

Progetto per la costruzione di una “Rete dei punti di facilitazione digitale”
da attuarsi nel territorio della Regione Autonoma della Sardegna

Piano Operativo aggiornato

**per il raggiungimento del
target di 88 punti di erogazione dei servizi di facilitazione digitale
(Deliberazione della Giunta regionale n. 4/71 del 15.2.2024)**

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	9
1.5. La rete dei punti di facilitazione digitale	10
1.6. Gli strumenti di supporto	10
1.6.1. Il sistema di knowledge management	10
1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale	11
1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale	11
1.7. Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale	12
2. Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma	13
2.1. Contesto del progetto	13
2.1.1. Integrazione e complementarità con altri interventi	15
2.1.2. Coinvolgimento degli stakeholder	16
2.1.3. Rischi e criticità progettuali	16
2.1.4. Le mitigazioni dei rischi di progetto	17
2.1.5. Le esperienze regionali sul tema della digitalizzazione	17
2.2. Popolazione destinataria	18
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	19
2.3.1. Obiettivo generale	20
2.4. Modello di distribuzione territoriale	23
2.5. Modello di aggregazione di rete	25
2.6. Modalità di attuazione	26
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	27
2.8. Attività svolte nei presidi/punti	28
2.9. Facilitatori digitali	28

2.10.	Luoghi fisici	29
2.11.	Servizi finanziabili	29
3.	Modalità operative	30
3.1.	Modello di Governance del progetto	30
3.2.	Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto	30
3.3.	Rispetto dei principi trasversali	31
	Climate and Digital Tagging	31
	Equità di Genere	32
	Valorizzazione e Protezione dei Giovani	32
	Riduzione Divari Territoriali	33
	Do Not Significant Harm (DNSH)	33
4.	Piano progettuale di dettaglio	34
4.1.	Predisposizione delle azioni sul territorio	34
4.2.	Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto	35
4.3.	Gestione dei rapporti amministrativi	36
4.4.	Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori	36
5.	Articolazione temporale del progetto	37
	Tabella 2: Ulteriori milestone di progetto	38
	Tabella 4: Ulteriori target di progetto	39
	Figura 1: Cronoprogramma	39
6.	Costi del progetto	40
7.	Integrazione con altri interventi	40

Introduzione

Gli sforzi per la trasformazione digitale di infrastrutture e servizi descritti nel **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)** devono essere accompagnati da interventi mirati allo sviluppo delle **competenze digitali dei cittadini**, per garantire un sostegno robusto e pervasivo al compimento del percorso di alfabetizzazione digitale del Paese.

La carenza di competenze digitali nei diversi ambiti è uno dei principali limiti per lo sviluppo del Paese. Secondo i dati del DESI 2021 (Digital Economy and Society Index), l'Italia è terzultima in Europa nella dimensione del capitale umano. Solo il 42% delle persone di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede perlomeno competenze digitali di base (56% nell'UE) e solo il 22% dispone di competenze digitali superiori a quelle di base (31% nell'UE).

L'Investimento 7 della **Missione 1** del PNRR prevede due interventi complementari che mirano a supportare le fasce della popolazione a maggior rischio di subire le conseguenze del *digital divide*, rafforzando le competenze digitali dei cittadini:

- lo sviluppo di una **“Rete dei servizi di facilitazione digitale”**, con almeno **tremila punti di facilitazione** digitale attivi sul territorio in grado di raggiungere e formare **due milioni di cittadini entro il 2026**;
- la diffusione del **“Servizio civile digitale”**, che coinvolgerà un **network di giovani volontari** con l'obiettivo di raggiungere e formare **un milione di cittadini entro il 2026**.

L'investimento 7, pertanto, attraverso l'azione sinergica di questi due interventi già inclusi nel piano operativo della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali, ha l'obiettivo di incrementare la percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali di base coinvolgendo oltre tre milioni di persone entro il 2026, così da contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del 70% della popolazione entro il 2026.

L'obiettivo generale del progetto **“Rete dei servizi di facilitazione digitale”** è legato all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione. L'iniziativa prevede attività finalizzate ad accrescere il livello di preparazione e sviluppare maggiori competenze digitali da parte dei cittadini, in modo che possano **raggiungere il livello di base definito secondo il modello europeo DigComp, che definisce le competenze digitali minime richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere**. Il fine ultimo è quello di consentire loro un approccio consapevole alla realtà digitale e alla equa fruizione dei servizi online offerti dalle amministrazioni pubbliche.

Secondo la Strategia nazionale per le competenze digitali, un fattore chiave di intervento per il raggiungimento di questi obiettivi è, infatti, lo sviluppo e il potenziamento della Rete dei servizi di facilitazione digitale sul territorio, nella convinzione che, se la formazione di competenze digitali è ineludibile per lo sviluppo sostenuto di una società attiva del XXI secolo, allora il territorio, i quartieri, le comunità locali e gli spazi pubblici devono prioritariamente accogliere servizi di assistenza per chi ha bisogno di supporto per godere dei propri diritti (servizi, informazioni, partecipazione), anche attraverso reti di punti di accesso pubblici assistiti, presidi di facilitazione digitale, e favorire l'inclusione sociale con e per l'utilizzo dei servizi digitali.

Oggi, i servizi di facilitazione digitale sono presenti in alcuni progetti regionali e in alcune città. Tuttavia, l'assenza di un disegno organico e di una diffusione capillare, duratura e di sistema del servizio su tutto il territorio, valorizzando gli spazi e le infrastrutture già presenti - per esempio biblioteche e scuole, ma anche centri giovanili e sociali - non solo comporta la mancanza del servizio in alcune aree territoriali, ma soprattutto l'interruzione di iniziative virtuose che si sviluppano esclusivamente nell'ambito di un periodo limitato.

Pertanto, il progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l'inclusione digitale.

Questa iniziativa, come evidenziato, è strettamente correlata con il Servizio civile digitale, verso attività di potenziamento delle azioni proattive degli enti pubblici e del terzo settore finalizzate alla massima inclusione digitale quale leva per l'inclusione sociale.

Alle Regioni e alle Province Autonome viene richiesto di elaborare un progetto che declini al livello dello specifico territorio l'iniziativa nazionale "Rete dei servizi di facilitazione digitale", sulla base dei requisiti generali del servizio e di milestone e target allineati e collegati a quelli definiti a livello nazionale ed europeo.

Il team centrale del Dipartimento pianifica ed assicura l'esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi definiti e supporta le Regioni/Province Autonome nella definizione e attuazione del progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, capacity building, condivisione delle buone pratiche, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

1. Prototipo di punto di facilitazione digitale

1.1. Obiettivi e specifiche

Il progetto "**Rete dei servizi di facilitazione digitale**" si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l'inclusione digitale, realizzando una nuova opportunità educativa rivolta a giovani e adulti che mira a sviluppare le competenze digitali di base richieste per il lavoro, la crescita personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva, come definite nel quadro europeo DigComp. Il

fine ultimo dell'intervento è rendere la popolazione target competente e autonoma nell'utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando un uso consapevole della rete e fornendo gli strumenti per beneficiare appieno delle opportunità offerte dal digitale.

Grazie ai servizi forniti dai punti di facilitazione digitale - descritti nel paragrafo 1.2, i fruitori vengono accompagnati e formati, sulla base delle loro specifiche esigenze e competenze di partenza (e seguendo l'approccio incrementale di apprendimento disegnato da DigComp rispetto alle sue aree di competenza), al progressivo utilizzo autonomo e consapevole:

- di Internet e delle tecnologie digitali (ad esempio su temi come la protezione dei dati personali e la verifica dell'autenticità delle informazioni);
- dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili online (come ad esempio quelli relativi all'identità digitale, all'anagrafe e allo stato civile - inclusi i certificati online, alla piattaforma notifiche, ai servizi sociali ed educativi, ai servizi sanitari e al fascicolo sanitario elettronico, ai servizi di mobilità, alle piattaforme di partecipazione);
- dei principali servizi digitali privati (come, ad esempio, quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all'utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea).

Particolare attenzione viene prestata all'adozione di **modelli di apprendimento differenziati per età**. I modelli tradizionali che si concentrano solamente sull'apprendimento dei giovani non sono altrettanto efficaci quando applicati alla formazione degli adulti. La chiave è portare gli adulti in un luogo di apprendimento attivo, applicando metodologie didattiche mirate per età e profilo di utilizzo dei servizi online e offline, e quindi in tal senso considerare le specificità relative a concetto di sé, esperienza di utilizzo, disponibilità ad apprendere nuovi concetti e strumenti, orientamento all'apprendimento e motivazione interna.

