o per lo specifico gruppo Target.

Nella progettazione degli interventi verrà posta una particolare attenzione all'equilibrio di genere, al coinvolgimento dei residenti stranieri, alle specificità linguistiche e culturali che caratterizzano il territorio regionale.

2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

Obiettivo del Progetto "FVG Comunità Digitale" è realizzare **52 Punti di Facilitazione** e raggiungere entro il **2025**, con almeno un intervento di facilitazione e/o formazione digitale, il Target di **41.000 cittadini** (circa **3,45%** della popolazione complessiva), come riassunto nel prospetto che segue.

Indicatore	Target	Tempistiche
Cittadini raggiunti da almeno un servizio di facilitazione/formazione (T1) - 25%	10.250	Q4 2023
Cittadini raggiunti da almeno un servizio di facilitazione/formazione (T1) - 60%	24.600	Q4 2024
Cittadini raggiunti da almeno un servizio di facilitazione/formazione (T1) - 100%	41.000	Q4 2025
Punti di Facilitazione attivati o potenziati (75%)	39	Q4 2023
Punti di Facilitazione attivati o potenziati (100%)	52	Q4 2024

I servizi di facilitazione e formazione, si svolgeranno principalmente durante il periodo **1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2025**.

Considerato un fisiologico periodo di rodaggio e assestamento del modello operativo si presuppone che le attività raggiungano il pieno regime nelle annualità 2024 e 2025.

Per l'attuazione del Progetto si prevede di suddividere la regione in **Ambiti Territoriali**, costituiti da singoli Comuni o aggregazioni di Comuni.

Tramite **Avvisi non competitivi** verranno individuati gli **Enti capofila** che svolgeranno i servizi di formazione e facilitazione nell'Ambito di competenza, in stretta collaborazione con le realtà associative del territorio. Servizi e attività trasversali verranno inoltre svolti direttamente dalla **Amministrazione regionale** tramite il supporto della Società In house **Insiel SpA**.

Nel caso in cui, a seguito del risultato riconducibile alla chiusura dei citati Avvisi non competitivi, alcuni ambiti risultassero privi e/o parzialmente scoperti da Punti di facilitazione strategici. La Regione autonoma si farà promotrice di attività di supporto per l'erogazione di servizi di facilitazione, direttamente attraverso l'attivazione o potenziamento di Punti di facilitazione

regionali, tramite soggetti ed istituzioni attive sul territorio come ComPA FVG – centro di competenza ANCI per la P.A. e nell’ambito di convenzioni già esistenti con gli Enti locali.

Verranno inoltre utilizzati e potenziati i Punti già disponibili sul territorio regionale messi a disposizione da Associazioni private, Enti del Terzo Settore.

Il Target di cittadini da raggiungere per ciascun Ambito varierà orientativamente fra **1.000 e 2.500 cittadini**, con eventuali eccezioni nei Comuni maggiormente popolosi. Le risorse finanziarie assegnate agli Enti Capofila verranno suddivise in una quota fissa e una quota variabile proporzionata al Target.

Gli **Ambiti** e gli **Enti Capofila** verranno individuati in via definitiva a valle della stipula dell’Accordo fra Regione e Dipartimento per la Trasformazione Digitale, in questa fase si forniscono pertanto dati aggregati nei periodi di riferimento (valori arrotondati).

Il Target (T1) è da intendersi quale **numero di utenti unici** raggiunti da almeno **un intervento di facilitazione o formazione digitale**, erogata in modalità sincrona (in presenza o a distanza) o asincrona (fruizione di contenuti multimediali resi disponibili dal Dipartimento o dalla Regione). Si promuoverà inoltre il coinvolgimento dei cittadini, ove possibile, in ulteriori interventi di facilitazione o formazione al fine di raggiungere l’obiettivo di 1,5 interventi individuali (Target T2).

	Target 1°S 2023	Target 2°S 2023	Target 1°S 2024	Target 2°S 2024	Target 1°S 2025	Target 2°S 2025	Target finale
Totale nel periodo	3.800	6.450	6.450	7.900	8.200	8.200	41.000
Progressivo		10.250		24.600		41.000	
		25%		60%		100%	

Sarà cura del Soggetto attuatore comunicare al Dipartimento il Target assegnato ai singoli Enti Capofila una volta consolidato il partenariato e stipulati gli Accordi.

Fra gli **elementi di innovazione** del Progetto si segnalano in particolare:

- l’approccio **multilivello**, che permetterà un forte coordinamento fra i vari soggetti e l’attivazione di azioni mirate promosse e gestite a livello centrale, volte anche a recuperare eventuali ritardi o complessità riconducibili agli Enti Capofila
- il coinvolgimento ampio di **attori pubblici e privati**, affinché contribuiscano per quanto di competenza al raggiungimento di un obiettivo comune e qualificante per l’intero “sistema regionale”
- l’attenzione che verrà posta a specifici **gruppi Target**
- l’utilizzo dell’**infrastruttura regionale diffusa per la didattica (CDDD)**, che permetterà di ottimizzare gli interventi a beneficio dell’intero territorio
- un **Piano di sensibilizzazione ed engagement** coordinato con gli **Enti del territorio**, sfruttando le potenzialità delle piattaforme digitali del SIIR.

