



18-22 marzo **Festival
dell'identità
toscana**



CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0

Punti Digitale Facile
Cosa ha fatto il Paese e come ha risposto la Toscana

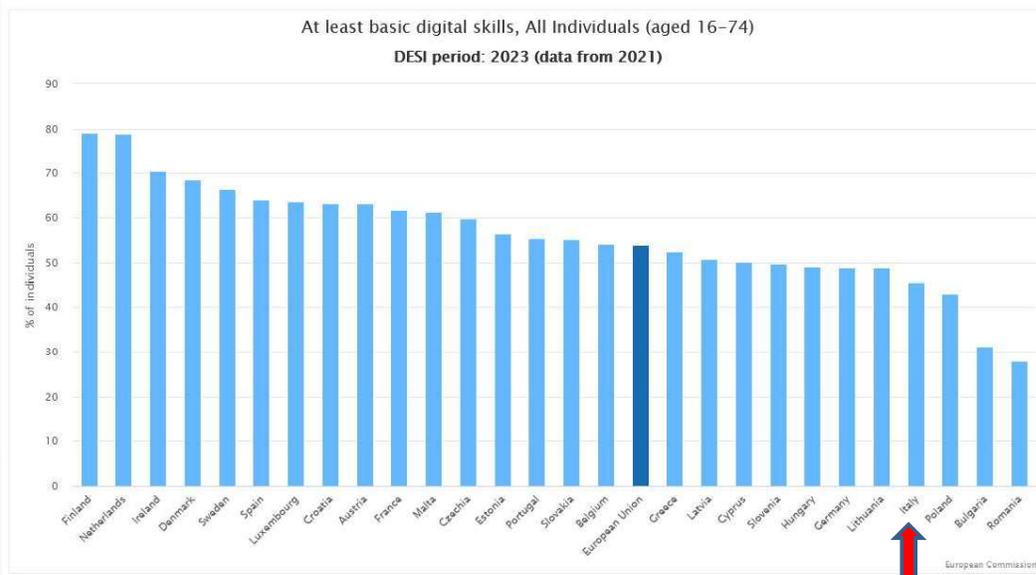
Gianluca Vannuccini





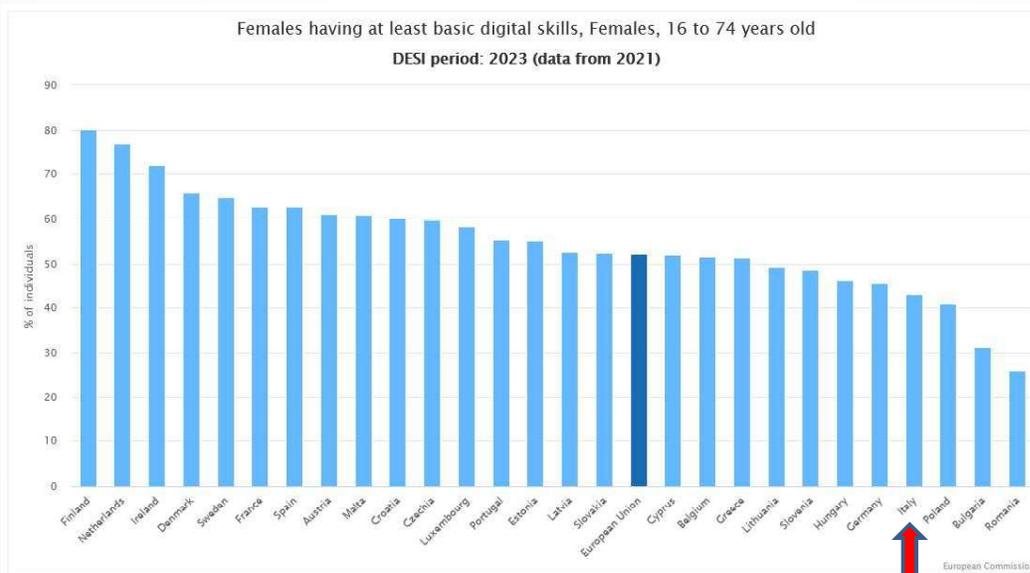
2023 Report on the state of the Digital Decade