Pertanto, il punto di facilitazione attua una didattica dove **i fruitori diventano il centro dell'apprendimento**, attivamente coinvolti nel proprio percorso di formazione in un modo personalmente significativo. Nello specifico:

- **le nozioni sono apprese principalmente in modalità di autoapprendimento**, in quanto le competenze cognitive di base (ascoltare e memorizzare) possono essere attivate in autonomia,
- **l'applicazione di quanto appreso avviene in presenza con eventuale affiancamento di canali online**, in quanto l'attività necessita l'attivazione di competenze cognitive più elevate (comprendere, valutare e creare) per applicare quanto appreso e risolvere problemi pratici.

Inoltre, l'iniziativa mira ad un *apprendimento attivo di tipo "learning by doing"* per un'acquisizione di competenze più pratica e riflessiva, anche favorendo l'attivazione della partecipazione dei cittadini in ambito di co-design, validazione e monitoraggio dei servizi digitali.

Utilizzando l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti mentre i facilitatori

massimizzano l'efficacia delle interazioni faccia a faccia utilizzando le risorse disponibili online e verificando la comprensione e l'acquisizione delle competenze, avvenuta anche in modo autonomo, da parte dei cittadini-fruitori dei servizi del punto.

1.2. I servizi

Le attività che caratterizzano i presidi di facilitazione digitale e che si basano sul quadro europeo DigComp sono:

- la **formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. *facilitazione*)**, erogata generalmente su prenotazione o a sportello, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza;
- la **formazione online, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona**, attraverso l'accesso in autonomia ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad hoc, promuovendo percorsi personalizzati;
- la **formazione in gruppi (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi** utili a supportare i cittadini in applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti con il fine di massimizzare la formazione sincrona. In questo caso il facilitatore può strutturare le attività in modo mirato, stimolando proattivamente il coinvolgimento dei cittadini anche sulla base dei test di autovalutazione e delle risorse formative disponibili sul sito web di Repubblica Digitale.

Queste tre tipologie di servizi possono essere variamente attivate e declinate a livello operativo presso ciascun punto di facilitazione digitale, ad eccezione del servizio di assistenza personalizzata individuale (o *facilitazione*) che deve essere in ogni caso garantito in ciascun presidio.

I servizi erogati presso i presidi (ed in particolare l'attività di facilitazione digitale) dovrebbero essere resi disponibili per **almeno 24 ore settimanali**, al fine di assicurare l'equità nell'accesso. Sono, tuttavia, ammesse eventuali previsioni di disponibilità del presidio per tempi inferiori a quelli raccomandati, purché opportunamente motivate anche in relazione alle caratteristiche del target potenziale dei punti di facilitazione (incluso la distribuzione geografica). Sempre al fine di assicurare la massima flessibilità operativa nel rispetto dei principi di equità nell'accesso ed efficacia del servizio, **è comunque favorito il ricorso a forme di interazione con gli utenti da remoto o a modalità di facilitazione itineranti**.

Nell'ottica di garantire il fine formativo e non solo di facilitazione dell'intervento per concorrere efficacemente al conseguimento dell'obiettivo del 70% di popolazione con competenze digitali almeno di base, si raccomanda inoltre la previsione di **almeno 50 ore annuali di formazione sincrona**, realizzabili attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride. Anche in questo caso sono comunque ammesse forme di flessibilità nella definizione delle attività di formazione, purché atte a garantire la massima potenzialità di fruizione da parte del target di riferimento.

1.3. Il facilitatore digitale

I punti di facilitazione digitale si avvalgono di operatori con il ruolo di **facilitatori digitali**. Si tratta di una figura funzionale ad individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento. Il ruolo del facilitatore digitale è di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali e nella partecipazione alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale.

I facilitatori digitali, nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani, possono essere individuati oltre che tra il personale degli enti coinvolti anche attraverso l'attivazione di collaborazioni con operatori privati e del terzo settore e/o promuovendo sinergie con progetti già attivi o da attivare sul territorio. Inoltre, possono essere promosse sinergie con il progetto Servizio civile digitale favorendo l'affiancamento dei giovani volontari agli operatori dei punti di facilitazione. In questo caso, tuttavia, la sinergia tra progetti è da intendersi come finalizzata al potenziamento dell'attività complessiva sul territorio, pertanto, i cittadini formati grazie all'intervento dei volontari del "Servizio civile digitale" non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio.

Per permettere a tutti i facilitatori, indipendentemente dal profilo di competenze individuale, di svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire le attività rivolte ai cittadini che usufruiscono del servizio, il **Dipartimento attiverà percorsi formativi volti a sviluppare le seguenti competenze specifiche:**

- competenze relative all'erogazione del servizio di facilitazione digitale e alle relazioni con l'utenza;
- competenze relative alle attività specifiche di didattica richieste sia per l'assistenza personalizzata che per la conduzione di micro-corsi. Le competenze richieste sono definite nel **quadro europeo delle competenze digitali per docenti e formatori** DigCompEdu relativamente all'area di competenza "Favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli studenti" e al livello di padronanza B1 (minimo in cui si hanno le competenze per sviluppare attività di apprendimento) e superiori;
- competenze per i cittadini come descritte nel **quadro europeo delle competenze digitali** DigComp 2.1 e DigComp 2.2, relativamente a tutte le aree di competenza e al livello di padronanza 5 (livello minimo in cui si hanno le competenze adeguate per guidare l'apprendimento di altri) e superiori.

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

Nel caso di investimenti in formazione asincrona si raccomanda, infine, la condivisione dei contenuti prodotti attraverso il sito web Repubblica Digitale al fine di promuovere lo scambio di buone pratiche e

la sinergia tra esperienze di formazione.

1.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche

Da un punto di vista logistico, i **punti di facilitazione digitale**, che saranno contraddistinti dall'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal Dipartimento, **devono essere collocati in luoghi di facile accessibilità**, favorendo centri di aggregazione come le biblioteche, le scuole, le sedi di associazioni, i centri anziani, i centri giovanili e culturali, le parrocchie e gli spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali (es. URP, CUP, CAF, centri per l'impiego). In tal senso deve intendersi favorita preferibilmente l'attivazione di punti di facilitazione digitale presso strutture già fornite, in tutto o in parte, degli strumenti necessari allo svolgimento delle attività previste, di seguito indicati; in particolare i punti di facilitazione digitale potranno costituire un ulteriore servizio in aggiunta a quelli già resi all'interno della medesima struttura.

Va favorita altresì, rispetto alle specificità del territorio, **l'attivazione di punti di facilitazione digitale itineranti sul territorio**, assicurando in ogni caso la dotazione strumentale e la connettività adeguate, allo stesso modo dei presidi con sede fissa.

Per punto di facilitazione digitale itinerante può intendersi qualsiasi modalità, concordata con il Dipartimento, con cui si assicura la presenza periodica in un dato territorio. Possono rientrare in questa modalità presidi mobili (es. camper attrezzati), oppure team di facilitatori ospitati con frequenza periodica presso strutture dei comuni, o di altri enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa, solitamente adibite ad altre attività. I punti di facilitazione itineranti concorrono all'alimentazione del target relativo al numero di punti da attivare sul territorio.

Ciascun punto di "facilitazione digitale" deve avere una dotazione logistica e di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps, specificando sempre qual è la velocità minima di connessione garantita nella struttura). In particolare, ciascun punto di facilitazione deve essere dotato di **almeno due postazioni** (anche allestite con dispositivi mobili), dotate anche di videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa e la scansione. È preferito l'uso di software open source.

Inoltre, per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale è necessario garantire il ricorso a locali idonei e dotati di strumentazioni adeguate (es. impianto audiofonico e 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. E' possibile istituire più di un punto di facilitazione all'interno dello stesso Comune. Ciò al fine di coordinare gli sforzi verso il raggiungimento di obiettivi comuni e di assicurare la massima capillarità

dell'intervento e risposte coerenti ai bisogni dei cittadini.

I punti di facilitazione digitale concorreranno all'attivazione a livello nazionale della Rete di punti e servizi di facilitazione digitale, la cui mappa sarà accessibile dal sito web di Repubblica Digitale, in modo da svolgere attività sinergiche, assicurare un maggiore impatto sul territorio nazionale, ma anche promuovere lo scambio di conoscenze e il trasferimento di buone pratiche anche grazie al ricorso al sistema di knowledge management (cf. par. 1.6).