La **continuità delle azioni** avviate nell’ambito del Progetto PNRR verrà favorita da:

- coinvolgimento del **livello politico** e degli Stakeholders territoriali
- coinvolgimento attivo degli **Enti Locali**, primo punto di contatto con i cittadini e potenziale “motore” di innovazione digitale sul territorio
- consolidamento di **infrastrutture, strumenti e contenuti** per la didattica e la facilitazione digitale a livello regionale
- consolidamento di un **Modello** di erogazione dei servizi di facilitazione replicabile anche a Progetto concluso.

2.4. Modello di distribuzione territoriale

Considerate le caratteristiche geografiche e sociodemografiche della regione Friuli-Venezia Giulia il territorio verrà suddiviso orientativamente come di seguito descritto:

- **Ambiti dei Comuni Capoluogo**, nei quali si concentra oltre il 30% della popolazione:
In tali Ambiti verrà attivato (o potenziato) almeno un Punto di Facilitazione stabile che erogherà i servizi nell'Ambito di competenza
- **Ambiti Territoriali** costituiti da **aggregazioni di Comuni**
In tali Ambiti verranno allestiti 2 - 3 Punti di Facilitazione in modalità stabile o itinerante presso sedi adeguatamente attrezzate, nei quali verranno erogati i servizi per l'intero ambito territoriale di competenza.

I Punti di Facilitazione verranno localizzati in modo da assicurare la più ampia **copertura geografica** tenendo conto dei seguenti criteri:

- aspetti logistici
- presenza di un Centro Didattico Digitale e/o di una sede regionale già attrezzata per la didattica e/o la gestione di eventi info/formativi
- disponibilità di strutture attrezzate connesse alla rete regionaleERMES o nelle quali è disponibile un Hot Spot FVG WiFi (sede Comunale, biblioteca, altri spazi...)
- potenziali sinergie con altri servizi
- associazioni e realtà del territorio in grado di supportare le iniziative.

Per l'individuazione degli **Ambiti territoriali** si ipotizza di fare riferimento alla LR 12/2015 e s.m.i. Tale suddivisione verrà comunque consolidata in fase attuativa raccordandosi con i rappresentanti degli Enti Locali.

La collocazione fisica dei **Punti di Facilitazione** verrà concordata con gli Enti Capofila, a valle di una valutazione congiunta delle strutture disponibili sul territorio.

A fronte di eventuali esigenze o complessità emergenti in fase esecutiva i Punti di Facilitazione potranno anche essere **riposizionati** in sedi diverse da quelle iniziali, purché le stesse soddisfino i requisiti tecnici e logistici previsti dal Progetto.

2.5 Modello di aggregazione di rete

Facendo riferimento alla suddivisione in Ambiti territoriali l'Amministrazione regionale pubblicherà **Avvisi non competitivi** per selezionare i soggetti **sub-attuatori** (Enti Capofila di Ambito) che realizzeranno le azioni nell'Ambito di competenza.

Negli Avvisi verranno definiti obiettivi (Target di cittadini da raggiungere, Punti di Facilitazione da implementare, attività di facilitazione/formazione da erogare...), tempistiche, requisiti tecnici ed organizzativi e verrà indicato il corrispettivo economico (proporzionato al Target) che verrà trasferito all'Ente Capofila per la realizzazione delle azioni nell'Ambito di competenza.

Ai fini della selezione degli Enti Capofila verrà richiesta la presentazione di un **Progetto** che illustri le azioni previste per il raggiungimento degli obiettivi, le modalità di erogazione dei servizi (es. affidamento ad operatori economici, co-progettazione con le realtà associative...), le modalità di comunicazione ed *engagement* dei cittadini.

Negli Avvisi adottati per garantire l'apertura di Punti di facilitazione in quegli Ambiti territoriali che ne risultassero ancora privi, potranno essere previste modalità diverse di presentazione del Progetto e dei suoi contenuti al fine di promuovere un'accelerazione dell'attività volta all'apertura di nuovi Punti di facilitazione e il raggiungimento del target (T1) di Misura.

Specifiche convenzioni e accordi potranno inoltre essere siglati dalla Amministrazione con **ulteriori Enti e Soggetti**, pubblici e privati, ove funzionale agli obiettivi del Progetto, promuovendo e potenziando i punti messi a disposizione, quali Digitalmentis, CSV FVG, Sportelli FVG nonché intervenendo direttamente come Amministrazione regionale con l'acquisizione di personale *ad hoc*.

