

Allegato - Linee guida per la definizione del Piano Operativo

TITOLO: PROGETTO REGIONE CAMPANIA

Progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale – Regione Campania”

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	7
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 della Regione Campania	12
2.1. Contesto del progetto	12
2.2. Popolazione destinataria	23
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	24
2.4. Modello di distribuzione territoriale	25
2.5. Modello di aggregazione di rete	26
2.6. Modalità di attuazione	27
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	29
2.8. Attività svolte nei presìdi/punti	30
2.9. Facilitatori digitali	30
2.10. Luoghi fisici	31
2.11. Servizi finanziabili	31
3. Modalità operative	32
3.1. Modello di Governance del progetto	32
3.2. <i>Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto</i>	33
3.3. <i>Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI</i>	34
Climate and Digital Tagging	34
Equità di Genere	34
Valorizzazione e Protezione dei Giovani	34
Riduzione Divari Territoriali	35
Do Not Significant Harm (DNSH)	35
4. Piano progettuale di dettaglio	36
4.1. Predisposizione delle azioni sul territorio	36
4.2. <i>Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto</i>	36

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
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 e educativi, ai servizi sanitari e al fascicolo sanitario elettronico, ai servizi di mobilità, alle piattaforme di partecipazione);
- dei principali servizi digitali privati (come, ad esempio, quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all’utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea).

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

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

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

Inoltre, l’iniziativa mira ad un *apprendimento attivo di tipo “learning by doing”* per un’acquisizione di competenze più pratica e riflessiva, anche favorendo l’attivazione della

partecipazione dei cittadini in ambito di co-design, validazione e monitoraggio dei servizi digitali.

Utilizzando l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti mentre i facilitatori massimizzano l'efficacia delle interazioni faccia a faccia utilizzando le risorse disponibili online e verificando la comprensione e l'acquisizione delle competenze, avvenuta anche in modo autonomo, da parte dei cittadini-fruitori dei servizi del punto.

1.2. I servizi

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

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

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

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

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

1.3. Il facilitatore digitale

I punti di facilitazione digitale si avvalgono di operatori con il ruolo di **facilitatori digitali**. Si tratta di una figura funzionale ad individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento. Il ruolo del

facilitatore digitale è di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali e nella partecipazione alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale.

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

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

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

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

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

1.4 Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche

Da un punto di vista logistico, **i punti di facilitazione digitale**, che saranno contraddistinti dall'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal Dipartimento, **devono essere collocati in luoghi di facile accessibilità**, favorendo centri di aggregazione come le biblioteche, le scuole, le sedi di associazioni, i centri anziani, i centri giovanili e culturali, le parrocchie e gli spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali (es. URP, CUP, CAF, centri per l'impiego). Va favorita, rispetto alle specificità del territorio, **l'attivazione di punti di facilitazione digitale itineranti sul territorio**, assicurando in ogni caso la dotazione strumentale e la connettività adeguate, allo stesso modo dei presidi con sede fissa.

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

Ciascun punto di “facilitazione digitale” deve avere una dotazione logistica e di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps, specificando sempre qual è la velocità minima di connessione garantita nella struttura).

In particolare, ciascun punto di facilitazione deve essere dotato di **almeno due postazioni** (anche allestite con dispositivi mobili), dotate anche di videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa e la scansione. È preferito l'uso di software open source.

Inoltre, per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale è necessario garantire il ricorso a locali idonei e dotati di strumentazioni adeguate (es. impianto audiofonico e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche etc.) anche messi a disposizione da enti pubblici o privati coinvolti nella rete limitatamente allo svolgimento delle attività previste.

1.5 La rete dei punti di facilitazione digitale

Ciascun punto di facilitazione deve essere strutturato in modo da essere strettamente collegato con gli altri punti di facilitazione dislocati sul territorio, già attivi o in via di realizzazione da parte della stessa Regione/Provincia autonoma o da altri enti pubblici e grazie all'intervento del terzo settore o di operatori privati. Ciò al fine di coordinare gli sforzi verso il raggiungimento di obiettivi comuni e di assicurare la massima capillarità dell'intervento e risposte coerenti ai bisogni dei cittadini.

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

1.6 Gli strumenti di supporto

1.6.1. Il sistema di knowledge management

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

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

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

1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale

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

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

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

- monitorare lo stato di avanzamento delle attività e il raggiungimento di target e milestone;
- produrre reportistica a supporto dei processi di decision making, incluse eventuali analisi predittive (sulla base dei dati esistenti) per meglio orientare l'evoluzione del servizio verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- supportare l'elaborazione, da parte del Dipartimento, di valutazioni relative all'efficacia del servizio e di analisi d'impatto sui target di riferimento in relazione a diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.) incluso l'adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse.

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

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

1.7 Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale

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

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

Il progetto, oggetto del presente piano operativo, si inquadra nell'ambito della misura nazionale (investimento) 1.7.2 del PNRR **“Rete dei servizi di facilitazione digitale”**, seguendo il modello qui definito, come espresso in Introduzione, e in linea con gli obiettivi complessivi.

In questa sezione la Regione Campania descrive come il progetto regionale intende soddisfare i requisiti dell'investimento nazionale, in particolare per quanto riguarda gli aspetti riportati nel seguito del documento. Tali aspetti sono contemplati anche nelle azioni successive di attuazione territoriale, ad esempio attraverso convenzioni/ bandi/manifestazioni di interesse verso altri soggetti, per le quali ci si potrà avvalere del supporto fornito dal Dipartimento attraverso la raccolta di indicazioni e buone pratiche condivise nel sistema di knowledge management (par. 1.6.1)

2.1. Contesto del progetto

L'analisi del contesto in cui si colloca il progetto è basata su:

- **Rapporto ISTAT BES 2021: Il benessere equo e sostenibile in Italia** (data di pubblicazione: 21 aprile 2022) che rappresenta la fotografia più aggiornata dei principali fenomeni economici, sociali e ambientali del nostro Paese
- **Censimento permanente ISTAT - Campania 2019** (elaborazioni del 2021 su dati 2018/2019)
- **Elaborazioni di dati ISTAT, aggiornati a gennaio 2021**, a cura del sito <https://www.tuttitalia.it>
- **Elaborazione dei dati dell'INPS** relativi ai nuclei beneficiari del Reddito/Pensione di cittadinanza su base comunale aggiornati alla data del 08/02/2022 (includono le domande pervenute entro il 31/12/2021), a cura della Direzione Generale per le Politiche Sociali e Sociosanitarie di Regione Campania

Il Rapporto BES 2021, suddiviso in 12 domini, mostra lo scenario emergente dopo i due anni di pandemia ed analizza un ampio set di indicatori, tra i quali rientrano le competenze digitali.

Indicatori per regione e ripartizione geografica

REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Bambini di 0-2 anni iscritti al nido (a)	Partecipazione al sistema scolastico dei bambini di 4-5 anni (b)	Personale con almeno il diploma (25-64 anni) (c)	Laureati e altri titoli terziari (30-34 anni) (d)	Passaggio all'università (e)	Uscita precoce dal sistema di istruzione e formazione (f)	Giovani che non lavorano e non studiano (Neet) (g)	Partecipazione alla formazione continua (h)	Competenza alfabetica non adeguata (studenti classi III scuola secondaria primo grado) (i)	Competenza numerica non adeguata (studenti classi III scuola secondaria primo grado) (j)	Competenze digitali (k)	Personale che consegna un titolo terziario STEM nell'anno (l)	Partecipazione culturale fuori casa (m)	Letture di libri e quotidiani (n)	Fruizione delle biblioteche (o)
	2019/2021	2019/2020	2021	2021	2019	2021	2021	2021	2020/2021	2020/2021	2019	2019	2021	2021	2021
Piemonte	32,2	96,8	64,2	27,4	54,2	11,4	19,2	18,4	30,4	39,5	23,6	1,58	9,6	42,1	7,6
Valle d'Aosta/Vallee d'Aoste	35,1	95,4	62,8	27,7	50,8	14,1	18,8	18,6	25,4	34,8	28,3	1,21	10,3	47,5	15,2
Liguria	26,7	96,6	69,8	26,2	55,9	12,9	19,6	11,8	47,1	49,9	22,8	1,67	7,5	43,7	6,5
Lombardia	28,7	93,6	64,9	31,3	55,9	11,3	18,4	18,4	36,8	48,2	26,6	1,58	9,3	43,8	12,1
Trentino-Alto Adige/Südtirol	29,1	96,8	70,8	29,2	33,9	10,9	15,4	11,5	—	—	25,7	0,85	10,7	55,5	23,2
Basilicata/Basilicata	19,7	96,6	69,7	24,7	13,8	12,9	12,3	8,7	44,9	44,2	22,6	0,26	9,4	59,4	27,7
Trento	40,8	95,2	70,4	33,7	52,7	8,8	17,6	14,8	23,9	27,6	27,8	1,47	12,8	51,7	19,4
Veneto	35,3	94,6	65,5	30,8	50,5	9,3	13,9	10,6	31,1	33,1	23,8	1,61	9,8	48,2	9,2
Friuli-Venezia Giulia	28,8	95,1	70,6	26,8	53,8	8,6	16,2	12,3	28,5	38,5	25,8	1,61	18,9	49,4	9,3
Emilia-Romagna	31,5	93,6	68,7	33,6	54,9	9,9	15,1	12,3	35,7	38,5	25,8	1,68	9,8	42,9	10,1
Toscana	37,3	96,8	65,3	29,8	52,9	11,1	17,9	11,8	41,7	41,8	23,8	1,48	9,9	41,5	8,9
Umbria	30,6	97,7	71,3	33,9	57,4	12,8	19,2	11,6	29,5	37,2	22,3	1,66	8,1	35,8	5,8
Marche	33,4	96,3	66,8	28,9	57,5	7,9	16,8	18,1	29,8	36,1	21,5	1,77	7,2	34,8	6,4
Lazio	29,1	91,7	71,3	38,3	55,2	9,2	21,6	11,3	35,2	41,3	23,9	1,88	12,3	39,7	4,6
Abruzzo	28,1	97,7	68,3	27,1	58,8	8,8	21,1	9,3	36,7	48,5	21,5	1,89	5,6	32,1	3,6
Molise	31,3	95,1	63,1	33,1	53,9	7,6	27,7	9,9	35,3	48,9	18,9	1,97	4,1	27,8	2,8
Campania	15,6	99,7	53,4	21,2	43,8	16,4	34,1	7,2	49,8	61,1	16,6	1,58	5,8	22,3	2,5
Puglia	29,6	99,8	51,7	19,1	58,2	17,8	38,8	7,4	42,7	58,8	18,8	1,57	5,8	24,6	3,4
Basilicata	15,3	98,8	63,3	24,7	54,6	8,7	25,2	9,5	44,5	52,1	17,8	1,79	4,3	22,6	4,2
Calabria	15,1	99,8	55,7	21,6	50,8	14,0	33,5	7,8	53,6	63,6	16,7	1,59	3,6	22,7	4,6
Sicilia	24,4	98,6	52,4	17,8	44,6	21,2	36,3	7,1	48,7	68,7	14,4	1,27	5,5	23,9	3,8
Sardegna	32,3	97,8	54,2	21,8	50,8	13,2	23,6	11,1	48,7	53,3	23,8	1,48	7,8	45,8	8,6
Nord	38,8	94,4	66,2	38,4	53,5	10,7	17,8	18,9	34,5	38,3	25,8	1,53	9,4	43,5	10,6
Nord-ovest	29,5	94,5	65,1	29,8	55,4	11,5	18,7	18,5	—	—	25,3	1,51	9,2	43,3	10,4
Nord-est	32,5	94,4	67,7	31,3	51,8	9,6	14,7	11,5	—	—	24,6	1,56	9,7	43,6	10,8
Centro	32,0	94,8	68,8	38,0	55,8	9,8	19,6	11,1	35,9	48,2	23,5	1,67	10,6	39,4	6,2
Mozzogiorno	22,2	98,9	54,5	28,7	47,5	16,6	32,2	7,8	47,1	57,8	17,2	1,52	5,4	25,7	3,8
Sud	28,3	99,1	55,2	21,6	47,5	15,3	31,5	7,7	—	—	17,6	1,62	5,2	24,1	3,2
Isole	26,8	98,4	52,8	18,7	47,5	19,5	33,6	8,1	—	—	16,6	1,38	5,9	29,2	5,8
Italia	28,8	95,9	62,7	26,8	51,4	12,7	23,1	9,9	39,2	45,2	22,8	1,61	8,3	36,6	7,4

(a) Per 100 bambini di 0-2 anni;
(b) Per 100 bambini di 4-5 anni;
(c) Per 100 persone di 25-64 anni;
(d) Per 100 persone di 30-34 anni;
(e) Tasso specifico di corso;
(f) Per 100 persone di 18-34 anni;

(g) Per 100 persone di 15-29 anni;
(h) Per 100 studenti frequentanti la III classe della scuola secondaria di primo grado;
(i) Per 100 persone di 18-34 anni;
(j) Per 100 persone di 18-34 anni;
(k) Per 100 persone di 4 anni e più;
(l) Per 100 persone di 3 anni e più;

Figura 1 – Rapporto BES 2021 – Indicatori per regione e ripartizione geografica – Ambito “Istruzione e formazione”

Come evidenziano i dati riportati in Figura 1, **nel 2019 la Regione Campania si colloca agli ultimi posti per la diffusione di competenze digitali tra la sua popolazione** con un indicatore (16,6) che è al di sotto del valore di riferimento per il Mezzogiorno (17,2).