1.6. Gli strumenti di supporto

1.6.1. Il sistema di knowledge management

Il sistema di gestione delle conoscenze, o knowledge management, rappresenta un elemento essenziale per una efficace diffusione dei servizi di facilitazione digitale sul territorio nazionale, in quanto consente:

- la condivisione di best practice da parte degli enti, la raccolta di indicazioni a supporto dell'elaborazione dei bandi a livello locale che emergeranno nel corso del processo di co-progettazione e lo scambio di conoscenze utili soprattutto agli enti che progettano, per la prima volta, un servizio di facilitazione digitale;
- la comunicazione tra/con i diversi organi istituzionali coinvolti, favorendo la condivisione e l'accesso a materiale utile per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

Lo strumento sarà messo a disposizione dal Dipartimento per la trasformazione digitale per tutti i soggetti coinvolti nell'attività di facilitazione digitale legata ai due progetti "Rete dei servizi di facilitazione digitale" e "Servizio civile digitale".

1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale

Attraverso il sito web Repubblica Digitale il Dipartimento per la trasformazione digitale mette a disposizione un catalogo di corsi formativi in modalità asincrona a supporto della formazione dei facilitatori digitali e dei cittadini che si rivolgono ai punti di facilitazione digitale. Al fine di promuovere la condivisione e il riuso di materiale formativo, si raccomanda a ciascuna Regione/Provincia Autonoma di alimentare il catalogo con i materiali formativi in apprendimento asincrono (es. MOOC) eventualmente realizzati e finanziati nell'ambito del progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale", oltre che ad avvalersi dei contenuti già disponibili a catalogo, così da massimizzare anche con questo strumento la condivisione e la valorizzazione delle buone pratiche.

1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale

Il Dipartimento mette a disposizione un sistema comune per il monitoraggio delle attività di facilitazione digitale svolte sul territorio, basato sulla raccolta ed elaborazione di dati utili a:

- monitorare lo stato di avanzamento delle attività e il raggiungimento di target e milestone;
- produrre reportistica a supporto dei processi di decision making, incluse eventuali analisi predittive (sulla base dei dati esistenti) per meglio orientare l'evoluzione del servizio verso il

raggiungimento degli obiettivi prefissati;

- supportare l'elaborazione, da parte del Dipartimento, di valutazioni relative all'efficacia del servizio e di analisi d'impatto sui target di riferimento in relazione a diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.) incluso l'adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse.

Il sistema, condiviso con il progetto "Servizio civile digitale", verrà alimentato dalla Regione/Provincia Autonoma, degli enti terzi e dei singoli facilitatori digitali - in funzione delle specifiche competenze attribuite a ciascuno - con i dati relativi ai punti/presidi attivati/potenziati e alle attività di facilitazione e formazione svolte rispetto ai cittadini ad opera dei facilitatori digitali. In particolare, tramite la gestione di un'apposita anagrafica, ciascun utente verrà riconosciuto come afferente al progetto "Rete del servizio di facilitazione digitale" o al progetto "Servizio civile digitale" e i risultati raggiunti, in termini di cittadini coinvolti, conteggiati opportunamente.

L'attività di valutazione dell'efficacia del servizio e di analisi d'impatto sui target, a carico del Dipartimento, mira in particolare all'acquisizione di indicazioni e lesson learned a supporto dell'attivazione di meccanismi di miglioramento continuo legati all'intervento, che verranno condivisi e discussi con la Regione/Provincia Autonoma nel corso dei numerosi incontri di capacity building previsti, sempre a carico del Dipartimento.

1.7. Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale

Come evidenziato, il progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" presenta numerosi elementi di complementarità e sinergie con il progetto "Servizio civile digitale", concorrendo entrambi al rafforzamento delle competenze digitali di base della popolazione italiana.

Il progetto "Servizio civile digitale" prevede il coinvolgimento dei giovani operatori volontari nel ruolo di facilitatori digitali all'interno di specifici programmi di intervento presentati, dagli Enti iscritti all'Albo di Servizio civile universale, nell'ambito del Programma Quadro definito dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio civile universale. I giovani operatori volontari del "Servizio civile digitale" possono, pertanto, collaborare allo svolgimento delle attività di facilitazione ed educazione svolte nell'ambito dei punti di facilitazione, mirando a potenziare la portata complessiva degli interventi sul territorio.

Le modalità di attivazione da parte delle Regioni/Province Autonome di sinergie e forme di integrazione tra i due progetti sul territorio devono, tuttavia, tenere conto del fatto che i cittadini formati grazie all'intervento dei volontari del "Servizio civile digitale" non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio (come precisato al par. 1.6.3), in quanto contribuiscono solo ai risultati del progetto nazionale Servizio civile digitale, secondo le regole indicate negli specifici Avvisi.

Per favorire il coordinamento tra la Regione/Provincia Autonoma e gli enti promotori dei progetti ammessi al "Servizio civile digitale", il Dipartimento promuove l'interazione e scambio di informazioni, la rilevazione di eventuali anomalie e opportunità anche attraverso il ricorso a tavoli di lavoro sul territorio

e incontri dedicati, agevolando la complementarità degli interventi e la loro coerenza rispetto all'indirizzo strategico comune.

2. Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma

Il progetto, oggetto del presente piano operativo, si inquadra nell'ambito della misura nazionale (investimento) 1.7.2 del PNRR "Reti di Facilitazione Digitale", seguendo il modello qui definito, come espresso in *Introduzione*, e in linea con gli obiettivi.

2.1. Contesto del progetto

Uno degli obiettivi che il progetto di facilitazione digitale si pone è di contrastare, per l'intero territorio regionale il fenomeno delle disuguaglianze digitali, che hanno diverse dimensioni, territoriali, sociali, economiche, generazionali, che si sommano tra di loro.

La popolazione si conferma molto attiva e partecipativa alle conversazioni che avvengono online. Infatti, quasi l'81% dei residenti ha contribuito attivamente al dialogo nel 2019, quasi l'83% nel 2020 (provenienza dati ISTAT 2021).

In questo contesto sociale caratterizzato da tali fenomeni si innesta anche quello dell'immigrazione da altre nazioni, che va a costituire una fascia di popolazione vulnerabile (47 652 stranieri al 31 dicembre 2020), che ancora non gode di permessi regolari di soggiorno (3% al 31 dicembre 2020), che deve completare il proprio iter di registrazione anagrafica (569 stranieri che hanno ottenuto la cittadinanza nel 2020) a cui appartiene anche una minoranza di individui che abita letteralmente in strada, priva di ogni forma di sicurezza, di protezione abitativa e di riconoscimento civico e che di conseguenza impossibilitata ad accedere ai servizi sociali di base. Questa problematica la riscontriamo soprattutto nei grandi centri [Cfr. ISTAT].

Per quanto concerne la transizione digitale, analizzando le statistiche recenti, possiamo affermare che i dati a disposizione confermano il trend in crescita sull'uso di internet, piattaforme social e nuove tecnologie su tutto il territorio regionale. L'utilizzo di internet è fortemente legato all'età e al livello d'istruzione: i laureati fino a 55 anni registrano tassi superiori al 90%, e tra le persone laureate di 66 anni e più l'utilizzo della rete presenta valori pari a quelli registrati per la media italiana (61%).

L'implementazione delle iniziative inerenti alle reti di facilitazione digitale potrà essere rivolta in favore dei giovani a cui occorre dare risposta al loro bisogno di socialità.

Per la fascia di età al di sopra dei 65 anni si manifesta il disagio dell'accesso alla cultura digitale.

L'esclusione digitale di una buona parte della popolazione oltre 65 anni crea un divario comunicativo, che si unisce in particolare alla solitudine riguardante il mondo degli anziani, all'uscita dalle attività lavorative, insieme ai fragili rapporti che legano le persone al loro territorio in certe zone della provincia, dove la popolazione non si è mai radicata in maniera significativa, essendo presente nei centri più urbanizzati per motivi di lavoro, e non identificandosi effettivamente con il territorio dove risiede, ma conservando legami affettivi con il territorio di provenienza.

La situazione di marginalità si fa più consistente con il passare degli anni, con la precarietà abitativa nel territorio di origine e con il venire meno dei legami affettivi.