L'attuazione si baserà pertanto su una **Governance multilivello**, ispirata al principio di **sussidiarietà**, che coinvolgerà prioritariamente:

- **Regione:** fungerà da snodo verso il livello centrale (DTD) e assicurerà il coordinamento e il monitoraggio dell'intero Progetto
- **Insiel SpA:** Società *in house* della Regione svolgerà i servizi trasversali a beneficio dell'intero territorio e a supporto degli Enti Capofila e degli altri Enti e soggetti coinvolti
- **Enti Capofila:** raccordandosi con Regione, attueranno le azioni nell'Ambito territoriale di competenza, collaborando strettamente con i Comuni non capofila e con le realtà e associazioni che operano a livello locale
- **Comuni non capofila:** supporteranno il raggiungimento degli obiettivi nell'Ambito territoriale di appartenenza, nelle modalità concordate con l'Ente Capofila
- **Realtà no-profit:** supporteranno il raggiungimento degli obiettivi nell'Ambito territoriale di appartenenza, nelle modalità concordate con l'Ente Capofila, anche in modalità di co-progettazione.

L'immagine che segue schematizza il “**modello di aggregazione rete**” che verrà adottato per l'attuazione del Progetto “FVG Comunità Digitale”.

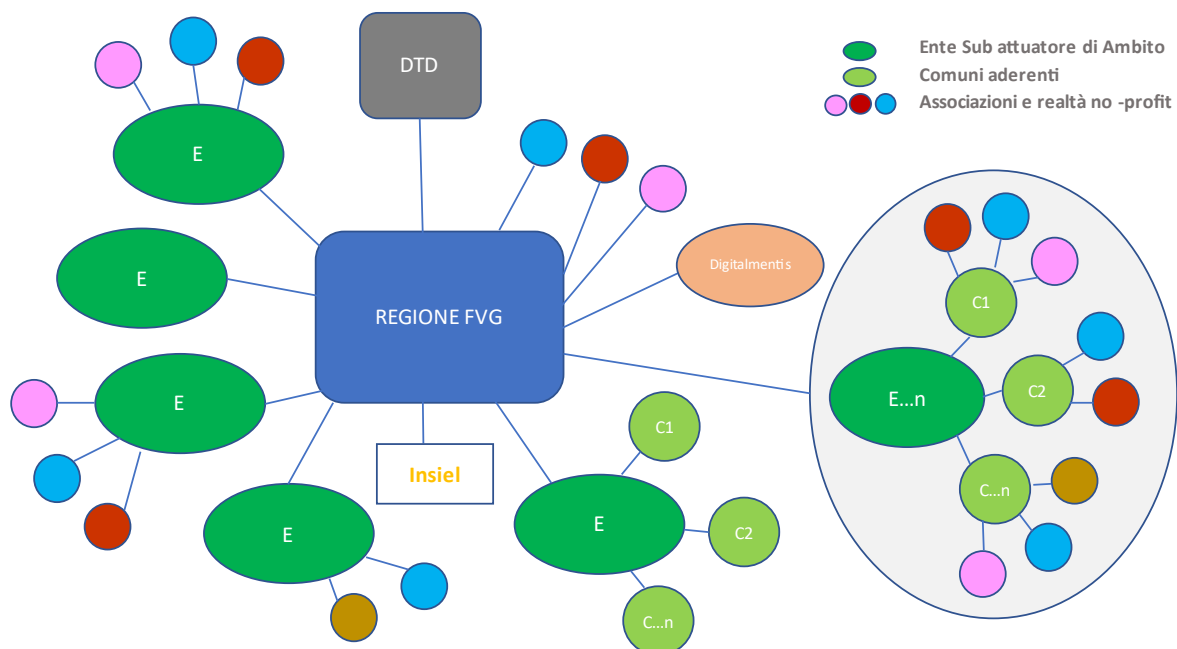


Fig.6 - Modello di aggregazione di rete

L'Amministrazione regionale si farà parte attiva nel percorso di **rafforzamento** e **Capacity Buiding** nei confronti degli Enti Locali aderenti al Progetto anche mettendo a disposizione linee guida e specifiche tecniche ed operative (es. Schemi di bando per l'affidamento di servizi) e favorendo il confronto e la condivisione di buone pratiche, al fine di armonizzare gli interventi e garantire standard di servizio omogenei sul territorio.

2.6 Modalità di attuazione

L'**Amministrazione regionale**, oltre a coordinare e monitorare l'attuazione del Progetto nel suo complesso raccordandosi con il Dipartimento, svolgerà un insieme di attività a beneficio dell'intero territorio e a supporto dei soggetti sub-attuatori, quali ad esempio:

- supporto alla definizione degli interventi negli Ambiti territoriali
- erogazione di servizi di Facilitazione/Formazione trasversali
- erogazione di servizi di Facilitazione/Formazione orientati a specifici gruppi Target
- formazione dei Facilitatori/Formatori (ad integrazione di quanto erogato dal DTD)
- reclutamento diretto dei Facilitatori da utilizzare in subordine agli esiti degli Avvisi

- produzione di contenuti e materiali di supporto alla didattica (ad integrazione di quanto erogato dal DTD)
- fornitura di strumenti di supporto (es. Portale, piattaforma di booking etc.)
- attività di comunicazione, sensibilizzazione ed engagement a livello trasversale
- coordinamento di progetto (generale e operativo)
- monitoraggio, reportistica, rendicontazione.

