



GUIDA ALLA DISCUSSIONE

Cos'è Repubblica Digitale

Repubblica Digitale è l'iniziativa strategica nazionale per la promozione delle competenze digitali in Italia. Coordinata dal **Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri**, essa rappresenta la risposta sistemica del Paese alla necessità di ridurre il divario digitale e di promuovere la cultura digitale in tutte le sue dimensioni – educative, lavorative, sociali e civiche.

Si tratta di un'iniziativa **multipartecipativa e collaborativa**, che riunisce ministeri, enti locali, università, istituti di ricerca, imprese, professionisti e associazioni del terzo settore, con l'obiettivo di **combattere il divario digitale di natura culturale** e di favorire lo sviluppo di un ecosistema di competenze capace di sostenere la trasformazione digitale del Paese.

La governance dell'iniziativa si articola in un **Comitato Tecnico Guida**, composto da rappresentanti di amministrazioni centrali e territoriali, mondo accademico e della ricerca, settore privato e terzo settore, con il supporto di **Osservatori sulle competenze digitali** provenienti da università e imprese. Al centro del sistema opera la **Coalizione Nazionale per le Competenze Digitali**, che oggi conta oltre **290 organizzazioni aderenti**, impegnate attraverso centinaia di progetti di educazione al digitale in tutto il territorio nazionale.

La sfida delle competenze digitali

La mancanza di competenze digitali – di base e avanzate – rappresenta una delle principali barriere allo sviluppo dell'Italia. I più recenti indicatori nazionali e internazionali, come il [Digital Decade Report](#) della Commissione Europea (che dal 2023 ha sostituito il DESI) e i rapporti dell'**OCSE** su formazione ed eGovernment, evidenziano il ritardo del nostro Paese nel campo della digitalizzazione, sia in termini di competenze individuali, sia di utilizzo dei servizi pubblici e tecnologici.

Repubblica Digitale risponde a questa sfida attraverso un approccio **integrato e sinergico**, che mette in rete esperienze e competenze provenienti da tutti i settori della società. La strategia si concretizza in un [Piano Operativo](#) costantemente aggiornato, che definisce una roadmap di azioni mirate a promuovere la cultura digitale, migliorare la qualità dell'offerta formativa e professionale e aumentare l'inclusione dei cittadini nei processi di trasformazione digitale.

Gli **obiettivi strategici per il 2030** comprendono:

- Raggiungere oltre l'**80% della popolazione con competenze digitali** almeno di base e azzerare il divario di genere;
- **Raddoppiare la quota di cittadini con competenze digitali avanzate**, inclusi studenti, lavoratori e dipendenti pubblici;
- Incrementare il numero di **specialisti ICT** e di imprese che utilizzano big data e tecnologie emergenti;
- Aumentare fino all'**80% la quota di cittadini che utilizzano servizi pubblici digitali**.

L'Assemblea di Repubblica Digitale

L'Assemblea della Coalizione Nazionale di Repubblica Digitale rappresenta il principale momento di confronto, valutazione e co-progettazione dell'intera iniziativa. Dopo la prima edizione del 2021, che ha coinvolto oltre 200 organizzazioni, l'edizione 2025 si presenta come un appuntamento strategico, dedicato principalmente alle organizzazioni della Coalizione, ma aperto anche a rappresentanti istituzionali, esperti e stakeholder del Dipartimento.

L'evento si terrà a **Roma, il 22 ottobre 2025**, in occasione della **Giornata Nazionale della Cittadinanza Digitale**, presso il **Centro Congressi "Roma Eventi – Fontana di Trevi"**, e si articolerà lungo l'intera giornata, **dalle 8:30 alle 18:30**.

L'obiettivo dell'Assemblea è duplice: da un lato, **condividere i risultati raggiunti** e lo stato di attuazione della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali; dall'altro, **costruire insieme i prossimi passi** verso il conseguimento degli obiettivi per il 2030, attraverso momenti di confronto e progettazione partecipata.

La struttura della giornata

La giornata sarà organizzata in due grandi momenti:

Sessione mattutina (plenaria)

Dopo l'accreditamento e un welcome coffee, la sessione inaugurale sarà dedicata ai saluti istituzionali, agli interventi introduttivi e alle keynote di esperti del settore. Seguiranno la presentazione del Rapporto di monitoraggio del Piano Operativo della Strategia Nazionale e un aggiornamento sui progressi di Repubblica Digitale.