Relativamente all'elemento tecnologico, capace di generare una effettiva transizione al digitale, il territorio regionale ha in corso di potenziamento le seguenti infrastrutture:

- a livello di capacità trasmissiva, attraverso i progetti di banda ultra-larga nelle aree rurali in corso di completamento nei comuni rurali della Sardegna, nonché degli altri progetti in corso di attuazione e di quelli che verranno avviati con le risorse del PNRR, la trasformazione al digitale verrà indirizzata anche presso le classi di popolazione con maggiori difficoltà. In tale ambito è in corso di realizzazione il progetto PNRR "Piano sanità connessa" che vede la fornitura di servizi di connettività a banda ultralarga presso strutture del servizio sanitario pubblico sul territorio italiano. In Sardegna si prevede un intervento su oltre 600 strutture sanitarie. Ciò consentirà al cittadino di poter fruire con maggiore efficacia i servizi di sanità digitale ed in particolare il servizio di telemedicina;
- per quanto riguarda la capacità computazionale con i progetti cloud già avviati e quelli da avviare con i fondi del PNRR, la fruizione dei servizi in questione potrà essere maggiormente performante e sicura;
- sul versante dei servizi erogabili *online* a cittadini e imprese si produrrà un aumento della loro disponibilità a seguito delle opportunità del PNRR dedicate alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (PagoPA, SPID, AppIO, Servizi pubblici digitali);
- di conseguenza in un quadro strategico di potenziamento come questo, rilevante dell'elemento tecnologico, occorre agire anche sul fronte delle competenze digitali giacché esse rappresentano un asset strategico comprendente tutto ciò che può essere identificato in termini di bagaglio culturale e conoscenza diffusa per favorire l'innesto, efficace e duraturo, dei processi di innovazione in atto.

2.1.1. Integrazione e complementarità con altri interventi

A livello di integrazione e complementarità con altri interventi attivi o programmati l'iniziativa in questione si raccorda pienamente con le misure per il contrasto allo spopolamento, che si fondano sull'art. 13 della suddetta Legge regionale n. 3/2022, "*Disposizioni in materia di contrasto allo spopolamento*".

Si annovera, inoltre, la piena integrazione con il Polo Strategico regionale ed in particolare con tutte le iniziative di supporto ai comuni nelle tematiche inerenti alla Transizione al digitale.

Altra integrazione annoverabile riguarda l'avvio, quale ente pilota, dell'intervento PNRR 1.4.2. "*Inclusione dei cittadini: miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali misura*" rivolto alle persone con disabilità.

Inoltre, si intende conseguire una particolare sinergia con iniziative regionali in corso di programmazione tese alla fornitura gratuita di strumenti essenziali per la fruizione dei servizi digitali quali SPID, firma

digitale, attivazione delle carte TS-CNS, etc.

2.1.2. Coinvolgimento degli stakeholder

Per quanto attiene agli stakeholder attivi sul territorio anzitutto si intende coinvolgere direttamente i comuni interessati dall'intervento nonché tutte le realtà ivi presenti (associazioni, enti del terzo settore, etc.). A tal fine verrà aperta una consultazione da parte della RAS tesa non solo ad acquisire informazioni in merito all'impatto atteso sul successo del progetto, ma anche per calibrare meglio gli aspetti operativi dell'iniziativa tenendo conto delle peculiarità che contraddistinguono le varie realtà territoriali.

In particolare, al fine di avere il massimo coinvolgimento degli enti comunali, si è provveduto ad attivare una proficua collaborazione con ANCI Sardegna e con il CAL Consiglio autonomie locali, che hanno assicurato la massima diffusione della iniziativa.

2.1.3 Rischi e criticità progettuali

In merito alle criticità progettuali interne ed esterne alla Regione si ritiene sussista un rischio medio riguardo il conseguimento del *target* di persone che si recano al centro per ottenere assistenza soprattutto in relazione agli obiettivi fissati nel primo anno. Le misure di attenuazione prevedono l'implementazione, già in tale anno, di un numero superiore al *target* di centri assegnato alla Regione Autonoma, l'avvio di efficaci campagne comunicative, nonché la creazione di una rete di centri che consenta la massima diffusione di conoscenze e *best practice*.

Un migliore accesso alla trasformazione digitale consentirà agli utenti non solo di avere una migliore accessibilità ai servizi quali, uffici postali, uffici comunali, medici di base, sportelli della pubblica amministrazione, banche, ma di sviluppare attività e stili socializzanti, quali biblioteche, centri comunitari, etc., altrimenti pressoché impossibili. Proprio in questa direzione, il Progetto — attraverso l'offerta di servizi specifici per l'acquisizione di linguaggi e saperi digitali - si propone di raggiungere risultati all'interno di una cultura "innovativa per l'utenza" perché capace di essere "comunicativa diversamente", e perché facilitatrice di dinamiche rinnovate di socializzazione attraverso l'uso di canali di connessione virtuale predominante.

2.1.4. Le mitigazioni dei rischi di progetto

Le misure di attenuazione relative al possibile mancato raggiungimento del *target* prevedono l'implementazione, già in tale anno, di un numero di utenti destinatari della diffusione della cultura digitale superiore al *target* assegnato alla Regione Autonoma, e l'avvio di efficaci campagne comunicative, puntando sulla creazione di una rete di centri, collocati in luoghi di frequentazione abituale quali le biblioteche, le scuole, le parrocchie, i centri di aggregazione sociale del Comune, che consenta per sua natura la massima diffusione di conoscenze e *best practice*.

Anche la consegna gratuita di alcuni strumenti essenziali per la fruizione dei servizi digitali (SPID, Firma digitale, attivazione TS-CNS, etc.) appare come un ulteriore elemento che favorirà la fruizione dei servizi

di facilitazione digitale erogati dai centri.

La scelta delle tipologie di sede si ritiene che faciliti da una parte le dinamiche di socializzazione per la fascia sociale degli ultrasessantacinquenni e dall'altra agevoli il raggiungimento delle sedi perché rientrano in una routine quotidiana conosciuta da molti.

2.1.5. Le esperienze regionali sul tema della digitalizzazione

La Regione Sardegna ha avviato nel passato dei progetti di digitalizzazione riferiti a determinati contesti territoriali al fine di misurare il livello di conoscenze digitali. In tale contesto si inserisce il progetto regionale denominato “*Digital Support Service*” (DSS) in fase di attuazione che, a differenza dei progetti prima denominati si rivolge ai comuni con maggior numero di abitanti (fino a 20.000 abitanti). Il progetto consiste nel monitoraggio finalizzato alla rilevazione di livello di maturità digitale del proprio territorio, al fine di proporre soluzioni alle loro difficoltà grazie agli interventi finanziati dal PNRR. Tali comuni pagano uno svantaggio legato a carenze di professionalità specifiche per cui, il raggiungimento degli obiettivi attesi, necessario per ricomporre il divario, non risulta facile da conseguire. A fronte di questa situazione, l'Assessorato si è dotato di uno strumento tecnologico sperimentale e di servizi di assistenza che sono in grado di favorire, in modo efficace, la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica di tutti i suoi Comuni e, al contempo, misurare le performance degli stessi nelle 6 aree tematiche del PNRR, suggerendo le azioni più idonee a favorire un futuro di progresso e benessere alla propria comunità.

Sotto il profilo delle competenze digitali la Regione Autonoma della Sardegna si è sempre distinta per l'aver avviato iniziative in tale campo già dall'avvio dei progetti M@rte e Campus attraverso i quali già dalla metà degli anni 2000 sono stati potenziati l'offerta e la qualità dei servizi, messi a disposizione degli istituti scolastici della Sardegna che hanno aderito al progetto di innovazione del sistema formativo regionale sardo, promosso dal ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca e dalla Regione Sardegna. Tali iniziative prevedevano agli istituti sardi di poter lavorare insieme attraverso la rete intranet, sperimentare nuovi percorsi didattici nei laboratori virtuali, utilizzando i semilavorati multimediali.

Altra iniziativa in tale campo è stata l'implementazione del progetto denominato “Scuola Digitale” in cui la Regione Sardegna ha messo in atto un investimento importante sia in termini infrastrutturali attraverso l'installazione nelle aule delle Lavagne Interattive Multimediali (LIM), che ha già interessato oltre 80% delle scuole isolate, sia sotto il profilo formativo giacché oltre mille docenti sono stati coinvolti in un corso di formazione con la supervisione dell'INDIRE (Istituto Nazionale di Documentazione Innovazione e Ricerca Educativa) con lo scopo di divenire essi stessi formatori dei circa 18.000 docenti di ogni ordine delle scuole sarde.