Andando ad analizzare le caratteristiche sociodemografiche della popolazione, il Rapporto BES 2021 mostra come le persone maggiormente esposte al rischio di subire gli effetti della discriminazione sociale e culturale dovuta al divario digitale, sono soprattutto:

- **donne e anziani**
- **persone con basso reddito e livello di istruzione**

Uso di internet: scarsamente diffuso per le classi di età superiori ai 60 anni

Sebbene durante i due anni di pandemia le restrizioni abbiano spinto verso la maggiore diffusione e frequenza nell'uso di internet, **il divario digitale rimane ancora ampio per le classi di età superiori ai 60 anni**. Infatti, se tra le persone di 55-59 anni la quota di internauti è pari all'80%, scende a poco meno del 50% tra quelle di 65-74 anni. Tuttavia, è proprio in queste classi di età che l'uso regolare di internet è cresciuto di più, intorno ai 10 punti percentuali nei due ultimi anni.

Rispetto al 2019, quindi, la distanza tra i giovani e gli anziani nell'uso della rete si è ridotta.

Restano ancora indietro le persone di 75 anni e più (14,7%), nonostante l'incremento registrato tra il 2019 e il 2021 (+ 3,7 punti percentuali).

Divario significativamente diverso tra uomini e donne a svantaggio di queste ultime

Il rapporto con le ICT è significativamente diverso tra la popolazione maschile e femminile.

Nel 2021 dichiara di accedere regolarmente a internet il 76,1% degli uomini a fronte del 69,8% delle donne. Va però sottolineato che è proprio tra le donne di tutte le classi di età (a eccezione di quelle di 11-14 anni) che si è realizzata la crescita maggiore nei due ultimi anni. Il gap di genere, si è quindi ridotto, fino ad azzerarsi per le persone tra i 20 e i 54 anni.

Invece tra gli anziani le disparità restano ampie: **a partire dai 65 anni in su, lo svantaggio femminile è di circa 10 punti percentuali**.

Il Rapporto evidenzia come nei due anni analizzati si riducono anche i divari territoriali: la distanza tra il Nord-ovest e il Sud è di 7,2 punti percentuali nel 2021, era di 10,7 punti percentuali nel 2019.

La disponibilità di PC e connessione è critica per le famiglie di soli anziani e meno istruite

Al di là dei cambiamenti positivi che riguardano il Sud Italia, va evidenziato che **permangono grandi barriere all'accesso per le famiglie di soli anziani e meno istruite**. In tal senso il digital divide tende a sommarsi alle disuguaglianze socioculturali ed economiche e ad acutizzarle ulteriormente.

Ad esempio, **il livello di istruzione si associa significativamente con le differenze nella disponibilità e nell'accesso alle tecnologie e alle strumentazioni ICT**. Nonostante l'incremento del lavoro da casa, il protrarsi della didattica a distanza, e l'intensificarsi dell'uso di internet a seguito delle restrizioni seguite all'epidemia da COVID-19, **nel 2021 tre famiglie italiane su dieci non hanno ancora la disponibilità di un PC e di una connessione da casa**.

Dietro questo valore medio si evidenzia una forbice ampissima (oltre 58 punti percentuali) tra le famiglie composte da soli anziani e quelle dove è presente almeno un minore (91,8%).

Il gap è ugualmente ampio tra le famiglie dove almeno un componente ha un'istruzione di livello universitario e quelle dove invece il titolo di studio più elevato è la licenza media inferiore, che peraltro sono in larghissima misura famiglie di soli anziani.

Soltanto il 34,2% di queste ultime dispone di PC e connessione da casa a fronte del 94,8% delle prime (Figura 2).

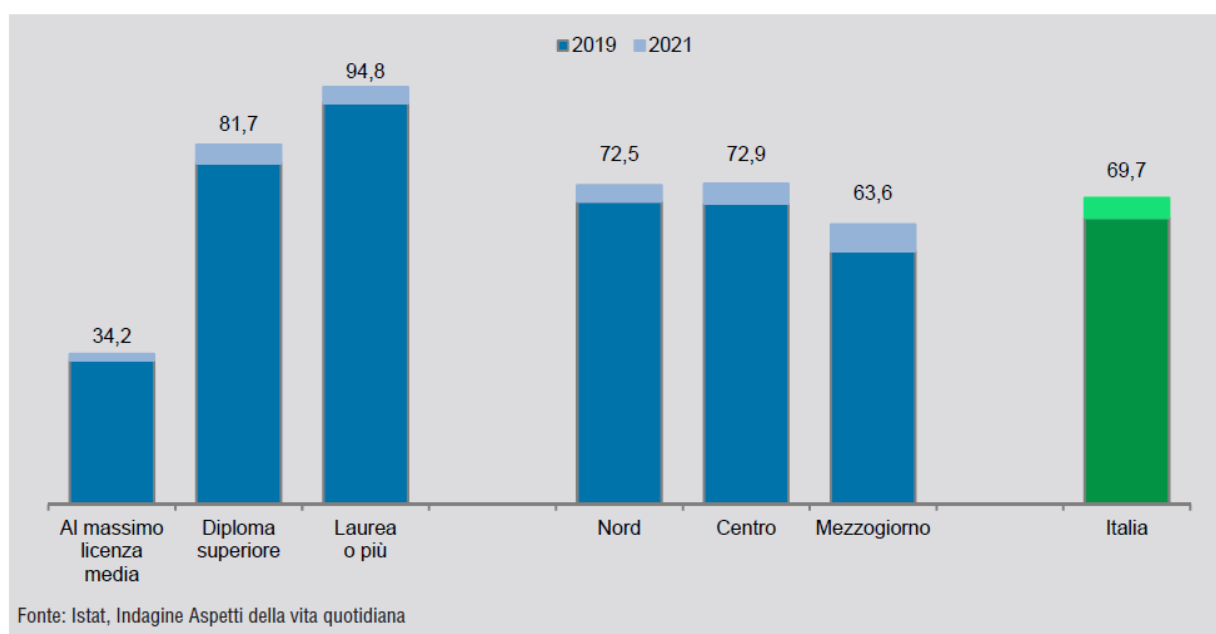


Figura 2 – Rapporto BES 2021 - Famiglie che dispongono della connessione a internet e di almeno un computer per titolo di studio più alto in famiglia e per ripartizione territoriale. Anni 2019-2021. Valori percentuali

L'elemento più discriminante è il possesso di un PC o di un dispositivo analogo, perché se si considera la sola disponibilità della connessione a internet da casa, la distanza tra le famiglie con almeno un laureato (98,1%) e quelle meno istruite (52,8%) si ridimensiona, pur restando notevolissima.

Nei due anni dell'emergenza il livello dell'indicatore è cresciuto, passando da un valore medio di 65,1% nel 2019 al 69,7% nel 2021, ma la crescita non ha coinvolto allo stesso modo tutte le famiglie, le differenze per tipologia familiare o per livello di istruzione non si sono ridotte.

Invece si sono mitigati, anche in questo caso, i divari territoriali. La distanza tra il Nord e il Mezzogiorno nel 2021 è di 8,9 punti percentuali; nel 2019 era di 11,3 punti.

Focalizzando l'analisi sulle competenze, di particolare rilievo è il dato relativo al **depauperamento delle competenze dei giovani in età scolare**, tanto che in alcune regioni del Mezzogiorno, tra cui proprio la **Campania**, i valori dell'indicatore **evidenziano situazioni di forte criticità** con più del 50% dei ragazzi insufficienti nelle competenze alfabetiche (in Campania, 54,1%; Calabria 59,2%; Sicilia 52,8% e Sardegna 56,9%) e più del 60% delle ragazze insufficienti nelle competenze numeriche (in Campania 64,3%; Calabria 68% e Sicilia 63,3%).

Il depauperamento delle competenze risulta ancora maggiore per gli studenti dell'ultimo anno della scuola secondaria di secondo grado (che dovrebbero quindi intraprendere il percorso universitario partendo da un bagaglio già deficitario) che già nel 2019 presentavano ampie quote di livelli inadeguati. Nel 2021 sono 44 ogni 100 gli studenti che non raggiungono un livello sufficiente nelle competenze alfabetiche (+9,3 punti percentuali rispetto al 2019) e 51 ogni 100 quelli che non raggiungono livelli sufficienti in quelle numeriche (+9,2 punti percentuali rispetto al 2019).

Tra l'altro, il fattore delle competenze inadeguate ha un impatto ulteriore in quanto influenza anche la decisione di rimanere o abbandonare la scuola.

Il fenomeno dei giovani che escono prematuramente dal sistema di istruzione e formazione, sebbene in calo, è ancora consistente.

Nel 2021, in Italia, il percorso formativo si è interrotto molto presto per il 12,7% dei giovani tra 18 e 24 anni, in calo rispetto all'anno precedente (14,2%). **Lasciano la scuola più ragazzi (14,8%) che ragazze (10,5%) ed il fenomeno è più accentuato nelle città rispetto alle zone rurali** (Figura 3).