(ex DESI)





2023 Report on the state of the Digital Decade



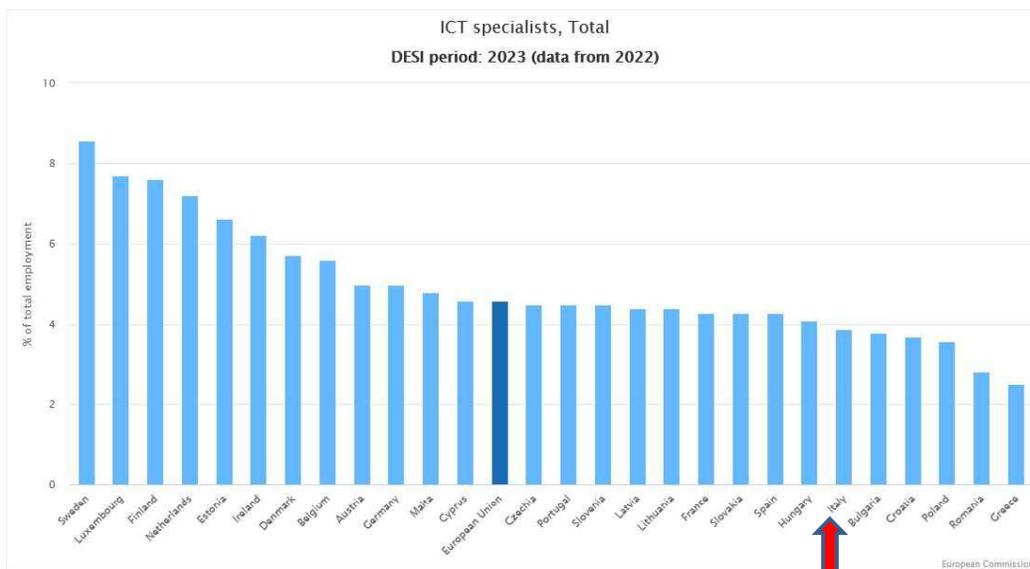


Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



2023 Report on the state of the Digital Decade





Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Piano Nazionale Ripresa e Resilienza

Intervento 1.7.2 Missione 1 Componente 1

Rete di servizi di facilitazione digitale

I "Punti Digitale Facile" previsti dall'intervento sono punti di accesso fisici, solitamente situati in **biblioteche, scuole e centri sociali**, che forniscono ai cittadini formazione sulle competenze digitali, sia di persona che online, al fine di favorire l'inclusione digitale.

Obiettivo nazionale è di raggiungere **2 milioni di cittadini** e aprire **3000 centri**.

Budget nazionale: **132 milioni di euro**

A Regione Toscana assegnati **7.451.103 euro** con Decreto n. 65/2022 – PNRR del direttore del Dipartimento per la Trasformazione Digitale



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Piano Nazionale Ripresa e Resilienza

Intervento 1.7.2 Missione 1 Componente 1 • Rete di servizi di facilitazione digitale

Progetto Rete di servizi di facilitazione digitale – **Connessi in buona compagnia 2.0**

L'obiettivo che la Regione Toscana ha concordato con il DTD è di attivare **169 Punti Digitali Facili**, con la collaborazione e il coinvolgimento degli **enti locali**, degli **enti del terzo settore**, delle **scuole** e di altri soggetti, con l'obiettivo di distribuirli su tutti i territori, dalle zone marginali e meno abitate, così come nelle zone più popolate.

Per l'individuazione dei PDF è stato emesso un **primo avviso nel 2023** rivolto agli enti locali, in collaborazione con **ANCI** ed **UPI**, ed un **secondo avviso scaduto il 28 gennaio 2024** rivolto agli Enti del Terzo Settore, la cui istruttoria è in corso.