Sempre in tale contesto l'esperienza della Regione Sardegna annovera l'intervento @ll-in avente ad oggetto l'implementazione di centri pubblici di accesso per la realizzazione dell'e-inclusion. Tale progetto prevedeva di realizzare centri di accesso pubblico ai cittadini su tutto il territorio regionale, al fine di colmare i divari in materia di disponibilità, di accessibilità e di competenze digitali; potenziare i centri CAPSDA (Centri di accesso pubblico ai servizi digitali avanzati) già realizzati con il relativo intervento attuato dall'Assessorato regionale della Pubblica Istruzione, per conseguire appieno l'obiettivo

dell'inclusione dei soggetti esclusi, prevedendo la creazione di postazioni assistite per i diversamente abili.

All'interno delle suddette esperienze, che danno conto delle capacità progettuali della Regione nel settore delle competenze digitali, si provvederà a valutare possibili sinergie, ancorché le citate esperienze da lato si presentino risalenti nel tempo e dall'altro siano state finanziate con risorse comunitarie e quindi con scarsa capacità di essere rimodulate se non con il rischio di incorrere in fenomeni di doppio finanziamento.

2.2. Popolazione destinataria

Allo scopo di pervenire al raggiungimento del target di 88 punti di erogazione di servizi di facilitazione digitale, come definito nel Piano operativo regionale di attuazione della misura 1.7.2, con deliberazione della Giunta regionale n. 4/71 del 15.2.2024 è stato dato mandato al Direttore generale dell'Innovazione e Sicurezza IT di curare la predisposizione e sottoscrizione del presente Piano di rientro e le eventuali modifiche al Piano operativo di attuazione della misura 1.7.2 approvato dalla Giunta regionale con la deliberazione n. 41/3 del 30 dicembre 2022, che dovessero rendersi necessarie per l'attuazione del Piano di rientro medesimo.

La deliberazione della Giunta regionale n. 4/71 del 15.2.2024, come detto, ha stabilito di estendere a tutti i comuni della Sardegna la platea dei soggetti che possono chiedere l'allocazione di detti centri, allo scopo di raggiungere l'obiettivo di attivare un numero di presidi pari a 88, come specificato nei successivi paragrafi.

L'intervento si rivolge generalmente a coloro che hanno scarsa familiarità con il *WEB* e con le tecnologie digitali, a coloro che sono in possesso di bassi livelli di scolarizzazione e di istruzione e che non sono in grado di apprendere autonomamente le nozioni di base per l'uso degli strumenti informatici.

In particolare, le donne non occupate o in particolari condizioni (cd. *digital divide* di genere), i disoccupati in genere e i pensionati, gli immigrati (cd. *digital divide* linguistico-culturale), le persone con disabilità e gli anziani.

In particolare, le persone di 18-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi 3 mesi (dati Istat), in Sardegna sono pari al 59% dell'intera popolazione (741.000 persone).

In base a tale situazione i target assegnati alla Regione Sardegna dalla presente misura sono rispettivamente 69.000 il numero dei servizi che dovranno essere erogati con l'auspicio essi divengano 103.500 (media 1,5 per cittadino – target fortemente raccomandato ma non vincolante).

Si individuano come target primari di progetto i disoccupati giovani, i disoccupati meno giovani e fra questi in particolare le donne, che oggi più che mai trovano difficoltà d'inserimento nel mondo del lavoro.

Come target secondari, ma non di minore importanza, si individuano gli immigrati e le persone che in generale non hanno livelli di scolarizzazione e di istruzione non sufficienti per intraprendere

autonomamente l'uso degli strumenti informatici, i pensionati e i soggetti anziani.

La priorità verrà data alla popolazione residente in età lavorativa ma anche alla popolazione pensionata oggi esclusa da quasi tutti i servizi che si trovano nella rete. Un altro segmento della popolazione cui i servizi sono offerti sono le giovani donne che oggi più che mai si trovano in difficoltà d'inserimento nel mondo del lavoro.

Tra questi vi sono, in particolare, i soggetti anziani, i pensionati, i disoccupati, le donne in particolari condizioni di emarginazione sociale, gli immigrati e le persone che in generale non hanno livelli di scolarizzazione e di istruzione non sufficienti per intraprendere autonomamente l'uso degli strumenti informatici.

Per questo motivo si provvederà ad attuare un approccio differenziato per profilo di utenza.

2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

Le caratteristiche principali del progetto sono quelle di accrescere l'interesse dell'innovazione digitale al fine di adempiere ai bisogni digitali specie nella popolazione più debole che si vede esclusa da questo processo di digitalizzazione che le pubbliche amministrazioni stanno implementando con politiche innovative guidate dalle linee strategiche dell'Unione Europea.

Il progetto vuole essere lo strumento per consentire ai cittadini carenti di conoscenze digitali di poter meglio cogliere le opportunità offerte dalla transizione digitale nonché il volano di interesse per aumentare l'educazione digitale e ridurre le difficoltà di accesso ai servizi digitali di cui il cittadino ha bisogno.

2.3.1. Obiettivo generale

La Regione intende perseguire gli obiettivi del progetto secondo la seguente articolazione:

- la quota di cittadini da raggiungere entro il Q4 2025 è pari a 69.000 (cfr "tabella di ripartizione", in allegato);
- il numero di nodi/presidi di facilitazione digitali da attivare o potenziare nei tempi specificati nel capitolo 5 "Articolazione temporale del progetto" è pari a 88;
- la declinazione dei target semestrali per ogni area territoriale individuata nel modello di distribuzione (cfr. par. 2.4) e secondo la segmentazione della popolazione definita nella sezione 2.1 "Popolazione destinataria";
- ulteriori obiettivi di progetto con relativi indicatori e risultati attesi al 2025.

Relativamente agli aspetti innovativi del progetto, che consentono di conseguire una elevata efficacia, si provvederà ad individuare possibili sinergie con i suddetti progetti @Il-in e CAPSDA nonché con gli altri interventi informativi/formativi che verranno eseguiti a livello generale attraverso la struttura organizzativa del PSR.

Sul tema della sostenibilità del progetto anche dopo il periodo specifico di finanziamento del PNRR, è

auspicabile che il servizio sia garantito dal comune beneficiario attraverso l'utilizzo di risorse interne proprie (materiali e personali) oppure quelle che deriveranno da altre misure regionali o nazionali a tale scopo destinate.

L'iniziativa si prefigge anche di combattere il divario digitale presente soprattutto nella popolazione del gruppo di età di 18-74 anni al fine di sostenere l'inclusione digitale e favorire l'educazione sulle tecnologie del futuro, accompagnando il processo di trasformazione digitale del Paese.

L'implementazione delle iniziative inerenti alle reti di facilitazione digitale presso i comuni investiti da tali problematiche, unitamente ad altre iniziative pubbliche, ed in particolare di quelle regionali citate sopra, è in grado di sopperire o attenuare il deficit di servizi di base che contraddistinguono una parte dei comuni in questione. In assenza di alcuni servizi di base quali l'ufficio postale, la farmacia, le scuole elementari-medie, guardia medica, etc., poter contare su un adeguato grado di conoscenze digitali consente ai cittadini di poter fruire di numerosi servizi erogati *online*, quali i servizi postali e bancari, oppure di poter acquistare con *l'e-commerce* alcuni beni di primaria necessità tra i quali anche i farmaci da banco. Allo stesso modo la presenza di conoscenze di base in materia digitale consente di poter fruire di alcuni servizi pubblici erogati *on line* ivi inclusi i servizi di sanità elettronica (fascicolo sanitario elettronico, scelta e revoca del medico di famiglia, CUP WEB, etc.) e la telemedicina.

Oltre a quanto sinora rappresentato l'iniziativa si prefigge anche di combattere il divario digitale presente soprattutto nella popolazione del gruppo di età di 18-74 anni al fine di sostenere l'inclusione digitale e favorire l'educazione sulle tecnologie del futuro, accompagnando il processo di trasformazione digitale del Paese.

In sintesi, gli elementi per centrare l'obiettivo generale sono:

- favorire e aiutare la cittadinanza ad utilizzare le nuove tecnologie digitali sia in relazione ai servizi ordinari della PA (anagrafe, pagamenti, etc.) che nel campo della sanità digitale. Tale accompagnamento verrà indirizzato anche nei confronti dei servizi al cittadino erogati dagli operatori privati;
- favorire l'inclusione digitale ed in particolare:
 - Incrementare la possibilità di esercitare i diritti di cittadinanza e la partecipazione consapevole al dialogo democratico;
 - Aumentare la capacità di rispondere alle richieste dal mondo del lavoro;
 - Contribuire ad aumentare la capacità del Paese di adeguarsi all'evoluzione dei nuovi mercati e delle nuove professioni, in gran parte correlate alle tecnologie emergenti;
 - Contribuire ad accelerare il consolidamento del processo di cambiamento guidato dalle moderne tecnologie.