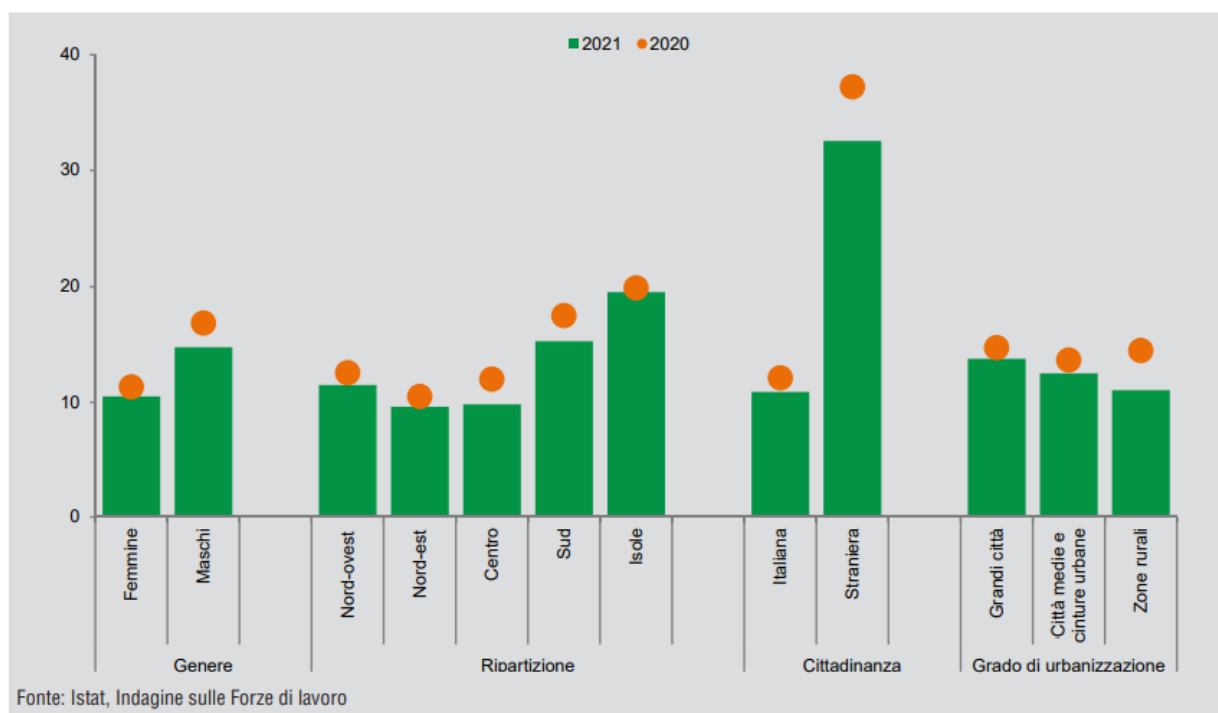


Figura 3 – Rapporto BES 2021 - Uscita precoce dal sistema di istruzione e formazione per genere, ripartizione, cittadinanza e grado di urbanizzazione del comune di residenza. Anni 2021 e 2020. Valori percentuali

L'uscita dal sistema di istruzione e formazione è un fenomeno che riguarda più frequentemente dei sottogruppi di ragazzi che, provenendo da contesti socioeconomici più difficili, non riescono ad affrontare i problemi oggettivi riscontrati nell'apprendimento. La quota di coloro che hanno abbandonato precocemente gli studi è più elevata nel Mezzogiorno: sono il 19,5% nelle Isole (stabile rispetto al 19,9% del 2020) e il 15,3% nel Sud (in calo rispetto al 17,5% del 2020). In Sicilia, Puglia, Calabria e **Campania la quota è particolarmente alta tra i maschi**, tra i quali supera il 18% (rispettivamente 24,8%, 19,6%, 18,6% e **18,4%**).

Se si amplia la classe d'età di riferimento e si guarda anche al mondo del lavoro, emerge un altro gruppo di giovani che è fortemente in difficoltà nell'inserirsi nella vita attiva del Paese: i NEET, i giovani che non studiano né lavorano.

Nel 2021, tra i giovani di 15-29 anni, il 23,1% non studia né lavora, in calo rispetto al 2020, quando avevano raggiunto il 23,7%, con un incremento di 1,6 punti percentuali rispetto all'anno precedente la pandemia. **Tra le donne il 25% non fa formazione né lavora** (erano il 25,8% nel 2020), **mentre tra gli uomini sono il 21,2%**, erano il 21,8% nel 2020; tuttavia, sia tra le donne sia tra gli uomini, il calo non compensa l'incremento di NEET osservato nel primo anno di pandemia. Le differenze regionali rimangono elevate e ricalcano la dicotomia Nord-Mezzogiorno. **Le regioni con la quota più elevata di NEET** sono la Puglia (30,6%), la Calabria (33,5%), **la Campania (34,1%)** e la Sicilia (36,3%).

L'analisi fin qui condotta ha inteso delineare, sulla base dell'evidenza fornita dal Rapporto BES 2021, le caratteristiche sociodemografiche della popolazione campana che rappresenta il target di riferimento dell'obiettivo progettuale.

L'analisi successiva ha invece l'obiettivo di comprendere come tale popolazione è distribuita sul territorio campano, allo scopo di descrivere le specificità delle aree territoriali regionali ed esplicitare quali bisogni le scelte progettuali possano soddisfare.

Nel suo complesso, la popolazione campana risulta così distribuita per provincia:

Provincia	Popolazione	Percentuale popolazione	Comuni
Avellino	399.623	7%	118
Benevento	263.460	5%	78
Caserta	900.293	16%	104
Napoli	2.967.117	53%	92
Salerno	1.060.188	19%	158
Totale	5.590.681	100%	550

Tabella 1 – Anno 2021 - Ripartizione della popolazione campana per singola provincia – Fonte ISTAT (01/01/2022)
Rielaborazione <https://www.tuttitalia.it>

La distribuzione della popolazione è stata poi analizzata più in dettaglio in base a parametri come l'età, il sesso e lo stato civile.

I grafici in basso, detti Piramide delle Età, evidenziano come la popolazione residente in Campania, suddivisa per età, sesso e stato civile al 1° gennaio 2021, è distribuita nelle 5 province. I dati tengono conto dei risultati del Censimento permanente della popolazione, ma quelli riferiti allo stato civile sono ancora in corso di validazione.

La popolazione è riportata per classi quinquennali di età sull'asse Y, mentre sull'asse X sono riportati due grafici a barre a specchio, con i maschi (a sinistra) e le femmine (a destra).

I diversi colori evidenziano la distribuzione della popolazione per stato civile: celibi e nubili, coniugati, vedovi e divorziati.

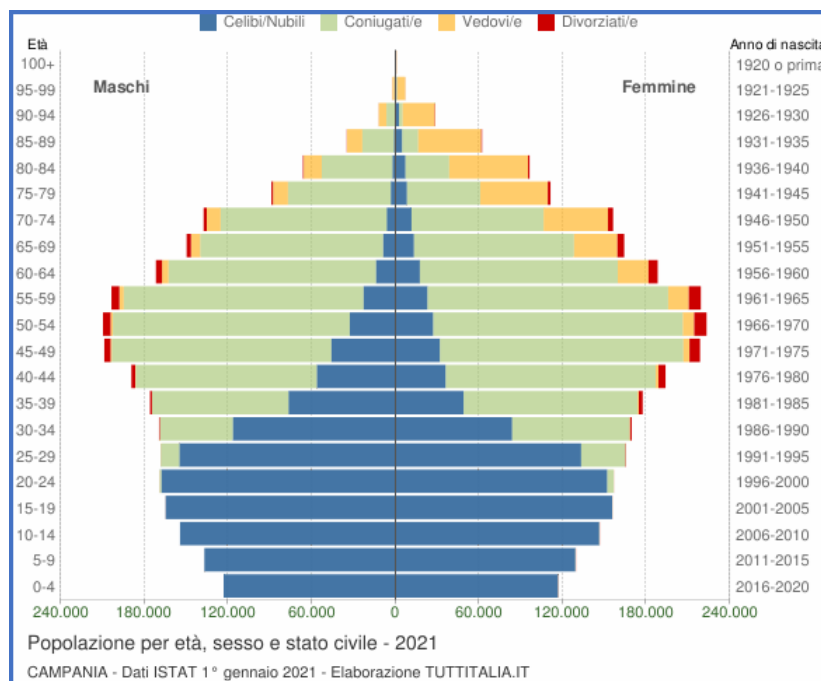


Figura 4 – Anno 2021 - Piramide dell'Età - REGIONE CAMPANIA (popolazione totale 5.590.681)

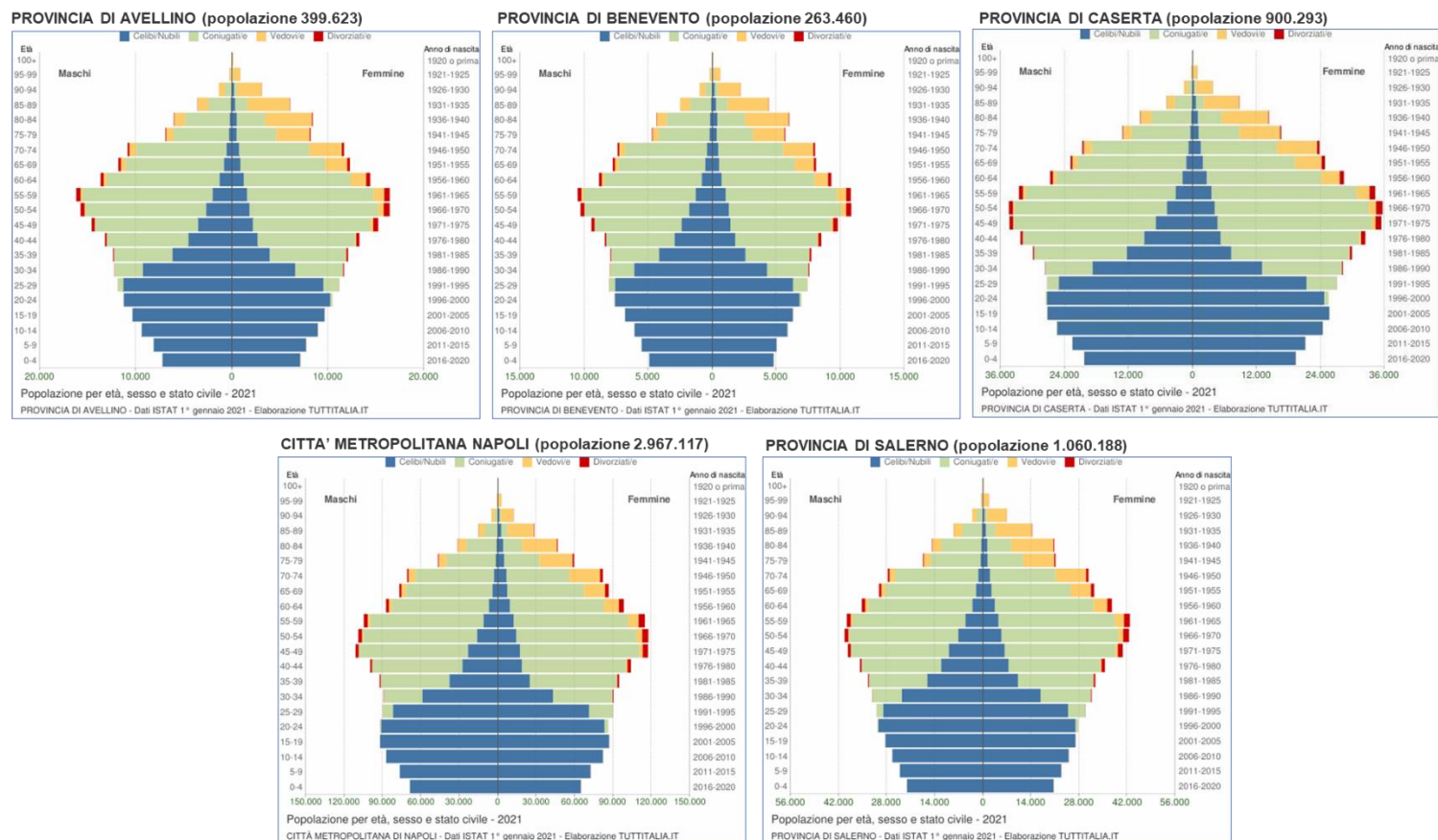


Figura 5 – Anno 2021 - Piramide dell'Età con dettaglio delle singole province campane

Un ulteriore dettaglio di analisi ha **riguardato la distribuzione della popolazione a basso reddito** che, come evidenziato anche nel Rapporto BES 2021, è fortemente correlato ad un maggior rischio di subire gli effetti della discriminazione sociale e culturale dovuta al divario digitale.

Ci si è avvalsi dei report che la Direzione Generale per le Politiche Sociali e Socio-sanitarie di Regione Campania produce per la predisposizione dei Piani socio-economici regionali, rielaborando i dati INPS sui **nuclei beneficiari del Reddito/Pensione di cittadinanza**.

Il quadro che emerge è riepilogato nella Tabella 2, dalla quale si evince come sono distribuiti sul territorio campano i **percettori di Reddito/Pensione di cittadinanza: si concentrano nelle province di Napoli e Caserta** che sono rispettivamente al secondo ed al quinto posto in Italia. Emergono differenze rilevanti rispetto alle altre province: ad Avellino, Benevento e Salerno il fenomeno cala e queste province si collocano rispettivamente al 26°, 23° e 20° posto a livello nazionale.