Sessione pomeridiana

Nel pomeriggio si terrà la **proclamazione dei vincitori della seconda edizione del "Premio Nazionale per le Competenze Digitali"**, seguita dall'avvio dei **quattro workshop di co-design**, ciascuno dedicato a un asse della Strategia:

1. **Istruzione e formazione superiore** – Sviluppare le competenze digitali lungo tutto il percorso educativo;
2. **Forza lavoro attiva** – Garantire a tutti i lavoratori le competenze chiave per affrontare le trasformazioni del mercato;
3. **Competenze specialistiche ICT** – Promuovere la crescita di figure professionali specializzate nelle tecnologie emergenti;
4. **Cittadini e community dei facilitatori** – Rafforzare l'inclusione digitale e ridurre il divario culturale nell'uso del digitale.

Le sessioni di lavoro saranno seguite da una restituzione in plenaria, durante la quale verranno condivise le principali evidenze e proposte emerse nei tavoli sintetizzate con l'ausilio dell'**Intelligenza Artificiale**.

Un'occasione di partecipazione attiva

L'Assemblea di Repubblica Digitale non è solo un momento di aggiornamento, ma **un laboratorio di confronto e co-progettazione**. La partecipazione dei diversi stakeholder – dalle amministrazioni pubbliche alle imprese, dal mondo accademico al terzo settore – costituisce il cuore dell'iniziativa e il motore della sua efficacia.

Durante il pomeriggio, i **partecipanti saranno coinvolti attivamente nella definizione delle prossime azioni del Piano Operativo**, contribuendo con idee, proposte e priorità ai quattro assi strategici della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali.

Questa **guida alla discussione** è pensata come **strumento di preparazione e orientamento** in vista dell'incontro: oltre a offrire una panoramica del programma della giornata, infatti, il presente documento presenta, nei paragrafi successivi, le **agende di lavoro di ciascun workshop**, i **temi di confronto** e le **domande guida** che orienteranno la discussione. In questo modo, ogni partecipante potrà arrivare all'Assemblea informato, consapevole e pronto a contribuire in modo concreto al percorso di Repubblica Digitale.

Inoltre, l'incontro sarà arricchito da momenti di **interazione diretta con il pubblico** attraverso una **piattaforma digitale** accessibile mediante QR code (che sarà disponibile in sala e all'interno dei materiali informativi). Attraverso questa piattaforma, i **partecipanti potranno partecipare a sondaggi in tempo reale, esprimere opinioni e commentare gli interventi** proposti durante i workshop. In questo modo, la dimensione partecipativa dell'Assemblea si estenderà anche sul piano digitale, favorendo un dialogo dinamico, aperto e inclusivo tra tutti i protagonisti della giornata.

Agenda generale dei lavori

8:30 - 9:30 Accredito e welcome coffee

9:30 Welcome e introduzione

9:40 Introduzione all'Assemblea e aggiornamento sulle attività di Repubblica Digitale

GIUSEPPE IACONO – Coordinatore dell'iniziativa Repubblica Digitale

SILVIA CONTICELLI – Coordinamento delle relazioni con le organizzazioni della Coalizione Nazionale

10:00 *MARIA ROSARIA CODUTI*

*Policy and Programme Officer, Unit for Interactive Technologies Digital for Culture and Education
Commissione Europea - DG CONNECT*

10:15 *MARIANNA MARCUCCI*

Presidente AllDigital - Associazione europea co-finanziata dalla Commissione Europea

10:30 *GUIDO SCORZA*

Membro del Collegio del Garante per la protezione dei dati personali

10:50 Presentazione del Rapporto di Monitoraggio del Piano Operativo della Strategia

GIUSEPPE IACONO – *Coordinatore dell'iniziativa Repubblica Digitale*

**11:00 Rapporto di monitoraggio del Piano Operativo della Strategia Nazionale:
il contributo delle amministrazioni**

- **MIM** – **DAVIDE D'AMICO**,
*Direzione generale per l'innovazione digitale, la semplificazione e la statistica
(focus Asse 1 – Istruzione)*
- **MUR** – **LUIGI PIEVANI**, *Ufficio III, Segretariato Generale
(focus Asse 1 - Università e Asse 3 - Competenze specialistiche ICT)*
- **DFP** – **SAURO ANGELETTI** *Ufficio per l'innovazione amministrativa,
lo sviluppo delle competenze e la comunicazione (focus Asse 2 – lavoro settore pubblico)*
- **MIT** – **ALESSANDRO SODERINI** *Dipartimento per il digitale, la connettività e le nuove
tecnologie (focus Asse 3 - Competenze specialistiche ICT)*
- **MLPS** – **ANDREA PISCOPO** *Direzione Generale per l'Innovazione e l'organizzazione digitale, la
statistica e la ricerca (focus Asse 2 – lavoro settore privato)*
- **DTD** – **LUCA ARTESI**, *PM Area Competenze (focus Asse 4 - misure 1.7 M1C1 PNRR)*

