

XLVII Conferenza scientifica annuale

Firenze, 24-26 giugno 2026

Il Progetto “DIGIT” in Campania

Un modello di inclusione digitale e transizione sostenibile
PNRR Misura 1.7.2

Annapaola Voto, Direttore Generale Fondazione IFEL Campania

Struttura della presentazione

1. Il contesto: divario digitale e Campania
2. Il progetto DIGIT: architettura e governance
3. Il modello operativo: rete, facilitatori, prossimità
4. I risultati quantitativi: superamento dei target PNRR
5. Impatto sociodemografico ed equità territoriale
6. La “discesa in agorà”: facilitazione mobile
7. Tre pilastri del successo: un modello causale
8. Implicazioni di policy e raccomandazioni per lo scaling
9. Conclusioni: la facilitazione digitale come rinnovamento democratico

Il contesto: un Paese a due velocità digitali

Il divario strutturale

- Solo il 45,8% degli italiani possiede competenze digitali di base (media UE: 55,6%)
- Nel Mezzogiorno il deficit è sistematico, non residuale
- Per gli over 55 — la principale classe d'età in Campania — l'esclusione digitale è una condizione strutturale

La Campania: laboratorio di contraddizioni

- 5 province, oltre 5 milioni di abitanti, 7 Aree Interne ufficiali
- Da un lato: la “Quantum Valley” (AI, cybersicurezza, agritech)
- Dall'altro: ampia base sociale con profondi deficit di competenze digitali di base

La posta in gioco

- L'esclusione digitale non è un disagio: è un problema di democrazia sostanziale
- Chi non naviga digitalmente non può esercitare diritti, accedere a servizi, partecipare alla vita civica

Fonte: ISTAT 2025; Istat; elaborazione IFEL Campania

Il progetto DIGIT: cos'è e perché è diverso

Identità del progetto

- PNRR Misura 1.7.2 — “Facilitazione della transizione digitale dei cittadini”
- Valore complessivo: oltre 15,2 milioni di euro
- Soggetto SubAttuatore: Fondazione IFEL Campania
- Partner realizzatore secondario: Poste Italiane

Una svolta istituzionale per IFEL Campania

- Prima volta che la Fondazione si rivolge direttamente al cittadino come beneficiario primario
- Trasformazione da soggetto B2G a fornitore di servizi pubblici di prossimità

L'ambizione: non solo numeri

- Non è un programma di formazione: è una risposta sistemica a un problema di democrazia
- Obiettivo: trasformare la cittadinanza digitale in strumento di coesione sociale**

Architettura di governance multilivello

Tre livelli istituzionali

- 1- DTD (Dipartimento per la Trasformazione Digitale) — titolarità nazionale e piattaforma FACILITA
2. Regione Campania — Soggetto Attuatore: autorità strategica e contrattuale PNRR
3. Fondazione IFEL Campania — Soggetto SubAttuatore: responsabilità operativa integrale

Il modello dei processi DIGIT

Processi core: gestione facilitatori + gestione punti di facilitazione + sistema dei ruoli

Processi trasversali: leadership, rapporti istituzionali, comunicazione, monitoraggio

FACILITA/REGIS

Innovazione normativa costante in tutti i processi

La professionalizzazione: best practice nazionale

Il “Facilitatore Digitale” formalmente riconosciuto nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali

Prima regione italiana a istituzionalizzare questa figura professionale

Modello di governance

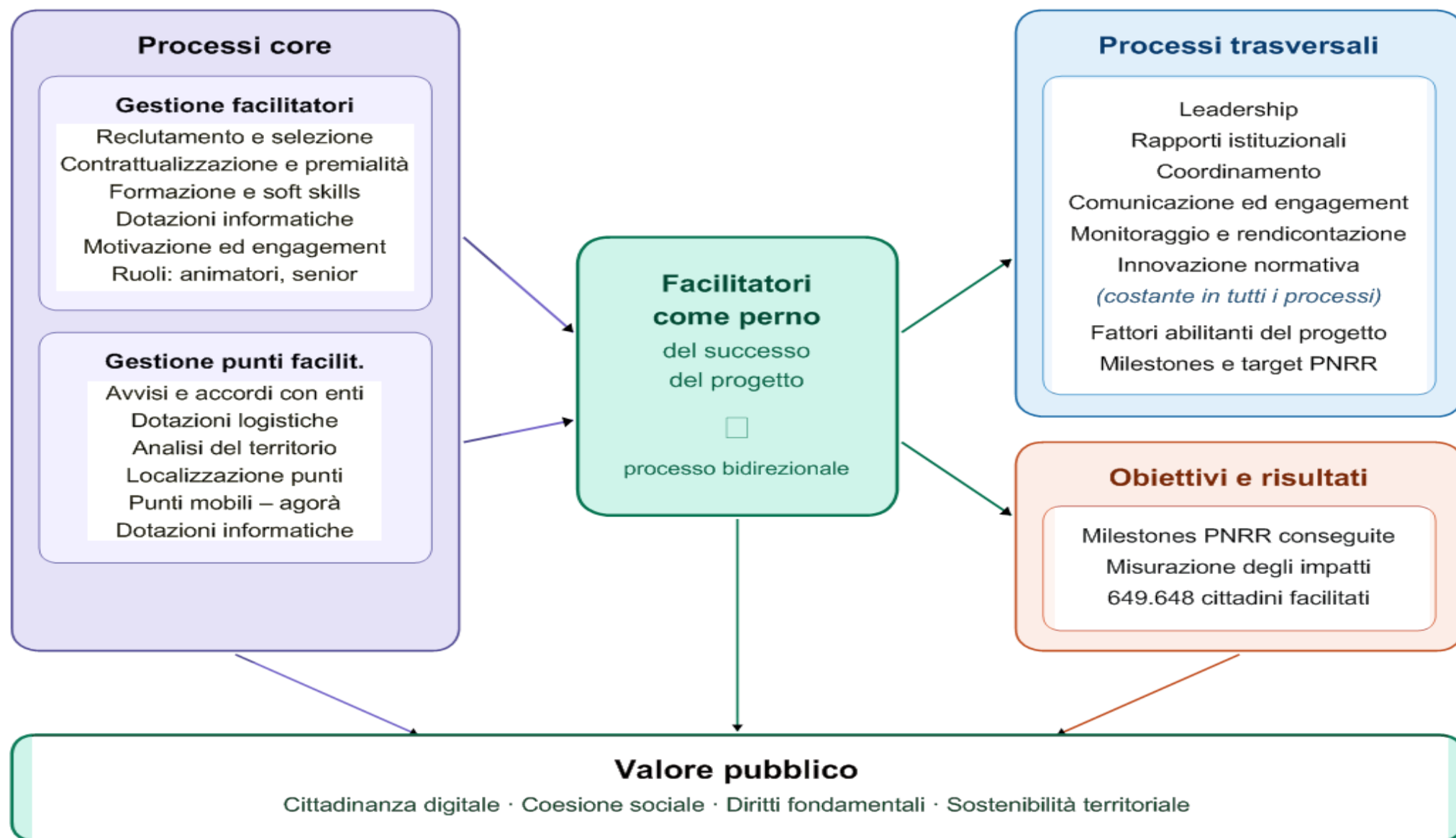


Fig. 1 – Modello di governance DIGIT: processi core, trasversali e valore pubblico

Fonte: Fondazione IFEL Campania, ottobre 2025

La rete: 440 punti di facilitazione

Enti ospitanti (IFEL)

Distribuzione per provincia

Provincia	Target IFEL	IFEL Censiti	Avanzamento	Poste It.	Totale
Avellino	22	52	+236,4%	12	64
Benevento	17	28	+164,7%	11	39
Caserta	40	29	+72,5%	21	50
Napoli	124	118	+95,2%	26	144
Salerno	47	116	+246,8%	27	143
TOTALE	250	343	+137,2%	97	440