Persone coinvolte nel mese di Febbraio 2022 per provincia						
Province	RdC		PdC		RdC e PdC	
	N.	% res.	N.	% res.	N.	% res.
Avellino	21.042	5,22%	775	0,19%	21.817	5,41%
Benevento	14.560	5,46%	551	0,21%	15.111	5,67%
Caserta	106.013	11,75%	3.449	0,38%	109.462	12,14%
Napoli	417.228	13,97%	13.392	0,45%	430.620	14,42%
Salerno	68.071	6,39%	2.606	0,24%	70.677	6,63%
Campania	626.914	11,15%	20.773	0,37%	647.687	11,52%

Tabella 2 – Anno 2022 - Elaborazione dei dati dell'INPS relativi ai nuclei beneficiari del Reddito/Pensione di cittadinanza in Campania - <https://www.inps.it/dati-ricerche-e-bilanci/osservatori-statistici-e-altre-statistiche/dati-cartacei-rdc>

Spostando l'analisi ad un ulteriore livello di dettaglio, è possibile desumere la dimensione quantitativa di Reddito e Pensione di cittadinanza in riferimento all'Ambito sociale territoriale. **Gli Ambiti napoletani e casertani sono quelli in cui la media del numero di nuclei beneficiari è superiore a quella su base regionale.**

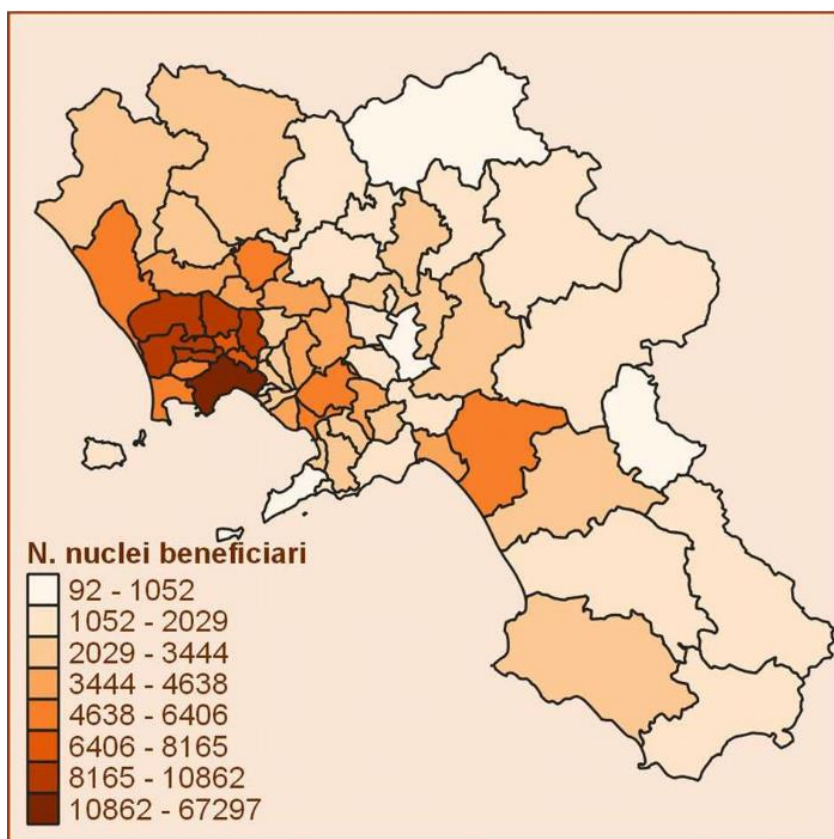


Figura 6 – Anno 2022 – Numero di nuclei beneficiari di Reddito e Pensione di cittadinanza per ambito sociale territoriale - Elaborazione dei dati dell'INPS <https://www.inps.it/dati-ricerche-e-bilanci/osservatori-statistici-e-altre-statistiche/dati-cartacei-rdc>

Gli Ambiti napoletani hanno il primato anche per quanto riguarda la presenza di minori nei nuclei beneficiari, in media presenti nel 40,9% di essi. All'opposto, gli Ambiti avellinesi beneventani, sono quelli in cui i nuclei beneficiari hanno una più bassa percentuale di presenza di minori al loro interno.

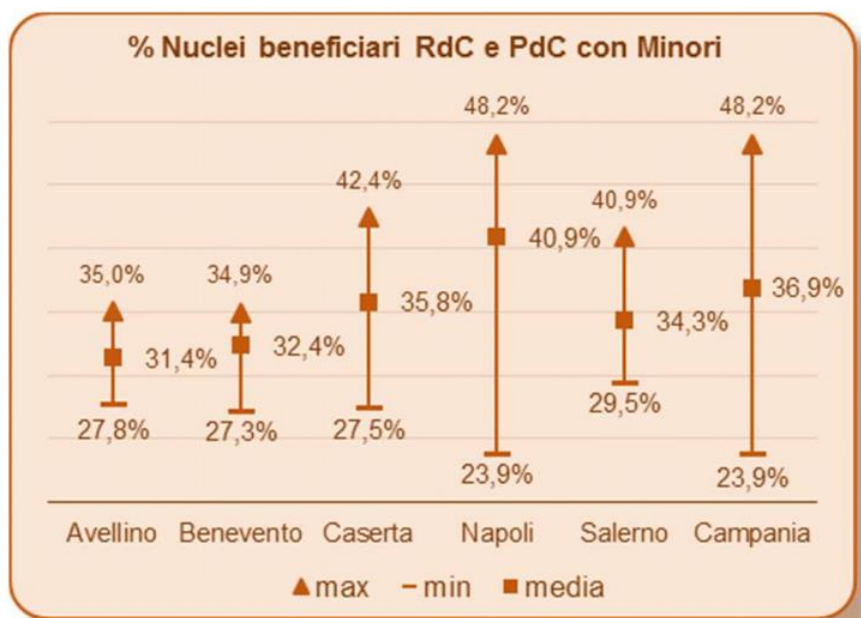


Figura 7 – Anno 2022 – Percentuale di nuclei beneficiari di Reddito e Pensione di cittadinanza con presenza di minori per ambito sociale territoriale - Elaborazione dei dati dell'INPS <https://www.inps.it/dati-ricerche-e-bilanci/osservatori-statistici-e-altre-statistiche/dati-cartacei-rdc>

Se si considerano **i nuclei in cui sono presenti solo adulti il primato è della provincia di Avellino** con il 68,6%, molto al di sopra della media percentuale su base regionale pari al 63,1% (Figura 8). Solo Napoli ha una media percentuale di nuclei con soli adulti al di sotto del dato regionale. **Avellino ha anche il primato nella percentuale provinciale di nuclei con solo 1 adulto**, mentre Napoli prevale in quella dei nuclei con 2 e 3 adulti (Figura 9).

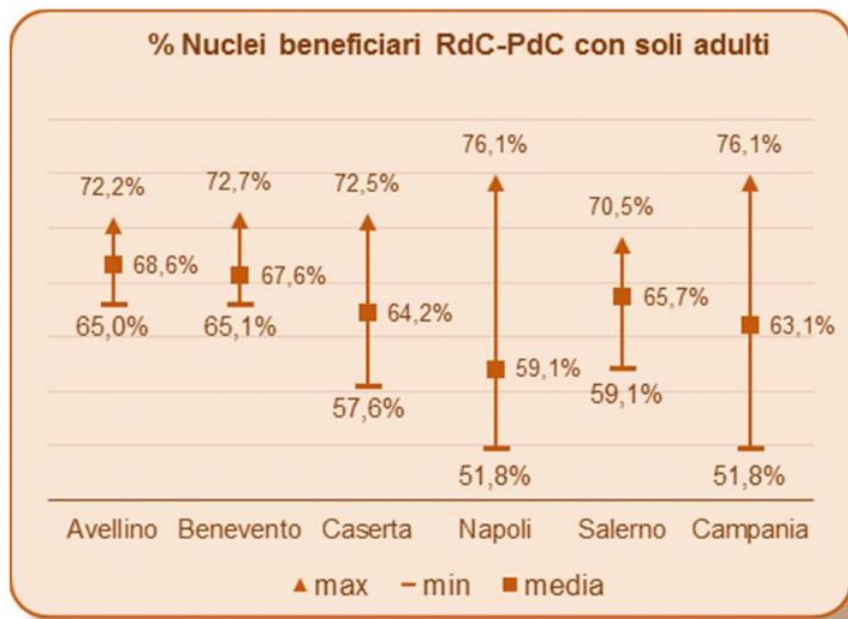


Figura 8 – Anno 2022 – Percentuale di nuclei beneficiari di Reddito e Pensione di cittadinanza con soli adulti per ambito sociale territoriale - Elaborazione dei dati dell'INPS <https://www.inps.it/dati-ricerche-e-bilanci/osservatori-statistici-e-altre-statistiche/dati-cartacei-rdc>

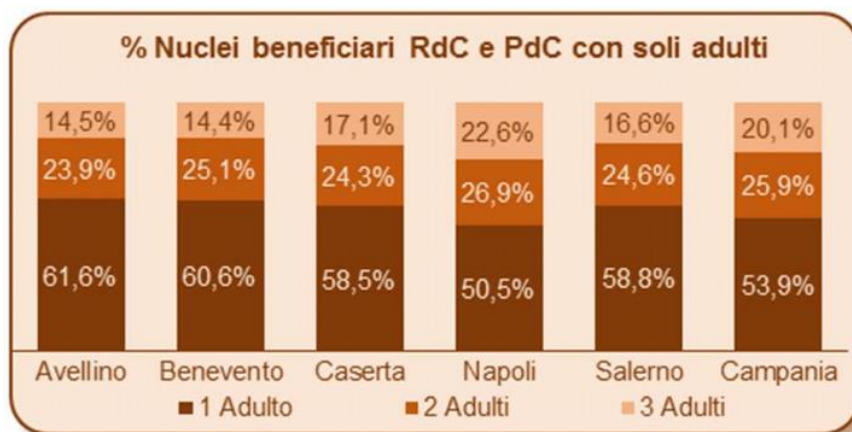


Figura 9 – Anno 2022 – Percentuale di nuclei beneficiari di Reddito e Pensione di cittadinanza con soli adulti per ambito sociale territoriale (dettaglio per numero di adulti) - Elaborazione dei dati dell'INPS <https://www.inps.it/dati-ricerche-e-bilanci/osservatori-statistici-e-altre-statistiche/dati-cartacei-rdc>

Per effettuare una stima verosimile del grado di diffusione del RdC e PdC è opportuno rapportare il numero dei nuclei dei beneficiari a quello dei nuclei residenti.

Sono stati utilizzati i dati ISTAT più recenti relativi al numero di famiglie residenti al 01/01/2019.

Come evidenziato nella figura 10, **emerge la forte concentrazione negli Ambiti della fascia costiera, ed in particolare nella provincia di Napoli e Caserta**. L'indiscusso primato è degli Ambiti N14 (capofila Giugliano in Campania), N16 (Melito di Napoli), N17 (Sant'Antimo), N19 (ex capofila Afragola, oggi Azienda Consortile Assistenza Comunione e Coesione), C07 (Lusciano) e C10 (Mondragone).