Modera: **BARBARA GASPERINI** - *giornalista*

12:30 – 14:00 Light Lunch

14:00 – 15:00 Premiazione dei vincitori del premio nazionale competenze digitali

15:00 Presentazione workshop

GIUSEPPE IACONO – *Coordinatore dell'iniziativa Repubblica Digitale*

SILVIA CONTICELLI – *Coordinamento delle relazioni con le organizzazioni della Coalizione Nazionale*

ALBERTO CENA – *Avventura Urbana*

15:10-17:00 Svolgimento dei lavori dei workshop tematici suddivisi in quattro sale

17:00 – 17:15 Coffee break

17:15 – 18:00 Presentazione dei lavori dei workshop

17:20 Workshop 1 *"Istruzione e formazione superiore"*

17:30 Workshop 2 *"Forza lavoro attiva"*

17:40 Workshop 3 *"Specialisti ICT"*

17:50 Workshop 4 *"La community dei facilitatori"*

18:00 – 18:30 Chiusura dei lavori

Workshop Asse 1 - Istruzione e formazione

Sala Marinetti

Presiede

Natalia Morelli, Direzione generale per l'innovazione digitale, la semplificazione e la statistica
Ministero dell'Istruzione e del Merito

Rapporteuruse

Nadia Dalla Costa, Save the Children

Moderà

Chiara Chiari, Avventura Urbana

Agenda dei lavori

- **15.15. Inizio dei lavori, presentazione dei ruoli e del programma del workshop** – Chiara Chiari, Avventura Urbana.
- **15.25. Introduzione al tema** – Natalia Morelli - Direzione generale per l'innovazione digitale, la semplificazione e la statistica Ministero dell'Istruzione del Merito.
- **15.35. Interventi da parte degli speaker prenotati**
- **17.00. Fine lavori.** Saluti finali e ritorno in plenaria dopo il coffe break.

Tema di discussione

Intelligenza artificiale e scuola: principi, garanzie e competenze per il futuro digitale.

L'Asse 1 del *Piano operativo della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali* è dedicato al **rafforzamento delle competenze digitali nel sistema dell'istruzione e della formazione superiore**, con l'obiettivo di accompagnare studenti e docenti verso un uso consapevole, inclusivo e critico delle tecnologie. Le azioni promosse dal Ministero dell'Istruzione e del Merito hanno sostenuto la diffusione delle competenze digitali di base e avanzate, la formazione dei docenti sulle metodologie didattiche innovative e la valorizzazione delle discipline STEM, contribuendo all'attuazione del **Piano Nazionale Scuola Digitale** e al superamento dei divari territoriali e di genere.

Le [Linee guida per l'introduzione dell'intelligenza artificiale nelle scuole](#) (2025) segnano un passaggio strategico verso un'educazione digitale più matura e responsabile. Esse definiscono un modello di adozione dell'IA fondato su principi di **trasparenza, equità e sostenibilità**, individuando requisiti etici, tecnici e normativi per un utilizzo sicuro e coerente con i valori educativi del sistema scolastico.

L'intelligenza artificiale offre nuove possibilità per **rendere più efficiente e inclusivo il sistema scolastico**, a condizione che il suo impiego resti ancorato a un **approccio antropocentrico**, che preservi la **centralità della persona** e il **rispetto dei diritti e della dignità umana**. L'utilizzo

dell'intelligenza artificiale in ambito educativo, specie nei processi di valutazione, orientamento e supporto all'apprendimento, è classificato come ad **alto rischio** ai sensi dell'*AI Act*.

Le Linee guida ne raccomandano un **uso consapevole, trasparente e supervisionato**, accompagnato da un'adeguata **alfabetizzazione all'IA**, nel rispetto della **protezione dei dati**, della **sicurezza dei sistemi** e dei **valori educativi della scuola pubblica**.

