



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Allegato - Piano Operativo TITOLO:

Progetto “Rete di servizi di facilitazione digitale - Regione del Veneto”



206f1f76



Indice

Introduzione	4
1. Prototipo di punto di facilitazione digitale	6
1.1. Obiettivi e specifiche	6
1.2. I servizi	7
1.3. Il facilitatore digitale	8
1.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche	9
1.5. La rete dei punti di facilitazione digitale	9
1.6. Gli strumenti di supporto	10
1.6.1. Il sistema di knowledge management	10
1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale	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	11
2. Descrizione del Progetto della Regione/Provincia Autonoma	12
2.1. Contesto del Progetto	12
2.2. Popolazione destinataria	22
2.3. Caratteristiche e obiettivi del Progetto	23
2.4. Modello di distribuzione territoriale	26
2.5. Modello di aggregazione di rete	29
2.6. Modalità di attuazione	33
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	38
2.8. Attività svolte nei presidi/punti	39
2.9. Facilitatori digitali	40
2.10. Luoghi fisici	41
2.11. Servizi finanziabili	43
3. Modalità operative	45
3.1. Modello di Governance del Progetto	45
3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del Progetto	46
3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI	47
Climate and Digital Tagging	47
Equità di Genere	47
Valorizzazione e Protezione dei Giovani	47
Riduzione Divari Territoriali	48
Do Not Significant Harm (DNSH)	48
4. Piano progettuale di dettaglio	49
4.1. Predisposizione delle azioni sul territorio	49
4.2. Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto	49
4.3. Gestione dei rapporti amministrativi	50
4.4. Coordinamento e monitoraggio dei Progetti degli Enti capofila attuatori	50
5. Articolazione temporale del Progetto	51
Tabella 2: Ulteriori milestone di Progetto	51



Tabella 4: Ulteriori target di Progetto	52
Figura 1: Cronoprogramma	52
6. Costi del Progetto	54
7. Integrazione con altri interventi	54
8. Glossario	55



Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

Oggi, i servizi di facilitazione digitale sono presenti in alcuni progetti regionali e in alcune città. Tuttavia, l'assenza di un disegno organico e di una diffusione capillare, duratura e di sistema



del servizio su tutto il territorio, valorizzando gli spazi e le infrastrutture già presenti - per esempio biblioteche e scuole, ma anche centri giovanili e sociali - non solo comporta la mancanza del servizio in alcune aree territoriali, ma soprattutto l'interruzione di iniziative virtuose che si sviluppano esclusivamente nell'ambito di un periodo limitato.

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

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

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

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



1. Prototipo di punto di facilitazione digitale

1.1. Obiettivi e specifiche

Il Progetto “**Rete di servizi di facilitazione digitale**” si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l’inclusione digitale, realizzando una nuova opportunità educativa rivolta a giovani e adulti, che mira a sviluppare le competenze digitali di base richieste per il lavoro, la crescita personale, l’inclusione sociale e la cittadinanza attiva, come definite nel quadro europeo DigComp, e con la finalità di renderli competenti e autonomi nell’utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando pertanto un uso consapevole della rete e fornendo gli strumenti per beneficiare appieno delle opportunità offerte dal digitale.

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

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

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

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

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



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

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

1.2. I servizi

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

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

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

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

Nell'ottica di garantire il fine formativo e non solo di facilitazione dell'intervento per concorrere efficacemente al conseguimento dell'obiettivo del 70% di popolazione con competenze digitali almeno di base, si raccomanda inoltre la previsione di **almeno 50 ore annuali di formazione sincrona**, realizzabili attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride. Anche in questo



caso sono comunque ammesse forme di flessibilità nella definizione delle attività di formazione, purché atte a garantire la massima fruizione da parte del target di riferimento.

1.3. Il facilitatore digitale

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

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

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

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

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

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



1.4 Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche

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

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

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

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

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

1.5 La rete dei punti di facilitazione digitale

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

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



1.6 Gli strumenti di supporto

1.6.1. Il sistema di knowledge management

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

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

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

1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale

Attraverso il sito web Repubblica Digitale il Dipartimento per la trasformazione digitale mette a disposizione un catalogo di corsi formativi a supporto della formazione dei facilitatori digitali e dei cittadini che si rivolgono ai punti di facilitazione digitale. Al fine di promuovere la condivisione e il riuso di materiale formativo, si raccomanda a ciascuna Regione/Provincia Autonoma di alimentare il catalogo con i materiali formativi in apprendimento asincrono (es. MOOC) eventualmente realizzati e finanziati nell'ambito del Progetto Reti di servizi di facilitazione digitale, oltre che ad avvalersi dei contenuti già disponibili a catalogo, così da massimizzare anche con questo strumento la condivisione e la valorizzazione 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 l'efficacia del servizio e l'impatto sui target di riferimento in relazione alle diverse variabili organizzative (modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.), inclusa l'adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse;
- produrre reportistica a supporto dei processi di decision making, incluse eventuali analisi predittive (sulla base dei dati esistenti) per meglio orientare l'evoluzione del servizio verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

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



Servizio Civile Digitale e i risultati raggiunti, in termini di cittadini coinvolti, conteggiati opportunamente.

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

1.7 Le sinergie con il Progetto Servizio Civile Digitale

Come evidenziato, il Progetto Reti di servizi di facilitazione digitale presenta numerosi elementi di complementarità e sinergie con il Progetto Servizio Civile Digitale, concorrendo entrambi al rafforzamento delle competenze digitali di base della popolazione italiana.

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

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

Per favorire il coordinamento tra la Regione/Provincia Autonoma e gli enti promotori dei progetti ammessi al Servizio Civile Digitale, il Dipartimento promuove l'interazione e scambio di informazioni, la rilevazione di eventuali anomalie e opportunità anche attraverso il ricorso a tavoli di lavoro sul territorio e incontri dedicati, agevolando la complementarità degli interventi e la loro coerenza rispetto all'indirizzo strategico comune.



2. Descrizione del Progetto della Regione/Provincia Autonoma

2.1. Contesto del Progetto

Al 31 dicembre 2020¹, il **Veneto** risulta la quarta Regione per popolazione in Italia, con 4.869.830 abitanti distribuiti su 563 Comuni, di cui 291 con meno di 5.000 abitanti.

Nonostante nel 2021 si sia posizionata al nono posto per livello di digitalizzazione rispetto alle altre Regioni italiane², nella Regione del Veneto il 54,5% dei cittadini tra i 16 ed i 74 anni hanno scarse o nulle competenze digitali (ISTAT, 2019) e si trovano quindi a rischio di esclusione e di marginalizzazione sociale ed economica, anche a causa della sempre più forte necessità di saper utilizzare e comprendere gli strumenti digitali sia della Pubblica Amministrazione (PA) sia del settore privato.

Per quanto riguarda le competenze e le abilità digitali, da un focus elaborato dal Sistema Statistico Regionale Veneto (SISTAR)³ emerge come il 41% dei cittadini veneti effettui acquisti online (64% in UE), il 42% utilizzi servizi di home banking (58% in UE) e il 29% fruisca di servizi di archiviazione e condivisione su Internet di tipo cloud (34% in UE).

La medesima analisi del SISTAR evidenzia la presenza di categorie di persone particolarmente deboli sotto il profilo delle competenze digitali. In particolare, l'utilizzo regolare di Internet risulta al di sotto della media europea nei seguenti gruppi:

- Gli **anziani** (55% vs 68% in UE);
- Le **persone con un livello basso di istruzione** (61% vs 68% in UE);
- Le **donne** (73% vs 84% in UE).

A livello di infrastruttura, in Veneto l'87,7% dei numeri civici è raggiunto da un'architettura di rete con velocità pari almeno a 30 Mbps. Inoltre, il 70,5% delle famiglie dispone di una connessione Internet e di un personal computer (PC) e gli adulti (intesi come over 18) che utilizzano Internet almeno una volta alla settimana sono il 76%.

I **servizi pubblici digitali** sono un fattore chiave per lo sviluppo della cittadinanza digitale. Si considerino, infatti, le piattaforme abilitanti come SPID, pagoPA, ANPR, app IO, oppure i servizi di pagamento e la compilazione di semplici moduli via web: la PA è al centro del processo di trasformazione digitale e deve garantire l'interoperabilità, l'accessibilità, l'usabilità e la multicanalità dei servizi offerti affinché tutti i cittadini possano usufruirne.

Una risultanza positiva rilevata dalla stessa analisi dimostra che il 71% dei Comuni veneti consente l'avvio e la conclusione per via telematica dell'intero iter procedurale di almeno un servizio offerto dalla PA e il 60% di questi mette a disposizione punti di accesso Internet Wi-Fi gratuiti.

Tuttavia, nel 2019, solo il 27% dei cittadini veneti ha interagito con la PA via web (23% in Italia) e solo il 17% ha compilato un modulo pubblico online (14% in Italia).

¹ Terza edizione del Censimento Permanente della Popolazione ([link](#))

² Fonte dati consultabile al seguente [link](#)

³ Fonte dati consultabile al seguente [link](#)



Al fine di ridurre il gap delle competenze digitali rispetto alla media europea, il presente Piano Operativo individua azioni mirate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- **Aumentare le competenze digitali e le abilità di base** della popolazione adulta, con particolare riferimento ai seguenti gruppi:
 - residenti in Comuni sotto i 5.000 abitanti;
 - anziani;
 - cittadini con un livello basso di istruzione;
 - donne;
- **Aumentare l'utilizzo dei servizi pubblici online e l'interazione digitale con le Pubbliche Amministrazioni (PP.AA.)** attraverso:
 - la diffusione omogenea dei servizi digitali per tutte le PP.AA.;
 - comunicazione e formazione sull'uso dei servizi digitali erogati a tutte le fasce della popolazione;
- **Aumentare l'utilizzo dei servizi privati digitali:**
 - videoconferenze;
 - webinar;
 - strumenti per l'istruzione e la formazione a distanza;
 - posta elettronica

È importante sottolineare come da anni la Regione del Veneto abbia riconosciuto l'esigenza di investire sulla **diffusione delle competenze digitali**, avviando un processo di acculturazione digitale dei suoi cittadini per ridurre il *digital divide*, favorire una maggiore inclusione sociale e promuovere la crescita digitale dell'intero territorio.

Già nel 2012, in collaborazione con i Comuni e le Associazioni di volontariato, il **Progetto P3@Veneti** ha creato spazi gratuiti finalizzati ad avvicinare i cittadini ad Internet e ai servizi erogati dalla PA, nonché ad effettuare attività di acculturazione informatica (c.d. inclusione informatica). Ciascun punto pubblico di accesso era tenuto a garantire le seguenti tipologie di servizi:

- Accesso ad una rete Internet a banda larga attraverso postazioni individuali multimediali;
- Assistenza alla navigazione in Internet, all'utilizzo della postazione multimediale e alla fruizione dei servizi digitali erogati online da soggetti sia pubblici sia privati;
- Acculturazione digitale attraverso azioni di alfabetizzazione informatica rivolte a particolari categorie sociali desiderose di aumentare la propria conoscenza in materia.

Successivamente, la Regione del Veneto ha pubblicato il primo [bando](#) dedicato al mondo della fabbricazione digitale a livello nazionale, grazie al quale sono stati finanziati 18 Progetti. Sono stati così costituiti dei laboratori digitali (c.d. **FabLab Veneti**, cioè Fabrication Laboratory) intesi come centri attrezzati per la fabbricazione e l'innovazione digitale, oltre che luoghi d'incontro e di relazione per la promozione della cultura digitale a beneficio di cittadini e imprese, finalizzati a massimizzare le potenzialità di innovazione del tessuto imprenditoriale veneto, nonché a sviluppare strategie digitali sul modello dell'Open Innovation⁴.

I buoni risultati sopraesposti, superiori alla media italiana, sul numero di Comuni che offrono ai cittadini servizi digitali derivano anche da alcune strategie messe in campo dalla Regione

⁴ v. Glossario



del Veneto per favorire la transizione verso il digitale sviluppata su tre assi denominati **3-TIC** (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione). In particolare, la Regione del Veneto:

- Mette a disposizione **tecnologie** condivise per accompagnare gli Enti, anche di dimensioni più ridotte;
- Crea le condizioni per consentire alle organizzazioni della PA del **territorio** di utilizzare nuovi strumenti;
- Affianca le PP.AA. nei progetti di **trasferimento** delle tecnologie.

La Regione del Veneto collabora in maniera attiva con il territorio per il suo sviluppo, condivide risorse e sviluppa competenze digitali. Le azioni vengono predisposte attraverso componenti organizzative denominate "piattaforme abilitanti" regionali, le quali mettono a disposizione del territorio i prodotti e i servizi per l'utilizzo delle funzionalità erogate in forma gratuita. Tale modello diventa un moltiplicatore dell'efficacia degli investimenti, in quanto tutte le componenti intervengono nel processo in maniera coordinata e collaborativa.

Attualmente, il grado di diffusione di alcuni dei prodotti forniti dalla Regione del Veneto relativi ai servizi al cittadino risulta come qui di seguito riportato (dati aggiornati a settembre 2022)⁵:

Nome del prodotto	Descrizione del servizio offerto dal prodotto	Numero di Enti serviti
MyPay / MyPivot	MyPay è il portale dei pagamenti che consente a cittadini e imprese di effettuare pagamenti elettronici a favore degli Enti aderenti secondo i modelli previsti da pagoPA; gli operatori dell'Ente, invece, possono gestire le posizioni debitorie. MyPivot è un prodotto concepito per mettere a disposizione degli Enti che hanno aderito a MyPay un sistema per effettuare la riconciliazione e la regolarizzazione dei pagamenti.	658
MyPortal3 / MyPA	MyPortal3 è il portale destinato agli Enti pubblici per soddisfare le principali esigenze informative e normative nella creazione di un sito istituzionale, che sia responsivo e collegato all'AppIO per la condivisione di avvisi e news. MyPA è il portale dedicato al cittadino, in cui può ritrovare tutte le attività svolte in relazione con la PA.	202
ViviPass	Applicativo a disposizione delle Amministrazioni comunali che abbiano aderito al circuito regionale ZTL Network	149

⁵ Fonte dati consultabile al seguente [link](#)



	per la gestione dei pass blu dei cittadini con disabilità.	
MyID	Gateway di identità concepito per mettere a disposizione un sistema atto a gestire le identità digitali, ponendo ciascuna Amministrazione nelle condizioni di far accedere i cittadini ai servizi digitali della PA tramite SPID, CIE, CNS ed eIDAS. Permette agli utenti di accedere, con username e password unici, a tutti i servizi online che sono stati riconosciuti ed integrati alla piattaforma: viene creata una federazione tra i servizi e i sistemi di autenticazione.	60
Portale Bollo Auto	Portale per il versamento della tassa automobilistica regionale, creato per offrire agli utenti un canale di comunicazione semplice e immediato.	563
Fascicolo Sanitario Elettronico	Ecosistema dei servizi sanitari regionali basati sul Fascicolo Sanitario Elettronico regionale (FSEr), cioè l'insieme dei dati e dei documenti digitali che riguardano la salute, prodotti in occasione di eventi sanitari e sociosanitari (storici e futuri).	563

È in corso, inoltre, la messa in produzione di 20 **LEDD**, cioè di servizi atti a garantire i Livelli Essenziali di Diritti Digitali, per agevolare l'accesso online ai servizi pubblici. I LEDD, nello specifico, sono un insieme minimo di servizi digitali gratuiti garantiti dalla PA a tutti i cittadini della Regione del Veneto e possono essere divisi in due categorie: i LEDD trasversali (che includono identità digitale, pagamenti alla PA, servizi online, utilizzo di siti istituzionali, istanze e procedimento informatico, ZTL Network regionale) e i LEDD procedurali (che costituiscono dei servizi digitali appositamente pensati per cittadini e imprese che consentono all'interessato di attivare delle istanze procedurali direttamente dal proprio dispositivo informatico).

