



La rete di facilitazione digitale in Toscana

San Gimignano, 25 febbraio 2025

Sauro Del Turco

Direzione sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione

Il percorso della rete di facilitazione regionale

● Prima la rete dei PAAS, poi **Connessi in buona compagnia** a fine Pandemia, con i Sindacati dei pensionati ed ANCI Toscana e focus sugli over65

● Regione Toscana con Dipartimento per la Trasformazione Digitale: **Connessi in buona compagnia 2.0**, finanziato con 7.451.000 euro di **fondi PNRR sulla misura 1.7.2 Missione 1 Componente 1**

● **Connessi in Buona Compagnia 2.0** si inquadra nella **Strategia per la cultura e le competenze digitali della Regione Toscana** approvata con DGR 1467/2022



Obiettivi della Toscana

Intervento attuato sulla Missione 1 Componente 1 **Misura 1.7.2 PNRR** "Rete dei Punti di facilitazione digitale" : è prevista l'attivazione di una rete di **Punti Digitale Facile** – spazi fisici (biblioteche, scuole, centri sociali etc.) che forniscono ai cittadini formazione sulle **competenze digitali** al fine di favorire l'**inclusione digitale** – con i seguenti obiettivi a livello regionale da raggiungere entro il 31.12.2025:

7.451.103 euro assegnati

con Decreto n. 65/2022 – PNRR del DTD

136.000 cittadini da facilitare

169 Punti Digitale Facile da attivare



Connessi in buona compagnia 2.0

Attuazione

ELEMENTI DI VALORE DELL'INIZIATIVA



Coinvolgimento di Enti Locali e di Enti del Terzo Settore attraverso **due Avvisi Pubblici**:

- **Avviso 1** | 84 Enti Locali (EE.LL.) per l'apertura di 113 PDF, anche in co-progettazione fra EE.LL e Terzo Settore
- **Avviso 2** | 26 Enti del Terzo Settore (ETS) per l'apertura di 56 PDF attraverso co-progettazione con la Regione



Iniziative di accompagnamento e supporto continuo volte a fornire supporto concreto ai soggetti coinvolti nell'attuazione dell'intervento – dagli Enti Locali/ETS ai singoli Facilitatori – incrementando **l'engagement**, promuovendo la creazione di una **rete** e la condivisione delle conoscenze ed esperienze sviluppate sul territorio

A che punto siamo

169

Punti Digitale Facile attivi

Referenti e Facilitatori Digitali operanti sul territorio regionale *(di cui 345 di EELL e 140 di ETS)*

560

66.100
circa

Facilitazioni totali erogate dai Punti Digitale Facile

Cittadini unici raggiunti

55.500
circa

Il percorso della rete di facilitazione regionale

- Inserimento del **profilo di Facilitatore digitale nel catalogo delle figure professionali riconosciute dalla formazione regionale** (prima esperienza in Italia, di interesse da parte del DTD come buona pratica da replicare)
- **Sinergia con i Punti DigitalMentis (progetto MIMIT) e con le Botteghe della Salute (progetto Sanità Toscana)**
- Ampio coinvolgimento di **Comuni ed Unioni di Comuni Toscane (oltre 120) e degli Enti del Terzo Settore, come soggetti in grado di raggiungere le varie componenti delle comunità locali**

Il percorso della rete di facilitazione regionale

- Il progetto ha consentito di identificare un **Basket dei servizi, fra i tanti messi a disposizione dalla PA, che sono quelli più richiesti dai cittadini e quelli più utilizzati: ai PDF vengono fornite informazioni e materiali per fornire facilitazione ai cittadini su questo basket (che si aggiorna nel tempo)**
- Oltre al basket dei servizi sono stati aggiunti elementi di conoscenza per facilitare i cittadini su **Cyber security, trasparenza e open data, connettività BUL e AI**
-

Indagine sulla cittadinanza

55 PDF coinvolti, oltre 1000 questionari raccolti

I SERVIZI DIGITALI PIÙ CONOSCIUTI

55,7%

SPID

50,2%

E-MAIL

42,9%

CIE

25,6%

SERVIZI SANITARI
REGIONALI

I SERVIZI DIGITALI PIÙ UTILIZZATI

53,4%

PAGAMENTI
AMMINISTRATIVI

46,7%

SERVIZI DIGITALI
SANITARI

46,6%

SPID

46,7%

SERVIZI DIGITALI
PER IL LAVORO



Non solo facilitazione: ascolto e semplificazione nei PDF

Graduatoria dei servizi digitali per grado di difficoltà

Ci si rivolge ai PDF per:

34,4%

Attivazione CIE

22,3%

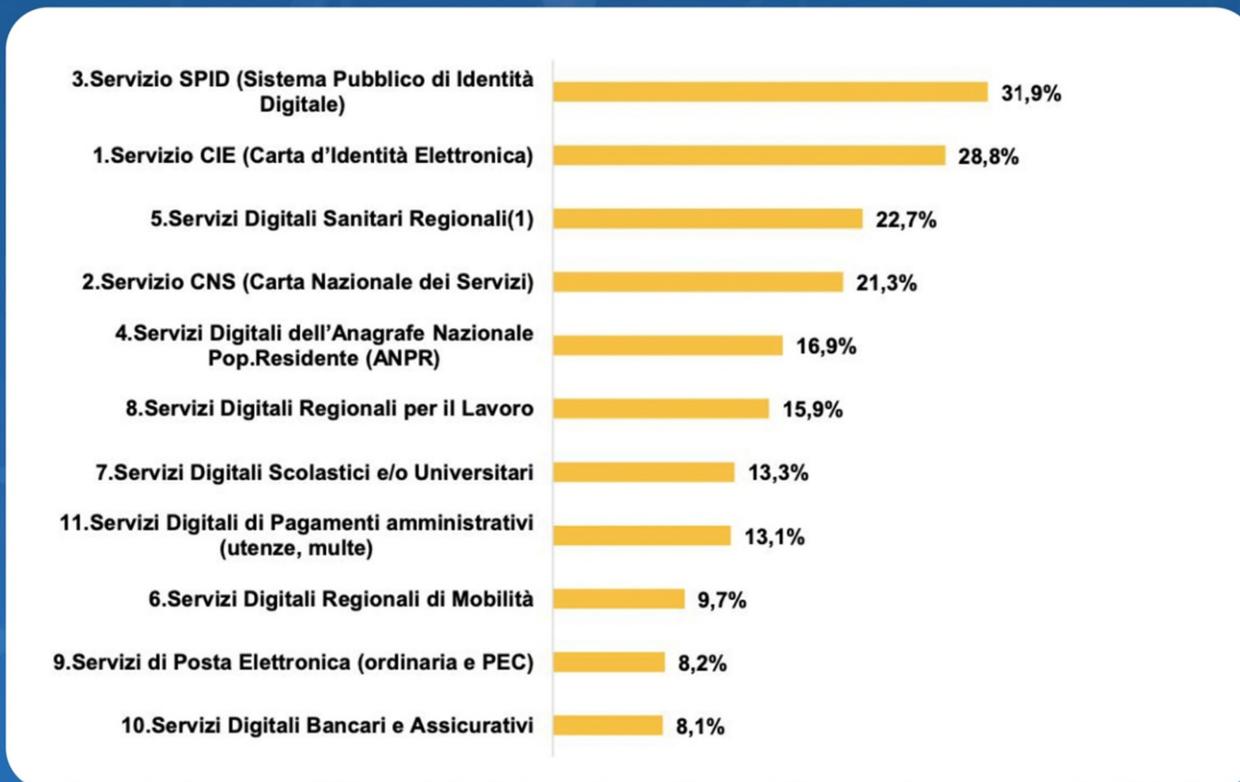
SPID

20,3%

Servizi digitali
scolastici e/o
universitari

14,7%

Servizi digitali
sanitari regionali



Non solo facilitazione: ascolto e semplificazione nei PDF

Proposte di miglioramento dei servizi digitali

Portale del Lavoro

dopo aver fatto l'autenticazione sarebbe più comodo se le impostazioni di utilizzo rimanessero registrate

Servizi digitali sanitari

spiegare maggiormente come accedervi

Servizi ANPR

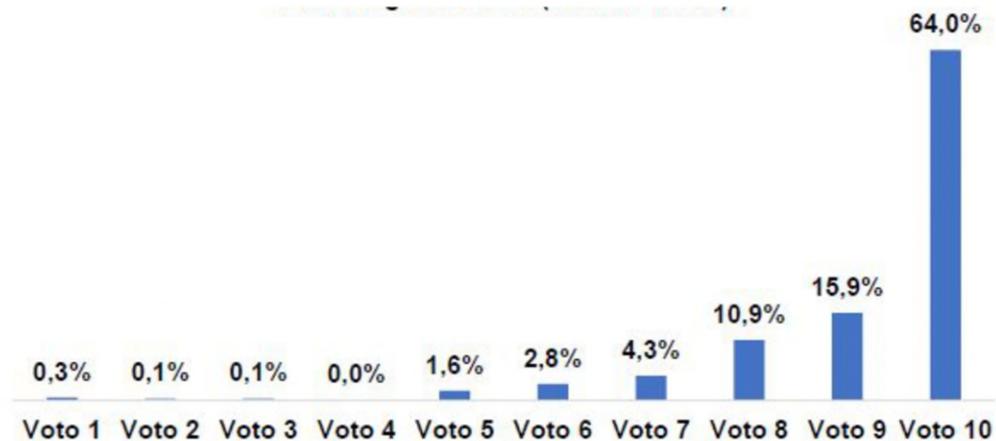
pubblicizzare maggiormente le opportunità che offrono

SPID:

durata password più lunga, laborioso rispetto alla CiE, unificare l'offerta dei provider di identità digitale

Valutazione del servizio offerto dal PDF

(voto da 1 a 10)