Questa assemblea nazionale di Repubblica Digitale rappresenta quindi l'occasione per avviare la costituzione di un **gruppo di lavoro**, che elabori proposte operative su due fronti prioritari:

1. **Criteri di garanzia e requisiti per fornitori e strumenti di IA**, affinché le soluzioni adottate nelle scuole rispettino pienamente le norme e i principi delle linee guida ministeriali, con particolare attenzione alla protezione dei dati e alla trasparenza degli algoritmi;
2. **Percorsi di alfabetizzazione all'IA per docenti, studenti e personale scolastico**, capaci di favorire un uso critico, consapevole e sicuro delle tecnologie.

Domande di discussione

- In che modo la vostra organizzazione può contribuire mettendo a disposizione competenze tecniche, formative o esperienze utili a sviluppare strumenti di garanzia per l'utilizzo dell'IA nelle scuole?
- Quali iniziative, esperienze o risorse potrebbero essere condivise per promuovere l'alfabetizzazione all'intelligenza artificiale e una maggiore comprensione del funzionamento degli algoritmi e dei rischi connessi al loro uso nei contesti educativi?

Workshop Asse 2 – Forza lavoro attiva

Sala Montale

Presiede

Sauro Angeletti, Ufficio per l'innovazione amministrativa, lo sviluppo delle competenze e la comunicazione del Dipartimento della Funzione Pubblica

Rapporteuse

Maria Pia Giovannini, Presidente del Club Dirigenti Tecnologie dell'Informazione

Modera

Andrea Pillon, Avventura Urbana

Agenda dei lavori

- **15.15. Inizio dei lavori, presentazione dei ruoli e del programma del workshop** – Andrea Pillon, Avventura Urbana.
- **15.25. Introduzione al tema** – Sauro Angeletti, Ufficio per l'innovazione amministrativa, lo sviluppo delle competenze e la comunicazione del Dipartimento della Funzione Pubblica.
- **A partire dalle 15.35. Interventi di:**
Paola Liberace – Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)
Elvira Zollerano – IFEL Fondazione ANCI
Luca Gastaldi - Politecnico di Milano
Valentina Albano – Dipartimento della Funzione Pubblica
- **A seguire. Interventi da parte degli speaker prenotati**
- **17.00. Fine lavori.** Saluti finali e ritorno in plenaria dopo il coffe break.

Tema di discussione

Intelligenza artificiale nel settore pubblico

L'Asse 2 del *Piano operativo della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali* è dedicato al rafforzamento delle competenze digitali della forza lavoro, con l'obiettivo di **accompagnare la trasformazione tecnologica del sistema produttivo e del settore pubblico**, sostenendo la crescita professionale e la competitività del Paese. Le azioni promosse mirano a favorire percorsi di *upskilling* e *reskilling* per lavoratori, imprese e pubbliche amministrazioni, incoraggiando l'adozione di strumenti digitali, l'innovazione dei processi organizzativi e la diffusione di nuove competenze gestionali e tecnologiche.

In questo contesto, un ruolo centrale è oggi rivestito dall'**intelligenza artificiale**, che rappresenta una leva strategica per l'efficienza, la qualità dei servizi e la creazione di valore pubblico. [Le Linee guida per l'adozione dell'intelligenza artificiale nella Pubblica Amministrazione](#) promosse da AgID nel 2025 definiscono un **quadro di riferimento** per un utilizzo dell'AI etico, trasparente e orientato

all'interesse collettivo. Esse individuano **ambiti prioritari di applicazione** – come la gestione documentale, l'erogazione di servizi digitali, l'analisi predittiva e il supporto decisionale – e sottolineano la necessità di accompagnare ogni fase di adozione con attività di formazione, monitoraggio e valutazione dell'impatto. Le Linee guida insistono sulla **costruzione di una cultura organizzativa** capace di comprendere i principi di funzionamento dei sistemi di AI, di governarne i rischi e di valorizzarne il potenziale, promuovendo la AI literacy come competenza fondamentale per dirigenti e dipendenti pubblici.

A queste indicazioni si affianca la [*Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione*](#) del 14 gennaio 2025, che riconosce la **formazione come elemento imprescindibile di valorizzazione del capitale umano** e di produzione di valore pubblico. La Direttiva fissa per tutte le amministrazioni **l'obiettivo minimo di 40 ore annue di formazione per dipendente** e invita a integrare, nei piani di formazione, percorsi dedicati alle tecnologie emergenti, tra cui l'intelligenza artificiale, in coerenza con gli obiettivi del PNRR. Essa richiama inoltre la responsabilità dirigenziale nella promozione della crescita professionale del personale e la necessità di collegare la formazione al miglioramento della performance e alla qualità dei servizi erogati ai cittadini.