Per l'attuazione del Progetto l'Amministrazione regionale si avvarrà del supporto della **Società in house Insiel SpA** in conformità alla L.R. 9/2011, nelle modalità previste dal Disciplinare di Servizio approvato con DGR n. 667 del 11/04/2013 e successive modifiche ed integrazioni.

Gli **Enti Capofila** svolgeranno le attività nell'Ambito territoriale di competenza, raccordandosi con gli Enti e le realtà associative dell'Ambito, ed in particolare:

- individuazione delle sedi e allestimento dei Punti di Facilitazione Digitale
- erogazione dei servizi di facilitazione/formazione a livello locale
- attività di comunicazione, sensibilizzazione ed engagement a livello locale
- partecipazione ai Tavoli di coordinamento
- monitoraggio, reportistica, rendicontazione.

Gli Enti Capofila potranno affidare i **servizi di Facilitazione e Formazione ad operatori terzi** individuati in conformità al Codice degli appalti pubblici, o a personale reclutato nelle modalità previste nell'ambito del Comparto pubblico regionale ove compatibile con le linee guida ed i vincoli di spesa previsti in ambito PNRR, ovvero tramite iniziative di co-progettazione con le realtà del terzo settore.

Si precisa che, in conformità alla Circolare MEF n.4/2022, le eventuali spese relative al personale avranno ad oggetto esclusivamente nuove assunzioni, non potendosi procedere al finanziamento di spese relative al personale già incluso nella pianta organica delle amministrazioni titolari di interventi PNRR. Si terrà inoltre conto dalla Nota MEF prot. 219990 del 05/09/2022 che ha inteso disapplicare, per le spese del personale specificamente dedicate allo svolgimento delle attività formative per la facilitazione digitale, i limiti percentuali stabiliti dalla stessa Circolare.

L'**acquisto dei dispositivi e dei beni strumentali** all'allestimento dei Punti di Facilitazione verrà effettuato in conformità al Codice Appalti pubblici, anche tramite piattaforma CONSIP.

Ove opportuno, per agevolare l'acquisto aggregato di beni o servizi a beneficio degli Enti Capofila potranno essere attivati Bandi per la stipula di Accordi Quadro tramite le Centrali di Committenza regionali.

2.6.1 Strumenti di supporto

Per favorire il coordinamento e la sinergia delle azioni sul territorio l'Amministrazione regionale metterà a disposizione degli Enti Capofila **strumenti di supporto** quali ad esempio:

- **Portale** (o sezione di Portale) dedicata al Progetto "FVG Comunità Digitale"
- Servizi e soluzioni per la prenotazione di appuntamenti (**booking**) presso i Punti di Facilitazione e la gestione delle **iscrizioni ai Corsi** di Formazione
- **Calendario** coordinato e condiviso delle **iniziative info/formative** previste sul territorio
- **Mappa digitale** dei Punti di Facilitazione e delle sedi di erogazione della Formazione.

Si valuterà la possibilità di utilizzare, ove possibile, strumenti già disponibili presso altri Soggetti attuatori della Misura 1.7.2.

Per il **monitoraggio e la rendicontazione** si utilizzeranno i Sistemi messi a disposizione dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

2.7 Coinvolgimento dei destinatari

Verrà predisposto un **Piano di comunicazione, sensibilizzazione ed engagement** a beneficio dell'intero territorio e la Regione si raccorderà con gli Enti Capofila per le azioni di comunicazione e sensibilizzazione a livello locale. La Comunicazione verrà attuata in modalità **multicanale** al fine di raggiungere tutti i cittadini anche in aree decentrate o a maggior rischio di marginalità.

Verrà implementato dall'Amministrazione un **Portale** (o sezione di Portale) che illustrerà il Progetto **"FVG Comunità Digitale"**, le iniziative, i soggetti attuatori, i servizi erogati, le News e il Calendario degli eventi info/formativi.

Si valorizzerà l'utilizzo coordinato dei **Social Network** da parte dell'Amministrazione regionale, degli Enti/Soggetti Capofila e dei partner di progetto.

Per promuovere i **servizi erogati** verranno prodotti **materiali divulgativi** (brochure, locandine...) da distribuire nei Punti di Facilitazione, negli Uffici pubblici, in centri commerciali e in altre sedi con ampio afflusso di pubblico (biblioteche, scuole, luoghi di aggregazione dell'utenza, centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi). Si attiveranno inoltre collaborazioni con i **Media locali** (TV, radio, stampa) e si coinvolgeranno ulteriori soggetti che potranno raggiungere specifici gruppi target tramite canali dedicati.

Fondamentale sarà l'azione di comunicazione, informazione ed engagement dei cittadini svolta a livello dagli Enti Capofila, dai Comuni e dalle realtà associative e no-profit nei territori di competenza, al fine di dare risonanza alle iniziative di Progetto.