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Obiettivi assegnati da Regione Toscana da raggiungere entro **31/12/2025**

Dovranno essere raggiunti almeno 136.000 cittadini maggiorenni ed erogati 204.000 servizi di facilitazione.

Ogni Punto Digitale Facile assegnatario dei finanziamenti **si impegna a raggiungere una quota** degli obiettivi assegnati alla Toscana, indicati nella tabella e calibrati tenendo conto delle peculiarità specifiche del territorio toscano e della distribuzione geografica dei suoi abitanti.

Popolazione del territorio dell'ente/aggregazione che ha presentato domanda	Cittadini sopra i 18 anni da raggiungere
sotto i 1.000 abitanti	100
da 1.001 a 2.000	150
da 2.001 a 3.000	300
da 3.001 a 4.000	400
da 4.001 a 5.000	600
da 5.001 a 10.000	1000
da 10.001 a 20.000	1800
da 20.001 a 50.000	1900
da 50.000 a 100.000	2000
oltre 100.000	2500



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



I Vantaggi della rete

Si entra a far parte della **comunità regionale per la facilitazione digitale**

Si uniscono le forze e i **canali di contatto con la cittadinanza**

- **Conoscere in anteprima e le novità sui servizi digitali** erogati da Regione, Enti toscani e in-house, con pacchetti video, informativi e formativi da diffondere
- Accesso alla piattaforma regionale competenze digitali: **Trio**, www.regione.toscana.it/competenzedigitali, **piattaforma nazionale** per recuperare contenuti informativi da dare ai propri cittadini
- **Essere aggiornati sui nuovi metodi di *engagement digitale* e *fisico*** con la popolazione, tramite una comunità che attraverso Regione Toscana porta le buone pratiche italiane ed europee





Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



I Vantaggi della rete

Si entra a far parte della **comunità regionale per la facilitazione digitale**

Si uniscono le forze e i **canali di contatto con la cittadinanza**

- Utilizzare **strumenti definiti con metodologie scientifiche** da università e istituto di statistica regionale per misurare e monitorare le competenze digitali dei propri cittadini
- **strumenti definiti e uniformi di raccolta di segnalazioni dai cittadini** per migliorare i servizi pubblici digitali in toscana
- È un'**opportunità di far partecipare i cittadini** del proprio territorio o della propria amministrazione o associazione **a un percorso formativo nuovo** con profili accreditati dal repertorio qualificato di regione per i facilitatori digitali





Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



> Dove

Ogni Ente assegnatario dei finanziamenti attiva uno o più Punti Digitale Facile indicandone:

- la sede (con possibilità di sedi distaccate ed eventuali sedi specifiche per l'erogazione di corsi), in locali adeguati all'accesso delle persone
- gli orari di apertura, nell'ordine di 24 ore settimanali, che possono essere ripartite tra le sedi dichiarate al momento di presentazione della domanda





Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



> Dove e come



Il Punto Digitale Facile prevede il ricorso a **forme di interazione con gli utenti da remoto e anche sedi mobili** (ad es. gazebo o automezzi attrezzati), in base alle specificità territoriali e alla necessità di raggiungere gli obiettivi di popolazione.

Nelle zone con **flusso turistico stagionale**, è possibile prevedere che il centro di facilitazione digitale abbia **sedi diverse** (o un diverso numero di sedi) **a seconda della stagionalità**, in modo tale da consentire anche il **raggiungimento della popolazione non residente**, ma che comunque fruisce dei servizi pubblici digitali.