Nonostante la diffusione dei servizi a livello delle Amministrazioni Locali possa considerarsi discreta, e sarà comunque potenziata con le azioni previste dal PNRR, le maggiori lacune da coprire sono relative alla **comunicazione dei servizi disponibili** e alla **formazione sull'utilizzo delle funzionalità erogate** sia per i cittadini sia per gli operatori di front-office. Come rilevato dai dati ISTAT sopra riportati, infatti, c'è un significativo gap tra i servizi tematici offerti dalla PA e i servizi effettivamente utilizzati dai cittadini veneti.

Dal punto di vista della comunicazione, un'esperienza a carattere regionale particolarmente significativa e da valorizzare è l'iniziativa "*Pagamenti digitali. Perché ci sono cose più importanti che fare la fila*". La campagna di accompagnamento multimediale ha coinvolto simultaneamente tutti i Comuni veneti ed è stata progettata per raggiungere i cittadini



maggiorescenti della Regione del Veneto (circa 4 milioni di abitanti): attraverso una rete formata da 275 comunicatori, i Comuni hanno pubblicato simultaneamente sui loro siti istituzionali un kit di comunicazione omogeneo.

Inoltre, la Regione del Veneto può già vantare una rete di punti di facilitazione digitale sul territorio regionale che intende potenziare ed innovare.

Nel 2019, in accordo con le linee di indirizzo evidenziate dalla strategia dell'Agenda Digitale, la Regione del Veneto ha emanato un bando, finanziato con i fondi POR FESR 2014-2020, per la realizzazione di **Innovation Lab e Palestre Digitali** per il territorio. Ogni Progetto presentato e ammesso fa capo ad una aggregazione di Comuni rappresentata da un Ente capofila.

Con i suddetti finanziamenti sono stati aperti 10 Innovation Lab e 105 Palestre Digitali, che ad oggi risultano ampiamente attivi con spazi adeguati, dotazioni tecnologiche e proposte di iniziative per favorire lo sviluppo di competenze digitali. Nel 2020, grazie alla disponibilità di fondi FSC 2014-2020, la Regione del Veneto ha approvato lo scorrimento di graduatoria ammettendo ai finanziamenti anche i 4 Progetti inizialmente idonei e rimasti esclusi a causa del limitato budget, che si trovano ancora in una fase di avvio delle attività.

I Progetti mirano a soddisfare i fabbisogni di formazione dei cittadini sull'utilizzo dei servizi digitali. Seppur in modi differenti, gli Innovation Lab e le Palestre Digitali offrono servizi al cittadino volti **all'incremento delle competenze digitali**, sia di base sia più avanzate: organizzano eventi, seminari e workshop aperti alla cittadinanza e servizi di assistenza digitale. Sono centri pubblici di libero accesso, dove cittadini, imprese, liberi professionisti, dipendenti della PA, studenti e associazioni possono collaborare ad iniziative per:

- L'**alfabetizzazione digitale** e il **potenziamento delle competenze digitali**, tramite assistenza e supporto all'attivazione di SPID e alla fruizione di servizi digitali nazionali (es. pagoPA) e regionali (es. MyID, MyPay);
- La **riduzione dei "divari digitali"** e l'**avvicinamento al "mondo digitale"** da parte dei cittadini a più alto rischio di esclusione dai benefici offerti dalla digitalizzazione;
- La diffusione della cultura degli **Open Data**;
- La creazione di **nuovi servizi digitali** a partire dai dati aperti della PA in ottica di innovazione sociale.

Nonostante le limitazioni dovute all'emergenza pandemica e al distanziamento sociale, il Progetto ha raggiunto almeno 15.000 persone in Veneto in due anni.

Le iniziative illustrate, tuttavia, non sono state realizzate in modo omogeneo e standardizzato in tutte le realtà locali (ad oggi, solo 59 su 151 centri offrono servizi di assistenza digitale ai cittadini) e, quindi, è necessario colmare questa lacuna **potenziando l'infrastruttura della rete organizzativa e assicurando un livello minimo di servizio per tutti i punti periferici del sistema**.

Queste realtà rappresentano un'opportunità per acquisire competenze digitali e favorire le dinamiche di contaminazione creativa necessarie ad attuare il più ampio piano di innovazione sociale e di creazione, ammodernamento e diffusione dei servizi pubblici digitali.



Complessivamente, ad oggi, la rete degli Innovation Lab e delle Palestre Digitali è costituita da 151 centri (**14 Innovation Lab e 137 Palestre Digitali**) presenti in 124 Comuni e così distribuiti a livello provinciale:

Provincia	Ente capofila	N. di Comuni coinvolti	N. di centri attivi per aggregazione
BL	Consorzio BIM Piave di Belluno	12	13
PD	Federazione dei Comuni del Camposampierese	10	11
RO	Comune di Rovigo	3	12
TV	Comune di Conegliano Comune di Treviso Consorzio BIM Piave di Treviso	10 5 7	10 7 7
VE	Comune di San Donà di Piave Comune di Venezia	17 1	18 7
VI	Comune di Bassano del Grappa Comune di Schio Comune di Vicenza	15 12 5	16 12 7
VR	Comune di Legnago Comune di Verona Comune di Villafranca di Verona	12 4 11	14 6 11
Totale		124	151

Nell'ambito dei 115 centri già ampiamente avviati, sono state prodotte **133 App e 170 infografiche⁶** realizzate a partire dai dati aperti della PA. Inoltre, sono stati organizzati **oltre 672 eventi** come webinar, laboratori, hackathon e formazione sia in presenza sia da remoto o con modalità ibrida, soprattutto sul tema della digitalizzazione.

La distribuzione dei centri è abbastanza omogenea su tutto il territorio veneto e, da un'analisi delle potenzialità dei territori, è stata individuata una prima matrice di distribuzione di

⁶ Dati aggiornati al mese di luglio 2022



riferimento per la localizzazione di nuovi centri e per raggiungere il target previsto dal Dipartimento della Trasformazione Digitale (DTD) di 234 punti di facilitazione. La matrice di distribuzione è riportata nei paragrafi successivi.

Al fine di garantire l'*onboarding* degli Innovation Lab esistenti e di indirizzare le loro attività coerentemente con gli obiettivi della Misura 1.7.2 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), sono state condotte delle **interviste one-to-one** con i referenti degli Innovation Lab ex POR FESR 2014-2020 ed un'analisi sulla situazione dei centri.

Dai colloqui sono emersi i seguenti elementi fondanti:

- Il **contributo umano** dei volontari e dei facilitatori, che hanno instaurato una relazione di fiducia con gli utenti e facilitato l'intercettazione delle esigenze;
- La difficoltà a garantire l'**apertura dei centri** per più di 15 ore alla settimana, soprattutto per l'elevato *effort* richiesto a volontari e facilitatori, che rischiano di subire una drastica diminuzione del loro livello di motivazione, quindi di qualità nell'erogazione del servizio;
- L'utilizzo di **sistemi parzialmente automatizzati di prenotazione**, che si sono rivelati uno strumento chiave per l'*engagement* dei cittadini e per ottimizzare la disponibilità della presenza dei volontari presso le Palestre Digitali;
- La realizzazione di **iniziative** (es. Open Day) organizzate in risposta ad esigenze espressamente dichiarate dagli utenti, ad occasioni ricorrenti, come l'iscrizione alla mensa scolastica od occasionali come gli SPID day per facilitare l'ottenimento delle identità digitali che hanno portato gli Innovation Lab e le Palestre Digitali ad essere un punto di riferimento per i cittadini;
- La presenza di un **referente** per ogni spazio fisico che funga da contatto con l'Ente capofila, che a volte è direttamente il responsabile dello spazio;
- Coloro che offrono assistenza digitale sono **volontari** di età diversa che hanno ricevuto una formazione di alcune ore per poter fornire il servizio agli utenti; si dedicano prevalentemente ad incontri *one-to-one* con i cittadini;
- Per singolo Hub **non si ritengono gestibili più di 20 centri** di facilitazione digitali;
- Appare sufficiente avere **un solo centro di facilitazione digitale per Comune**;
- L'approccio **BYOD** (Bring Your Own Device) è possibile e, a volte, già utilizzato.

Si rilevano alcuni aspetti da incentivare ed innovare per garantire il successo della nuova iniziativa:

- Promuovere la **collaborazione tra Enti pubblici e privati**, secondo il modello a quadrupla elica⁷ che vede coinvolti attori appartenenti ai settori della ricerca, dell'industria, delle istituzioni pubbliche e della società civile;
- Favorire la **creazione di un ecosistema** che supporti la diffusione della "cultura digitale";
- Incrementare i **momenti di confronto** e gli **strumenti di collaborazione** tra gli Innovation Lab e tra i coordinatori dei singoli punti di facilitazione digitale in modo da creare una solida rete di lavoro in grado di garantire il raggiungimento di obiettivi comuni;
- **Potenziare il numero** e la **continuità** di attività di formazione e di assistenza digitale;
- favorire la **riconoscibilità**, anche visiva, del centro come punto di riferimento per la cittadinanza;

⁷ v. Glossario



- **Mantenere aggiornati i temi e gli argomenti** proposti dagli Innovation Lab affinché siano sempre attuali ed in sintonia con le esigenze di formazione dei cittadini, adattando l'offerta ai bisogni di uno o più segmenti di popolazione.

La Misura 1.7.2 del PNRR si inserisce coerentemente all'interno del programma strategico della Regione del Veneto e delle iniziative già attivate o in procinto di essere attivate sul territorio.

Lo scorso febbraio, con DGR n.156/2022, la Regione del Veneto ha approvato la nuova **Agenda Digitale del Veneto 2025** (ADV 2025), il documento programmatico che definisce l'impegno strategico per favorire una società e un'economia digitale, prevedendo altresì lo sviluppo del pilastro delle competenze digitali in un'ottica di continuità con il percorso già posto in essere dall'ADV 2020. L'obiettivo della Regione del Veneto è **rafforzare le competenze digitali dei suoi cittadini** affinché il complessivo percorso di trasformazione digitale sia fruttuoso, ma anche sostenibile, pervasivo, inclusivo e crescente nel tempo.

Con il Progetto Rete di Servizi di Facilitazione Digitale (di seguito, Progetto) finanziato dal PNRR, in ottica di integrazione e complementarità con l'ADV 2025, si intendono valorizzare:

- Il **Progetto "Innovation Lab e le Palestre Digitali"** (con il modello di riferimento "Hub&Spoke"⁸), in quanto i punti realizzati diventeranno parte integrante della rete centri di facilitazione;
- Le **infrastrutture regionali per la transizione digitale della PA**⁹, le quali saranno di supporto per l'erogazione dei servizi pubblici digitali e per la gestione dei rapporti con le PA, le reti degli operatori e la diffusione della comunicazione delle iniziative.

Gli Innovation Lab e le Palestre Digitali già esistenti costituiscono l'infrastruttura portante di questa nuova iniziativa. Si dovranno diffondere le capacità organizzative acquisite e le esperienze sui servizi offerti a tutti i centri già attivi e a quelli da attivare. Inoltre, si farà affidamento su di loro per il processo di creazione ed *onboarding* dei nuovi centri, incentivandoli ad allargare il loro bacino di riferimento. Inoltre, saranno coinvolte a supporto altre infrastrutture regionali, con particolare riferimento alla **Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali**, un'alleanza territoriale a vantaggio delle PP. AA. Venete ed uno dei prodotti regionali della Piattaforma Competenze Digitali, che mira a facilitare l'acquisizione di una cultura digitale dei dipendenti e collaboratori della PA, fondamentali per offrire un migliore e più avanzato servizio ai cittadini dei territori gestiti. Il modello è quello di uno scambio "tra pari" di esperienze, valorizzando le *best practices* esistenti nelle realtà che per dimensione o per altre motivazioni hanno per prime avuto l'esigenza e l'opportunità di adottare nuovi processi e nuove tecnologie digitali. È dotata di un proprio modello organizzativo (Assemblea, le Reti di Conoscenza e di Pratica, Comitato Guida, Comitato Scientifico, la Piattaforma Abilitante "Competenze Digitali" costituita presso la Direzione ICT e Agenda Digitale) e le attività vengono progettate e gestite come campagne annuali di seminari, incontri di approfondimento e laboratori di condivisione con gli operatori delle PP.AA., le aziende ICT e gli organismi di formazione. Ciò rende le iniziative in questione significativamente complementari.

⁸ v. Glossario. Per avere maggiori informazioni, consultare il seguente [link](#)

⁹ Organizzate attraverso il modello di riferimento delle piattaforme abilitanti istituito dalla Regione del Veneto (v. Glossario)



Per raggiungere il massimo potenziale e la massima diffusione sull'intero territorio regionale, il Progetto non può prescindere dal coinvolgimento di diversi stakeholder, rappresentanti della molteplicità complessa e variegata di "soggetti portatori di interesse della comunità". Tra gli **stakeholder essenziali**, cioè coloro che è necessario coinvolgere perché hanno alto interesse e alta influenza rispetto alla politica di riferimento e, quindi, forte capacità di intervento sulle decisioni che la Regione vuole adottare, sono individuati:

- I 14 Enti Locali (EE.LL.) territoriali capofila del Progetti Innovation Lab e la loro rete sociale dei soggetti già coinvolti nelle precedenti iniziative;
- Tutti i Comuni che ospitano le Palestre Digitali;
- I Comuni capoluogo di Provincia esclusi dalle precedenti iniziative;
- Le cooperative sociali e gli Enti del terzo settore che potranno fornire personale adeguato e formato al ruolo di facilitatore digitale, nonché organizzare attività di formazione e assistenza digitale;
- Le Università e gli istituti scolastici;
- I volontari che potranno fornire personale di supporto ai facilitatori digitali;
- Le associazioni presenti e attive sul territorio;
- Le Reti regionali di conoscenza e di pratica per lo Sviluppo delle Competenze Digitali¹⁰.