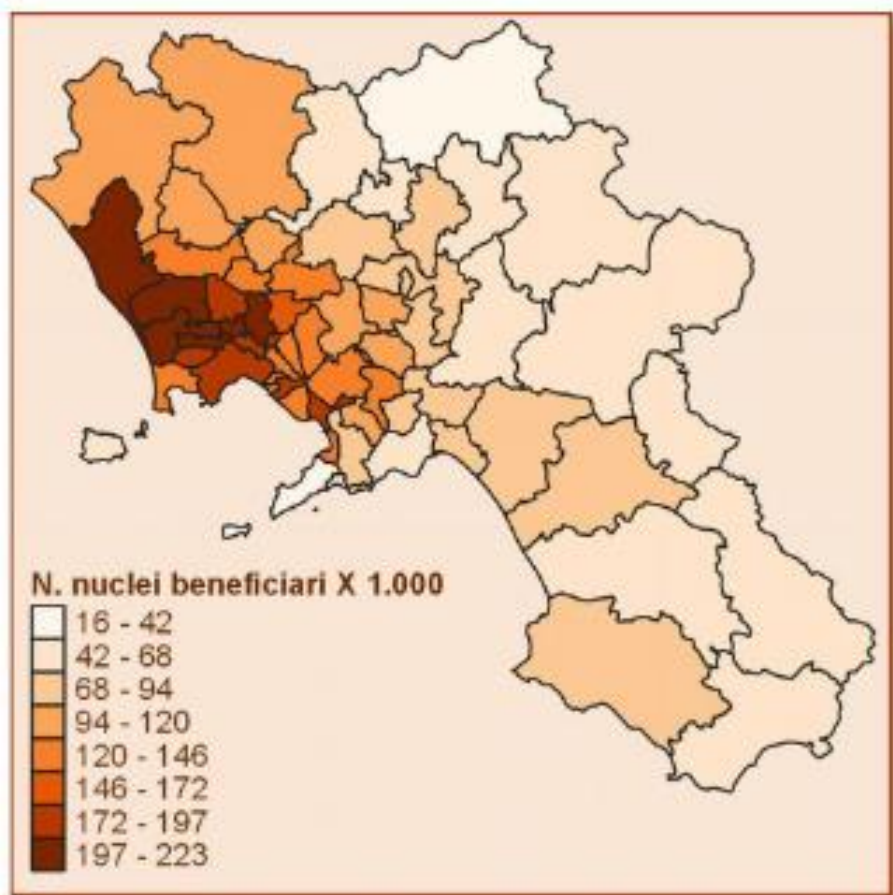


Figura 10 – Anno 2022 – Numero di nuclei beneficiari di Reddito e Pensione di cittadinanza per ambito sociale territoriale rapportati alla popolazione residente- Elaborazione dei dati dell'INPS <https://www.inps.it/dati-ricerche-e-bilanci/osservatori-statistici-e-altre-statistiche/dati-cartacei-rdc>

Focalizzando l'analisi sulle persone di età pari o superiore a 67 anni, per le quali è prevista l'erogazione della Pensione di cittadinanza, la rappresentazione quantitativa del numero di nuclei beneficiari è molto simile a quanto già evidenziato in precedenza rispetto ai valori cumulati di Reddito e Pensione di cittadinanza.

Come evidenziato in figura 11, **solo gli Ambiti napoletani presentano una media maggiore di quella su base regionale.**

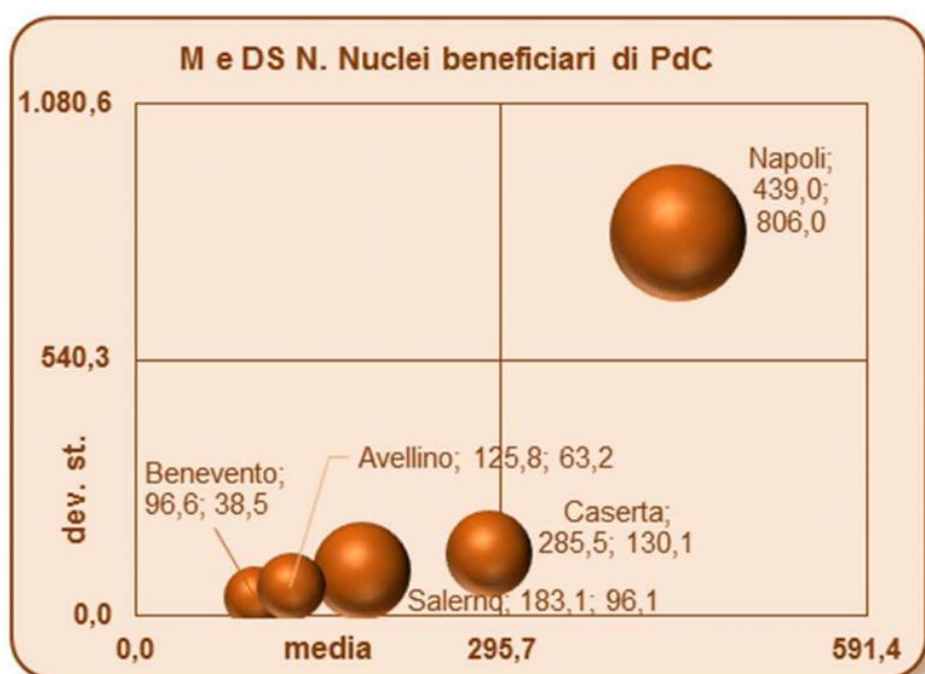


Figura 11 – Anno 2022 – Nuclei beneficiari di Pensione di cittadinanza - Elaborazione dei dati dell'INPS <https://www.inps.it/dati-ricerche-e-bilanci/osservatori-statistici-e-altre-statistiche/dati-cartacei-rdc>

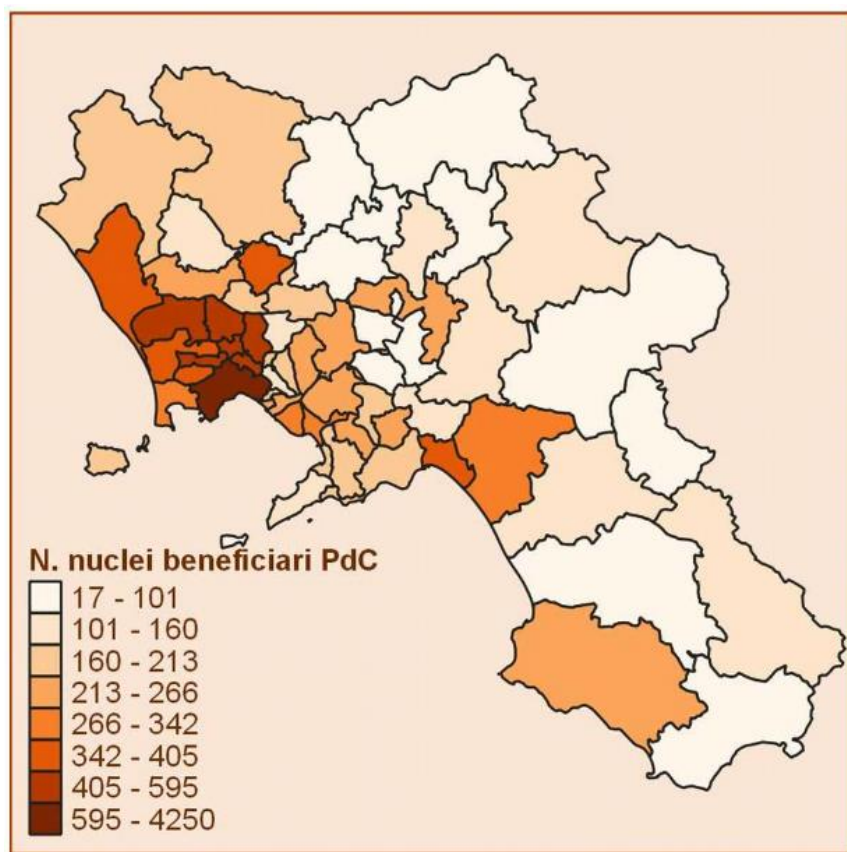


Figura 12 – Anno 2022 – Numero di nuclei beneficiari di Pensione di cittadinanza per ambito sociale territoriale - Elaborazione dei dati dell'INPS <https://www.inps.it/dati-ricerche-e-bilanci/osservatori-statistici-e-altre-statistiche/dati-cartacei-rdc>

I nuclei in cui sono presenti solo adulti e sono privi di minori, vedono la prevalenza di quelli in cui vi è 1 adulto, con **Avellino, Caserta e Salerno** che **presentano una percentuale superiore a quella su base regionale con il primato degli Ambiti avellinesi** con l'86,0%. Nei nuclei con 2 adulti prevalgono invece gli Ambiti beneventani con il 19,7%, mentre in quelli con 3 adulti ancora gli avellinesi con lo 0,8% (Figura 13).

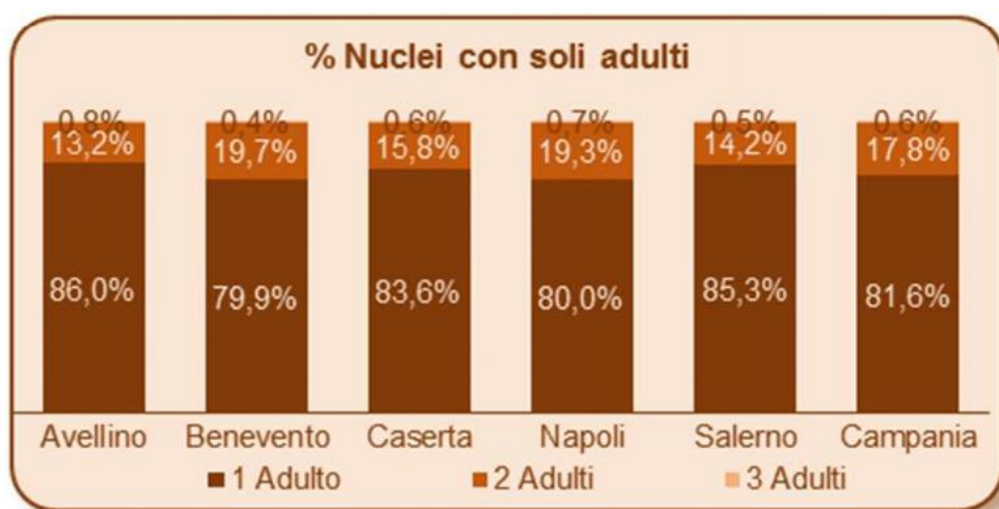


Figura 13 – Anno 2022 – Percentuale di nuclei beneficiari di Pensione di cittadinanza con soli adulti per ambito sociale territoriale (dettaglio per numero di adulti) - Elaborazione dei dati dell'INPS <https://www.inps.it/dati-ricerche-e-bilanci/osservatori-statistici-e-altre-statistiche/dati-cartacei-rdc>

Si sottolinea che in Campania non sono attivi e non sono stati programmati altri interventi o iniziative per cui ipotizzare eventuali azioni di integrazione o complementarità. Pertanto, tale progetto rappresenta un elemento di novità anche in termini di valutazione di rischi e di approcci previsti per superarli. La mancanza di esperienza nella gestione di tali tipi di progetti

rappresenta essa stessa un potenziale fattore di rischio, insieme agli altri elencati nella tabella seguente, unitamente alle possibili azioni di mitigazione:

Fattori di rischio-minacce	Azioni di mitigazione
Rischio di scarso coinvolgimento della popolazione destinataria dell'intervento, inconsapevole del valore di tale tipo di formazione e non incentivata a partecipare alle azioni di facilitazione, con conseguente non raggiungimento del target previsto.	Azioni di comunicazione e promozione/animazione territoriale di concerto con le iniziative nazionali. Disponibilità della piattaforma di Customer Operations di Poste Italiane, basata su un modello di servizio già sperimentato con successo in altri ambiti, che sarà messa a fattor comune di tutti i soggetti coinvolti per raggiungere e informare in maniera efficace il target di riferimento. Campagna di comunicazione multicanale condivisa con tutti i soggetti coinvolti nell'attivazione dei punti di facilitazione presso le proprie sedi.
La mancanza di esperienza, sia per gli Enti che per il territorio, nella gestione di progetti simili.	Partecipazione nel network nazionale con il supporto del DTD.
Scarsa consapevolezza in tema di inclusione digitale da parte di strutture/soggetti che ospiteranno i punti di facilitazione.	Coordinamento e monitoraggio delle iniziative regionali in materia di competenze digitali da parte della Cabina di Regia in collaborazione con il DTD.
Complessità implementativa delle azioni previste dal progetto soprattutto in riferimento all'attivazione di collaborazioni partecipative di altri settori regionali o soggetti locali.	Progettualità definita direttamente da Regione Campania con un modello di governance a soli due livelli con un unico sub-attuatore (società in house). Forte mandato amministrativo nella filiera istituzionale, assicurato dallo Schema di Accordo approvato in Conferenza delle Regioni e dalla Delibera esecutiva di Giunta regionale.
Rapidità dell'innovazione tecnologica in campo digitale che potrebbe rendere obsoleti gli interventi formativi e di supporto progettati e non soddisfare le aspettative di formazione dei cittadini.	Prioritaria implementazione dei punti di facilitazione presso centri di erogazione servizi alla cittadinanza – centri di aggregazione sociale già esistenti o stabilmente attivi sul territorio, cui assicurare, per mezzo di finanziamenti ricorrenti per la formazione, anche aggiornamento in ambito di competenze digitali
Rischio di precarietà e instabilità dell'efficace gestione dei nodi di facilitazione dovuto ad turn over delle attività di facilitazioni basata su operatori volontari.	Aggiornamento dei contenuti garantito grazie a: possibilità di accesso in autonomia al catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale e altri siti realizzati ad hoc formazione continua prevista per i facilitatori digitali.
Tutela dei dati personali dei cittadini coinvolti nelle attività di facilitazione.	Minimizzazione dei dati personali raccolti e loro gestione secondo il GDPR.