2.4. Modello di distribuzione territoriale

I centri di facilitazione digitale saranno individuati nell'intero territorio regionale tenendo presente alcuni criteri di scelta per massimizzare il numero di utenti da raggiungere (69.000 utenti alla fine del processo).

Il modello utilizzato dalla Regione Autonoma della Sardegna per la creazione della rete dei centri di facilitazione si basa sulle seguenti modalità:

- 1) Inizialmente sull'individuazione di un cluster di 150 comuni a rischio di estinzione e/o con crisi demografica grave, calcolato sulla base degli indicatori relativi al tasso migratorio e alla densità abitativa;
- 2) Successivamente, allo scopo di raggiungere l'obiettivo di attivare un numero di presidi pari a 88, come specificato nei successivi paragrafi, è stata estesa a tutti i comuni della Sardegna la platea dei soggetti che potranno chiedere l'allocazione di detti centri

Il modello di distribuzione dei punti di facilitazione digitale sul territorio prevede, inoltre, le seguenti indicazioni:

- 1) i punti di facilitazione digitale verranno distribuiti in modo da ottimizzare il raggiungimento degli obiettivi indicati nel paragrafo 2.3 "*Caratteristiche e obiettivi del progetto*" secondo un approccio omogeneo sul territorio della Regione tale da assicurare pari opportunità di accesso al cittadino, indipendentemente dalla dimensione del comune in cui il punto è situato;
- 2) potranno anche essere attivati eventuali punti di facilitazione itineranti sul territorio, garantendo dotazione strumentale e connettività adeguate, **da erogarsi, qualora previsto da qualche Comune finanziato, attraverso il facilitatore digitale a cui verrà data una dotazione finanziaria per le spese di trasferta nonché le dotazioni strumentali mobili per poter erogare il servizio.**

Il modello di distribuzione viene definito considerando che ciascun punto di facilitazione dovrà essere implementato dall'ente beneficiario nella propria area di riferimento e quindi con una particolare connessione con la sede comunale, oppure con biblioteche, URP, ecc. nonché con strutture associative esistenti (enti del terzo settore e associazioni di volontariato), in modo da moltiplicare e accelerare l'efficacia dell'offerta dei servizi al cittadino e dell'azione pubblica.

2.5. Modello di aggregazione di rete

Il modello di aggregazione prescelto dalla Regione si articola secondo le seguenti indicazioni:

- l'intervento è coordinato dalla Direzione Generale della Innovazione e Sicurezza IT che faciliterà la diffusione della conoscenza e l'adozione di tecnologie digitali a servizio del territorio isolano;
- i punti di facilitazione digitale verranno collegati e integrati fra loro in modo sinergico sia a livello locale che nazionale, per il tramite delle attività istituzionali della Direzione Generale dell'innovazione e Sicurezza IT;

2.6. Modalità di attuazione

Il modello di governance previsto è a regia regionale. L'intervento riguarderà l'allestimento dei centri di facilitazione, il reclutamento dei facilitatori e le parti inerenti alla comunicazione a livello comunale. Tali attività verranno attuate dal comune individuato sulla base delle suddette direttive e in tale ruolo l'ente assumerà la funzione soggetto sub attuatore - committente delle operazioni.

Il modello di distribuzione dei punti di facilitazione e di aggregazione dei soggetti sub-attuatori sul territorio, si attuerà sulla base della seguente articolazione.

In prima fase in attuazione della DGR n. 41/3 del 30.12.2022, all'interno di un cluster di 150 comuni a rischio di estinzione e/o con crisi demografica grave calcolato sulla base degli indicatori relativi al tasso migratorio e densità abitativa, sono stati già individuati i primi n. 28 comuni in cui verranno allocati i centri di facilitazione digitale.

La Regione Autonoma della Sardegna, in qualità di soggetto attuatore, provvederà ad emanare un ulteriore avviso diretto in favore di tutti i comuni della Sardegna contenente l'invito a manifestare il proprio interesse all'iniziativa in questione.

Sulla base delle manifestazioni di interesse pervenute si provvederà a valutare le richieste pervenute, al fine di individuare i Comuni, che ospiteranno gli ulteriori 60 centri, nonché ulteriori comuni che potrebbero subentrare in caso di rinuncia di quelli selezionati anche col primo avviso.

A seguito dell'ulteriore avviso per la presentazione di proposte da parte dei Comuni, nel caso in cui le richieste eccedano le risorse a disposizione, l'individuazione dei Punti di facilitazione verrà operata con priorità in relazione alle istanze pervenute da parte di Unioni di Comuni e successivamente ai Comuni singoli in base ai dati statistici in termini di "*persone in cerca di occupazione*" e "*Indice di occupazione*", nonché a parità di situazioni in ordine di presentazione dell'istanza.

Laddove pervenga un numero di manifestazioni di interesse inferiori alle 88 unità si provvederà a integrare la lista del cluster iniziale con il numero di soggetti sub-attuatori mancanti utilizzando i predetti criteri di cui alla sezione 2.4 che precede.

Il soggetto attuatore provvederà a erogare le risorse necessarie ai Comuni beneficiari per la fornitura e la predisposizione dei materiali e degli strumenti tecnologici, formativi e comunicativi nonché per il pagamento degli emolumenti ai facilitatori che verranno incaricati dagli enti beneficiari sub-attuatori.

Rimarranno a carico del Comune sub-attuatore e in particolare del facilitatore le attività svolte in modo sincrono dai punti di facilitazione digitale e la loro registrazione nel sistema di monitoraggio.

Inoltre si dovranno prevedere almeno 50 ore di formazione nell'arco dell'anno e 24 ore di facilitazione digitale presso le sedi nell'arco della settimana.

Gli enti comunali acquisiranno pertanto il ruolo di soggetti sub-attuatori e in tale ruolo risulteranno committenti delle operazioni e quindi una volta attribuite le risorse provvederanno ad individuare e contrattualizzare i facilitatori, ad allestire i centri con le dotazioni tecnologiche necessarie e ad eseguire

le altre attività connesse.

2.7. Coinvolgimento dei destinatari

Sarà predisposto presso la Direzione Generale della Innovazione e della Sicurezza IT un punto di contatto dedicato alla iniziativa per dare informazioni ai Comuni durante tutte le fasi di attuazione dell'intervento.

Particolare visibilità dell'intervento verrà data in occasione degli eventi pubblici in materia di transizione al digitale, programmati all'interno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione della Regione (PIAO) di cui all'art. 6 DL. 9.6.2021, n. 80 adottato con la deliberazione della Giunta regionalen. 20/57 del 30.6.2022 per gli anni 2022-2024 e aggiornato per il triennio successivo.

I Comuni sub-attuatori gestiranno in autonomia la comunicazione volta a garantire la conoscibilità dei Punti di facilitazione in osservanza delle indicazioni e linee guida di composizione grafica del Dipartimento e della Regione.

2.8. Attività svolte nei presidi/punti

Le attività che vengono svolte in ciascun centro dal facilitatore digitale sono le seguenti.

Attività 1: Analisi di contesto preliminare per la rilevazione dei bisogni e delle condizioni che facilitino la fruizione del servizio di facilitazione offerto (es. analisi sulla popolazione residente, sui servizi digitali offerti dal comune, sulle modalità di fruire dei servizi [sportello fisico o digitale o misto) anche al fine di predisporre un efficace servizio di prenotazione per l'utilizzo dei servizi implementati.

Attività 2: Erogazione dell'assistenza personalizzata nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, nonché supporto e orientamento all'accesso ai servizi digitali, valorizzazione del capitale umano e promozione della formazione finalizzata all'accrescimento delle competenze digitali. Divulgazione delle attività di informazione allo sportello anche attraverso il raccordo con gli sportelli polifunzionali territoriali sia on line che off-line e online agli utenti.

Attività 3: Formazione sia individuale (online per autoapprendimento) che in gruppi (online e in presenza) per l'alfabetizzazione digitale anche con riferimento alla sicurezza di navigazione e alla divulgazione dei dati riservati (documento competenze digitali europeo).

Attività 4: Comunicazione e promozione sociale finalizzata a rappresentare i vantaggi dell'uso dei servizi pubblici digitali, che a sua volta costituisce la premessa indispensabile per l'incremento del loro utilizzo da parte degli utenti, siano questi cittadini, imprese o altre amministrazioni pubbliche, salvaguardando con particolare attenzione i soggetti esclusi.

2.9. Facilitatori digitali

L'individuazione dei facilitatori digitali avrà la seguente modalità:

- il soggetto sub-attuatore potrà procedere con l'attivazione di collaborazioni con operatori privati e del terzo settore e/o promuovendo sinergie con progetti già attivi o da attivare sul territorio.