Tra gli **ulteriori stakeholder** che è opportuno coinvolgere poiché hanno basso interesse, ma alta influenza, si annoverano:

- Le istituzioni pubbliche: EE.LL. territoriali (Comuni, Province, Comunità montane, Direzioni regionali, etc.) che usufruiscono delle infrastrutture regionali per la transizione digitale della PA;
- L'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) Veneto per la formazione dei dipendenti della PA;
- Le agenzie funzionali erogatrici di servizi pubblici digitali, aziende controllate e partecipate (ad es. Consorzi, Camere di Commercio, Agenzie Ambientali, Agenzia delle Entrate, Aziende Sanitarie Locali);
- La rete regionale delle biblioteche e loro aggregazioni, al fine di identificare potenziali nuovi spazi da dedicare all'apertura dei centri di facilitazione digitale;
- I Centri per l'Impiego di Veneto Lavoro, che permettono di intercettare cittadini che si trovano in situazioni di difficoltà e potrebbero aver bisogno di un servizio di facilitazione digitale o, dall'altra parte, essere interessati nel fornirlo;
- I centri di formazione con iniziative atte a formare e reclutare dei facilitatori:
 - i Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) del Veneto;
 - gli istituti secondari di secondo grado e i Centri di Formazione Professionale (CFP);
- Le Associazioni di volontariato del territorio.

Infine, gli **stakeholder deboli**, cioè coloro che hanno alto interesse ma bassa influenza nella realizzazione del Progetto, il cui coinvolgimento è tuttavia fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi, risultano essere:

- I gruppi organizzati, come i gruppi di pressione, associazioni di categoria, mass media, associazioni del territorio (associazioni culturali, ambientali, di consumatori, sociali, gruppi sportivi o ricreativi, etc.);

¹⁰ v. Glossario



- I gruppi non organizzati, come cittadini e collettività (l'insieme dei cittadini componenti la comunità locale).

È disponibile un elenco degli stakeholders finora coinvolti nell'ambito del Progetto Innovation Lab e Palestre Digitali al par. 2.5 *Modello di distribuzione di rete*.

Considerata la situazione privilegiata della Regione del Veneto, che presenta già una rete di punti di facilitazione digitale attiva sul territorio, è stata svolta un'analisi dei rischi e delle criticità progettuali considerando anche gli elementi emersi durante le interviste con i referenti degli Innovation Lab già avviati. Da queste sono stati individuati i seguenti **potenziali rischi e criticità progettuali**:

- **La capacità di assicurare continuità nel tempo (livello di rischio alto):** le risorse a disposizione permettono di finanziare solo per un limitato periodo di tempo le attività dei centri di facilitazione; è necessario trovare, nel prossimo futuro, altre forme di finanziamento per ovviare a questa criticità. In tal senso, la Regione del Veneto intende destinare ulteriori fondi, attraverso le azioni previste nel nuovo PR FESR 2021-2027, per continuare a sostenere le nuove iniziative promosse dai centri di facilitazione digitale¹¹;
- **La fase di reclutamento e formazione dei facilitatori (livello di rischio alto):** esiste la possibilità di non riuscire ad intercettare persone adatte e disponibili a questo ruolo. La Regione del Veneto, perciò, consiglia ai soggetti coinvolti nel Progetto di prevedere una forma di retribuzione e di non basarsi sul solo volontariato al fine di incentivare il reclutamento dei facilitatori e favorire il raggiungimento del target di cittadini unici da coinvolgere;
- **I servizi di assistenza tecnica (livello di rischio alto):** non sono previsti finanziamenti destinati a questo genere di servizi; la Regione del Veneto, quindi, è tenuta, in assenza di alternative, ad individuare risorse proprie a bilancio per ovviare a questa mancanza e poter aderire al Progetto;
- **Il raggiungimento del target in termini di popolazione raggiunta (livello di rischio medio):** essendo già in corso il Progetto Innovation Lab e Palestre Digitali, molti cittadini con scarse o nulle competenze digitali di base sono già stati raggiunti e serviti dai centri senza essere stati conteggiati. Dunque, non sarà possibile prenderli in considerazione se non a seguito di una loro ulteriore fruizione di un servizio di facilitazione digitale. Gli Innovation Lab saranno invitati ad analizzare i servizi erogati e il riscontro ottenuto finora, in modo da riqualificare o differenziare i servizi formativi e di facilitazione erogati nonché, ove possibile, sensibilizzare i cittadini già coinvolti rispetto ad iniziative nuove (es. formazione); inoltre, si opererà un monitoraggio dell'avanzamento del Progetto al fine di mettere in atto eventuali azioni correttive e si incentiveranno gli Hub a posizionare i centri itineranti nei luoghi in cui vi sono concentrazioni di cittadini con scarse o nulle competenze digitali (es. Caritas, centri anziani);
- **Il raggiungimento del target del numero di centri di facilitazione aperti (livello di rischio medio):** i colloqui preliminari con i referenti dei centri già attivi grazie al Progetto Innovation Lab e Palestre Digitali sono stati utili al fine di comprendere le intenzioni e le capacità effettive di partecipazione alla manifestazione di interesse, ottenendo un riscontro positivo dalla maggior parte dei Comuni capofila. È opportuno prevedere in ogni caso un bando competitivo con il coinvolgimento di

¹¹ Nel rispetto delle disposizioni in materia di doppio finanziamento e di quanto alla circolare MEF n. 33 del 31/12/2021



ulteriori attori che collaborino con i Comuni per la realizzazione dei Progetti;

- **Le tempistiche (livello di rischio medio):** è stato predisposto un GANTT interno per suddividere con maggiore chiarezza tutte le fasi del Progetto e le attività da implementare; tuttavia, si segnala la grande ambiziosità del target di cittadini unici da raggiungere e di centri di facilitazione da attivare nei tempi previsti dallo Schema di Accordo.

2.2. Popolazione destinataria

I destinatari del Progetto sono **giovani e adulti** che hanno la necessità di **sviluppare le competenze digitali di base** richieste per il lavoro, la crescita personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva, così da diventare autonomi nell'utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla PA. Inoltre, saranno sensibilizzati all'importanza di utilizzare consapevolmente la rete.

Il target stabilito dal DTD per la Regione del Veneto è il coinvolgimento di almeno **188.000 cittadini unici** tra coloro che non hanno competenze digitali di base (circa il 10% del totale). Un approfondimento dell'analisi della segmentazione geografica (area geografica, popolazione) dei Comuni che ospitano o potenzialmente ospiteranno un centro di facilitazione è riportato al par. 2.4. *Modello di distribuzione territoriale*.

Per quanto riguarda le segmentazioni sociodemografiche (età, sesso, reddito, titolo di studio, livello di istruzione) e psicografiche (classe sociale, stile di vita), nei paragrafi iniziali è stata illustrata una prima ipotesi di possibili classi di destinatari:

- Residenti in Comuni sotto i 5.000 abitanti;
- Anziani;
- Cittadini con un livello basso di istruzione
- Donne;

ai quali è opportuno aggiungere i cittadini appartenenti alle fasce socialmente deboli:

- Popolazione straniera;
- Persone con disabilità o non autosufficienti;
- Disoccupati o inoccupati.

Sulla base di questa prima parziale classificazione e tenendo conto dei modelli di apprendimento per età (18-39, 40-64, over 65), si invitano gli interessati a presentare, in sede di bando, percorsi di formazione per lo sviluppo delle competenze digitali che siano differenziati in base alle esigenze. In più, poiché uno dei fattori di successo del Progetto Innovation Lab e Palestre Digitali è stata la creatività nell'offerta di attività formative, si ritiene opportuno che anche nel nuovo Progetto sia mantenuto un **elevato livello di autonomia nei format realizzativi**, seppur orientati da linee guida regionali sui contenuti.

Sarà importante, inoltre, valorizzare il rapporto di fiducia instaurato con le famiglie nei percorsi organizzati per i minori, pur non essendo questi ultimi destinatari diretti del nuovo Progetto, coinvolgendo i genitori in percorsi specifici.

I destinatari del Progetto "Rete di servizi di facilitazione digitale" sono i **cittadini con scarse o nulle competenze digitali**, i quali verranno registrati a sistema - nel rispetto del principio di "unicità" - e contribuiranno, quindi, al raggiungimento del target previsto per la Regione del



Veneto. In questi spazi, però, potranno anche essere svolti seminari e corsi di formazione di livello avanzato (es. domotica), in un'ottica di promozione della *digital awareness* e delle competenze digitali anche più progredite da parte di Regione del Veneto.

Tali attività orientate ad un target più formato e competente circa le tematiche digitali dovranno essere finanziate autonomamente dagli Hub, con fondi appositamente dedicati e non con quelli appartenenti alla Misura 1.7.2 del PNRR; i cittadini coinvolti tramite questi eventi non verranno conteggiati al fine del raggiungimento del target previsto per la Regione del Veneto. Allo stesso modo non verranno conteggiati i cittadini intercettati dai volontari del Servizio Civile Digitale (SCD) nell'ambito di questo servizio. Infine, l'organizzazione delle attività inerenti agli obiettivi della Misura oggetto del presente Piano Operativo è lasciata alla libertà dei singoli centri di facilitazione, in qualità di presidio più vicino ai cittadini e al territorio. Si segnala, infatti, la possibilità per i singoli centri di facilitazione digitale di identificare luoghi e/o attività da destinare esclusivamente a specifiche categorie di target (es. disoccupati, anziani, etc.).

2.3. Caratteristiche e obiettivi del Progetto

Considerate le peculiarità della Regione del Veneto, il DTD ha stabilito che dovranno essere raggiunte complessivamente **188.000 persone uniche entro dicembre 2025**. Il concetto di "unicità" implica che il cittadino che fruisce dei servizi di assistenza debba essere considerato una sola volta ai fini del conteggio per il raggiungimento del target, indipendentemente dal numero di occasioni in cui si rivolge al centro. Il DTD ha altresì individuato due milestone intermedie da rispettare. In particolare, entro dicembre 2023 dovrà essere raggiunto il **25% dei cittadini (47.000 in termini assoluti)** e, entro **un anno** dal raggiungimento del primo obiettivo, i punti di facilitazione dovranno raggiungere in totale **112.800 persone** (entro dicembre 2024), con un incremento di 65.800 persone rispetto al precedente target. È fortemente raccomandato anche il raggiungimento di un secondo target da raggiungere entro dicembre 2025, cioè il **numero di servizi forniti**, che per la Regione del Veneto si quantifica in 282.000, dunque in media 1,5 per cittadino. Questo indicatore è stato costruito per rafforzare la finalità formativa e di accompagnamento dei cittadini che, presumibilmente, non si concluderà in un solo momento di facilitazione. Il sistema di monitoraggio del DTD e le dashboard previste consentiranno di tracciare adeguatamente anche questo dato. Anche per questo secondo target sono previste due milestone intermedie, in corrispondenza con quelle previste per il raggiungimento del numero di cittadini unici previsto dal DTD. Perciò entro dicembre 2023 è raccomandato il raggiungimento del 25% dei servizi forniti (70.500 in termini assoluti per la Regione del Veneto). Inoltre, entro un anno dal raggiungimento del primo obiettivo (dunque entro dicembre 2024), si raccomanda ai centri di facilitazione la fornitura di servizi pari a 169.200, con un incremento di 98.700 rispetto al precedente target.

Il numero di centri di facilitazione digitale da aprire sull'intero territorio della Regione del Veneto, secondo le indicazioni del DTD, è pari a **234**. Di questi 234 centri, ne risultano attualmente **attivi 151 centri** (14 Innovation Lab e 137 Palestre Digitali). I centri esistenti, se confermati in sede di adesione alla manifestazione di interesse, dovranno essere potenziati e le loro attività calibrate per offrire servizi di assistenza digitale di base, così come previsto dalle finalità della Misura 1.7.2. Qualora l'adesione si attesti al 100%, si dovrà garantire l'apertura di **83 nuovi punti** di facilitazione digitale. La localizzazione sul territorio di questi ultimi dovrà assicurare per quanto possibile una distribuzione omogenea, anche in relazione alle specificità territoriali, ovvero popolazione e centri già attivi, come meglio specificato nel



par. 2.4 *Modello di distribuzione territoriale*. Inoltre, entro 18 mesi dalla formalizzazione dell'Accordo con il DTD dovranno essere attivati il 75% dei centri, dunque 176. Il resto dei centri dovrà essere attivato entro 30 mesi dalla formalizzazione dello stesso Accordo.

Considerato il diretto coinvolgimento delle aggregazioni territoriali all'interno del Progetto, la Regione del Veneto intende **ripartire esplicitamente su di esse i target individuati**, al fine di sensibilizzarle e responsabilizzarle sul rispetto del raggiungimento dell'obiettivo generale di popolazione destinataria definito nel par. 2.2 *Popolazione destinataria*. Questa modalità di ripartizione implica che alle aggregazioni territoriali sarà assegnato un target di cittadini unici da raggiungere definito sulla base del rispettivo numero di centri di facilitazione digitale. Ciò intende consolidare il **principio fondante di mantenimento dell'esistente**, favorendo così la partecipazione attiva non solo dei Comuni più abitati, ma anche di quelli più piccoli, ovvero con una popolazione inferiore ai 5.000 abitanti. Infatti, in queste realtà risultano attualmente localizzate 27 Palestre Digitali (cioè quasi il 18%). È evidente che per questi Comuni non è realistico aspettarsi il raggiungimento di un numero di persone equivalente a quello dei Comuni più popolosi. Per questo motivo, si vuole implementare un **meccanismo di compensazione interno** all'aggregazione territoriale.

Dai dati e dagli obiettivi indicati dal DTD per la Regione del Veneto, è possibile dedurre che il numero medio di persone che ciascun punto di facilitazione digitale dovrà registrare risulta essere di circa 800. Questo significa che, traslando l'obiettivo regionale del 4% di cittadini da raggiungere (188.000 su 4.869.830) su ogni centro, è auspicabile l'apertura di un punto di facilitazione digitale ogni 20.000 abitanti.

Sulla base dell'esperienza maturata nel Progetto Innovation Lab e Palestre Digitali, si ritiene inoltre che una singola aggregazione possa potenzialmente coinvolgere fino ad un massimo dell'8% della propria popolazione, fissando in questo modo un tetto massimo al numero di centri di facilitazione digitale presenti in una aggregazione e di un target potenziale di cittadini raggiungibile; in alternativa, si dovrà aumentare il bacino di popolazione afferente all'aggregazione.

Il target diventerà vincolante in sede di stipula degli accordi e di assegnazione dei bandi, soggetto ad eventuali riduzioni proporzionali di contributo in analogia con l'accordo tra Regione e DTD. In ogni caso la Regione, prima di agire nei confronti delle aggregazioni per il mancato raggiungimento dell'obiettivo parziale, si riserva di valutare il raggiungimento dell'obiettivo generale fissato per la Regione stessa.