Tabella 3 – Fattori di rischio/minacce e azioni di mitigazione

2.2. Popolazione destinataria

Sulla base dell'analisi descritta al paragrafo precedente, la popolazione campana particolarmente esposta al rischio di esclusione sociale, destinataria del progetto e quindi da coinvolgere e formare, ha le seguenti caratteristiche e distribuzione sul territorio:

	Caratteristiche sociodemografiche	Ulteriori specificità	Distribuzione sul territorio
1	Popolazione di età 18-74 anni		Fare riferimento ai grafici Piramide delle Età (figure 4 e 5)
2	Giovani che escono prematuramente dal sistema di istruzione e formazione	Quota particolarmente alta tra i maschi. In Campania la percentuale è di 18,4%	Grandi città, città medie e cinture urbane
3	Giovani che non studiano né lavorano (NEET)	Quota particolarmente alta tra le donne. In Campania la percentuale è di 34,1%	Coincidenti in parte con popolazione descritta ai punti 2 e 5
4	Donne e anziani		Fare riferimento ai grafici Piramide delle Età (figure 4 e 5)
5	Persone con basso reddito e livello di istruzione	Nuclei beneficiari del Reddito e Pensione di cittadinanza	Si concentrano nelle province e negli Ambiti sociali territoriali di Napoli e Caserta con una forte concentrazione negli Ambiti della fascia costiera. I nuclei beneficiari con minori prevalgono negli Ambiti napoletani. I nuclei di soli adulti e quelli con 1 solo adulto prevalgono nella provincia di Avellino, seguita, nell'ordine, da quelle di Salerno, Caserta e Benevento. Le persone di età pari o superiore a 67 anni, che percepiscono la Pensione di cittadinanza, prevalgono negli Ambiti napoletani.

Tabella 4 – Caratteristiche sociodemografiche e distribuzione territoriale della popolazione campana destinataria del progetto

2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

Gli obiettivi del progetto di Regione Campania sono i seguenti:

- la quota di cittadini da raggiungere entro il 31.12.2025 è pari a **274.000**
- il numero di punti/presidi di facilitazione digitali da attivare, nei tempi specificati nel capitolo 5 “Articolazione temporale del progetto”, è pari a **347**
- il numero di servizi da erogare è pari a **411.000**, secondo quanto meglio specificato nel capitolo 5 “Articolazione temporale del progetto”.

Per la distribuzione dei punti di facilitazione sul territorio regionale sono stati individuati soggetti e strutture secondo i seguenti criteri:

- capacità di intercettare la popolazione target del progetto descritta al paragrafo 2.2 “Popolazione destinataria” in quanto coincidenti, nella specifica area di riferimento, con luoghi di servizi già connessi alle diverse realtà pubbliche e per questo in grado di moltiplicare e accelerare l’efficacia dell’offerta dei servizi al cittadino e dell’azione pubblica
- distribuzione omogenea sul territorio e pari opportunità di accesso al cittadino
- disponibilità di luoghi fisici già dotati di un’infrastruttura adeguata nonché di connettività

Pertanto, l’articolazione dei punti di facilitazione sul territorio campano è la seguente:

Strutture/soggetti	N. punti in Campania
Università	21
Aziende sanitarie	17
Distretti sanitari	73
Camere di Commercio	4
Scuole/Istituti comprensivi	126
Istituti Tecnici Superiori (ITS)	9
Uffici postali	97
TOTALE	347

Tabella 5 – Articolazione dei 347 punti di facilitazione campani

Si specifica che per Aziende sanitarie si intendono le 7 ASL più le 10 aziende ospedaliere. I Distretti sanitari, invece, rappresentano l’articolazione territoriale di secondo livello delle 7 ASL con le proprie sedi distribuite sul territorio regionale.

2.4. Modello di distribuzione territoriale

Di seguito viene riportata la distribuzione territoriale dei 347 punti di facilitazione, basata sia sulla disponibilità di sedi da adibire a tale scopo, sia sulla percentuale di popolazione per provincia (riportata in Tabella 1) da raggiungere:

Strutture/soggetti	N. punti in Campania	N. punti per provincia				
		AV	BN	CE	NA	SA
Università	21	2	2	2	13	2
Aziende sanitarie	17	2	2	2	9	2
Distretti sanitari	73	6	5	12	36	14
Camere di Commercio	4	1	-	1	1	1
Scuole/Istituti comprensivi	126	9	6	20	67	24
Istituti Tecnici Superiori (ITS)	9	2	1	1	5	-
Uffici postali	97	7	5	16	51	18
TOTALE	347	29	21	54	182	61

Tabella 6 – Punti di facilitazione digitale: soggetti e strutture coinvolti e distribuzione territoriale per provincia

Il numero dei punti di facilitazione presso gli Uffici postali, per singola provincia, potrà subire delle variazioni.

In riferimento alla popolazione target da raggiungere, di seguito si indica la distribuzione per provincia, basata sia sulla percentuale di popolazione residente (cfr. Tabella 1), sia su una riparametrazione correlata con le caratteristiche sociodemografiche emerse dall'indagine BES 2021 e dall'elaborazione dei dati dell'INPS relativi ai nuclei beneficiari del Reddito/Pensione di cittadinanza:

Prov.	Cittadini target totale	Q2 2023	Q4 2023	Q2 2024	Q4 2024	Q2 2025	Q4 2025
AV	18.000	2.250	2.250	5.400	5.400	1.350	1.350
BN	12.000	1.500	1.500	3.600	3.600	900	900
CE	46.000	5.750	5.750	13.800	13.800	3.450	3.450
NA	150.000	18.750	18.750	45.000	45.000	11.250	11.250
SA	48.000	6.000	6.000	14.400	14.400	3.600	3.600
TOT.	274.000	34.250	34.250	82.200	82.200	20.550	20.550

Tabella 7 – Cittadini da raggiungere e formare: target semestrali suddivisi per provincia

2.5 Modello di aggregazione di rete

Regione Campania intende realizzare il progetto secondo il modello di governance, schematizzato al paragrafo 3.1, che prevede il coinvolgimento di una società in house, quale unico soggetto sub-attuatore, che potrà costruire il modello di aggregazione di rete secondo le seguenti modalità di individuazione dei soggetti da coinvolgere:

- Avvisi di manifestazione di interesse, che concernono esclusivamente la messa a disposizione dei locali a titolo gratuito, rivolti
 - alle 7 Università pubbliche campane per confermare la disponibilità a candidarsi come punti di facilitazione indicando, tra le diverse sedi disponibili, quelle ove ubicarli, secondo l'articolazione della Tabella 6;
 - alle Aziende e Distretti sanitari, alle Camere di Commercio e agli Istituti tecnici superiori per confermare la disponibilità a candidarsi come punti di facilitazione, secondo l'articolazione della Tabella 6;
- Avvisi di manifestazione di interesse per selezionare Scuole statali e Istituti comprensivi pubblici che potranno candidarsi come punti di facilitazione, nel rispetto dei criteri che Regione Campania definirà, esclusivamente per mettere a disposizione i locali a titolo gratuito. Si specifica che sarà necessario attivare due distinti Avvisi, uno rivolto alle Scuole superiori di secondo grado e un altro agli Istituti comprensivi, in coordinamento con l'Assessorato alla Scuola, Politiche sociali e Politiche Giovanili e con la Direzione Generale per l'istruzione, la formazione, il lavoro e le politiche giovanili (50.11.00);
- Ingaggio di Poste Italiane S.p.A., in qualità di realizzatore, deputato ad eseguire le attività di facilitazione ed a fornire le relative sedi e infrastrutture, nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale applicabile (nello specifico in materia di contratti pubblici) ed anche in riferimento alla procedura del Contratto di Programma che Poste Italiane S.p.A. ha già stipulato nel 2020 con il MISE, come dettagliato in Tabella 8.

Per quanto attiene al collegamento e al coordinamento tra i punti di facilitazione presenti sul territorio sarà garantito dalla società in house quale soggetto sub-attuatore che si occuperà anche delle attività di promozione, comunicazione, animazione e coordinamento territoriale, in modo da realizzare una “Rete regionale dei centri di facilitazione digitale”, costituita da un Responsabile individuato per aree di aggregazione (ad esempio geografica, per ciascuna provincia).

Si precisa che alla società in house, configurata nel ruolo di soggetto sub-attuatore, si applica la Circolare del MEF n. 4/2022 che dispone che le spese per il personale potranno avere 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.

2.6 Modalità di attuazione

Viene di seguito descritta la modalità attuativa del progetto, esplicitando le attività gestite direttamente dal soggetto attuatore - Regione Campania - e le attività affidate al soggetto sub-attuatore e le relative modalità realizzative. Il modello di governance è così schematizzato:

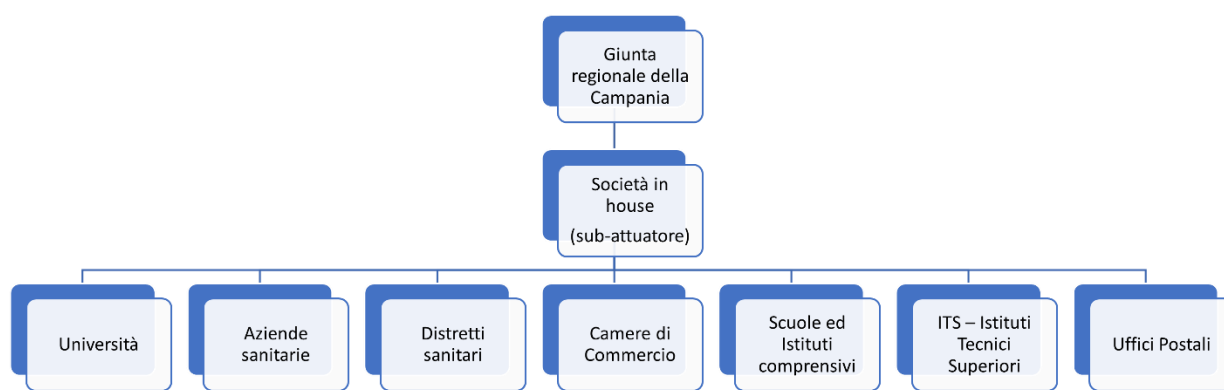


Figura 14 – Modello di governance

Regione Campania attuerà il progetto attraverso una propria società in house in qualità di soggetto sub-attuatore, cui saranno affidate le seguenti attività:

Attività affidate al soggetto sub-attuatore	Modalità realizzative
Attivazione, gestione e rendicontazione delle procedure di selezione di Scuole statali e Istituti comprensivi e di quelle di individuazione dei punti di facilitazione all'interno delle Università pubbliche campane, delle Aziende e Distretti sanitari, delle Camere di Commercio e degli Istituti tecnici superiori.	Avvisi come descritti al punto 2.5 “Modello di aggregazione di rete”
Attivazione, gestione e rendicontazione della procedura di ingaggio di Poste Italiane per l'attivazione dei punti di facilitazione indicati in Tabella 6, con i relativi facilitatori digitali operanti all'interno , e per la realizzazione di connesse attività di comunicazione/promozione dei servizi di formazione con particolare riferimento all'attivazione del canale di prenotazione/comunicazione del Contact Center , già consolidato da Poste in precedenti modelli di servizio verso i cittadini (ad esempio nell'ambito della prenotazione dei vaccini anti-Covid19).	Ingaggio di Poste Italiane S.p.A. nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale applicabile (nello specifico in materia di contratti pubblici) ed anche in riferimento alla procedura del Contratto di Programma che Poste Italiane S.p.A. ha già stipulato nel 2020 con il MISE In particolare, in attuazione dell'art. 5 di tale Contratto è stata poi stipulata nel 2021 la Convenzione Operativa dello stesso MISE sempre con Poste Italiane per la realizzazione del progetto POLIS. Saranno create sinergie con tale progetto, utili a raggiungere gli obiettivi del presente Piano operativo, rivolgendo particolare attenzione ad evitare sovrapposizioni.
Attivazione, gestione e rendicontazione della procedura di selezione, formazione e retribuzione dei facilitatori digitali destinati ai restanti punti di facilitazione (secondo quanto indicato in Tabella 6) con l'indicazione di individuare, tra i facilitatori, delle figure con il ruolo di coordinamento per aree geografiche (ad esempio provinciali).	Procedure di selezione di personale a tempo determinato.
Attivazione, gestione e rendicontazione di attività di comunicazione/organizzazione eventi volte a promuovere la conoscenza dell'iniziativa ed il coinvolgimento del target cittadini da formare. Si precisa che alla società in house, configurata nel ruolo di soggetto sub-attuatore, si applica la Circolare del MEF n. 4/2022 che dispone che le spese per il personale potranno avere 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.	Siti, webinar, seminari, canali social, piattaforme di CRM, materiale informativo ed altri strumenti di comunicazione nei punti di facilitazione (leaflet, vele, locandine, poster) da realizzare con risorse interne e/o in outsourcing. Per la campagna di comunicazione multicanale (che prevede l'utilizzo sia dei canali tradizionali che di quelli digitali) dovrà essere progettata l'identità visiva del progetto, in accordo con le linee guida di branding del Dipartimento Trasformazione digitale. Al fine di raggiungere la massima awareness dell'iniziativa sul territorio e di garantire un efficace coordinamento, sarà necessario che tutti i soggetti coinvolti condividano e diffondano sui propri canali i medesimi elementi distintivi della campagna di comunicazione (ad esempio, identità visiva, slogan, hashtag, video, canale Contact Center).
Attivazione, gestione e rendicontazione delle procedure di acquisto di arredi e attrezzature ICT per i punti di facilitazione distinti da quelli di Poste Italiane. Si precisa che alla società in house, configurata nel ruolo di soggetto sub-attuatore, si applica la Circolare del MEF n. 4/2022 che dispone che le spese per il personale potranno avere 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.	Procedure conformi alla normativa in materia di appalti pubblici ed acquisto di beni e servizi ICT. In particolare, si provvederà attraverso convenzioni e/o accordi quadro attivati da CONSIP. Si dovrà prevedere la garanzia estesa a tre anni.

Tabella 8 – Attività affidate al soggetto sub-attuatore e relative modalità realizzative

Per la formazione dei facilitatori, in aggiunta agli interventi formativi previsti a cura del DTD, la Regione Campania, attraverso la società in house, potrà avvalersi, sulla base della sottoscrizione di specifica convenzione operativa, della Piattaforma Federica Web Learning (<https://www.federica.eu/>) dell'Università di Napoli Federico II che si è affermata nel panorama

dell'erogazione di servizi avanzati di Web-learning diventando oggi il principale riferimento per i **corsi online ad accesso gratuito** in Italia e in Europa.

Il team di Federica Web Learning potrà fornire il proprio supporto per la progettazione e/o erogazione di MOOC (Massive Open Online Courses), da fruirsi in modalità e-learning. I moduli formativi potranno essere rivolti:

- ai facilitatori, sia per la propria formazione, sia come strumento didattico per l'attività di formazione che dovranno erogare;
- al target cittadini con contenuti da declinare in base ai fabbisogni emergenti nei contesti territoriali e sociali e anagrafici di riferimento. Nello specifico, potranno essere realizzati contenuti dedicati alle principali piattaforme digitali del territorio, come ad esempio il Portale Salute del Cittadino, il Catalogo dei Servizi digitali e il Portale dei Pagamenti di Regione Campania.

2.7 Coinvolgimento dei destinatari

Il coinvolgimento dei destinatari avverrà attraverso la società in house che, come già indicato in Tabella 8, curerà una specifica attività di comunicazione e coordinamento territoriale in sinergia con Poste Italiane che metterà a disposizione asset di Customer Operations già sperimentati in altri ambiti e graditi dai Clienti, come ad esempio il modello di servizio consolidato durante la pandemia per la prenotazione dei vaccini anti-Covid19.

Sarà definita una campagna di comunicazione condivisa con tutti i soggetti coinvolti nell'attivazione dei punti di facilitazione presso le proprie sedi.

Allo scopo di garantire che i cittadini destinatari dell'iniziativa siano messi nelle condizioni migliori per conoscere, accedere e fruire della formazione loro dedicata, sarà messa a fattor comune di tutti i soggetti coinvolti la piattaforma di Customer Operations di Poste Italiane che, attraverso l'agenda integrata delle disponibilità di tutti i punti di facilitazione, consentirà la gestione condivisa della prenotazione degli incontri formativi.

Inoltre, il Contact Center, oltre al servizio di prenotazione dei corsi di formazione digitale, metterà a disposizione dei cittadini:

- Numero geografico dedicato con risponditore automatico (IVR) personalizzabile
- Prenotazione/Modifica/Annullamento tramite Operatore
- Contenuti informativi automatici h24/365 gg
- Servizio di Call Me Back
- Sistemi di filtro per garantire il servizio agli aventi diritto

Il Contact Center, con i relativi canali di accesso (canale digitale o telefonico con supporto di un operatore), sarà un elemento centrale cui dare massima visibilità attraverso l'attività di coordinamento/coinvolgimento sul territorio e la campagna di comunicazione del servizio che, correlata con l'attività di comunicazione svolta centralmente dal Dipartimento per la trasformazione digitale, potrà includere, come indicato in Tabella 8:

- il sito dedicato al progetto regionale;
- la pubblicizzazione tramite social network, siti web istituzionali, radio e televisioni locali, compatibilmente con il profilo di utenza;
- la diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, oltre che nelle biblioteche, nelle scuole e nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, centri commerciali;
- l'attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).

Tutti i soggetti coinvolti nell'attivazione dei punti di facilitazione saranno tenuti, attraverso la sottoscrizione di un protocollo di intesa, alla diffusione, a titolo gratuito, delle campagne di

comunicazione del progetto attraverso i propri canali istituzionali, alla condivisione sui propri canali social di post e video dedicati al progetto, alla predisposizione di banner sui siti istituzionali e alla promozione del sito internet regionale del progetto.

2.8 Attività svolte nei presidi/punti

Presso i punti di facilitazione digitale saranno garantite le seguenti attività:

- assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione), in presenza o da remoto, anche su prenotazione telefonica, on-line o a sportello;
- formazione on-line, 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;
- formazione in gruppi (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi dedicati 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.

L'erogazione di queste tre tipologie di servizi potrà essere articolata diversamente 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.

Al fine di assicurare l'equità nell'accesso, i servizi dovrebbero essere resi disponibili per almeno 24 ore settimanali ed è inoltre raccomandato garantire almeno 50 ore annuali di formazione sincrona, realizzabili attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride.

2.9 Facilitatori digitali

Le modalità di individuazione dei facilitatori digitali, che rispetteranno i principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani, saranno le seguenti:

- per i facilitatori che opereranno nei punti di facilitazione attivati attraverso l'ingaggio di Poste Italiane sarà quest'ultima a garantirne la selezione e la disponibilità presso i punti di cui alla Tabella 6;
- per tutti gli altri facilitatori, sarà cura della società in house attivare le procedure di selezione, come indicato in Tabella 8.

Si specifica che non è previsto un numero di facilitatori pari al numero di punti di facilitazione da attivare in considerazione del fatto che uno stesso facilitatore potrà prestare servizio in più punti territorialmente limitrofi.

In osservanza delle Linee Guida del PNRR, i facilitatori potranno essere:

- lavoratori dipendenti della società in house assunti a tempo determinato e/o consulenti/collaboratori esterni (come, ad esempio, anche studenti universitari), che verranno contrattualizzati dal soggetto sub-attuatore per l'esclusivo svolgimento di tale servizio in osservanza alla Circolare MEF 4/2021;
- volontari SCU (Servizio Civile Universale).

I facilitatori dovranno seguire il percorso di formazione (messo a disposizione gratuitamente dal DTD che potrà essere integrato dai corsi della piattaforma Federica Web Learning) per assicurare livelli qualitativi omogenei dei servizi erogati nei diversi contesti, anche in presenza di facilitatori

con competenze differenziate. Sarà possibile conseguire la certificazione specifica prevista dal Dipartimento.

2.10. Luoghi fisici

I punti di facilitazione saranno ubicati secondo quanto indicato in Tabella 6.

Così come previsto dal prototipo di cui al paragrafo 1.1, i punti verranno attrezzati con almeno due postazioni (anche allestite con dispositivi mobili), dotate di videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa, la scansione e un videoproiettore.

I punti, inoltre, devono essere adeguatamente attrezzati tecnologicamente e dotati di arredi per permettere lo svolgersi delle attività di facilitazione e di formazione verso i cittadini.

2.11. Servizi finanziabili

Il presente progetto finanzia i seguenti servizi:

- Servizi di assistenza ai cittadini, di facilitazione e di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale, nella misura minima del 70%. Tali costi saranno sostenuti direttamente dal soggetto sub-attuatore, secondo quanto riportato in Tabella 8;
- Attività di comunicazione/diffusione/coordinamento territoriale/organizzazione di eventi informativi, nella misura massima del 15%. Tali costi saranno sostenuti direttamente dal soggetto sub-attuatore, secondo quanto riportato in Tabella 8;
- Arredi, attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, nella misura massima del 15%. Tali costi saranno sostenuti direttamente dal soggetto sub-attuatore, secondo quanto riportato in Tabella 8.

3. Modalità operative

3.1. Modello di Governance del progetto

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

Il progetto di attivazione e dislocazione dei 347 punti di facilitazione sul territorio regionale è stato delineato, anche nelle modalità attuative, da Regione Campania che lo realizzerà attraverso una società in house che, in qualità di soggetto sub-attuatore, dovrà implementare le scelte già definite seguendo le indicazioni contenute nel presente Piano operativo.

Regione Campania coordinerà le attività della società in house attraverso una Cabina di Regia, presieduta dall’Ufficio Speciale per la Crescita e la Trasformazione digitale e composta dalle strutture regionali cui, per competenza, afferiscono i soggetti coinvolti nell’attivazione dei punti di facilitazione.