Per ogni Punto è previsto finanziamento **fino a 30.000€** oltre alla dotazione informatica necessaria (**ca 9.000€**)



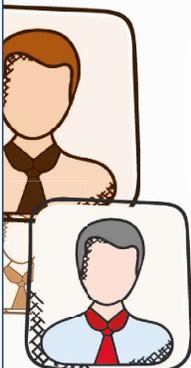
* I facilitatori digitali / **una nuova figura professionale**



Oltre ai facilitatori digitali previsti dalla misura 1.7.2 (corso di 100 ore), **la Regione Toscana ha istituito una nuova figura professionale (DGR 1198/2022) iscritta nel catalogo regionale**, per la quale è previsto un **corso di qualificazione professionale della durata di 450 ore** (100 da DTD + 350 da Regione Toscana) con esame finale (una parte di tirocinio presso il centro) che verrà svolto da Regione Toscana con un partner in fase di individuazione e dalle Agenzie formative riconosciute.



* I facilitatori digitali / **scenario**



Per ogni Punto Digitale Facile ci sono quindi:

- **facilitatori che seguiranno le 100 ore di formazione del DTD** (più un pacchetto di ca. 10 ore dedicate ai servizi specifici toscani e alla realtà del territorio)
- **facilitatori con profilo professionale riconosciuto** da Regione Toscana con corso di 450 ore ed esame finale – spendibile anche nel mercato del lavoro



Sinergie con altre progettualità



- Progetto finanziato dal MIMIT «**Educazione digitale consumatori adulti**» rivolto alle Regioni – 60 punti in Toscana previsti – con Sportello Tutela Consumatori –Formazione Lavoro
- **Servizio Civile Digitale PNRR 1.7.1** – con Aziende Sanitarie e Comuni con progettualità ANCI Toscana
- **FSE+ 21-27** – progettualità in corso
- **Botteghe Salute** e supporto ai cittadini in ambito sanitario/sociale



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Creazione del Catalogo dei Servizi Regionali

Il Catalogo dei Servizi Regionali è una raccolta dei principali servizi digitali erogati alla popolazione da Regione Toscana. Lo stesso è stato definito attraverso:



Workshop introduttivo, che ha previsto il coinvolgimento di diversi referenti a livello regionale quali responsabili dell'URP, responsabili del settore Sanità e risorse con esperienza presso le Botteghe della Salute



Contributi a cura dei referenti dei diversi ambiti tematici raccolti mediante intervista



Follow-up, consolidamento degli esiti del Workshop attraverso attività di approfondimento e di ampliamento del Catalogo



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Il Catalogo dei Servizi Regionali

Il Catalogo è strutturato in **Macroserizi**, ossia contenitori tematici all'interno dei quali sono ricompresi i servizi digitali specifici che lo compongono.

In particolare, il Catalogo include anche:

- [Promozione dei dati aperti di Regione Toscana](#);
- [Servizi Consorzio LAMMA](#);
- [Promozione della vendibilità BUL nei Comuni](#).

Stampa tagliando ISEE TPL	Trasporto sharing	Abbonamento TPL	TRIO	IRIS	SISPC
RTCaccia FrontOffice	Cambio medico	Borsellino elettronico per celiaci	SIDIT	SIERT	COBIRE
Promozione dei dati aperti di Regione Toscana	Prenotazioni – CUP 2.0	Comunico	DURC	Portale PAeSI	
Richiesta trasporto, Servizio Sanitario Toscano	Formulario di presentazione progetti FSE online	Luoghi della cultura	Cancelleria per il cittadino		
ToscanaLavoro	Giovanisi	Contributo affitti	Soggetti accreditati della formazione	hAPPyMamma	
Centri per l'impiego	Sostegno famiglie	Elenco Regionale Esperti di Settore - ERES	Sportello studente		
Corso di formazione specifica in Medicina Generale - CMMG	Portale tassa automobilistica regionale	Servizi Consorzio LAMMA	Bollo auto – ALERT scadenza		
Certificazione ticket	Iscrizione centri estivi anziani	IT-alert Regione Toscana	Promozione della vendibilità BUL nei Comuni		
Attestazione scolastica vaccinazioni	Autocertificazione per esenzione da reddito	PASS – Percorsi Assistenziali per soggetti con bisogni speciali			
Catalogo dell'offerta formativa	FSE – Fascicolo Sanitario Elettronico	Posizione Tributaria dei veicoli residenti in Toscana	Registrazione locazioni turistiche	Carta studente	