Inoltre la Regione del Veneto, sulla base delle peculiarità della situazione geografica e della distribuzione della popolazione, a fronte dell'obiettivo del DTD di 234 centri di facilitazione, intende **programmare l'apertura complessiva di ben 250 punti**, confermando l'adesione dei 151 punti di facilitazione digitale esistenti e aggiungendo, perciò, **99 nuovi centri** al fine di garantire una copertura maggiormente omogenea.

Considerata l'intenzione di integrare la Misura 1.7.2 con il Progetto Innovation Lab e Palestre Digitali, il presente Progetto intende confermare i seguenti aspetti innovativi che caratterizzano la struttura già attivata sul territorio regionale, in quanto si sono rivelati efficaci per la diffusione delle competenze digitali:



- **Modello a rete** – Il Progetto sarà dispiegato sul territorio secondo un modello “Hub&Spoke”, dove al centro c’è l’Amministrazione regionale, che interagisce con gli Hub¹² ovvero centri di coordinamento strategico dei punti di facilitazione digitale, nonché di erogazione di servizi di assistenza digitale. Inoltre, gli Hub individuano e gestiscono gli Spoke¹³, ponendosi così come intermediari tra il territorio e la Regione del Veneto. Gli Spoke rappresentano i punti di erogazione dei servizi di assistenza digitale e potranno distinguersi in:
 - **Fisici**: presso luoghi già esistenti (es. Palestre Digitali, che continueranno a mantenere la stessa denominazione; anche i nuovi Spoke assumeranno questo identificativo);
 - **Virtuali**: senza una sede fissa, ma itineranti (cfr. par. 2.4 *Modello di distribuzione territoriale*).

Tale scelta consente alla Regione del Veneto una gestione progettuale e una capillarità efficiente sul territorio perché si pone come centro nevralgico e punto di riferimento per gli Hub, promuovendo altresì la loro capacità a “fare rete” tra loro per confrontarsi sulle iniziative sviluppate e scambiarsi idee su quelle cantierabili, anche da progettare congiuntamente.

- **Modello della quadrupla elica o Open Innovation 2.0** – Il “modello della quadrupla elica” rimane l’elemento fondante dell’iniziativa ed è uno strumento imprescindibile alla creazione di nuovo valore.
- **Offerta formativa variegata e inclusiva** – Poiché le iniziative sono liberamente progettate e gestite dagli Hub e dai loro partner, ciascuna realtà può fare leva sulle proprie risorse e competenze specifiche e servire il territorio in base alle esigenze rilevate e alle preferenze espresse. Tale scelta assicura, inoltre, la costituzione di un’offerta formativa variegata a livello regionale, da cui poi possono essere tratte molte buone pratiche. Ogni Hub eroga servizi di assistenza digitale, organizza anche veri e propri percorsi o corsi di formazione per il potenziamento di competenze digitali di base per i cittadini o avanzate per i facilitatori e gli operatori della PA, con formatori professionisti e/o esperti tematici.

Tale modello viene integrato con:

- **Iniziative regionali di condivisione della conoscenza** per le PP.AA. e loro operatori attraverso gli eventi per la diffusione dell’Agenda Digitale 2025 e le campagne della Coalizione delle competenze digitali¹⁴;
- **Comunicazione coordinata e capillare** avvalendosi della rete regionale dei comunicatori¹⁵.

La Regione del Veneto, al fine di preservare l’operatività dei punti di facilitazione oltre il termine dell’intervento a valere sui fondi del PNRR, intende:

- Riprendere alcuni dei vincoli già previsti nei precedenti bandi, come:

¹² v. Glossario

¹³ v. Glossario

¹⁴ v. Glossario

¹⁵ Una delle reti facenti parte delle Reti regionali di conoscenza e di pratica per lo Sviluppo delle Competenze Digitali (v. Glossario)



- la raccomandazione di mantenere l'apertura dei centri per un periodo successivo il termine del finanziamento; nel caso specifico si suggerisce di **garantire l'attività dei centri almeno per i due anni successivi** (fino al 31/12/2027);
- la formulazione di **un'ipotesi di sostenibilità** in sede di presentazione delle proposte progettuali da parte degli Enti capofila delle aggregazioni;
- Prevedere per i due anni successivi un supporto da parte della Regione del Veneto alle attività di coordinamento e monitoraggio della rete dei centri di facilitazione, organizzando **audit periodici di ascolto** per verificare esigenze e difficoltà dei centri attraverso incontri con i tavoli di partenariato a livello regionale come previsti al par. 3.1. *Modello di Governance del Progetto*;
- Inserire formalmente nella Coalizione delle Competenze Digitali, che già prevede la presenza di reti, incontri e comunità, anche le seguenti due reti per la condivisione della conoscenza e delle *best practices*:
 - la **rete degli Innovation Lab e Palestre Digitali** (o dei centri di facilitazione);
 - la **rete dei facilitatori** (includendo anche i facilitatori già formati in altri ambiti quali: SCD, formazione degli Innovation Lab, etc..).

2.4. Modello di distribuzione territoriale

Come illustrato ai parr. 2.2 *Popolazione destinataria* e 2.3 *Caratteristiche e obiettivi del Progetto*, ogni Provincia dovrà raggiungere idealmente il 4% della sua popolazione, perciò è stata individuata una prima matrice di distribuzione dei centri di facilitazione che servirà da riferimento per la conferma dei centri esistenti e la localizzazione degli ulteriori 83 punti previsti per il raggiungimento del target indicato dal DTD.

Per raggiungere il 4% della popolazione veneta, dovrebbero essere aperti 244 centri, che, a seguito della correzione di alcune anomalie territoriali, risultano 250, dunque superiori al target previsto dal DTD di 234 centri e pari al target interno deciso da Regione del Veneto. La matrice, di seguito esposta, verrà usata come riferimento per l'indizione della manifestazione di interesse e bandi successivi e non deve essere considerata in alcun modo come vincolante in quanto ci si riserva di adattarla alle specifiche esigenze che emergeranno dal dialogo con il territorio.



Prov.	Comuni	Popolazione	Ente capofila	N centri AS IS	4% della popolazione	N ottimale di centri	N di centri da aprire previsti
BL	61	119.704	Consorzio BIM Piave di Belluno	13	7.988	10	14 (*)
PD	102	932.629	Federazione dei Comuni del Camposampierese	11	37.305	47	47
RO	50	230.763	Comune di Rovigo	12	9.231	12	14 (*)
TV	94	880.417	Comune di Conegliano Comune di Treviso Consorzio BIM Piave di Treviso	24	35.217	44	44
VE	44	843.545	Comune di San Donà di Piave Comune di Venezia	25	33.742	42	42
VI	114	854.962	Comune di Bassano Comune di Schio Comune di Vicenza	35	34.198	43	43
VR	98	927.810	Comune di Legnago Comune di Verona Comune di Villafranca di Verona	31	37.112	46	46
Tot.	563	4.869.830	14	151	194.793	244	250



(*) I risultati contrassegnati segnalano due situazioni particolari: **Belluno** e **Rovigo**. Per Belluno, infatti, sarebbero matematicamente previsti solo 10 centri di facilitazione digitale per coprire il 4% della popolazione provinciale, ma, applicando il principio di mantenimento dell'esistente (1 Innovation Lab e 12 Palestre Digitali) e considerando l'apertura di un centro di facilitazione digitale itinerante (descritti al paragrafo successivo) per ciascun Hub, come descritto nel presente Piano Operativo, a quest'aggregazione territoriale corrisponderanno 14 centri. Per Rovigo, invece, sarebbero matematicamente previsti 12 centri di facilitazione digitale, ma, considerata l'apertura di un centro di facilitazione digitale itinerante per aggregazione e la necessità di compensare con un ulteriore punto fisico la distribuzione non omogenea dei punti già presenti sul territorio, vengono previsti 14 centri.

Inoltre, per garantire presidio del territorio e maggiore capillarità nei servizi di assistenza digitale offerti sul territorio, la Regione del Veneto prevede che **ogni Hub realizzi almeno un centro di facilitazione itinerante** (o virtuale), che rientrerà nel computo dei nuovi centri target da aprire. I centri itineranti assumeranno la forma "un centro = un team" e saranno cruciali per raggiungere anche i cittadini lontani da centri di facilitazione digitale fisici che avrebbero, altrimenti, difficoltà nella fruizione dei servizi di assistenza digitale. Ogni team dovrà essere formato da almeno un facilitatore digitale e uno o due assistenti, equipaggiati con un set minimo di dotazioni tecnologiche adeguate e previste dal DTD, ovvero: almeno due postazioni anche mobili ed un computer per facilitatore attivo nella sede di facilitazione, dotato di videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa e la scansione. Qualora siano previsti seminari e corsi di formazione digitale, il centro itinerante dovrà garantire lo svolgimento di tali eventi in locali idonei e dotati di strumentazioni adeguate (es. impianto audio-fonico 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. Tra le attività svolte dal centro virtuale, oltre a quelle previste dai centri fisici, è inclusa anche l'organizzazione di eventi itineranti presso Comuni aggregati o altri Enti sulla base di una calendarizzazione puntuale degli incontri, ad esempio dedicati all'attivazione di SPID in un Comune in cui non è presente un centro di facilitazione. Si raccomanda ai centri itineranti di fornire servizi in aree maggiormente popolate da aggregazioni di soggetti target (es. Caritas, centri anziani, circoli, centri di formazione per disoccupati, etc.) al fine di contribuire in maniera attiva e propositiva al raggiungimento dell'obiettivo previsto.

Il modello di distribuzione è un fattore cruciale del Progetto. Ciascun punto di facilitazione costituisce, nella specifica area di riferimento, un luogo di erogazione di servizi strettamente connesso alle diverse realtà pubbliche e associative esistenti in grado di moltiplicare e accelerare l'efficacia dell'offerta dei servizi al cittadino e dell'azione pubblica.

L'attuale rete degli Innovation Lab e delle Palestre Digitali risulta distribuita principalmente in luoghi di riferimento per la cittadinanza. In particolare, il **64% dei punti è situato in biblioteche**, il **16% in poli comunali o municipi**, il **4% in istituti scolastici**, mentre i restanti sono collocati presso centri per giovani o anziani e spazi riqualificati.

Per l'individuazione del **preciso posizionamento** dei nuovi centri di facilitazione digitale, **la decisione è demandata agli Hub**. Ciononostante, sono raccomandati e favoriti luoghi che si prestano a questo scopo, come quelli in cui sono attualmente presenti le Palestre Digitali esistenti, ovvero centri di aggregazione, inclusi uffici pubblici e biblioteche, in modo da moltiplicare e accelerare l'efficacia dell'offerta dei servizi al cittadino e dell'azione pubblica. I centri di facilitazione digitale, infatti, grazie al loro posizionamento strategico in luoghi già deputati alla fornitura di servizi e frequentati da una collettività pronta a riceverli, potranno



fungere da ulteriore propulsore per lo sviluppo e la diffusione dell'offerta proposta da Regione del Veneto e, in generale, dalla PA.

2.5 Modello di aggregazione di rete

Per garantire il pieno avvio delle iniziative sul territorio, la Regione del Veneto prevede di procedere con le seguenti fasi che assegneranno circa il 94% dei contributi:

1. **Avviso di manifestazioni di interesse** per gli Innovation Lab esistenti: questa prima fase ha lo scopo di confermare l'adesione al Progetto della rete esistente. Gli Innovation Lab saranno chiamati a proporre dei piani operativi integrando, ove permesso dalle regole stabilite, il numero di centri gestiti sulla base della dimensione dell'aggregazione e del target di popolazione da raggiungere. I potenziali 250 centri saranno aperti a livello provinciale secondo la matrice di distribuzione illustrata nel par. 2.4. *Modello di distribuzione territoriale*. La procedura prevede la formalizzazione dell'impegno tra la Regione del Veneto e gli Innovation Lab attraverso accordi tra PP.AA. ex art. 15 L. 241/90, mentre tra le Amministrazioni delle aggregazioni saranno stipulati/confermati appositi atti di costituzione in conformità ad una delle forme giuridiche riconosciute dall'ordinamento italiano (D.Lgs. n. 267/2000): Convenzioni, Consorzi, Unioni;
2. **Bando regionale competitivo**: questa fase ha lo scopo di integrare la rete individuata nella fase precedente. Qualora nella prima fase ci fossero delle defezioni o, per il rispetto delle regole del modello di distribuzione, dei territori scoperti sarà necessario prevedere l'apertura di ulteriori punti di facilitazione. In questo caso, il bando sarà aperto a Comuni capoluogo di Provincia o Comuni capifila, purché aggregati in diverse forme associative/aggregazioni tra Amministrazioni comunali con popolazione superiore ai 120.000 abitanti nelle forme indicate al punto 1. I centri residui non assegnati saranno messi a disposizione su livello provinciale secondo la matrice di distribuzione illustrata nel par. 2.4. *Modello di distribuzione territoriale*. La procedura prevede la formalizzazione dell'impegno attraverso l'assegnazione del contributo con provvedimento regionale e relativi decreti;
3. **Accordi diretti con Enti strumentali regionali o soggetti già accreditati**: questa fase ha lo scopo di assicurare il raggiungimento del target minimo (cfr. par. 2.3 *Caratteristiche e obiettivi del Progetto*). Qualora nelle prime due fasi non fossero assegnati il numero target minimo di 234 centri, si prevede una copertura della differenza necessaria attraverso accordi con Enti strumentali regionali che dispongano di ampia diffusione di sportelli sul territorio quali, a titolo esemplificativo, Centri per l'impiego (CPI), Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) del Veneto, Centri di Formazione Professionale (CFP);
4. **Bando a sportello**: si prevede questa fase per assicurare la possibilità di aggregare nuovi Comuni nel corso del Progetto. I centri residui al termine delle prime tre fasi (da un minimo di 0 ad un massimo di 16, cioè in un numero compreso tra i 234 previsti dal DTD e i 250 che Regione del Veneto si pone come ulteriore target) saranno messi a disposizione attraverso un bando a sportello per Comuni singoli purché abbiano stipulato un atto di impegno con uno degli Hub beneficiari già riconosciuti, consolidato successivamente attraverso le forme illustrate al punto 1. Quest'ultima procedura, dunque, viene utilizzata unicamente per l'assegnazione dei centri di facilitazione digitale eccedenti il target di 234 previsto per la Regione del Veneto dal DTD.



Tutte le fasi saranno accompagnate da incontri con il territorio per la diffusione dei contenuti dell'iniziativa e delle modalità di partecipazione al fine di assicurare la più ampia adesione, secondo una prassi consolidata nella gestione dei programmi regionali. Agli Hub sono demandate le attività di stipula degli accordi con l'ecosistema di innovazione sociale: partnership tra pubblico e privato, con distretti di ricerca e/o associazioni territoriali, collaborazione con associazioni di volontariato e scuole presenti sul territorio. Quando fosse necessario, la Regione del Veneto favorirà l'incontro tra i vari stakeholder attraverso tavoli di lavoro secondo il modello di e-Governance illustrato successivamente; inoltre, si riserva di agire in sostituzione agli Hub quando, per la tipologia di accordo, fosse obbligatorio un diverso livello istituzionale e/o per ottimizzare/ridurre i tempi delle procedure amministrative.