Tutti i materiali riporteranno i riferimenti alla fonte di finanziamento, alla Misura PNRR e saranno allineati alla grafica coordinata/linee guida di branding definite dal Dipartimento Trasformazione Digitale.

2.8 Attività svolte nei presìdi/punti

I Punti di Facilitazione saranno aperti al pubblico in modo da rispondere efficacemente alla domanda locale e massimizzare al contempo l'erogazione dei servizi e il numero di cittadini raggiunti nell'intero ambito territoriale.

Gli orari di apertura e i servizi erogati (es. navigazione guidata ai contenuti, assistenza individuale a sportello o su appuntamento, formazione etc.) verranno determinati dagli Enti Capofila in base alle specificità territoriali, tenendo conto dei requisiti di Progetto.

Nei Comuni Capoluogo e in generale nei Comuni maggiormente popolosi dove si prevede un più ampio afflusso di pubblico si privilegeranno in linea generale **Punti di Facilitazione stabili**.

Nelle aree più decentrate del territorio si privilegeranno gli **interventi "di prossimità"** volti a raggiungere i cittadini ove risiedono piuttosto che farli muovere verso i Punti di Facilitazione situati nei Centri di maggiori dimensioni, non sempre agevoli da raggiungere specie per le fasce di popolazione che presenta maggiori fragilità.

Oltre ai servizi di facilitazione in presenza saranno previste modalità di **supporto da remoto**. Verranno inoltre attivati **servizi di facilitazione e formazione per gruppi di utenti**, al fine di approfondire tematiche specifiche e favorire la condivisione e lo scambio di esperienze.

Verranno inoltre organizzati, dall'Amministrazione regionale e/o in collaborazione con gli Enti Capofila, **interventi di info/formazione strutturati**, in presenza o a distanza (Webinar, dirette streaming, Sportelli virtuali...). Tali interventi potranno essere rivolti a specifici ambiti territoriali o a particolari gruppi Target, o destinati a tutti i cittadini. In tal caso si concorderanno con il DTD le modalità più adeguate per registrare a Sistema gli interventi effettuati.

La **Formazione in presenza** verrà svolta prevalentemente presso le sale seminariali o le Aule informatizzate dei **Centri Didattici Diffusi (CDDD)**, nei quali potranno essere anche organizzati **eventi ibridi** (presenza e distanza) grazie alla possibilità di operare anche "in rete" (erogazione presso una sede e diffusione negli altri CDDD), o presso sedi idonee concordate con gli Enti Capofila e i partner territoriali.

Verranno inoltre prodotti dalla Amministrazione regionale e messi a disposizione dei partner di progetto **materiali didattici** anche a carattere interattivo e **moduli multimediali** (Video Tutorial, Video-Pillole...) destinati alla fruizione asincrona (FAD/eLearning) con particolare riguardo ai servizi online a diffusione regionale. Tali moduli verranno pubblicati su apposite piattaforme.

Ulteriori interventi di facilitazione e info/formazione verranno promossi ed organizzati in sedi, luoghi e tempi da concordarsi con le amministrazioni ospitanti, anche in occasione di eventi con particolare afflusso di pubblico, in luoghi di aggregazione oltre che nell'ambito di iniziative destinate a specifici Gruppi Target.

Per i contenuti e le modalità di erogazione dei servizi si farà riferimento alle linee guida già riportate al **Paragrafo 1.2** del presente documento.

2.9 Facilitatori digitali

L'Amministrazione regionale individuerà, anche avvalendosi della Società in house Insiel SpA, alcuni **Facilitatori trasversali** con specifiche soft skill e competenze digitali, che supporteranno e coordineranno i **Facilitatori locali** individuati dagli Enti Capofila.

L'Amministrazione regionale si riserva inoltre di integrare la Formazione dei Facilitatori erogata Dipartimento per la Trasformazione Digitale (Paragrafo 1.3) con percorsi e interventi formativi mirati, sincroni o asincroni, inerenti contenuti e servizi digitali di rilevanza regionale.

Si darà così vita ad una **Community dei Facilitatori** che condivideranno esperienze, metodologie e contenuti e potranno supportarsi reciprocamente per garantire una azione omogenea sul territorio sotto il coordinamento e con il supporto dei Facilitatori trasversali.

2.10 Luoghi fisici

La localizzazione dei Punti di Facilitazione, stabili e itineranti, verrà definita **assieme agli Enti Capofila** in fase di progettazione degli interventi sul territorio, tenendo conto delle specificità locali. Verrà effettuata, in collaborazione con i Comuni afferenti agli Ambiti, una ricognizione sulle strutture disponibili nel territorio di riferimento, valutando gli aspetti logistici, le caratteristiche degli spazi, l'accessibilità e l'assenza di barriere architettoniche, le dotazioni tecnologiche esistenti, la connettività e l'esistenza o meno di un presidio da parte di personale dell'Ente o soggetto ospitante.