In assenza di tali collaborazioni o sinergie l'individuazione della quota di facilitatori assegnata è demandata ai singoli soggetti sub-attuatori attraverso le procedure selettive previste nei rispettivi ordinamenti;

- i criteri di selezione a cui dovranno sottostare tali enti, sia con riferimento alle collaborazioni e sinergie di cui sopra sia attraverso procedure selettive, riguardano l'individuazione di persone che hanno conoscenze di base in materia digitale. Le procedure di selezione verranno espletate sulla base dei singoli ordinamenti degli enti e quindi potrà avvenire o con contratti a tempo determinato (full time o part time) oppure con altre tipologie di inquadramenti previsti dalla legge (contratti di servizio, etc.), nei limiti di quanto previsto dalla circolare del MEF n. 4/2022 sui costi del personale, così come emendata per la misura 1.7.2. dalla nota MEF – RGS prot. 219990 del 05/09/2022;
- il percorso formativo previsto per l'acquisizione o il rafforzamento delle competenze richieste sarà in linea con le modalità di cui al paragrafo 1.3 "I facilitatori digitali".
- gli enti comunali possono prevedere sinergie con l'iniziativa parallela di "Servizio Civile Digitale" che prevede la formazione di giovani volontari che opereranno come facilitatori digitali nei progetti.

Inoltre, il sistema di selezione dei facilitatori dovrà prevedere l'analisi della domanda e del curriculum vitae in cui sono descritte le principali tappe del suo percorso personale (studi ed esperienze) e le sue attitudini e motivazioni al servizio di facilitazione digitale.

2.10. Luoghi fisici

I luoghi utilizzati per ricevere i cittadini saranno dislocati nelle strutture comunali dell'ente beneficiario (biblioteche, URP, etc.) o in altre strutture pubbliche affini, privilegiando in ogni caso i luoghi in cui si fornisce assistenza all'erogazione dei servizi digitali e fisici ai cittadini (es. URP).

I punti di facilitazione digitale verranno pertanto attivati in luoghi fisici **già a disposizione** presso enti pubblici e/o del terzo settore, prevedendo preferibilmente due postazioni attive in contemporanea per punto.

Una quota di attività di facilitazione digitale (soprattutto per le attività 1, 2 e 4 di cui alla Sezione 2.8) potrà essere svolta eventualmente in modo itinerante sul territorio comunale sulla base delle proposte che verranno avanzate da ogni comune in sede di manifestazione di interesse. Ciò al fine di adattare l'attività itinerante alle esigenze di ogni ente beneficiario in relazione agli eventi programmati nell'anno (sagre, fiere, altre manifestazioni pubbliche, etc.). La predetta modalità di erogazione del servizio potrà essere eseguita anche per effetto della messa a disposizione di strutture di altri enti.

Gli spazi ove saranno allocati i centri prevedono le seguenti dotazioni tecnologiche minime:

- Preferibilmente due postazioni e un computer per facilitatore attivo, con videocamera e

microfono, con la disponibilità di un dispositivo per la stampa e la scansione. Tutti i *software* utilizzati saranno preferibilmente *open source*;

- Eventuale disponibilità di sala per ospitare la formazione in gruppi in presenza attraverso micro-corsi.

2.11. Servizi finanziabili

I servizi finanziabili prevedono i seguenti requisiti di ammissibilità:

- servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale e la locazione di beni strumentali per l'esecuzione delle attività di facilitazione itineranti, nella misura minima del 70%;
- attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione, nella misura massima del 15%;
- attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi, nella misura massima del 15%.

Anzitutto si prevede la seguente ripartizione tra le diverse voci di spesa del piano operativo.

servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata	minimo 70%
attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi, nella misura massima del 15%	5%
attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione	massimo 15%

3. Modalità operative

3.1. Modello di Governance del progetto

Il coordinamento e il monitoraggio del progetto Rete dei Punti di Facilitazione Digitale è a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Per ciascun accordo è attivato un gruppo di lavoro misto formato da componenti del Dipartimento stesso, insieme al rappresentante 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. linee guida, 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.

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

L'attuazione del progetto sarà supportata dalla messa a disposizione 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 di monitoraggio dei servizi di facilitazione digitale:

- monitoraggio dei dati relativi ai nodi/presidi attivati/potenziati dalla Regione/Provincia Autonoma e all'attività svolta attraverso i bandi territoriali, rispetto ai cittadini che fruiranno dei servizi di facilitazione ed educazione digitale. 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 quali-quantitativa indipendente 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 sotto capitolo 2.1, vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento trimestrali del gruppo di lavoro misto, con sessioni anche specifiche per Regione/Provincia Autonoma. Per i primi 12 mesi si prevedono verifiche anche mensili degli stati di avanzamento.

La Regione si assicura inoltre con periodicità mensile che gli Enti attuatori realizzino i progetti come previsto e che quindi:

- l'attivazione/potenziamento dei punti di facilitazione digitale previsti, sia progressivamente completato 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 i target definiti nel presente piano operativo;
- la valutazione dei servizi forniti sia positiva e le eventuali criticità abbiano associate delle azioni di risoluzione, prevedendo dei piani di contingenza per garantire la continuità e il successo progettuale secondo quanto definito nel bando.

3.3. Rispetto dei principi trasversali

Il progetto garantisce il rispetto dei seguenti "principi trasversali", che devono emergere chiaramente sia in fase di progettazione che nell'implementazione.

Climate and Digital Tagging

La coerenza dell'intervento con il piano nazionale per l'energia e il clima, ed i relativi aggiornamenti, a norma del regolamento (UE) 2018/1999 è garantita mediante interventi per l'alfabetizzazione digitale di base e avanzata che, finalizzata ad accrescere le competenze digitali di base, permetterà ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell'interazione quotidiana e nell'utilizzo di servizi energetici nonché legati alla cosiddetta smart mobility, o mobilità intelligente. Inoltre, come lo stesso piano nazionale per l'energia e il clima evidenzia, per quanto concerne i fabbisogni futuri di competenze "la richiesta maggiore [...] riguarda le competenze tecnologiche e digitali nonché quelle di natura trasversale."

Il progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" ha come obiettivo principale quello di affrontare direttamente le sfide legate anche all'inclusione digitale come parte integrante di un servizio di assistenza rivolto a categorie svantaggiate.

L'iniziativa risponde direttamente al considerando n. 19, delle Raccomandazioni sul programma nazionale di riforma dell'Italia 2020, formulate dalla Commissione europea a maggio 2020 e adottate dal Consiglio il 20 luglio 2020, che sottolinea che: "occorre migliorare l'apprendimento e le competenze digitali, in particolare per quanto riguarda gli adulti in età lavorativa e l'apprendimento a distanza. Investire nell'istruzione e nelle competenze è fondamentale per promuovere una ripresa intelligente e inclusiva e per mantenere la rotta verso la transizione verde e digitale".

L'intervento in particolare contribuisce allo sviluppo del capitale umano, e incide anche sull'effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali e sulla capacità degli individui di usare le loro competenze digitali in ambiti lavorativi e sociali, in linea con quanto richiesto da parte degli organi Europei per il processo di trasformazione digitale in Italia.

Il progetto di Rete dei servizi di facilitazione digitale garantisce quindi un approccio verde e digitale rispetto a tutte le attività svolte.

Equità di Genere

Il progetto sarà eseguito nel rispetto del principio di equità di genere, sia puntando alla costituzione di una rete di facilitatori digitali che, anche a livello territoriale, favorisca l'equilibrio di genere, sia con la previsione di iniziative volte a favorire il superamento del divario digitale di genere.

Valorizzazione e Protezione dei Giovani

Il Progetto è coerente con diversi ambiti di applicazione del sostegno, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento (UE) 2021/1056 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021 che istituisce il Fondo per una transizione giusta.

Inoltre, il carattere innovativo del progetto potrà valorizzare le competenze dei giovani.

Il progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" volto a limitare l'esclusione digitale della popolazione italiana, ha l'obiettivo di rafforzare le competenze digitali dei giovani e degli adulti, accrescendo il capitale umano in sinergia con un più ampio ricorso alle nuove tecnologie. La costituzione della rete di facilitatori digitali va in questa direzione, individuando nella valorizzazione dei giovani una delle principali

chiavi per il successo progettuale, anche in sinergia con il progetto “Servizio civile digitale”, oltre che prevedendo anche azioni di alfabetizzazione digitale e inclusione per il target giovanile, tenendo conto delle specificità socioeconomiche del singolo territorio.