L'introduzione dell'intelligenza artificiale nella PA diventa così **occasione per ripensare i modelli organizzativi, aggiornare le procedure e costruire una cultura amministrativa orientata all'innovazione, alla trasparenza e alla sostenibilità.**

Domande di discussione

- Quali sono oggi i principali fabbisogni formativi della Pubblica Amministrazione in relazione all'utilizzo dell'intelligenza artificiale?
- Quali criticità possono emergere dall'introduzione dell'AI nei processi amministrativi e quali procedure sarebbe opportuno aggiornare per favorirne un uso efficace e sicuro?
- Come promuovere, all'interno delle amministrazioni, una cultura della responsabilità, della trasparenza e dell'innovazione legata all'intelligenza artificiale?
- In che modo la formazione e la collaborazione tra amministrazioni, università e centri di competenza possono contribuire a costruire una PA capace di governare l'uso dell'AI e di generare valore per la collettività?

Workshop Asse 3 – Specialisti ICT

Sala Leopardi

Presiedono

Alessandro Soderini, Dipartimento per il digitale, la connettività e le nuove tecnologie del Ministero delle Imprese e del Made in Italy

Luigi Pievani, Segretariato Generale Ufficio III del Ministero dell'Università e della Ricerca

Rapporteur

Dino Maurizio, Informatici senza Frontiere

Modera

Camilla Zurlo, Avventura Urbana

Agenda dei lavori

- **15.15. Inizio dei lavori, presentazione dei ruoli e del programma del workshop** – Camilla Zurlo, Avventura Urbana.
- **15.25. Introduzione al tema** – Pasquale Popolizio – Dipartimento per la Trasformazione Digitale.
- **15. 30. Introduzione al tema** - Alessandro Soderini– Ministero delle Imprese e del Made in Italy.
- **15.35. Introduzione al tema** – Luigi Pievani – Segretariato Generale, Ufficio III, Ministero dell'Università e della Ricerca.
- **15.40. Interventi da parte degli speaker prenotati**
- **17.00. Fine lavori.** Saluti finali e ritorno in plenaria dopo il coffe break.

Tema di discussione

Competenze specialistiche ICT: Sviluppo, Formazione e Inclusione

L'Asse 3 del Piano Operativo della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali è dedicato al potenziamento delle competenze ICT specialistiche, con l'obiettivo di **aumentare il numero di laureati** e professionisti nel settore pubblico e privato e promuovere l'accesso alle **discipline STEM**. Le azioni si concentrano sulla formazione accademica e professionale, sulla promozione delle carriere ICT e sulla **riduzione dei divari di genere e territoriali**, oggi tra le principali criticità del sistema.

In questo contesto, il documento *["Azioni per la diffusione delle competenze specialistiche ICT"](#)*, elaborato dal Gruppo di Lavoro coordinato dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale, propone un approccio sistemico per valorizzare le esperienze di università, ITS Academy, imprese e associazioni di categoria. L'obiettivo è costruire una **visione unitaria dei profili ICT** e un **quadro di azioni condivise** per accrescere qualità e quantità delle competenze specialistiche, oggi ancora insufficienti rispetto alla domanda di mercato. In Italia solo l'1,4% dei laureati ha un titolo ICT (1,2%

tra le donne), il 3,9% degli occupati è costituito da specialisti ICT e il 4,9% delle imprese impiega tali profili, valori lontani dai target europei del Digital Decade 2030.

In questa prospettiva, risulta strategico riflettere su come rafforzare l'**Osservatorio sulle Competenze Digitali**, per rendere sistematica la raccolta e l'analisi dei dati e orientare meglio le politiche formative. Tale strumento potrebbe infatti costituire la base per una **network academy nazionale**, capace di promuovere la formazione continua e di favorire sinergie tra università, enti di ricerca, imprese e terzo settore.

Esempi significativi di cooperazione pubblico-privata sono rappresentati dalle piattaforme formative di Anitec-Assinform, Asstel e dalle Academy aziendali (IBM SkillsBuild, Cisco Networking Academy, Microsoft Ambizione Italia). A queste si aggiunge il **Fondo per la Repubblica Digitale**, modello innovativo di partenariato che promuove percorsi di inclusione e formazione digitale per donne, giovani e lavoratori in transizione.