Tipologia ente ospitante	Punti	%
ASL, Ospedali, Distretti Sanitari	120	35,0
Comuni	97	28,3
Istituti Scolastici	42	12,2
Università e ITS Academy	18	5,2
Centri per l'Impiego	13	3,8
CCIAA + Altro	53	15,5

Fonte: IFEL Campania – Nota di Avanzamento DIGIT, 31 marzo 2026

I facilitatori digitali: mediatori umani e mentori civici

141 professionisti contrattualizzati

- 73 donne (51,8%) 68 uomini (48,2%)
- 63 under 35 (44,7%) — superamento dei vincoli art. 47 D.L. 77/2021 (30% donne, 30% giovani)
- Ruoli: 115 facilitatori junior, 2 senior, 12 animatori territoriali, 8 comunicazione digitale, 3 layout, 1 PM

Non tecnici: sociopedagogici

- Il facilitatore non istruisce: guida, rassicura, accompagna, traduce
- Abbatte barriere cognitive, linguistiche e psicologiche — non solo tecnologiche
- Funzione di mediatore culturale per cittadini stranieri residenti (SPID, CUP, pratiche in seconda lingua)

Il valore aggiunto relazionale

- Dissolve tecnofobia, vergogna digitale e sovraccarico cognitivo
- Genera capitale sociale di connessione (Putnam 2000): fiducia civica tra cittadino e Stato digitale
- Meccanismo non replicabile da chatbot, videotutorial o help desk automatizzati**

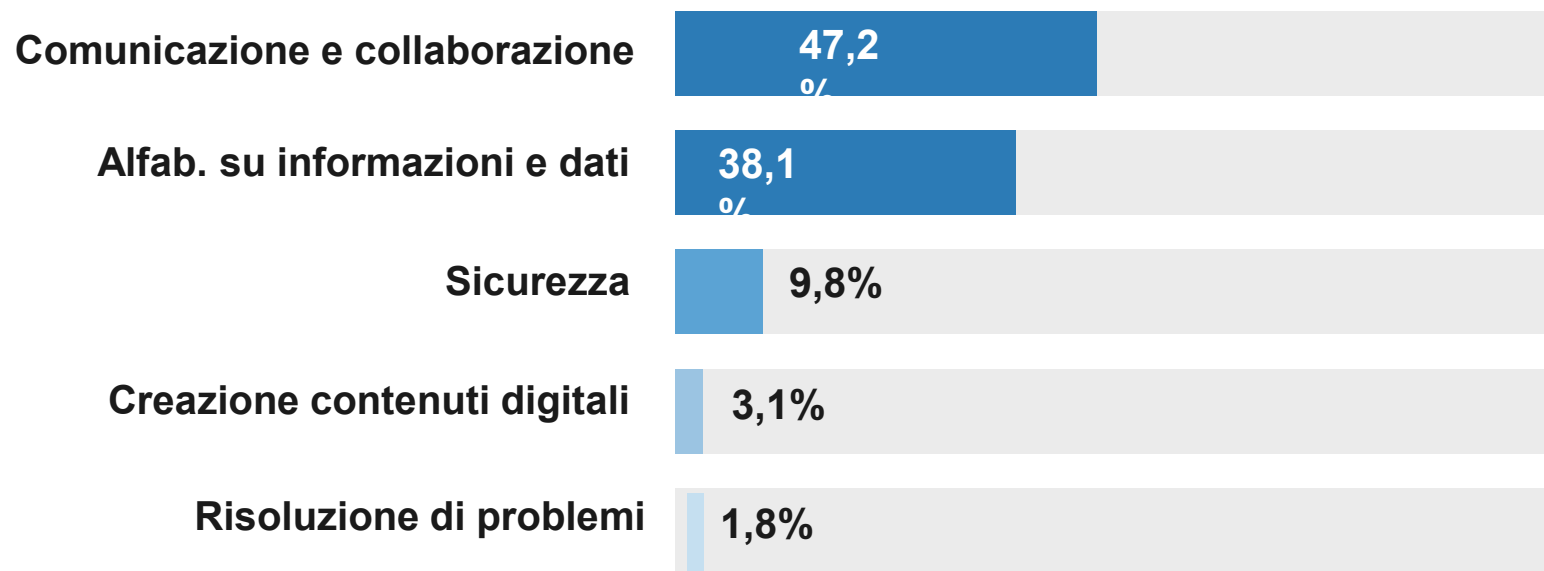
Fonte: IFEL Campania – Nota di Avanzamento DIGIT, 31 marzo 2026