Si farà riferimento prioritariamente ai **Centri Didattici Digitali Diffusi** esistenti o in fase di allestimento e alle **ex-sedi dei punti PASI**, generalmente collocate presso **URP, Biblioteche** o comunque in spazi in **Enti o strutture che erogano servizi pubblici**, privilegiando le sedi raggiunte dalla fibra ottica regionale ERMES. Si censiranno contestualmente ulteriori strutture atte ad ospitare Punti di Facilitazione itineranti e/o ad organizzare sessioni info/formative per specifici gruppi di utenti.

Per le iniziative info-formative rivolte a **specifici gruppi Target** (Centri per anziani, Università della terza età, Centri di accoglienza ...) verrà individuato di volta in volta lo spazio più idoneo, tenendo conto delle attrezzature già disponibili e delle caratteristiche dell'uditorio.

L'Amministrazione regionale definirà requisiti e specifiche tecniche comuni per l'acquisto e la configurazione delle dotazioni tecnologiche nonché per l'allestimento dei Punti di Facilitazione da parte degli Enti Capofila.

I **Punti di Facilitazione stabili** saranno attrezzati in linea generale con almeno **due postazioni** (PC/Tablet) per gli utenti, **una postazione per il facilitatore**, una **stampante b/n**, una **lavagna digitale** o a fogli mobili. Nei Punti di Facilitazione itineranti saranno disponibili le dotazioni di base e la connettività, mentre le postazioni informatiche potranno essere allestite in via temporanea dai Facilitatori.

Si valuterà la possibilità di allestire, anche in collaborazione con i gestori del trasporto pubblico, **mezzi attrezzati** per iniziative di facilitazione in aree prive di strutture adeguate.

I Facilitatori disporranno di un **KIT operativo** ad uso individuale, che comprenderà dotazioni strumentali (Smartphone/Tablet e/o PC di servizio, cuffie etc.), materiali e documentazione utili allo svolgimento delle attività.

Sarà cura della Amministrazione regionale promuovere la **razionalizzazione dei costi** per le dotazioni tecnologiche, anche favorendo l'utilizzo di dotazioni esistenti e la rigenerazione di dispositivi dismessi da altri contesti.

2.11 Servizi finanziabili

Il prospetto che segue riporta il valore aggregato delle principali **Voci di spesa** previste nell'ambito del Progetto, con ipotesi di suddivisione nelle annualità e indicazione della percentuale di ciascuna macro Voce sull'importo complessivo.

FVG COMUNITA' DIGITALE – PIANO DEI COSTI SUDDIVISO IN MACRO VOCI E ANNUALITA'

VOCI del Piano Operativo	2022	2023	2024	2025	TOTALI	%
FORMAZIONE	0	10.700	1.115.000,00	685.000,00	1.800.000,00	79%
COMUNICAZIONE - EVENTI FORMATIVI	0	1.700,00	117.500,00	67.500,00	220.000,00	10%
ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE	0	22.600,00	210.000,00	45.302,00	255.302,00	11%
TOTALE PIANO OPERATIVO	0	35.000,00	1.442.500,00	797.802,00	2.275.302,00	100%

Si stima di suddividere le risorse PNRR come segue:

- **15% circa a Regione** per svolgere, anche avvalendosi dei servizi della Società in house Insiel SpA, le seguenti attività: produzione di materiale didattico e per la facilitazione, formazione dei Facilitatori locali, animazione delle Comunità dei Facilitatori, erogazione di formazione trasversale e/o mirata a specifici gruppi target, predisposizione di strumenti di supporto, comunicazione coordinata e produzione di materiali divulgativi. La Regione potrà intervenire in modalità sussidiaria con propri Facilitatori negli Ambiti territoriali risultanti totalmente o parzialmente scoperti a seguito della mancata partecipazione degli Enti locali agli Avvisi ad essi dedicati. L'Amministrazione regionale si avvarrà di accordi o convenzioni con Enti e soggetti del territorio per valorizzare, nell'ambito della Misura 1.7.2, Punti di facilitazione attrezzati già esistenti ovvero potenziarli e/o realizzarne di nuovi, precludendo ogni forma di doppio finanziamento.
- **85% circa agli Enti Capofila**, a fronte degli Avvisi non competitivi per svolgere, anche avvalendosi di operatori di mercato o di forme di co-progettazione con le realtà del terzo settore, le seguenti attività: allestimento dei Punti di facilitazione, erogazione dei servizi di facilitazione e formazione a livello locale, comunicazione ed engagement a livello locale.

Le risorse verranno trasferite agli Enti sub-attuatori tenendo conto del Target per Ambito e della capacità operativa dei singoli Enti. L'Amministrazione regionale potrà inoltre **investire risorse proprie** per rafforzare e supportare le attività di Progetto. Le attività propedeutiche e volte alla definizione degli Avvisi e alla predisposizione di strumenti di supporto potranno essere coperte da risorse regionali. Stesso dicasi per le attività di assistenza tecnica, non ammissibili a finanziamento PNRR.