Per la parte di contributi che non fosse assegnata nelle forme previste ai punti precedenti, fino ad un massimo del 10% dell'intero importo complessivo assegnato dal DTD, la Regione del Veneto potrà disporre della quota per finanziare azioni che permettano di raggiungere gli obiettivi prefissati dal bando senza che sia necessario procedere a modifiche del Piano Operativo approvato.

L'opportunità di confermare la rete degli Innovation Lab e delle Palestre Digitali non è solo quella di potenziare un'infrastruttura fisica esistente, ma anche di valorizzare l'ecosistema di innovazione sociale, cioè la rete di collaborazioni che hanno caratterizzato l'intero Progetto. Ogni Innovation Lab è stato chiamato a definire **partnership tra pubblico e privato**, con distretti di ricerca e/o associazioni territoriali, nonché collaborazioni con associazioni di volontariato e scuole presenti sul territorio. Nell'elenco di seguito sono riportate le collaborazioni e le sinergie con PP.AA. locali ed Enti e/o associazioni non profit instaurate finora dalla rete degli Innovation Lab (aggiornamento aprile 2022):

- CSV Centro Servizi per il Volontariato di Padova e Rovigo;
- Croce Rossa Italiana;
- Gruppo Scout Valdagno 1 e Cornedo 1;
- Ronda della Carità;
- Associazione Polygonal;
- Libera Associazione di Ingegneri e Architetti (LAIA);
- Associazione Villaggio Digitale;
- Fondazione Mondo Digitale;
- FabLab di Belluno;
- FabLab Megahub di Schio.

L'elenco aggiornato delle Amministrazioni locali e/o gli Enti non profit che faranno parte dell'aggregazione di rete sulla base del modello di distribuzione precedentemente descritto sarà elaborato e messo a disposizione in seguito alla valutazione dei Progetti presentati e all'eventuale stipula di Accordi diretti.

Attualmente, tra le **Università e gli istituti scolastici** coinvolti in collaborazioni da parte della rete degli Innovation Lab e delle Palestre Digitali, ci sono:

- Università IUAV di Venezia;
- Università di Ferrara;
- Liceo Scientifico Tron-Zanella;



- Università degli Studi di Udine;
- I.S.S. Silva Ricci;
- Liceo Cotta;
- I.S.I. L. da Vinci;
- Università degli Studi di Verona, Dipartimento di Informatica;
- Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto;
- Liceo Galileo Galilei;
- ITS Last;
- Istituto Tecnico Tecnologico Eugenio Barsanti;
- Istituto Tecnico Industriale Francesco Severi;
- Istituto "Newton-Pertini";
- Dipartimento dell'Ingegneria dell'Informazione (DEI) di Padova.

Tra **aziende, organizzazioni di imprese e società**, invece, si annoverano:

- PuntoConfindustria;
- Naturasi;
- Abafoods;
- Coop Sociale Terra;
- AGMZ Finance & Innovation;
- Green to Go!;
- Alda +;
- Pasubio Tecnologia;
- Miriade S.r.l.;
- Studio BM&A di Treviso;
- Centro Consorzi di Belluno;
- Apindustria;
- Confartigianato;
- Confcommercio;
- Coldiretti;
- Veneto Lavoro;
- Camera di Commercio di Verona;
- Geonweb S.n.c. di Cavallin Renato & C.;
- T2i Trasferimento Tecnologico e Innovazione;
- FabLab di Rovigo (Poplab);
- Impact Hub Trento;
- AULSS 9 Scaligera;
- IAT Valle Agredo – Punto di Informazione e Accoglienza Turistica;
- Capannoni On/Off, in collaborazione con CCIAA di Padova e di Treviso-Belluno;
- L'Eco Vicentino;
- Radio Vicenza;
- ONIF – Osservatorio Nazionale Informatica Forense;
- FabLab di Castelfranco Veneto;
- FabLab di Verona.

Per affrontare la sfida della trasformazione digitale della PA, anche in mancanza di una società *in house*, la Regione del Veneto ha sviluppato un modello di gestione delle azioni di innovazione digitale della PA basato su uno stretto rapporto con il territorio, denominato



e-Governance. Questo modello si basa sull'accompagnamento e il sostegno dei territori da parte delle **strutture regionali** (Direzione ICT e Agenda Digitale), la concertazione delle **iniziative di trasformazione digitale** con le aziende ICT partner degli Enti del territorio, la collaborazione con il mondo dell'**Accademia** e l'inclusione dei **cittadini**. Con lo scopo di strutturare un sistema di relazioni stabile e coerente con i presupposti sopra elencati, è stato progettato un sistema di luoghi di relazione suddiviso su 4 categorie: cittadini, PA, imprese ICT, Accademia. Per ciascuna di queste categorie sono stati individuati dei luoghi di relazione che costituiscono nel loro insieme il sistema di confronto regionale sui temi della trasformazione digitale della PA. In particolare, per le PP.AA. è offerto un servizio **Program Management Office** (PMO), con lo scopo di fornire supporto operativo e metodologico per la definizione e la gestione dei programmi regionali; le attività di PMO riguardano il monitoraggio attuativo del ciclo di vita degli interventi, dalla fase di qualificazione alla conclusione dei Progetti e alla rendicontazione delle spese. Le progettualità monitorate dal PMO vedono il coinvolgimento di diversi stakeholder che contribuiscono a vario titolo alla realizzazione delle attività e al raggiungimento degli obiettivi previsti dai bandi. Tra questi figurano:

- I diretti beneficiari dei finanziamenti, quali ad esempio i Comuni e le Province;
- Le aggregazioni proponenti, quali ad esempio i Soggetti Attuatori per il Digitale (SAD) e le Autorità Urbane¹⁶;
- La Direzione ICT e Agenda Digitale di Regione del Veneto;
- AVEPA¹⁷.

Nel quadro delle iniziative ordinarie di PMO, al fine di potenziare e incrementare la *capacity building* degli Enti coinvolti, la Regione del Veneto metterà in atto per il Progetto specifico le seguenti attività:

- **Interviste sistematiche agli Hub** per diffondere *best practices* ed analizzare l'efficacia delle attività;
- **Tavoli periodici di partenariato** a livello regionale con i rappresentanti degli Hub al fine di raccogliere ed indirizzare le loro necessità e problematiche nell'implementazione delle attività (rif. par. 3.1 *Modello di Governance del Progetto*);
- **Cicli di incontri informativi** riguardo specifiche tematiche di interesse;
- **Attività di supporto** nella fase di *onboarding* e durante l'intero periodo di Progetto al fine di promuovere la collaborazione e il coordinamento di iniziative tra i diversi attori coinvolti;
- **Attività di supporto** all'adozione di strumenti come i **patti di collaborazione e/o sussidiarietà** per coinvolgere nel Progetto il mondo dell'associazionismo;
- **Audit di ascolto** a livello regionale per verificare necessità e difficoltà dei centri da gennaio 2026 fino a dicembre 2027, ovvero a conclusione del Progetto, per garantire continuità e sostenibilità nel tempo.

I presidi realizzati dovranno integrarsi in modo sinergico a livello sia locale sia nazionale, confluendo nella Rete dei servizi di facilitazione digitale e coordinandosi internamente.

Uno strumento reso disponibile dalla Regione del Veneto e utile a questo scopo è il consolidato **modello per favorire la diffusione delle competenze digitali presso le**

¹⁶ v. Glossario

¹⁷ v. Glossario



PP.AA. locali del Veneto, agevolando diversi meccanismi per il loro sviluppo. Al fine di integrarsi in modo sinergico a livello sia regionale che nazionale, la rete degli Innovation Lab e Palestre Digitali (o dei centri di facilitazione) e la rete dei facilitatori confluiranno nelle Reti della Coalizione delle Competenze digitali, partecipando così alle iniziative realizzate dalla Coalizione ed utilizzando gli strumenti di collaborazione disponibili. A livello locale, invece, il ruolo deputato ad assicurare un maggiore impatto sul territorio sarà svolto principalmente dagli Hub tramite attività di:

- **Relazioni di rete:** per assicurare la condivisione delle informazioni e la collaborazione con i responsabili degli Spoke, con le associazioni, i volontari e con tutti gli stakeholder locali;
- **Coordinamento operativo:** per organizzare il calendario delle iniziative presso i centri di facilitazione fisici e mobili, gli orari di apertura, le prenotazioni, la presenza dei facilitatori nei centri;
- **Comunicazione e coinvolgimento:** per realizzare le campagne di comunicazione locali in sinergia con quelle nazionali e regionali, favorire la riconoscibilità del centro, assicurare la partecipazione dei cittadini anche attraverso campagne di *engagement* mirato verso target specifici.

Come precedentemente specificato e descritto, il collegamento e il coordinamento tra i punti di facilitazione digitale è agevolato dal modello di aggregazione a rete (“Hub&Spoke”).

È raccomandato ai singoli Hub il coinvolgimento di **Enti del terzo settore** in attività di co-progettazione e nella definizione delle aggregazioni di rete, oltre che la valorizzazione delle iniziative, degli spazi e delle infrastrutture già presenti.

2.6 Modalità di attuazione

Sulla base del modello a rete consolidato ed ampiamente illustrato “Hub&Spoke”, il ruolo centrale per l’attuazione del Progetto è affidato agli Hub, che garantiranno l’approvvigionamento di servizi e forniture attraverso procedure di affidamento centralizzate per aggregazione. La Regione del Veneto si assume l’incarico di svolgere le attività che necessitano di un coordinamento regionale e un dominio di conoscenza specifico. Si configurano come attività gestite dalla Regione del Veneto:

- **Formazione dei facilitatori:**
 - predisposizione e fornitura di uno specifico pacchetto di formazione di 10 ore per i facilitatori, ad integrazione del pacchetto già previsto a livello nazionale, relativo ai prodotti e servizi regionali afferenti al mondo My;
 - produzione di contenuti e materiali formativi a disposizione degli Hub per l’organizzazione di corsi di formazione su temi specifici, ad esempio in occasione di nuove esigenze e novità a livello regionale;
- **Comunicazione e promozione:**
 - supporto agli Hub per campagne di informazione e promozione del Progetto, tramite una pluralità di canali, soprattutto tradizionali (ad es. divulgazione delle attività proposte attraverso la pubblicazione di articoli su giornali locali e/o spot sulle TV locali, predisposizione di materiale informativo da distribuire nei centri di aggregazione e nei luoghi pubblici maggiormente frequentati, etc.);



- **PMO e *capacity building*:**

- coordinamento continuo con i referenti degli Hub per l'intera durata del Progetto attraverso tavoli di partenariato;
- condivisione di *best practice* con gli stakeholder di interesse;
- audit di confronto periodici con i referenti di ciascun Hub in merito alla sostenibilità economico-finanziaria delle attività, a garanzia del loro pieno proseguimento.

Tra le attività affidate agli Hub, invece, ci sono:

Relazioni di rete

- **Attività iniziali di avviamento**

- individuare un network manager responsabile dell'individuazione delle relazioni di rete dell'ecosistema di innovazione sociale;
- stipulare gli accordi con l'ecosistema di innovazione sociale: partnership tra pubblico e privato, con distretti di ricerca e/o associazioni territoriali, collaborazione con associazioni di volontariato e scuole presenti sul territorio;
- definire gli accordi con EE.LL., biblioteche o altri spazi pubblici per l'apertura dei punti di facilitazione;
- individuare i responsabili della gestione dei singoli Spoke (di norma un dipendente interno¹⁸ o esterno alla PA che gestisce il centro di facilitazione);
- individuare gli operatori di sportello della PA che detengono una conoscenza di dominio specifica sulle procedure amministrative e di processo dei servizi digitali locali;
- individuare dei responsabili degli URP comunali e della comunicazione;
- individuare tra gli operatori di sportello e tra i volontari i potenziali "assistenti" ai facilitatori, per affiancarli nell'erogazione delle sessioni di facilitazione sui servizi digitali locali; gli "assistenti" saranno dei soggetti a supporto dei facilitatori a cui è fortemente raccomandato il completamento del pacchetto di formazione proposto dalla Regione del Veneto;

- **Attività di pianificazione**

- reclutare i facilitatori, ovvero individuazione in collaborazione con l'Ente capofila quei soggetti che ricopriranno il ruolo di facilitatori per lo svolgimento del servizio di assistenza digitale (avvisi, bandi, colloqui, collaborazioni);
- definire delle classi di target mediante le segmentazioni socio-demografiche (età, sesso, reddito, titolo di studio, livello di istruzione) e psicografiche (classe sociale, stile di vita), individuando il luoghi e le associazioni locali con cui attivare collaborazioni per assicurare un'ampia partecipazione al Progetto;

Coordinamento operativo

- **Formazione e assistenza ai cittadini**

- approvvisionare, fornire e predisporre i servizi di facilitazione:

¹⁸ La Circolare n.4/2022 del MEF ammette i finanziamenti per la retribuzione del personale interno alla PA esclusivamente nel caso in cui si tratti di nuove assunzioni finalizzate allo svolgimento delle attività e al raggiungimento degli obiettivi in ambito PNRR; per il personale già inserito nell'organico, invece, non sono riconosciuti contributi provenienti dai finanziamenti previsti dalla presente Misura.



- formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. *facilitazione*), cioè attività di supporto, aiuto ed educazione alla digitalizzazione fornite ai cittadini dai facilitatori digitali nei centri di facilitazione digitale;
 - formazione online, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona, attraverso incontri personalizzati in video call oppure corsi preregistrati messi a disposizione della cittadinanza;
 - formazione in gruppi (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi, rispondendo, in questo modo, ad un bisogno comune di una piccola collettività;
- individuare dei locali idonei per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale;
- **Formazione ai facilitatori e agli assistenti**
 - realizzare e programmare l'erogazione di 50 ore annuali di formazione sincrona attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride;
 - organizzare la fruizione dei moduli formativi dei facilitatori tramite il pacchetto predisposto dal DTD e quello predisposto dalla Regione del Veneto. La formazione prevista e fortemente raccomandata dal DTD è di 100 ore in modalità blended, alla quale si aggiunge il pacchetto di circa 10 ore predisposto dalla Regione del Veneto specifico sui prodotti regionali. Gli Hub potranno integrare la formazione con ulteriori incontri o materiali per fornire le disposizioni organizzative e condividere le finalità del Progetto specifico;
 - gli assistenti non hanno un onere formativo come per i facilitatori, potranno essere formati solo per specifiche materie e/o casistiche (iscrizione a scuola, singoli prodotti regionali, etc.) tramite il pacchetto regionale e l'indicazione delle disposizioni organizzative e le finalità del Progetto specifico;
- **Organizzazione e coordinamento dei centri di facilitazione digitale**
 - definire gli orari di apertura in collaborazione con i responsabili della gestione dei singoli Spoke;
 - organizzare il calendario delle iniziative;
 - individuare le modalità di prenotazione degli spazi e dei servizi ed organizzare il servizio;
 - organizzare la presenza dei facilitatori presso i centri e monitoraggio del numero di persone disponibili, individuando le rotazioni e segnalando all'Ente capofila la necessità di ulteriore personale per la programmazione e l'attivazione delle azioni di reclutamento;
 - pianificare incontri periodici con i responsabili degli Spoke, con le associazioni, i volontari e con gli operatori di sportello e i responsabili degli URP comunali e della comunicazione per la condivisione delle informazioni e stimolare la collaborazione;
 - programmare le attività dei centri di facilitazione mobili;
 - registrare i punti e abilitare i facilitatori nella piattaforma di monitoraggio e a utilizzare il sistema di knowledge management messo a disposizione dal DTD;

Comunicazione e coinvolgimento

- **Promozione all'esterno della rete dei centri di facilitazione digitale**



- realizzare le campagne di comunicazioni locali in sinergia con quelle nazionali e regionali utilizzando i kit e le linee guida fornite;
 - favorire la riconoscibilità del centro attraverso l'apposizione di segni di riconoscimento concordate a livello regionale;
 - pubblicizzare le iniziative ed i servizi tramite social network, siti web dell'Hub;
 - coordinare la pubblicazione sui siti istituzionali e sui social network degli EE.LL. e delle partnership attivate;
 - promuovere servizi di informazione presso radio e televisioni locali, compatibilmente con il profilo di utenza;
 - produrre, stampare e distribuire di materiale informativo e promozionale;
- Promozione all'interno della rete dei centri di facilitazione digitale
 - coordinare la diffusione di materiale informativo e promozionale negli Spoke e nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, oltre che nei luoghi di aggregazione dell'utenza target (per es. biblioteche, scuole, centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, centri commerciali);
 - Attività di *engagement*
 - assicurare la partecipazione dei cittadini anche attraverso campagne di *engagement* mirato verso i target specifici individuati;
 - attivare 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.), anche organizzando open day con corsi di formazione specifica su temi di interesse e in coerenza con le esigenze concrete del momento (per esempio, relativi all'iscrizione a scuola e servizi di trasporto scolastico, al pagamento del bollo auto, etc.);

Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche

- Approvvigionare, fornire e predisporre i materiali e gli strumenti tecnologici per gli Spoke e dei centri mobili;
- Garantire locali con strumentazioni adeguate (es. impianto audio fonico e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche etc.) per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale;
- Stipulare dei contratti di comodato con le Amministrazioni Locali per le attrezzature e/o dotazioni tecnologiche fornite agli Spoke.

Ogni Hub potrà avvalersi delle varie modalità realizzative (es. attivazione di convenzioni tra enti, ricorso al mercato, società in-house, affidamenti ad Enti del terzo settore) sulla base delle specificità locali e della tipologia dei servizi di competenza descritti sopra.

Agli Spoke, infine, sono attribuite le seguenti attività:

Relazioni di rete

- Assicurare l'individuazione un referente del centro di facilitazione digitale che possa essere di riferimento per i rapporti con l'Hub;
- Assicurare la collaborazione per l'individuazione operatori di sportello della PA, dei responsabili degli URP comunali e della comunicazione;



Coordinamento operativo

- **Attività di assistenza ai cittadini**
 - fornire ospitalità ai servizi di assistenza digitale erogati tramite i facilitatori e i loro assistenti ed i corsi e servizi erogati in modalità online;
- **Attività di assistenza ai facilitatori e agli assistenti**
 - assistere i facilitatori nella registrazione degli utenti sulla piattaforma nazionale. Al fine di conteggiare i cittadini unici necessari al raggiungimento del target, i facilitatori sono tenuti a registrare gli utenti sulla piattaforma nazionale nel momento in cui usufruiscono di un servizio che afferisce al centro di facilitazione digitale;
- **Attività di organizzazione e coordinamento**
 - assicurare l'apertura del centro secondo gli orari concordati con l'Hub, garantendo l'apertura di almeno 15 ore alla settimana, confermando il requisito previsto dal bando Innovation Lab del 2019 e quanto emerso durante le interviste con i referenti degli Innovation Lab già avviati; l'orario di apertura è fortemente dipendente dai luoghi di apertura dei centri in quanto la dimensione dell'Ente ospitante condiziona la disponibilità di personale dedicato alle attività di presidio;
 - assicurare il supporto all'organizzazione degli eventi e corsi di formazione;
 - ospitare gli open day organizzati dagli Hub;

Comunicazione e coinvolgimento

- Pubblicizzare le iniziative ed i servizi tramite social network, siti web dell'Ente;
- Assicurare l'esposizione e la distribuzione del materiale informativo e comunicativo delle campagne di informazione;
- Assicurare l'esposizione dei segni di riconoscimento dei presidi;
- Svolgere attività di sensibilizzazione dell'utenza per diffondere la consapevolezza riguardante l'esistenza degli ambienti di facilitazione digitale e le attività e gli eventi svolti;

Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche

- Assicurare il supporto tecnico ed organizzativo all'installazione delle attrezzature e dotazioni tecnologiche.

Per quanto riguarda le modalità realizzative, le attività regionali saranno finanziate con circa il 6% del contributo complessivo destinato alla Regione del Veneto, mentre il restante 94% sarà assegnato agli Hub attraverso le procedure indicate al par. 2.5 *Modello di aggregazione di rete*.

Le modalità di quantificazione del contributo per singolo Hub saranno stabilite attraverso valori parametrici in funzione del numero di Spoke esistenti, nuovi (maggiori oneri per l'infrastrutturazione dei centri), mobili (maggiori oneri sia per la dotazione tecnologica di base in mobilità che costi di trasporto necessari agli spostamenti), e sulla base della complessità organizzativa derivante dal numero di Spoke complessivamente gestiti.



Il soggetto assegnatario del contributo e incaricato di fornire il materiale necessario alla rendicontazione sarà l'Ente capofila, che rappresenta l'aggregazione costituita secondo le forme giuridiche riconosciute. In quanto tale, assumerà il ruolo di soggetto sub-attuatore.

I trasferimenti successivi all'anticipazione si baseranno sul conseguimento dei relativi target intermedi e finali previsti comunicati attraverso le relazioni trimestrali e semestrali (*rif. par. 4.4 Coordinamento e monitoraggio dei Progetti degli Enti capofila attuatori*). Gli Enti capofila hanno il ruolo di gestione dell'anagrafica di Progetto, ad esempio la definizione del quadro economico di Progetto, e l'inserimento dei pagamenti effettuati nell'ambito del Progetto con i relativi giustificativi necessari al riscontro da parte dell'Unità di Missione della regolarità e ammissibilità delle spese attraverso il sistema reso disponibile dal DTD stesso (ReGIS).

2.7 Coinvolgimento dei destinatari

Per garantire la diffusione di una maggiore consapevolezza e coinvolgimento dei cittadini nei servizi offerti dai punti di facilitazione, la Regione del Veneto e gli Hub potranno fare leva sui seguenti strumenti di promozione delle iniziative:

- **ADV 2025**: sito Internet, canale YouTube, profili social;
- Il **sito regionale** dedicato agli Innovation Lab e alle Palestre Digitali con calendario condiviso degli eventi;
- **MyExtranet**: il sito regionale dedicato alle infrastrutture per la transizione digitale della PA, con sezione dedicata alle Competenze Digitali;
- **VEle-Veneto E-Learning**: il sito regionale dedicato alla formazione a distanza che attualmente ospita il modulo Accedi (Ambiente Cittadinanza Consapevole attraverso l'Educazione Digitale), un'iniziativa di Repubblica Digitale promossa dal DTD e inclusa nel Piano Operativo della Strategia nazionale per le Competenze Digitali;
- I **siti web** e i **profili social** dei 14 Innovation Lab.

Un ruolo importante nella comunicazione online sarà assunto dalla Rete dei comunicatori¹⁹ e dai responsabili presso gli Hub. In particolare, queste figure saranno incaricate di arricchire i siti istituzionali e i portali di riferimento dei loro Enti di appartenenza promuovendo le attività in programma, anche aggiornando i calendari condivisi via web, e già svolte.

La diffusione delle informazioni e l'*engagement* dei cittadini a livello locale saranno, inoltre, concretizzati sia dagli Hub con le attività individuate nei paragrafi precedenti sia dagli EE.LL. attraverso il coinvolgimento degli operatori di sportello che hanno un diretto contatto con i cittadini destinatari dei servizi (ad es. Anagrafe e Stato civile, Sociale, Ragioneria e Tributi, URP, Turismo e Cultura).

Gli operatori delle PP.AA. parteciperanno altresì come utenti ad appositi webinar informativi realizzati dalla Regione del Veneto a loro destinati nell'ambito delle Campagne annuali per lo Sviluppo delle Competenze Digitali, nonché ad incontri di coordinamento con i network manager degli Hub. Il coinvolgimento di queste figure è fondamentale per assicurare una maggiore consapevolezza dei benefici e delle implicazioni del Progetto anche sulle loro attività quotidiane: un più elevato livello di competenze digitali dei cittadini, ad esempio, li supporterà nell'accelerazione della gestione di pratiche burocratiche.

¹⁹ v. Glossario



Al fine di coinvolgere quanto più efficacemente e capillarmente i destinatari del Progetto, la Regione del Veneto predisporrà le seguenti iniziative ad integrazione di quanto proposto e prodotto dal DTD:

- **Campagne di comunicazione**, così come esplicitate al par. 2.6 *Modalità di attuazione*;
- **Accordi con ANCI, Veneto Lavoro e altri sportelli sociali della Regione del Veneto** per i motivi elencati nel par. 2.1 *Contesto del Progetto*.

Nonostante sia lasciata libertà di valutare le modalità più adatte al territorio e al profilo di utenza target, viene inoltre raccomandato agli Hub e agli Spoke l'utilizzo del pacchetto fornito dal DTD, al fine di costruire una comunicazione omogenea e coerente. La Regione del Veneto fornirà supporto agli Hub per la valutazione delle modalità di comunicazione più idonee alla loro situazione.

2.8 Attività svolte nei presidi/punti

Le attività svolte dai facilitatori digitali nei centri di facilitazione digitale, i tempi e le modalità di accesso sono programmate dagli Hub di riferimento che, con la loro funzione di coordinamento strategico, forniranno indicazioni, materiali e palinsesto, provvedendo anche ad organizzare e garantire l'affiancamento degli "assistenti" qualora necessario.

I **facilitatori digitali** che opereranno all'interno dei centri avranno l'onere di:

- Gestire e organizzare gli appuntamenti per l'assistenza agli utenti;
- Coinvolgere negli eventi e nelle iniziative di formazione i cittadini target attraverso attività promozionali nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, oltre che nei luoghi di aggregazione dell'utenza target (per es. biblioteche, scuole, centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, centri commerciali);
- Registrare gli utenti unici serviti all'interno della piattaforma nazionale auspicabilmente in tempo reale, ovvero nel momento di erogazione del servizio o comunque il più tempestivamente possibile ed entro una settimana dalla facilitazione digitale (con cadenza almeno mensile);
- Provvedere alla formazione/assistenza personalizzata e individuale (cd. facilitazione) in base alle esigenze di partenza, erogata generalmente su prenotazione o allo sportello secondo le modalità individuate dall'Hub di riferimento e alla disponibilità dei facilitatori. Nello specifico, l'attività di facilitazione si può concretizzare nel supporto diretto al cittadino affinché acquisisca autonomia necessaria nell'utilizzo di Internet, delle tecnologie e degli applicativi di base (es. browser, presentazioni grafiche, fogli di calcolo), dei servizi digitali pubblici e privati (es. SPID, FSE, pagamenti), nonché nella conduzione di ricerche, nell'interpretazione critica di dati e informazioni disponibili online, sensibilizzandolo al tema della sicurezza informatica;
- Erogare corsi di formazione e aggiornamento sui temi individuati in concerto con l'Hub di riferimento;
- Fornire assistenza, in presenza o da remoto, alla fruizione delle sessioni di formazione online, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona, favorendo l'accesso in autonomia dei cittadini ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad-hoc, promuovendo eventuali percorsi continuativi e personalizzati;



- Promuovere e realizzare sessioni di 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 o realizzati dagli Hub.

2.9 Facilitatori digitali

Il soggetto responsabile deputato all'individuazione, tramite bando e/o manifestazione di interesse e/o avvisi di selezione, dei soggetti che possano ricoprire il ruolo di facilitatori è **l'Ente capofila dell'aggregazione territoriale**. Ad esso viene demandato il compito di definire le modalità di ricerca e reclutamento più adeguate alla realtà locale in collaborazione con gli altri Enti facenti parte dell'aggregazione.

Allo stesso modo, anche la definizione dei criteri, delle procedure e delle modalità di attivazione dei soggetti facilitatori è in capo all'Ente capofila dell'aggregazione supportato dal proprio Hub. Vengono consigliati accordi e/o convenzioni con associazioni di volontariato, scuole (per il Progetto di alternanza scuola-lavoro) e Università, centri per l'impiego (possibilmente con rilascio di un certificato spendibile sul lavoro), reti delle biblioteche regionali e provinciali, cooperative sociali o altri tipi di affidamento previsti dalla normativa.

Viste le mansioni a loro deputate, si raccomanda fortemente la frequentazione del **percorso formativo** dal duplice scopo. Da un lato, infatti, è volto a potenziare e incrementare il loro livello di competenze 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 e superiori; dall'altro, invece, la formazione prevede anche sessioni per lo sviluppo delle *soft skills*, ovvero di quelle capacità relazionali che siano adeguate ad assistere efficacemente gli utenti nel processo di apprendimento. Inoltre, consente di assicurare livelli qualitativi omogenei dei servizi erogati nei diversi contesti e presidi, anche in presenza di facilitatori con competenze differenziate.

Complessivamente, il percorso auspicato per ciascun aspirante facilitatore prevede:

- **100 ore di formazione sincrona e asincrona** da svolgersi tramite il pacchetto di formazione realizzato e diffuso dal DTD;
- Una **formazione complementare** e specifica su prodotti e servizi regionali da erogare periodicamente all'interno del percorso progettuale.

Inoltre, a discrezione degli Hub, è possibile anche realizzare e proporre corsi - anche brevi - su:

- Obiettivi generali del Progetto, organizzazione dei punti di facilitazione gestiti dall'Hub e modalità di erogazione del servizio;
- Eventuali esigenze del territorio, a complemento dei pacchetti di formazione previsti dal DTD e dalla Regione del Veneto.

I facilitatori digitali, nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani, possono far parte di diversi gruppi e/o associazioni. Non vengono previsti requisiti minimi specifici di selezione, quindi **non ci saranno limitazioni alle categorie che**



si possono approcciare al ruolo di facilitatore digitale. L'individuazione e il reclutamento di queste figure saranno in carico agli Hub.