*N.B. Il Basket dei Servizi è in costante evoluzione e potrà essere costantemente aggiornato con l'inserimento di eventuali nuovi servizi proposti dalla Regione



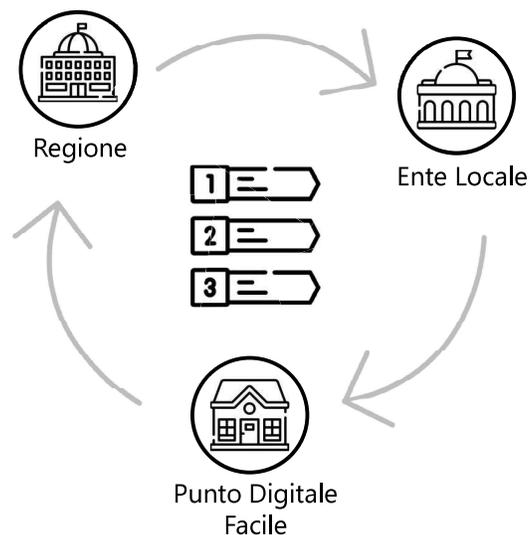
Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Il Catalogo dei Servizi Locali

A completamento del Catalogo dei Servizi Regionali proposti sarà possibile, per ciascun Ente Sub-attuatore identificare un **insieme di Servizi digitali** erogati dagli Enti Locali ad integrazione degli ambiti coperti da Facilitazione Digitale. L'Ente Sub-Attuatore definisce, confrontandosi e interagendo con i Punti Digitale Facili di competenza ed in completa autonomia, i Servizi Locali oggetto di Facilitazione.





PDF e Facilitatori: i numeri ad oggi



- **84** enti finanziati per attivare **113 Punti Digitale Facile**
- **107 Punti Digitale Facile** attivati al **15 marzo 2024**
- **6 Punti Digitale Facile** in attivazione entro marzo
- **56** Punti Digitale Facile da selezionare con il secondo avviso (istruttoria in corso) - **110 PDF** candidati da **70 ETS**
- Candidati **230** facilitatori «light» e **84** facilitatori «full»



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Cittadini facilitati ad oggi



- **Oltre 3500** cittadini che sono stati supportati dai PDF attivati
- **Oltre 3200** cittadini supportati dai centri DigitalMentis
- 311 cittadini (di 10 PDF) hanno partecipato alla survey di gradimento dei servizi dei centri – **9,2/10 media di soddisfazione**
- I servizi più richiesti sono: **CIE e Spid, e servizi scolastici**



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Attività in corso e attività previste

Conclusione dell'istruttoria del secondo avviso rivolto agli ETS → entro marzo 2024

Fase di coprogettazione fra ETS individuati e Regione Toscana → entro aprile 2024

Erogazione prime tranches di finanziamento ai PDF attivati → entro metà aprile 2024

Attivazione della piattaforma FACILITA per il conteggio dei cittadini → entro marzo 2024

Rendicontazione su REGIS --> secondo le scadenze del DL n.19 del 2.3.2024

Formazione nazionale dal DTD per i facilitatori → in corso

Formazione regionale e percorso di certificazione → entro maggio avvio dei corsi

Community fra facilitatori e strumenti di diffusione news e buone pratiche → entro maggio



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Cosa emerge dai primi mesi di attività?