Parte dei costi di Progetto inerenti le attività svolte entro il 31/12/2025 potranno essere sostenuti anche nel corso del 2026, così come la relativa rendicontazione come evidenziato nel Cronoprogramma.

Le spese sostenute dall'Amministrazione regionale e dagli Enti Capofila a copertura delle rispettive attività verranno rendicontate utilizzando il Sistema messo a disposizione dal Dipartimento (Regis), nel rispetto delle Voci di costo e delle regole di rendicontazione definite in ambito PNRR.

3. Modalità operative

3.1. Modello di Governance del progetto

Il coordinamento e il monitoraggio del progetto Rete di servizi di facilitazione digitale è a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Per ciascun accordo è attivato un **"Gruppo di lavoro misto Rete di servizi di facilitazione digitale"** formato da due componenti del Dipartimento e da due rappresentanti della Regione/Provincia Autonoma. 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/Provincia Autonoma 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.

A livello regionale verrà costituito un **Ufficio di Progetto** articolato come di seguito descritto:

- **Capo Progetto:** rappresenterà l'Amministrazione regionale svolgendo un'azione di indirizzo, coordinamento e monitoraggio in tutte le fasi del Progetto, raccordandosi con il DTD e con gli Stakeholders territoriali
- **Staff di Progetto:** costituito da figure con competenze tecniche, organizzative e amministrative appartenenti alla Amministrazione e ad Insiel che, sotto la supervisione del Capo Progetto, assicureranno la conduzione e il coordinamento operativo delle attività
- **Responsabili degli Enti Capofila:** rappresenteranno l'Ente Capofila e coordineranno la realizzazione delle azioni nell'Ambito di competenza, raccordandosi con gli Enti e le realtà e soggetti appartenenti all'Ambito
- **Facilitator/Formatori di presidio trasversale:** coordinati da Regione/Insiel (Staff di Progetto) opereranno sia da remoto (in logica Help Desk), sia on-site a supporto dei facilitatori locali, e svolgeranno interventi di Formazione a beneficio dell'intero territorio
- **Facilitatori/Formatori di presidio locale:** coordinati dagli Enti Capofila svolgeranno i servizi di facilitazione e formazione nell'ambito territoriale di competenza, raccordandosi con i Facilitatori/Formatori di presidio trasversale
- **Referenti degli Stakeholders:** rappresenteranno gli ulteriori Enti e soggetti, pubblici e privati, coinvolti a vario titolo nella realizzazione delle azioni.

Verrà attivato un **Tavolo di coordinamento** del Progetto, costituito dai referenti dell'Amministrazione regionale e degli Enti e soggetti aderenti, nel quale potranno essere coinvolti anche i referenti del Dipartimento per la Trasformazione Digitale. Il Tavolo si riunirà

con cadenza mensile durante i primi 12 mesi e trimestrale nel periodo successivo e tratterà aspetti strategici, operativo e amministrativi, coinvolgendo di volta in volta i soggetti rilevanti.

Si prevedono inoltre incontri e **workshop** di approfondimento su specifiche tematiche di interesse del Partenariato,

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/presìdi attivati/potenziati dalla Regione/Provincia Autonoma (attraverso l'acquisizione a sistema delle attestazioni relative all'implementazione del punto nelle modalità previste e alla data di avvio delle attività imputabili al progetto) e all'attività svolta attraverso i bandi territoriali rispetto ai cittadini che fruivano 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 ripartiti secondo quanto indicato nel capitolo 5 "Articolazione temporale del progetto") e a:
 - monitorare l'impatto dei servizi sulla popolazione di riferimento, in relazione alle diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.);
 - elaborare analisi predittive e reportistica a supporto dei processi decisionali.
- *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, 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/Provincia Autonoma si assicura inoltre con periodicità mensile che gli Enti 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.

Verranno utilizzati ove utile gli strumenti disponibili nell'ambito del SIIR e/o realizzati nell'ambito del Progetto a supporto del coordinamento, programmazione e tracciamento degli interventi di facilitazione e formazione (es. piattaforme LMS).

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 di 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 di 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 di 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 per cento 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 per cento 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 di 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

Di seguito si riassumono le macro Azioni previste per l'attuazione del Progetto.