Risultati: i target PNRR superati

Indicatore chiave di performance	Target PNRR	Risultato 31/03/2026	Scostamento
Punti di facilitazione censiti	347	440	+26,8%
Cittadini facilitati	274.000	649.648	+137%
Servizi digitali erogati	411.000	878.552	+114%
Quota donne facilitate	≥ 30%	50,1%	Superato
Over 55 facilitati	Inclusione	44,3%	Forte impatto
Punti operativi (almeno 1 servizio)	—	429 / 440	97,5%
Professionisti contrattualizzati	—	141	Rete completa
Cittadini eventi mobili	—	30.921	Innovazione extra
Media citt./giorno – punti fissi	—	30 / giorno	Stabile 24 mesi
Media citt./giorno – eventi mobili	—	70 / giorno	+133% vs fissi

Fonte: piattaforma FACILITA (DTD); elaborazione IFEL Campania.

Servizi erogati: allineamento al framework DigComp 2.2



Servizio / piattaforma	% tot.	Area DigComp
★ Portale "Salute del Cittadino" (CUP, FSE, prenotaz.)	35,7%*	Informazioni e dati
PagoPA — pagamenti digitali	10,6%	Comunicazione
AppIO — app servizi pubblici	8,4%	Comunicazione
SPID / CIE — identità digitale	6,3%	Sicurezza
ANPR / servizi anagrafici	4,8%	Informazioni e dati
INPS — prestazioni sociali	3,2%	Informazioni e dati
Altri servizi	31,0%	Varie

*** Il 35,7% dei servizi abilita il diritto costituzionale alla salute: l'esclusione digitale impedisce prenotazioni, FSE e screening preventivi.**