Nello specifico, vengono segnalati e consigliati come potenziali facilitatori digitali²⁰:

- Volontari, solitamente provenienti dal mondo dell'associazionismo (per esempio, membri di gruppi scout o di onlus);
- Studenti per il Progetto di alternanza scuola-lavoro;
- Percettori del reddito di cittadinanza;
- Persone che hanno svolto e concluso il SCD, che hanno già ricevuto la formazione prevista dal DTD e ottenuto una certificazione delle competenze digitali; anche per questi soggetti non sarà obbligatorio seguire il percorso di formazione predisposto per i facilitatori digitali; nel periodo di attività come volontari del SCD, gli utenti da loro assistiti non potranno essere conteggiati ai fini del raggiungimento del target per evitare la sovrapposizione delle iniziative;
- Persone che svolgono o hanno svolto il Servizio Civile Universale;
- Dipendenti della PA;
- Cooperative sociali;
- Bibliotecari;
- Formatori professionisti.

Si prevedono forme di sinergia con il SCU, anche attraverso l'impiego dei volontari per l'erogazione di servizi rientranti nell'ambito della Missione 1.7.2 del PNRR, garantendo sempre la distinzione degli obiettivi dei singoli interventi.

2.10. Luoghi fisici

La Regione del Veneto individua in prima istanza come centri di facilitazione digitale i **punti già esistenti facenti parte della rete degli Innovation Lab e delle Palestre Digitali** per valorizzare le attività svolte in questi anni, prevedendo una necessaria integrazione numerica con l'apertura di nuovi punti.

Sulla base dei requisiti di Progetto, possono essere qualificati come centro di facilitazione digitale:

- **Palestre Digitali:** forniscono già servizi di accesso, acculturazione e assistenza al "mondo digitale" e, nel rispetto dei requisiti previsti dal bando regionale, sono già dotati di:
 - postazioni informatiche collegate in rete, di arredi e di una connessione ad Internet con velocità non inferiore ai 20 Mbps;
 - almeno 3 postazioni con riferimento ai Comuni con popolazione fino a 5.000 abitanti;
 - almeno 4 postazioni per ogni singola struttura con riferimento ai Comuni con popolazione oltre i 5.000 abitanti;
- **Innovation Lab:** dispongono di aree di *co-working* per favorire l'acculturazione digitale e la contaminazione tra soggetti diversi. Nel rispetto dei requisiti previsti dal bando regionale, questi centri sono già provvisti di:
 - rete Internet minimo di 100 Mbps, distribuito in rete locale mediante hotspot

²⁰ I facilitatori digitali non dovranno necessariamente appartenere ad una delle categorie elencate; la lista è a titolo esemplificativo.



WiFi;

- almeno tre locali da adibire alle attività (conferenze, laboratori, spazi di co-progettazione) per una metratura minima di 300 mq complessivi;
 - almeno 2 postazioni di *smart working/co-working* ad uso gratuito;
- **Centro di facilitazione digitale di nuova costituzione:** può configurarsi sia come nuovo centro fisico che come nuovo centro itinerante, ospitato con frequenza periodica presso strutture dei Comuni o di altri Enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa, solitamente adibite ad altre attività.

Tutti i centri di facilitazione digitale fisici (già esistenti e nuovi) devono essere dotati dei seguenti strumenti:

- 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;
- Un computer per facilitatore attivo nella sede di facilitazione, con videocamera e microfono e possibilità di accesso ad un dispositivo per la stampa e la scansione;
- Una connessione Internet con velocità minima di 30 Mbps, distribuita in rete locale mediante hotspot WiFi.

Considerati tali requisiti, gli spazi fisici esistenti dovranno uniformarsi e dotarsi della strumentazione descritta.

Per l'organizzazione di seminari e corsi di formazione, è necessario garantire il ricorso a locali idonei e dotati di strumentazioni adeguate, come ad esempio:

- Impianto audiofonico e di proiezione;
- Stampante e scanner;
- Lavagne elettroniche.

che possono essere messe a disposizione da Enti pubblici o privati coinvolti nella rete limitatamente allo svolgimento delle attività previste. Quanto appena descritto si applica altresì ai centri itineranti, che dovranno quindi garantire la presenza di adeguati spazi e strumenti per l'erogazione dei servizi di assistenza digitale.

In fase di presentazione del Progetto, gli Hub dovranno delineare puntualmente la localizzazione dei centri di facilitazione nel rispetto dei requisiti obbligatori sopra indicati. Sono ammessi centri localizzati in:

- Strutture già esistenti nel territorio veneto, che abbiano in corso attività relative alla rete degli Innovation Lab e Palestre Digitali esistenti;
- Nuovi spazi, a disposizione degli Enti pubblici, messi a disposizione dalla PA locale (Comune o altro Ente locale in accordo con il soggetto capofila), purché di proprietà di PP.AA. (a titolo esemplificativo e non esaustivo: biblioteche, scuole, sedi di associazioni, centri anziani, centri giovanili e culturali, parrocchie e spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali (per es. URP, CUP, CAF, centri per l'impiego).



2.11. Servizi finanziabili

I servizi finanziabili relativi all'ambito dei servizi di **formazione**, finanziabili nella misura minima del 70%, includono:

- **Attività di formazione** destinate agli operatori, a qualunque titolo, dei centri di facilitazione digitale (dunque referenti, facilitatori, assistenti, etc.), concretizzate attraverso l'organizzazione e/o la partecipazione a giornate formative relative alla facilitazione digitale o a qualsiasi altro tema di supporto all'attività di facilitazione digitale;
- **Assunzioni e/o rimborsi e/o contributi** da erogare al personale dedicato a diverso titolo all'erogazione e al supporto di servizi di facilitazione digitale e, in generale, all'assistenza digitale al cittadino, come da deroga alla Circolare MEF-RGS n. 4/2022 che ammette spese relative a nuove assunzioni da inserire nell'organico delle Amministrazioni²¹; rientra tra le spese rendicontabili anche l'effort orario sostenuto dai facilitatori per partecipare alle attività formative; tali spese sono ammesse limitatamente ai soggetti attuatori e non a società esterne (es. fornitori);
- **Servizi di reclutamento e coordinamento** di operatori che prestino, a vario titolo, il servizio di facilitazione digitale ai cittadini e **spese per l'acquisizione di servizi di reclutamento** dei facilitatori²²;
- **Servizi di assistenza specialistica**, quali:
 - spese destinate al coinvolgimento di personale esterno dedicato alle attività progettuali, che erogano, per esempio, attività seminariali, workshop e brevi corsi formativi sia per i cittadini sia per gli operatori dei centri di facilitazione digitale e, in generale, le attività di affidamento di servizi²³;
 - spese destinate alla creazione di video-pillole informative e/o formative, brevi corsi, story-board e alla composizione di appositi moduli formativi da rendere disponibili in modalità e-learning sia per i cittadini sia per gli operatori dei centri di facilitazione digitale;
 - spese destinate all'ampliamento del catalogo nazionale di Repubblica Digitale grazie a materiali formativi in apprendimento asincrono (per esempio, MOOC) eventualmente realizzati dai centri di facilitazione digitale o da altri soggetti a loro legati e, in generale, spese per l'acquisizione di servizi di sviluppo di contenuti formativi complementari a quelli messi a disposizione dal DTD;
- **Rimborsi spese relative alle missioni** degli operatori coinvolti (facilitatori, formatori, referenti di progetto, etc.), se connesse alla realizzazione delle loro attività (per es. rimborsi spese di mobilità per i facilitatori che operano presso presidi itineranti);
- **Spese di traduzione** dei contenuti formativi, a tutela delle minoranze linguistiche;
- **Coordinamento e monitoraggio** dell'erogazione dei servizi, degli operatori e dei centri di facilitazione digitale;
- **Attività di co-progettazione** con Enti del terzo settore²⁴;
- **Costi di locazione** per lo svolgimento delle attività (inclusi centri di facilitazione itineranti).

²¹ Si precisa che non è ammesso il finanziamento di spese relative al personale già incluso nella pianta organica delle Amministrazioni titolari di interventi PNRR.

²² Nel rispetto della normativa europea e nazionale in materia di appalti pubblici. Gli affidamenti devono essere effettuati nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 50/2016

²³ Laddove accertata la presenza dei presupposti previsti dalla normativa applicabile

²⁴ Nel rispetto del D. Lgs. 50/2016 e dei principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e pubblicità di cui alla L. 241/90



I servizi finanziabili relativi all'ambito delle **attrezzature e/o dotazioni tecnologiche** e connessione, finanziabili nella misura massima del 15%, possono includere:

- **Fornitura di dotazioni hardware e attrezzature tecnologiche** e relativa installazione, configurazione ed eventuale personalizzazione (per esempio, personal computer, server, stampanti, scanner, router/firewall, modem, tablet, proiettori, smart tv, etc.) e servizi di cloud computing, ad esclusione dei canoni di connettività e ad altre voci di spesa corrente;
- **Servizi di configurazione, installazione ed eventuale manutenzione** dell'infrastruttura informatica e tecnologica, composta, per esempio, da parte hardware, software e cablaggio, strettamente connessa alla realizzazione delle attività previste dal Progetto Rete di centri di facilitazione digitale (anche evoluzione);
- **Servizi di cablatura strutturata** per postazioni di lavoro attrezzate al fine di creare il collegamento alla rete dati/elettrica.

I servizi finanziabili relativi all'ambito delle **attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi**, finanziabili nella misura massima del 15%, possono includere:

- Produzione di volantini, manifesti, brochure, locandine, targhe o qualsiasi altro **materiale di supporto tangibile e/o intangibile** finalizzato all'attività di comunicazione e promozione delle attività organizzate dai centri di facilitazione digitale, nonché al pieno *engagement* dei cittadini;
- Servizi di **social media management** per la pubblicazione online di materiali e/o eventi e/o attività relative ai centri di facilitazione digitale;
- **Attività di project management** a supporto dell'intero funzionamento del centro di facilitazione digitale, da non intendersi come assistenza tecnica, ma come gestione delle attività in capo ai centri di facilitazione digitale;
- **Coordinamento e monitoraggio** dei centri di facilitazione;
- Spese per **adattamento e/o sviluppo di sistemi software** a supporto della rete di facilitazione (per es. alla gestione delle prenotazioni, dei calendari condivisi degli eventi, etc.);
- Spese per **realizzazione e gestione di siti web** di Progetto (sia a livello regionale sia a livello locale);
- **Supporto organizzativo alla realizzazione degli eventi** svolti nei centri di facilitazione digitale o in collaborazione con essi;
- **Servizi di call center** telefonico per la gestione delle prenotazioni.



3. Modalità operative

3.1. Modello di Governance del Progetto

Il coordinamento e il monitoraggio del Progetto Rete di servizi di facilitazione digitale è a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Per ciascun accordo è attivato un “Gruppo di lavoro misto Rete di servizi di facilitazione digitale” formato da due componenti del Dipartimento e da due rappresentanti della Regione/Provincia Autonoma. A supporto della misura è istituito un Comitato di Progetto. Il team centrale del Dipartimento per la trasformazione digitale pianifica ed assicura l’esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi e supporta la Regione/Provincia Autonoma nell’attuazione del Progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. indicazioni operative e buone pratiche condivise attraverso il sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, capacity building, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

La Regione del Veneto si impegna a mantenere costanti rapporti con gli Enti capifila delle aggregazioni tramite incontri sia in presenza sia da remoto al fine di gestire il coordinamento complessivo del Progetto e fungere da tramite con il DTD.

A tale scopo si prevede la costituzione di **due livelli di tavoli di partenariato**:

- **Livello regionale:**
 - un tavolo composto dalla Regione del Veneto (nelle figure del Direttore U.O., il responsabile del Progetto e il team di supporto) e da un rappresentante per Hub, prevedendo di effettuare incontri periodici ogni 4 mesi durante il primo anno di Progetto ed in seguito ogni 6 mesi. Si considera questa articolazione temporale come congrua alle esigenze del Progetto, considerato l’alto grado di delega delle attività alle aggregazioni territoriali e la frequenza di un incontro al mese del tavolo di partenariato organizzato a livello locale. A questo tavolo si prevede, inoltre, la partecipazione di un rappresentante del DTD su richiesta della Regione del Veneto. In seguito alla conclusione dei tavoli di partenariato regionali prevista per dicembre 2025, la Regione del Veneto predispone degli audit di ascolto con i referenti degli Hub da tenersi da gennaio 2026 a dicembre 2027 (rif. par. 2.3 *Caratteristiche e obiettivi del Progetto*);
- **Livello locale:**
 - un tavolo organizzato a livello provinciale o sub-provinciale per ogni singolo Hub composto da: un rappresentante dell’Hub di riferimento, un rappresentante per ogni centro di facilitazione digitale gestito, un rappresentante per ogni associazione di volontariato e/o Ente del terzo settore coinvolto. Si prevede di effettuare incontri periodici: una volta al mese durante il primo anno di Progetto e poi una volta ogni 3 mesi. In caso di particolari esigenze o necessità, l’Hub può richiedere la partecipazione di un rappresentante del team di supporto regionale.



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 (attraverso l'acquisizione a sistema delle attestazioni relative all'implementazione del punto nelle modalità previste e alla data di avvio delle attività imputabili al Progetto) e all'attività svolta attraverso i bandi territoriali rispetto ai cittadini che fruiranno dei servizi di facilitazione ed educazione digitale (attraverso questionari raccolti dai facilitatori e tracciati nel sistema). La raccolta ed elaborazione dei dati sarà utile a verificare il raggiungimento dei target fissati nel PNRR (e ripartiti secondo quanto indicato nel capitolo 5 "Articolazione temporale del Progetto") e a:
 - monitorare l'impatto dei servizi sulla popolazione di riferimento, in relazione alle diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.);
 - elaborare analisi predittive e reportistica a supporto dei processi decisionali.
- *Monitoraggio dell'efficacia del Progetto nazionale* sulla base di una misurazione quali-quantitativa 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.

Ad integrazione del monitoraggio previsto a livello centrale, la Regione del Veneto prevede di richiedere agli Hub di redigere **relazioni periodiche quadrimestrali per il primo anno e poi semestrali** dal primo anno in poi (la condivisione delle relazioni avverrà anche in occasione dei tavoli di partenariato) e **report quali-quantitativi** relativi all'andamento delle attività



previste e all'utilizzo delle risorse finanziarie messe a disposizione. Per l'acquisizione delle informazioni non è prevista l'implementazione di procedure informatiche specifiche.

3.3. *Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI*

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

Climate and Digital Tagging

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

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

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

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

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

Equità di Genere

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

Valorizzazione e Protezione dei Giovani

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



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

Il Progetto Rete di servizi di facilitazione digitale volto a limitare l'esclusione digitale della popolazione italiana, ha l'obiettivo di rafforzare le competenze digitali dei giovani e degli adulti, accrescendo il capitale umano in sinergia con un più ampio ricorso alle nuove tecnologie. La costituzione della rete di facilitatori digitali va in questa direzione, individuando nella valorizzazione dei giovani una delle principali chiavi per il successo progettuale, anche in sinergia con il Progetto SCD, oltre che prevedendo anche azioni di alfabetizzazione digitale e inclusione per il target giovanile, tenendo conto delle specificità socio-economiche del singolo territorio.