A. Costituzione Partenariato e progettazione degli interventi negli Ambiti

1. Confronti preliminari con gli Stakeholders
2. Stesura e pubblicazione degli Avvisi non competitivi
3. Definizione del modello operativo per Ambito
4. Sottoscrizione Accordi/Convenzioni con Enti Capofila

B. Attivazione Punti di facilitazione

1. Ricognizione sul territorio, censimento e individuazione delle sedi
2. Procedure di acquisto dispositivi e attrezzature per Punti di Facilitazione
3. Allestimento Punti di Facilitazione

C. Individuazione Facilitatori/Formatori

1. Individuazione/affidamento Facilitatori/Formatori di presidio trasversale (Regione)
2. Individuazione Facilitatori/Formatori di presidio locale (Enti Capofila)
3. Formazione Facilitatori/Formatori (attività continuativa)

D. Produzione contenuti e materiali didattici

1. Predisposizione materiali didattici e di supporto per facilitatori e formatori
2. Produzione Moduli FAD

E. Implementazione piattaforme e strumenti di supporto

1. Portale di Progetto
2. Calendario condiviso, Agenda appuntamenti, booking...
3. Attivazione soluzioni di Help Desk e Assistenza da remoto

F. Erogazione dei servizi di Facilitazione e Formazione

1. Presidio e facilitazione presso i Punti di Facilitazione stabili o itineranti
2. Formazione sincrona (online e in presenza)
3. Formazione asincrona (online)

G. Comunicazione, sensibilizzazione e engagement

1. Amministrazione Sito, attività redazionale, gestione newsletter
2. Promozione delle iniziative in modalità multicanale (Portali, Social Network, Stampa etc.)
3. Azioni di engagement sul territorio

H. Coordinamento e monitoraggio

1. Costituzione Team di Progetto
2. Coordinamento di Progetto (amministrativo e tecnico)
3. Monitoraggio
4. Rendicontazione delle attività svolte.

L'Amministrazione regionale si impegna inoltre a condividere con il Dipartimento i dati necessari per l'effettuazione delle attività di valutazione e monitoraggio attraverso il sistema di monitoraggio messo a disposizione dal Dipartimento.

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

	Scadenze (mm/aa)
Completamento progetto e formalizzazione Accordo Regione – Dipartimento Trasformazione Digitale	Entro novembre 2022
M1 – 75% Punti di Facilitazione attivati o potenziati e 25% del Target T1 – Cittadini raggiunti	Dicembre 2023
M2 – 100% Punti di Facilitazione attivati o potenziati e 60% del Target T1 – Cittadini raggiunti	Dicembre 2024
M3 – 100% del Target T1 – Cittadini raggiunti	Dicembre 2025

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 3: Target di progetto

Target di progetto	Q4 2023	Q4 2024	Q4 2025
t1. numero di cittadini unici formati	10.250	24.600	41.000
t2. numero di servizi erogati (*)	15.037	36.900	61.500

(*) Il target t2 è da considerarsi auspicabile ma non vincolante. I servizi erogati sono conteggiati tenendo conto che i cittadini possano aver fruito di più servizi di formazione/assistenza

Figura 1: Cronoprogramma di massima

Cronoprogramma di massima delle attività		Referente/Owner	2022	2023				2024				2025				2026
			Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
	Stipula Accordo Regione - DTD	Regione - DTD	█													
1	Costituzione Partenariato															
	Confronti preliminari con gli Stakeholders	Regione	█	█												
	Avvisi non competitivi e sottoscrizione Accordi/Convenzioni con Enti Capofila/ETS	Regione ed Enti Capofila	█	█	█	█	█	█	█	█						
2	Punti di facilitazione															
	Ricognizione sul territorio e individuazione sedi PF	Enti Capofila		█	█	█	█	█	█	█	█					
	Acquisto dispositivi e attrezzature e allestimento PF	Enti Capofila		█	█	█	█	█	█	█	█					
3	Ingaggio Facilitatori e Formatori															
	Ingaggio Formatori e Facilitatori trasversali e locali	Regione						█	█	█	█					
	Formazione Facilitatori/Formatori	Regione		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
4	Contenuti e materiali didattici															
	Predisposizione materiali didattici e di supporto, produzione Moduli FAD	Regione	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
5	Piattaforme e strumenti di supporto															
	Portale Progetto e strumenti di supporto (Calendario, Agenda, Booking, GIS...)	Regione	█	█	█	█	█	█	█							
6	Erogazione servizi di Facilitazione e Formazione															
	Servizi di facilitazione e Formazione trasversali	Regione		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
	Servizi di facilitazione e Formazione la livello locale	Enti Capofila		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
7	Comunicazione, sensibilizzazione e engagment															
	Aggiornamento Sito e newsletter	Regione, Enti Capofila		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
	Promozione iniziative in modalità multicanale (Portali EELL, Social Network, Stampa etc.)	Regione, Enti capofila		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
8	Coordinamento, monitoraggio e rendicontazione															
	Coordinamento generale di Progetto e attività trasversali	Regione		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
	Coordinamento attività a livello locale	Enti Capofila		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
	Monitoraggio e rendicontazione	Regione ed Enti Capofila		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

(*) Le attività di formazione e facilitazione promosse direttamente da Regione potranno prendere avvio anche prima degli Accordi con gli Enti capofila, avvalendosi delle infrastrutture didattiche esistenti.

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 Friuli Venezia Giulia, ammontano a **2.275.302 Euro** ovvero a € 44.000,00 in media per ciascuno dei **52** punti realizzati.

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

7. Integrazione con altri interventi

Il progetto **Rete 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.