Il modello di governance può essere così dettagliato:

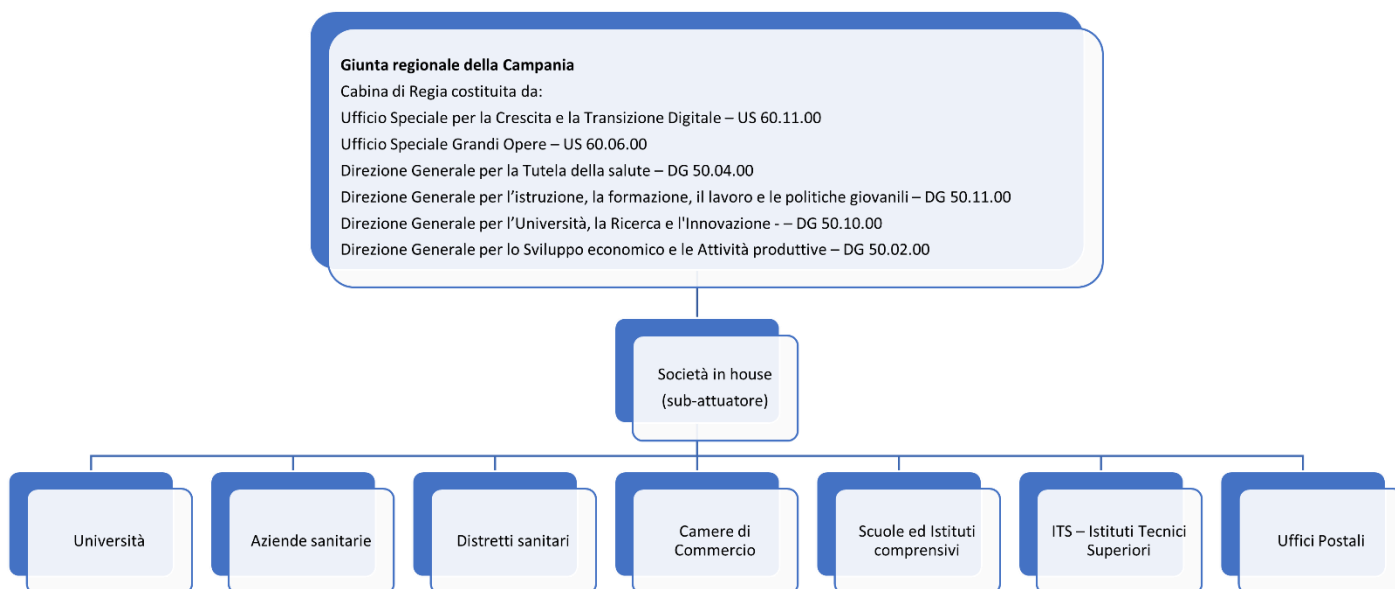


Figura 15 – Modello di governance di dettaglio

Tale modello è ispirato ai seguenti principi:

- facilitare lo scambio di informazioni e il sinergico raccordo tra le diverse strutture regionali che, nell’ambito dei settori di specifica competenza, sono a vario titolo coinvolte nel progetto;

- coordinare la società in house fornendo indirizzi e supporto per il proficuo coinvolgimento dei soggetti presso cui attivare i punti di facilitazione.

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

L'attuazione del progetto sarà supportata dalla messa a disposizione da parte del Dipartimento di un sistema di monitoraggio, necessario al raggiungimento degli obiettivi come previsto dal target di riferimento, descritto al paragrafo 1.6, e prevederà le seguenti attività:

- *monitoraggio dei dati* relativi ai punti/presidi attivati/potenziati dalla Regione/Provincia Autonoma e all'attività svolta attraverso i bandi territoriali rispetto ai cittadini che fruiranno dei servizi di facilitazione e educazione digitale (attraverso questionari raccolti dai facilitatori e tracciati nel sistema). La raccolta ed elaborazione dei dati sarà utile a verificare il raggiungimento dei target fissati nel PNRR (e distribuiti rispetto alle milestone secondo quanto indicato nel capitolo 5 "Articolazione temporale del progetto") e a elaborare analisi predittive e reportistica a supporto dei processi decisionali;
- *monitoraggio dell'efficacia del progetto nazionale* sulla base di una misurazione 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.

La Regione potrà esercitare, in ogni tempo e con le modalità ritenute opportune, verifiche e controlli sulla regolarità contabile, tecnica e amministrativa delle procedure adottate per lo svolgimento del progetto, nonché sul suo stato di avanzamento fisico e finanziario.

Inoltre, la Cabina di Regia avrà il compito di coordinare, sovrintendere e programmare l'organizzazione e la calendarizzazione di tali verifiche, definendo ruoli e compiti per monitorare anche l'andamento dei target, intervenendo, ove necessario, per proporre soluzioni, azioni correttive e/o buone pratiche da replicare per assicurare il raggiungimento delle milestone.

La Regione affiderà al soggetto sub-attuatore il compito di alimentare i dati sia nella "piattaforma di facilitazione", sia nel sistema ReGIS per la gestione dell'anagrafica di progetto, la definizione del quadro economico e l'inserimento dei pagamenti effettuati nell'ambito del progetto con i relativi giustificativi. Inoltre, al soggetto realizzatore (Poste Italiane S.p.A.) sarà affidato il compito di alimentare i dati nella "piattaforma di facilitazione" messa a disposizione dal Dipartimento per quanto di loro competenza.

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 ultra-larga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno”¹.

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

Do Not Significant Harm (DNSH)

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

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

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

4. Piano progettuale di dettaglio

4.1 Predisposizione delle azioni sul territorio

Come già dettagliato al punto 2.6 “Modalità di attuazione”, la predisposizione delle azioni sul territorio sarà gestita dalla società in house secondo quanto indicato in Tabella 8 “Attività affidate al soggetto sub-attuatore e relative modalità realizzative”.

Con il supporto della Cabina di Regia, descritta al punto 3.1. “Modello di Governance del progetto”, la società in house attiverà le procedure di coinvolgimento dei soggetti presso cui saranno attivati i punti di facilitazione descritte in Tabella 8 “Attività affidate al soggetto sub-attuatore e relative modalità realizzative”.

4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto

Come già ampiamente riportato nei paragrafi precedenti, l’attività di definizione progettuale è stata curata direttamente da Regione Campania che affiderà ad una società in house l’implementazione operativa di quanto descritto nel presente Piano operativo.

Il coordinamento di tutte le attività e soggetti sarà centralizzato e garantito attraverso la Cabina di Regia, secondo il Modello di Governance di cui al punto 3.1.

4.3 Gestione dei rapporti amministrativi

La gestione dei rapporti amministrativi ed economici con i soggetti coinvolti nel progetto sarà definita secondo quanto già indicato al punto 2.6 “Modalità di attuazione”.

4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori

In linea con le modalità di coordinamento definite al 3.2, di seguito sono riportate le attività di coordinamento e monitoraggio che la Regione, quale Ente attuatore, attuerà nei confronti del soggetto sub-attuatore e soggetto realizzatore (Poste Italiane) al fine di implementare il sistema di monitoraggio nazionale:

- **monitoraggio del soggetto sub-attuatore per l’adempimento relativo all’inserimento dei dati, indicatori richiesti dal sistema di monitoraggio e knowledge management del Dipartimento:** sarà garantito attraverso la Cabina di Regia e l’attivazione degli strumenti di collaboration, già in uso in Regione Campania, attraverso i quali saranno creati e gestiti gruppi di lavoro, che coinvolgeranno i referenti del soggetto sub-attuatore, del soggetto realizzatore (Poste Italiane) e degli altri soggetti presso cui saranno attivati i punti di facilitazione. Ciò allo scopo di gestire e coordinare incontri in cui condividere il kick-off delle attività e la verifica del loro avanzamento con cadenza trimestrale o comunque in caso di eventuali criticità;

- **elaborazione dei dati raccolti mensilmente** al fine di ottenere un dettaglio a livello provinciale utile sia per gli incontri trimestrali sopra descritti, sia per i momenti di condivisione con il Dipartimento. La Regione si impegna infatti a condividere con il Dipartimento i dati necessari per l’effettuazione delle attività di monitoraggio e valutazione 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.

Milestone di progetto	Scadenze (mm/aa)*
m1 - 75% punti attivati/potenziati e 25% del target T1 - Cittadini raggiunti	Al 31.12.2023: 260 punti attivati 68.500 cittadini raggiunti
m2 - 100% punti attivati/potenziati e 60% del target T1 - Cittadini raggiunti	Al 31.12.2024: 347 punti attivati 232.900 cittadini raggiunti
m3 - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti	Al 31.12.2025: 274.000 cittadini raggiunti 411.000 servizi forniti

Tabella 9 - Milestone di progetto

[*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).

Target di progetto	Q4 2023*	Q4 2024*	Q4 2025*
t1. numero di cittadini unici formati**	68.500	232.900	274.000
t2. numero di servizi erogati***	-	-	411.000

Tabella 10 - Target di progetto

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

**Ai fini della valorizzazione del target t1 devono essere considerati gli utenti che fruiscono di almeno un servizio presso il presidio, a prescindere se si tratti di un'attività di facilitazione o formazione, conteggiati una sola volta indipendentemente dal numero effettivo di servizi fruiti. Si precisa che devono essere conteggiati tutti gli utenti dei presidi e non solo quelli nella fascia d'età 16-74 senza competenze di base. Inoltre, ai fini del tracciamento degli utenti, il sistema di monitoraggio centrale consente la gestione dell'eterogeneità dei documenti identificativi nelle disponibilità degli utenti potenziali in modo da massimizzare il carattere inclusivo dell'intervento.

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

Di seguito sono riportati il Cronoprogramma (Figura 16) e il Piano dei costi annuale a livello di Piano Operativo (Figura 17).

Annualità	20 22	2023				2024				2025				2026	
Milestone		M1				M2				M3					
Descrizione attività/Owner	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2
Direzione e Coordinamento (Cabina di Regia)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Affidamento alla società in house (Cabina di Regia)		X													
Procedura di ingaggio di Poste Italiane (Società in house)		X													
Procedura di acquisto di arredi e attrezzature ICT (Società in house)			X												
Allestimento dei punti di facilitazione (Società in house e Poste Italiane)			X	X	X	X	X	X	X						
Campagna di comunicazione e coordinamento/animazione territoriale (tutti)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Selezione dei facilitatori digitali (Società in house)			X												
Formazione dei facilitatori digitali (Società in house)			X	X	X	X	X	X	X						
Procedure di individuazione di Scuole statali e Istituti comprensivi in cui attivare i punti di facilitazione (Società in house)			X												
Procedure di individuazione di Università pubbliche campane, Aziende e Distretti sanitari, Camere di Commercio ed Istituti tecnici superiori in cui attivare i punti di facilitazione (Società in house)			X												
Attività di erogazione dei servizi di facilitazione all'utenza target (Facilitatori)				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Monitoraggio e Rendicontazione (tutti per quanto di competenza)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Figura 16 – Cronoprogramma

Le voci del Piano operativo sono state riparametrate secondo le percentuali di raggiungimento dei target associate alle milestone di progetto.

VOCI del Piano Operativo	2022	2023	2024	2025	2026	Totale	%
FORMAZIONE	-	3.500.000,00	5.500.000,00	3.000.000,00	1.475.570,00	13.475.570,00	88,22%
COMUNICAZIONE-EVENTI FORMATIVI	-	450.000,00	150.000,00	50.000,00	50.000,00	700.000,00	4,58%
ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE	-	800.000,00	300.000,00			1.100.000,00	7,20%
TOTALE PIANO OPERATIVO	-	4.750.000,00	5.950.000,00	3.050.000,00	1.525.570,00	15.275.570,00	100%

Figura 17 – PIANO DEI COSTI ANNUALE a livello di Piano Operativo

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/Provincia Autonoma, ammontano a **15.275.570,00 di euro** ovvero a € 44.000,00 in media per ciascuno dei **347** 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 dei servizi di facilitazione digitale”** si propone di contribuire a superare l'attuale gap sulle competenze digitali, in linea con quanto delineato nella Strategia Nazionale per le competenze digitali, e di produrre un benefico specifico impatto sulle comunità, anche attraverso l'integrazione con gli altri interventi previsti dalla stessa Strategia e dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Nello specifico, l'iniziativa è strettamente correlata con il **“Servizio civile digitale”**, l'altro intervento previsto nell'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR. Tale progetto prevede il coinvolgimento nei punti di facilitazione dei giovani volontari del Servizio civile universale.