Impatto demografico: chi ha beneficiato

649.648

cittadini facilitati
parità quasi perfetta di genere

44,3%

over 55 facilitati
la fascia più a rischio esclusione

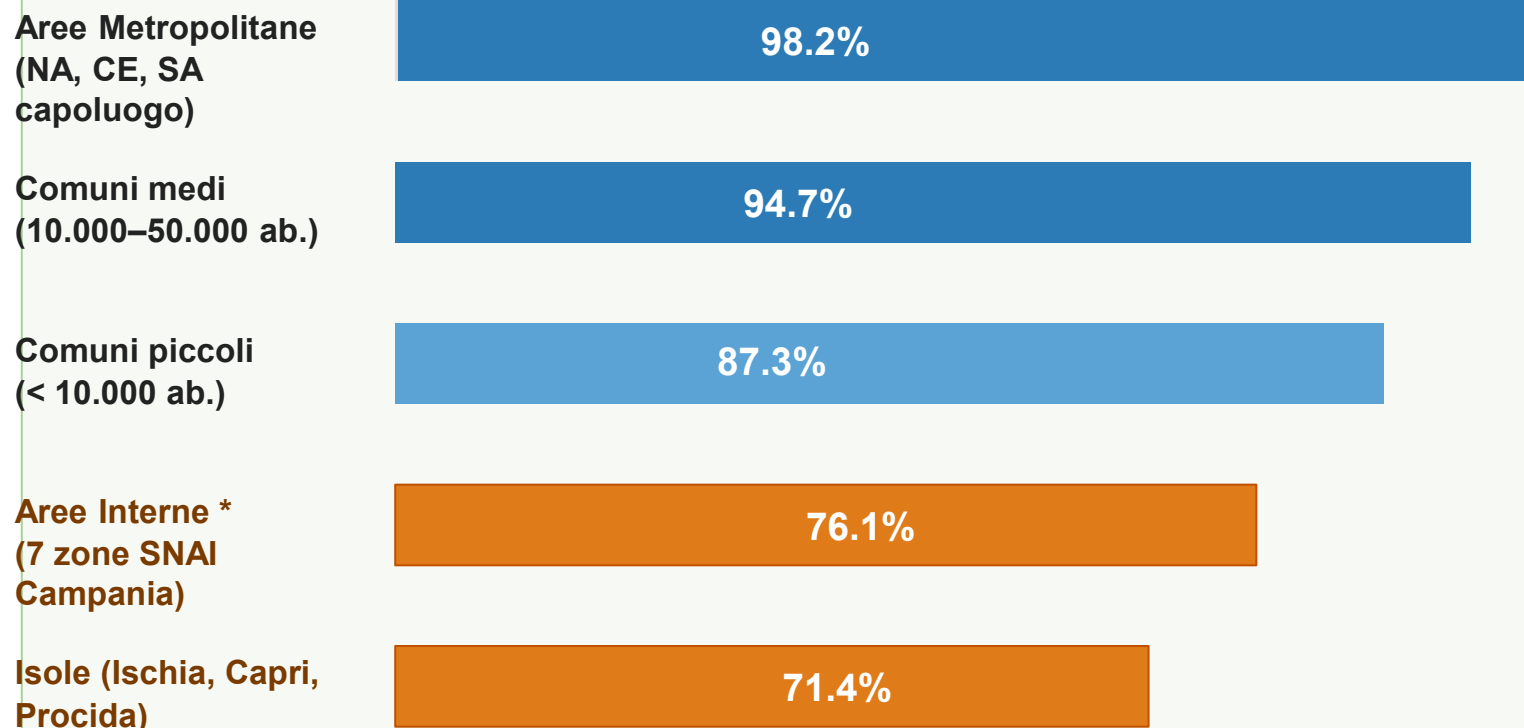
50,1%

donne sul totale
art. 47 D.L. 77/2021: superato

Classe d'età	Donne	Uomini	Totale	% Donne	% Uomini	% Totale
18–29 anni	41.605	37.300	78.905	6,4%	5,7%	12,1%
30–54 anni	145.649	137.588	283.237	22,4%	21,2%	43,6%
55 anni e oltre	138.518	148.989	287.507	21,3%	22,9%	44,3%
TOTALE	325.771	323.877	649.648	50,1%	49,9%	100,0%

Fonte: piattaforma FACILITA; dati combinati IFEL Campania + Poste Italiane (Poste: fino al 31/12/2025).

COPERTURA TERRITORIALE



Percentuale di cittadini adulti campani che hanno un punto di facilitazione DIGIT nel proprio comune di residenza