Dove siamo

 **82**

DIGITAL
MENTIS

 **59**

CONNESSI IN
BUONA
COMPAGNIA

 **169**

PUNTI DIGITALE
FACILE



55.500

Cittadini supportati
136.000 da raggiungere

66.100

Attività di facilitazione fatte
204.000 da raggiungere

la mappa

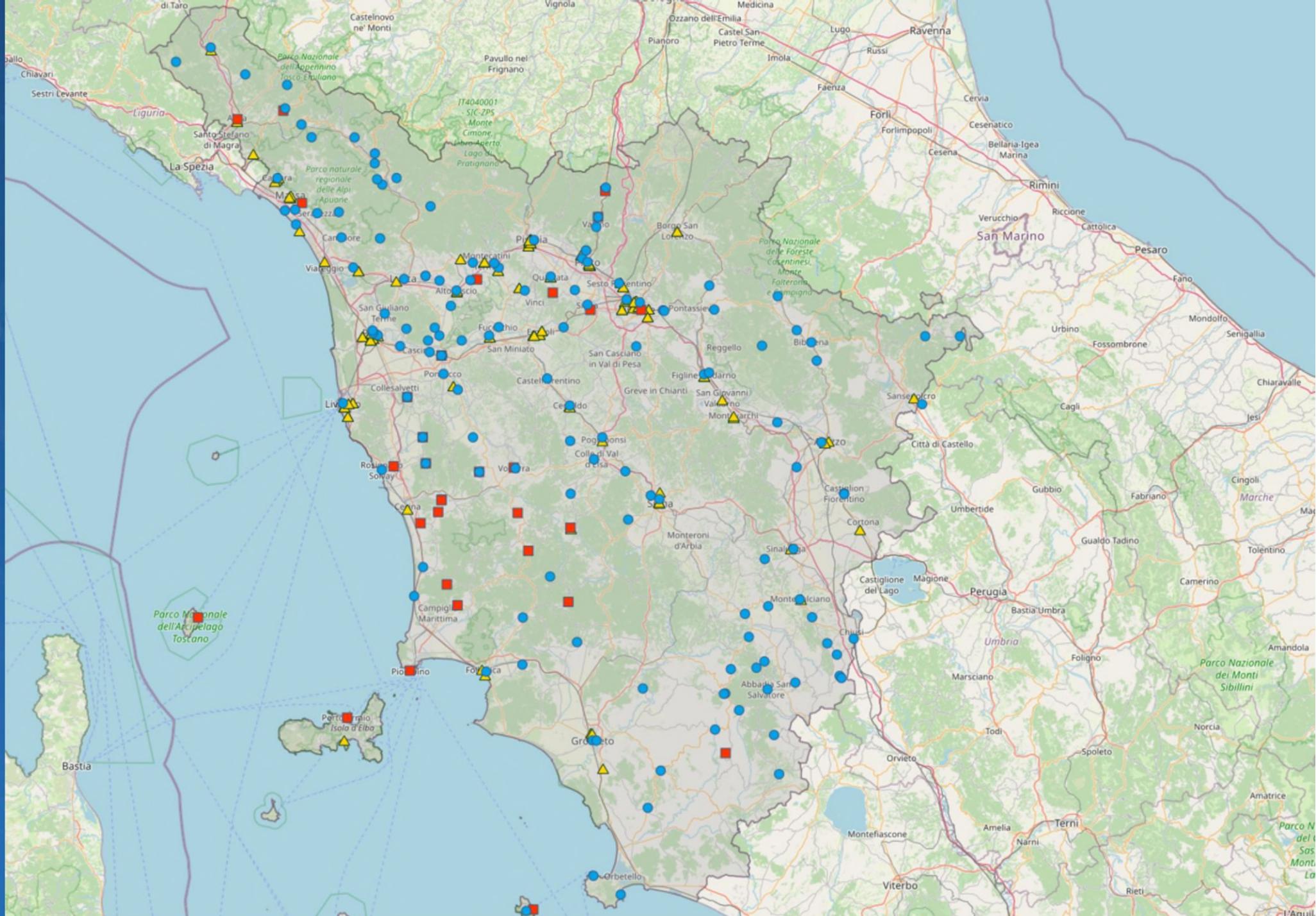
PDF



Digital
Mentis



Botteghe
della salute



Le sfide per il 2025

Collaborazione con i sindacati pensionati per promuovere la facilitazione digitale nei **PDF** (Protocollo di intesa approvato in Giunta Regionale il 23/12/2024)

Incontri sul territorio con la partecipazione della Regione Toscana e con le **strutture della Sanità** per supportare i **PDF**

Approfondimento delle **necessità del territorio** per **incontri** ed **eventi** in ciascuna zona per promuovere la facilitazione digitale

Coinvolgimento del **Settore Statistica regionale** per la possibilità di svolgere nuove analisi di misurazione delle competenze digitali

Accrescere la consapevolezza dei cittadini sull'Intelligenza Artificiale (apposito articolo nella nuova legge sul digitale)



Regione Toscana



Regione Toscana



C'è un Punto dove il digitale è facile

Visita il Punto Digitale Facile per **ricevere assistenza e formazione gratuita** per l'utilizzo dei servizi e delle tecnologie digitali.

www.regione.toscana.it/competenzedigitali

Grazie

sauro.delturco@regione.toscana.it