Riduzione Divari Territoriali

Uno degli obiettivi principali del PNRR riguarda la riduzione dei divari territoriali che caratterizzano il nostro Paese: "la Missione 1 avrà un impatto significativo nella riduzione dei divari territoriali. Oltre il 45 per cento degli investimenti nella connettività a banda ultralarga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno"²⁵.

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

Do Not Significant Harm (DNSH)

Come già specificato al punto relativo al "*Climate and Digital Tagging*", il Progetto delle Rete di servizi di facilitazione digitale" potrà avere un impatto positivo sull'ambiente.

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

²⁵ 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

La Regione del Veneto predispose le seguenti azioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi:

1. Redazione e pubblicazione di una **manifestazione di interesse**: saranno coinvolti gli Innovation Lab e le Palestre Digitali già esistenti al fine di renderli parte del Progetto Rete dei Centri di Facilitazione Digitale;
2. **Esame**, da parte del Comitato Tecnico di Valutazione costituito da membri del Team di Supporto Regionale, dei Progetti proposti dagli Innovation Lab in risposta alla manifestazione di interesse;
3. Stipula degli **accordi di collaborazione** ex art. 15 L. 7 agosto 1990, n. 241;
4. Redazione ed emanazione di un **bando competitivo** per la copertura delle aree con ridotto numero di centri di facilitazione, per il raggiungimento dei target previsti;
5. Esame e definizione della **graduatoria** da parte del Comitato Tecnico di Valutazione dei Progetti pervenuti in risposta al bando al fine di verificarne il soddisfacimento dei requisiti, l'efficacia dell'intervento e la sua coerenza con il modello complessivo delineato;
6. Eventuale stipula di **accordi diretti** con Enti strumentali regionali (es. Veneto Lavoro) al fine di garantire l'apertura di ulteriori centri di facilitazione digitale sui territori non interessati dalle precedenti azioni;
7. Eventuale apertura di un **bando a sportello** al fine di garantire l'apertura di ulteriori centri di facilitazione digitale in Comuni non aderenti ad alcuna aggregazione, dunque non interessati dalle precedenti azioni;
8. Eventuale definizione di **accordi territoriali** con soggetti intermedi per favorire l'attivazione dei Progetti da parte degli Enti territoriali, come reti delle biblioteche, ANCI e gli Uffici delle Politiche Giovanili;
9. Costituzione dei **tavoli di partenariato**;
10. **Attivazione delle Reti della Coalizione per le competenze digitali** interessate all'iniziativa (es. rete dei comunicatori, rete degli operatori di sportello e URP).

4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto

La Regione del Veneto si propone di contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi previsti dal DTD, come descritto al par. 2.6 *Modalità di attuazione*, attraverso:

- La predisposizione e la fornitura di uno **specifico pacchetto di formazione** di 10 ore per i facilitatori, ad integrazione del pacchetto già previsto a livello nazionale, relativo ai prodotti e servizi regionali afferenti al mondo My; eventuale organizzazione di giornate di formazione su temi specifici (per esempio sull'iscrizione di minori a scuola);
- Il **coordinamento** e il **monitoraggio del Progetto**, dunque le attività di governance, da svolgersi anche attraverso tavoli periodici di partenariato e mantenendo costante contatto con i referenti degli Hub; per i due anni successivi alla conclusione del Progetto saranno organizzati audit di confronto periodici con i referenti di ciascun Hub in merito alla sostenibilità economico-finanziaria delle attività, a garanzia del loro pieno proseguimento;
- Attività di **comunicazione ed informazione** da effettuare tramite:



- campagne pubblicitarie e promozionali;
- creazione di kit di comunicazione;
- La realizzazione di **eventi e convegni** per favorire la diffusione dell'iniziativa e l'accrescimento delle competenze digitali degli operatori della PA coinvolti nelle iniziative.

4.3 Gestione dei rapporti amministrativi

La Regione del Veneto intende gestire i rapporti amministrativi ed economici con gli Enti capofila attraverso i propri Enti strumentali.

Nello specifico, AVEPA avrà il compito di assicurare la corretta rendicontazione dei finanziamenti erogati direttamente dal DTD alla Regione del Veneto ed il controllo dei finanziamenti erogati da quest'ultima agli Enti capofila i quali saranno abilitati all'utilizzo della piattaforma ReGIS per la rendicontazione dei rispettivi progetti.

4.4. Coordinamento e monitoraggio dei Progetti degli Enti capofila attuatori

La Regione del Veneto richiede agli Hub di redigere **relazioni periodiche quadrimestrali** per i primi 12 mesi di attività e, dopo il primo anno, **semestrali** dal primo anno in poi (la condivisione delle relazioni avverrà anche in occasione dei tavoli di partenariato) e **report quali-quantitativi** relativi all'andamento delle attività previste e all'utilizzo delle risorse finanziarie messe a disposizione. Per l'acquisizione di tali informazioni non è prevista l'implementazione di procedure informatiche specifiche.

Inoltre, la Regione del Veneto si impegna a raccogliere e condividere con il DTD i dati necessari per le attività di valutazione e monitoraggio attraverso il sistema reso disponibile dal DTD stesso e, in attesa della piena operatività dello stesso, a mezzo PEC.



5. Articolazione temporale del Progetto

Lo svolgimento del progetto, di cui sono descritte le attività al capitolo 4 del presente Piano Operativo e di cui è riportato il cronoprogramma più avanti in questo capitolo, prevede il raggiungimento delle seguenti **milestone e target di Progetto** entro il periodo indicato.

Tabella 1: Milestone di Progetto

Milestone di Progetto	Scadenze*
Milestone 1 75% punti attivati/potenziati 25% del target T1 - Cittadini raggiunti	18 mesi dalla formalizzazione dell'Accordo Entro 12/23
Milestone 2 100% punti attivati/potenziati 60% del target T1 - Cittadini raggiunti	30 mesi dalla formalizzazione dell'Accordo Entro 12/24
Milestone 3 100% del target T1 - Cittadini raggiunti	Entro 12/25

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

Tabella 2: Ulteriori milestone di Progetto

Ulteriori milestone di Progetto*	Scadenze (mm/aa)
Milestone A Apertura di 250 centri di facilitazione digitale	12/25
Milestone B Raggiungimento di 200.000 cittadini unici	12/25

[*milestone definite a discrezione della Regione/Provincia Autonoma]

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

T1 Numero di cittadini partecipanti alle attività di formazione:

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



Tabella 3: Target di Progetto

Target di Progetto	Q4 2023*	Q4 2024*	Q4 2025*
t1. numero di cittadini unici formati**	47.000	112.800	188.000
t2. numero di servizi erogati***	70.500	169.200	282.000

[*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 al fine di 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

Tabella 4: Ulteriori target di Progetto

Non si prevedono ulteriori target di Progetto.

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

Figura 1: Cronoprogramma

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 **10.305.480 euro** ovvero a € 44.000,00 in media per ciascuno dei **234 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.

Viene qui di seguito riportato il piano dei costi annuale di Regione del Veneto per macroaree di spesa:

Macro voci di spesa	2023	2024	2025	2026	Totale	%
Formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale	€ 1.587.043,92	€ 3.174.087,84	€ 3.174.087,84	€ 0,00	€ 7.935.219,60	77,00%
Attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi	€ 618.328,80	€ 463.746,60	€ 463.746,60	€ 0,00	€ 1.545.822,00	15,00%
Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione	€ 577.106,88	€ 164.887,68	€ 82.443,84	€ 0,00	€ 824.438,40	8,00%
TOTALE	€ 2.782.479,60	€ 3.802.722,12	€ 3.720.278,28	€ 0,00	€ 10.305.480,00	100,00%

Per il 2026, in mancanza di eventuali proroghe del Progetto, vengono previste solo attività di monitoraggio e rendicontazione; per questo motivo l'ultimo anno non è stato valorizzato dal punto di vista economico.

7. Integrazione con altri interventi

Il Progetto **Rete di facilitazione digitale** si propone di contribuire a superare l'attuale gap sulle competenze digitali, in linea con quanto delineato nella Strategia Nazionale per le competenze digitali, e di produrre un benefico specifico impatto sulle comunità, anche attraverso l'integrazione con gli altri interventi previsti dalla stessa Strategia e dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Nello specifico, l'iniziativa è strettamente correlata con il SCD, 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.



8. Glossario

Aggregazione territoriale
Entità formata dall'Hub e dai relativi Spoke, conta tra i 10 e i 20 centri di facilitazione digitale. Moltiplicando il numero di punti facenti parte dell'aggregazione territoriale per 800, si ottiene il target da raggiungere per ognuna di queste.
Autorità Urbane
<p>Città e organismi sub-regionali o locali responsabili dell'attuazione delle strategie di sviluppo urbano sostenibile e dei compiti relativi almeno alla selezione delle operazioni conformemente all'articolo 123, par. 6, del regolamento (UE) n. 1303/2013.</p> <p>Nella Regione del Veneto sono presenti cinque Autorità Urbane:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comune di Padova, quale Autorità Urbana dell'Area urbana di Padova (Comuni di Padova, Maserà di Padova e Albignasego);• Comune di Treviso, quale Autorità Urbana dell'Area urbana di Treviso (Comuni di Treviso, Silea, Casier, Paese, Villorba e Preganziol);• Comune di Vicenza, quale Autorità Urbana dell'Area urbana di Vicenza (Comuni di Vicenza, Altavilla Vicentina, Caldogno, Creazzo, Sovizzo, Torri di Quartesolo);• Comune di Verona, quale Autorità Urbana dell'Area urbana di Verona (Comuni di Verona, San Giovanni Lupatoto, Buttapietra);• Comune di Venezia, quale Autorità Urbana dell'Area urbana di Venezia (Comuni di Venezia, Marcon, Mirano, Quarto d'Altino, Salzano e Spinea).
AVEPA
Organismo intermedio cui affidare la gestione di parte dei finanziamenti erogati direttamente dalla Regione del Veneto, tra cui la gestione delle istruttorie e dei controlli.
Campagna per lo Sviluppo delle Competenze Digitali



<p>Seminari di approfondimento sui temi dei siti web istituzionali della PA che non hanno l'obiettivo di essere corsi di formazione, ma di costituirsi come uno strumento in grado di unire diverse esperienze e professionalità in diversi settori.</p>
<p>Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali della PA</p>
<p>Strumento aderente alla Coalizione Nazionale per lo Sviluppo delle Competenze Digitali che le PP.AA. del Veneto possono utilizzare per facilitare l'acquisizione di una cultura digitale da parte dei propri dipendenti e collaboratori. Fa parte del cluster Competenze digitali.</p>
<p>Hub o Ente capofila</p>
<p>Elemento parte del modello "Hub&Spoke", rappresentano presidi permanenti sul territorio con funzioni di coordinamento strategico dei centri di facilitazione digitale e si occupano di reclutare, selezionare e formare i facilitatori tramite pacchetti forniti da DTD e la Regione del Veneto. Costituiscono a loro volta un centro di facilitazione digitale e contribuiscono alla realizzazione e gestiscono almeno un centro itinerante.</p> <p>Gli Innovation Lab che faranno parte del Progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" vengono considerati come Hub.</p>
<p>Modello "Hub&Spoke"</p>
<p>Modello a rete che prevede la presenza e l'interazione di tre diversi soggetti: la Regione del Veneto, che funge da centro di governo e coordinamento complessivo del Progetto e monitora il raggiungimento degli obiettivi; gli Hub, cioè gli Innovation Lab, che costituiscono la realtà di riferimento della Regione del Veneto e rappresentano presidi permanenti sul territorio con funzioni di coordinamento strategico dei centri di facilitazione digitale; gli Spoke, cioè le Palestre Digitali, che forniscono servizi di assistenza digitale, erogano corsi di formazione agli utenti e vengono coordinate dal proprio Innovation Lab di riferimento.</p>
<p>Modello della quadrupla elica o Open Innovation 2.0</p>
<p>Modello che abbatte i tradizionali silos tra PA, settore produttivo, mondo accademico e cittadinanza, riunendone i punti di vista multidisciplinari per promuovere la condivisione di idee</p>



ed esperienze, guidare cambiamenti virtuosi in ottica utente-centrica e, grazie al coinvolgimento di tutti, creare nuovo valore condiviso sulle competenze digitali.

Modello delle piattaforme abilitanti

Insieme di piattaforme e servizi forniti da Regione del Veneto, raggruppabili nei seguenti cluster:

- Servizi al cittadino;
- Identità digitale;
- Pagamenti;
- Collaborazione;
- Dati;
- Governance;
- Standard;
- Riutilizzo;
- Competenze digitali.

Reti regionali di conoscenza e di pratica per lo Sviluppo delle Competenze Digitali

Insieme delle reti di conoscenza e di pratica dei principali attori necessari per la trasformazione digitale. È costituita dalle reti di e-Leader, tutor & mentor, uffici stampa, URP, operatori di sportello, comunicatori e, in generale, di operatori della PA locale competenti e/o con esperienza specifica su definiti argomenti per quanto attiene allo Sviluppo delle Competenze Digitali. Fa parte del cluster Competenze digitali.

Soggetti Aggregatori per il Digitale (SAD)

Soggetti che fungono da facilitatori tecnici, comunità digitale provinciale per la diffusione della cultura digitale, intermediari dei cloud territoriali e realtà centrali di committenza per gli acquisti inerenti alle forniture di beni e servizi ICT.

La struttura del SAD prevede tre Enti: la Provincia, capofila dell'aggregazione, che ha il compito di dare l'indirizzo strategico-operativo complessivo; il Comune capoluogo, che costituisce il riferimento tecnico e amministrativo locale; uno o più Enti strumentali (quali BIM, Società Pubbliche, Unione di Comuni), a cui è affidato il ruolo di supporto tecnico e di erogazione di servizi per gli Enti del proprio territorio.

Nella Regione del Veneto sono presenti sette SAD, uno per Provincia.



Spoke
<p>Elemento parte del modello “Hub&Spoke”, forniscono servizi di assistenza digitale, erogano corsi di formazione agli utenti e si occupano di registrare gli utenti sulla piattaforma nazionale.</p> <p>Possono essere fisici (presidi con sede «fissa» e stabile) o virtuali (presidi mobili o team di facilitatori itineranti). Hanno come riferimento un Hub o Ente capofila e, assieme anche agli altri Spoke che hanno lo stesso centro di coordinamento, forma un’aggregazione territoriale.</p> <p>Le Palestre Digitali che faranno parte del Progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” vengono considerate come Spoke.</p>
WikiVenetoPA per lo Sviluppo delle Competenze Digitali
<p>Sistema on line di raccolta di linee guida e di FAQ sempre a supporto degli operatori della PA utilizzato come strumento di collaborazione e divulgazione da e per la PA.</p>