Infine, la rapidità con cui evolvono tecnologie come l'intelligenza artificiale richiede un **aggiornamento costante dei profili professionali** e dei percorsi di formazione, per favorire processi di *reskilling* e *upskilling* coerenti con le esigenze del mercato e garantire competitività e inclusione.

Domande di discussione

- Quali potrebbero essere le azioni di potenziamento dell'Osservatorio sulle Competenze Digitali, utili a orientare la progettazione di percorsi formativi coerenti con le esigenze del mercato ICT? Quali attori si potrebbero coinvolgere?
- Partendo dalle esperienze già in essere, quali possono essere le azioni utili alla creazione di una *network Academy* per la formazione continua e l'aggiornamento delle competenze ICT, in linea con l'evoluzione tecnologica?
- Quali risorse o esperienze è possibile mettere a sistema per rafforzare la collaborazione pubblico-privato e promuovere l'inclusione delle donne e dei gruppi meno rappresentati nelle professioni ICT?

Workshop Asse 4 – La community dei facilitatori

Sala Loyola

Presiede

Anna Ferracuti, Esperta di Competenze Digitali del Dipartimento per la Trasformazione Digitale

Rapporteur

Paolo Martinelli, ARTER Regione Emilia-Romagna-UniBo

Modera

Alberto Cena, Avventura Urbana

Agenda dei lavori

- **15.15. Inizio dei lavori, presentazione dei ruoli e del programma del workshop** – Alberto Cena, Avventura Urbana.
- **15.20. Introduzione al tema** – Anna Ferracuti, Esperta di Competenze Digitali Dipartimento per la Trasformazione.
- **15.25. Interventi delle facilitatrici**
- **15.50. Interventi da parte degli speaker prenotati**
- **17.00. Fine lavori.** Saluti finali e ritorno in plenaria dopo il coffe break.

Tema di discussione

Facilitatori in rete: condividere esperienze per migliorare i servizi digitali

L'Asse 4 del *Piano operativo della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali* è dedicato allo **sviluppo delle competenze digitali dei cittadini**, con l'obiettivo di promuovere una cittadinanza pienamente inclusiva e partecipativa, capace di utilizzare in modo consapevole le tecnologie e i servizi digitali. Le azioni dell'Asse mirano a **ridurre il divario digitale** e a **garantire pari opportunità di accesso** alle risorse del digitale, favorendo l'autonomia delle persone nell'uso di Internet e dei servizi pubblici e privati online.

Elemento cardine dell'Asse è il progetto **"Rete dei servizi di facilitazione digitale"**, Misura 1.7.2 del PNRR, che rappresenta un'infrastruttura educativa diffusa per l'inclusione e la partecipazione digitale. I **Punti di facilitazione digitale**, attivi su tutto il territorio nazionale, offrono percorsi personalizzati di accompagnamento e formazione ispirati al quadro europeo [*DigComp*](#), con l'obiettivo di accrescere le competenze digitali di base e promuovere un uso consapevole e sicuro delle tecnologie.

Al centro di questo sistema vi sono le **facilitatrici** e i **facilitatori digitali**, figure qualificate e formate che svolgono un ruolo chiave nell'incontro diretto con i cittadini, aiutandoli a superare difficoltà pratiche, a orientarsi tra i servizi e ad acquisire autonomia digitale. La loro attività si fonda su un approccio *"learning by doing"* e su una relazione educativa basata sull'ascolto, la fiducia e la personalizzazione del supporto. Attraverso la **community nazionale della Rete di facilitazione**

digitale, si sta costruendo un ecosistema di scambio e miglioramento continuo che valorizza le esperienze locali, favorisce la condivisione di strumenti operativi e promuove modelli di intervento sempre più efficaci.

Questo Workshop è dedicato proprio al miglioramento della qualità e dell'efficacia dei servizi di facilitazione. L'incontro nasce quindi con l'obiettivo di valorizzare l'esperienza maturata sul campo e raccogliere le riflessioni di chi, ogni giorno, accompagna i cittadini nell'uso consapevole del digitale.

Domande di discussione

- Quali esperienze, apprendimenti o risultati significativi si sono maturati nel tuo percorso di facilitazione digitale?
- Quali aspetti o situazioni ti hanno maggiormente sorpreso nel lavoro svolto e nel rapporto con i cittadini?
- In base alla tua esperienza, cosa si potrebbe fare diversamente, in termini di organizzazione, approccio o strumenti, per migliorare l'efficacia dei servizi di facilitazione?