Riduzione Divari Territoriali

Uno degli obiettivi principali del PNRR riguarda la riduzione dei divari territoriali che caratterizzano il nostro Paese: “la Missione 1 avrà un impatto significativo nella riduzione dei divari territoriali. Oltre il 45% degli investimenti nella connettività a banda ultralarga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno”¹.

In aggiunta a ciò, la ripartizione prevista dell’investimento nazionale verso le Regioni e le Province Autonome garantisce per il progetto il rispetto del vincolo di destinazione al Sud di almeno il 40% delle risorse, relativo complessivamente alla missione di riferimento.

Do Not Significant Harm (DNSH)

Come già specificato al punto relativo al “*Climate and Digital Tagging*”, il progetto delle “Rete dei servizi di facilitazione digitale” potrà avere un impatto positivo sull’ambiente.

In particolare, gli interventi per l’alfabetizzazione digitale di base previsti nei punti di facilitazione digitale permetteranno ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell’interazione quotidiana sociale e con i soggetti pubblici e privati, riducendo la necessità di spostamento fisico, favorendo anche un maggiore utilizzo di servizi energetici a minore impatto ambientale e di strumenti legati alla *smart mobility*.

4. Piano progettuale di dettaglio

Nel progetto sono state presentate le azioni che mirano al conseguimento degli obiettivi sopra descritti che sono tutti accompagnati dalla consapevolezza che “le competenze digitali esercitano un ruolo fondamentale e rappresentano un fattore abilitante per favorire l’innesto, efficace e duraturo, dei processi di innovazione in atto”.

4.1. Predisposizione delle azioni sul territorio

Le azioni prevedono le seguenti attività:

Attività 1: Acquisizione delle manifestazioni di interesse all’interno delle quali saranno previste parti adattabili alle esigenze concrete degli enti (es. erogazione del servizio itinerante);

Attività 2: Valutazione delle manifestazioni di interesse e dei Piani esecutivi del progetto;

Attività 3: Individuazione dei soggetti sub-attuatori in cui verranno allocati gli 88 centri di facilitazione sulla base dei criteri descritti di cui alle sezioni precedenti.

Attività 4: Avvio del progetto da parte dei sub-attuatori e azioni connesse e conseguenti;

Attività 5: Attivazione dei 88 centri di facilitazione e suo completamento. Tale attività avverrà gradatamente in ciascun Comune.

Attività 6: Costituzione gruppo facilitatori per territorio. Anche tale attività verrà effettuata gradualmente da ciascun soggetto sub-attuatore.

Attività 7: Monitoraggio e controllo dello stato di avanzamento del progetto

4.2. Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto

La selezione e formazione dei facilitatori digitali avverrà sotto la responsabilità dei comuni sottoscrittori degli accordi di programma, ivi inclusa la predisposizione di materiali e strumenti tecnologici e formativi nonché la comunicazione e il coinvolgimento dei destinatari di propria pertinenza.

Rimangono “a titolarità” e quindi in capo al soggetto attuatore le attività di comunicazione e di coinvolgimento dei destinatari extra comunali e quota parte della formazione online, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona, e della formazione in gruppi con canali online attraverso micro- corsi.

Altra attività riservata al soggetto attuatore e finalizzata a favorire il raggiungimento del target riguarda il già menzionato intervento sostitutivo del soggetto attuatore presso i soggetti sub-attuatori in difficoltà.

4.3. Gestione dei rapporti amministrativi

I rapporti amministrativi ed economici tra soggetto attuatore (RAS) e soggetto sub-attuatore (Comune) avverranno secondo quanto definito nell'Atto di adesione e obbligo.

La committenza delle operazioni assegnate ai sub-attuatori è a carico e sotto la responsabilità amministrativa di questi ultimi.

L'erogazione delle tranche di finanziamento ricalcherà il regime previsto dall' Accordo di programma tra Dipartimento e soggetto attuatore, salva la possibilità di essere migliorata laddove il soggetto attuatore metta a disposizione una propria dotazione finanziaria tale da consentire di poter conferire importi di anticipazione maggiori di quelli previsti a livello nazionale.

4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori

Secondo le modalità di coordinamento e monitoraggio definite al 3.2, viene riportata qui l'attività prevista.

Il soggetto attuatore manifesta l'impegno a condividere con il Dipartimento tutti i dati necessari per l'effettuazione delle attività di valutazione e monitoraggio.

Attraverso il sistema di monitoraggio messo a disposizione dal Dipartimento, si provvederà:

- al monitoraggio dei dati relativi ai punti attivati dall'ente affidatario al numero di cittadini che fruiranno dei servizi di facilitazione ed educazione digitale. 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, anche in relazione alla questione inerente allo spopolamento;
- monitoraggio dell'efficacia del progetto nazionale sulla base di una misurazione quali-quantitativa indipendente 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 inerente a ciascun ente beneficiario, nonché il raggiungimento delle *milestone* e dei *target* interni specificati nel sotto capitolo 2.1, verranno valutati sia ai fini della valutazione degli stati di avanzamento trimestrali del gruppo di lavoro misto, sia ai fini dell'accreditamento delle varie tranche di finanziamento. Per i primi 12 mesi si prevedono verifiche anche mensili degli stati di avanzamento.

Il soggetto attuatore assicurerà, con periodicità mensile, che i soggetti sub-attuatori realizzino i progetti come delineato e che quindi:

- l'attivazione dei punti di facilitazione digitale previsti 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 e in stretta coerenza con quelli definiti 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.

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.

Lo svolgimento del progetto del presente piano operativo, come descritto al Capitolo 4, avverrà secondo il seguente cronoprogramma.

Tabella 1: Milestone e target di progetto

Milestone di progetto	Scadenze (mm/aa) *
M1 - 100% punti attivati/potenziati con contestuale censimento sulla piattaforma di monitoraggio del DTD	12/2024
100% dei facilitatori individuati	02/2025
25% dei cittadini raggiunti (25% dei servizi erogati)	06/2025
60% dei cittadini raggiunti (60% dei servizi erogati)	10/2025
M2 - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti (100% dei servizi erogati)	12/2025

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

I target di progetto sono definiti rispetto al target europeo relativo al numero di cittadini destinatari dell'attività. Si riportano, nel seguito, i target da raggiungere da parte del progetto nazionale:

T1 Numero di cittadini partecipanti alle attività di formazione:

- Entro il Q2 2024, 500.000 cittadini;
- Entro il Q2 2026, 2.000.000 cittadini (Target EU).

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

Figura 1: Cronoprogramma

[Inserire il cronoprogramma relativo al progetto descritto al Capitolo 4 e in questa prima parte del Capitolo 5.]

Cronoprogramma – Piano di rientro

Fase Progettuale	2022		2023				2024				2025				2026	
	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2
Attività 1																
Attività 2																
Attività 3																
Attività 4																
Attività 5																
Attività 6																
Attività 7																

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, ammontano a circa **3,8 milioni di euro** ovvero a circa € 44.000,00 in media per ciascuno dei **88** punti realizzati.

Con riferimento al piano dei costi annuale a livello di Piano Operativo, nella tabella sottostante viene illustrata la programmazione economico-finanziaria del progetto.

Piano dei costi annuale a livello di Piano Operativo – PIANO DI RIENTRO						
VOCI DEL PIANO OPERATIVO	2023	2024	2025	2026	Totale	%
FORMAZIONE	-	€ 1.467.517,82	€ 1.467.517,81	€ 154.475,56	€ 3.089.511,19	80%
COMUNICAZIONE EVENTI FORMATIVI	-	€ 82.065,15	€ 82.065,14	€ 28.964,17	€ 193.094,46	5%
ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE	-	€ 325.849,10	€ 238.954,25	€ 14.480,00	€ 579.283,35	15%
TOTALE PIANO OPERATIVO	-	€ 1.875.432,07	€ 1.788.537,20	€ 197.919,73	€ 3.861.889,00	100%

7. Integrazione con altri interventi

Il progetto “*Rete dei Punti 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 impatto sulle comunità, anche attraverso l'integrazione con gli altri interventi previsti dalla stessa Strategia e dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

Si vorrebbe correlare il progetto con il “Servizio civile digitale”, l'altro intervento previsto nell'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR, prevedendo il coinvolgimento nei punti di facilitazione dei giovani volontari del Servizio civile universale e, considerato che forniranno servizi differenti, i singoli utenti potranno essere computati in entrambi i progetti, in particolare in relazione al raggiungimento del target al 2025 di cui sopra.