Ascoltare il cittadino e tarare la facilitazione alle sue capacità e dotazioni

L'ascolto è fondamentale: **tarare il livello di facilitazione rispetto alle competenze che si osservano nei propri cittadini**; se il problema è che non hanno lo smartphone, non hanno la posta elettronica o non la sanno usare, adeguare i contenuti oggetto di facilitazione

Fare audit periodici nei centri raccogliendo **il livello di competenze dei cittadini** rispetto alle loro domande/esigenze – con Statistica Regionale campagna di rilevazione e di osservazione risultati survey di competenze digitali già erogate e in atto



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Cosa emerge dai primi mesi di attività? *Giovani e meno giovani..*



Rischi di mancanza di competenze digitali sono sia **per gli over 65** (viene impedito loro accesso a servizi essenziali) ma **anche per i giovani** (sono vittime di truffe online o di cyberbullismo, non riconoscono informazioni fake o prodotte da AI)

I cittadini over 65 che si sono incontrati nei centri hanno **paura della Rete** – promuovere in particolare pillole che spieghino i rischi cyber e come evitarli o come gestire messaggi di phishing o come capire se si è stati truffati o come fermarsi prima del momento critico



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Cosa emerge dai primi mesi di attività? *Come coinvolgere il cittadino in modo efficace*

Puntare sulla **rilevanza percepita**: se il cittadino non trova rilevante e utile per sé fare il servizio digitale, non è stimolato a imparare a usarlo in autonomia.

Non vedere l'attività di facilitazione digitale come un qualcosa da usare per risolvere il singolo bisogno istantaneo del cittadino: **cercare sempre di trasmetterle/gli qualcosa di duraturo che possa rimanere come competenza acquisita**

Comprensione dei contenuti: non focalizzarsi solo agli aspetti tecnologici dei servizi ma anche a come vengono descritti.

Attivare panel con facilitatori e uffici Regionali o Comunali per redigere nuove **Linee guida di service design per i servizi pubblici nella PA Toscana** che contengano elementi rilevati dai facilitatori presso i centri e condivise con coloro che negli uffici pensano i servizi da erogare (coinvolgendo soprattutto profili amministrativi, non IT)



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Cosa emerge dai primi mesi di attività?

Altre chiavi di lettura dei centri di facilitazione digitale

Creare sinergie fra centri e sportelli per **l'integrazione**, attenzione su multilinguismo e differenti culture di partenza dei cittadini che si affacciano ai servizi digitali.

Adeguare la facilitazione anche agli immigrati che si incontrano: capire che bisogni hanno nel mondo dei servizi pubblici digitali, e riportarli a Regione e DTD per riorientare i contenuti formativi dei facilitatori ed il catalogo dei servizi aggiungendo anche contenuti utili per i cittadini di differenti lingue e cittadinanza

Vedere i centri come punti di **aggregazione sociale**, socializzazione e incontro fra diverse generazioni, dalle interazioni nonni-nipoti stanno emergendo scambi di cultura e rispetto reciproci molto interessanti nei centri

Creare sinergie fra centri e URP e biblioteche, luoghi naturali dove si incontrano i cittadini



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Cosa emerge dai primi mesi di attività? *Strutturare la figura del facilitatore digitale*

Le figure che fanno animazione digitale in Scuole, Ospedali, Enti, sono pochissime, e quindi ha sempre più senso **unire gli sforzi e fare sinergie**, almeno a livello regionale

Valutare con DTD e pensare ad un modello post-PNRR, chiedendo ad ARAN e Funzione Pubblica di strutturare le figure dei facilitatori digitali nella PA come **figure obbligatorie negli URP** degli enti o Aziende Sanitarie o Ospedaliere.

Promuovere percorsi formativi per formare e far operare facilitatori digitali su un mercato che è ancora da costruire, su cui c'è domanda ma **ancora non adeguata offerta** di figure in grado di facilitare i cittadini.



Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA 2.0



Entra in contatto con noi!

Visita la pagina web dedicata all'iniziativa

<https://competenzedigitali.toscana.it/punto-digitale-facile>

Visualizza la mappa e trova il Punto Digitale Facile più vicino a te

<https://geografia.regione.toscana.it/mapstore/#/viewer/leaflet/14>

Resta aggiornato con la Rassegna Stampa

<https://competenzedigitali.toscana.it/punto-digitale-facile-rassegna-stampa>