Fonte: piattaforma FACILITA (DTD); elaborazione IFEL Campania

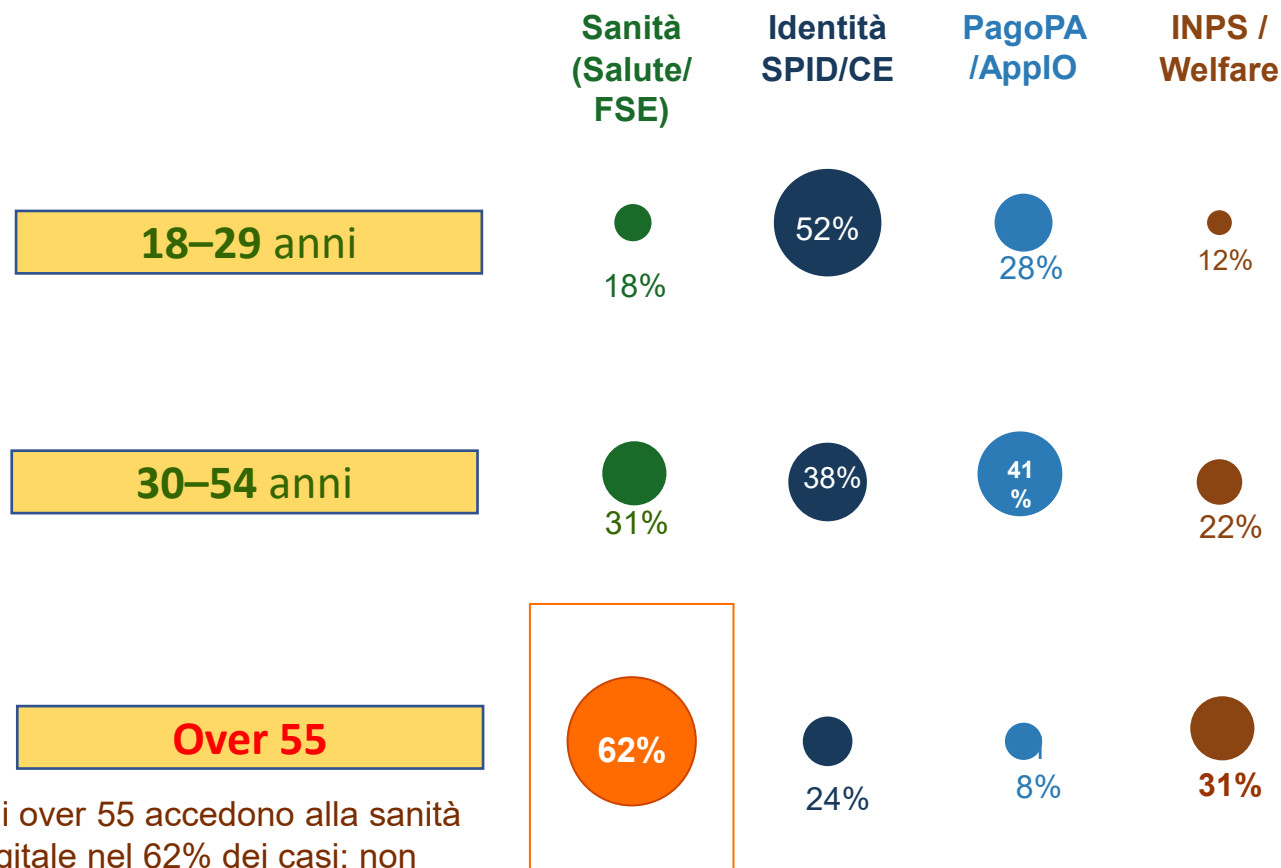
(*) Aree Interne: 7 zone montane/rurali campane con accessibilità ridotta (classificazione SNAI).

(**) Stima basata sulla distribuzione dei 440 punti rispetto alla popolazione residente per comune (fonte: Istat, Anagrafe 2025)

Equità territoriale e profilo utenti 2/2

ETÀ DEGLI UTENTI × SERVIZIO RICHIESTO

Dimensione bolla = % del gruppo che accede a quel servizio



Gli over 55 accedono alla sanità digitale nel 62% dei casi: non servizi semplici, ma diritti fondamentali.

Dimensione = intensità d'uso • Arancione = dato chiave per la tesi sull'inclusione reale

Fonte: piattaforma FACILITA (DTD); elaborazione IFEL Campania
 (*) Aree Interne: 7 zone montane/rurali campane con accessibilità ridotta (classificazione SNAI).

Equità territoriale: prossimità e Aree Interne

3 su 4 adulti campani con un punto di facilitazione nel proprio comune di residenza

Copertura integrale delle Aree Interne

Tutte e 7 le Aree Interne campane coperte: scelta politica deliberata

Nei territori montani e rurali l'esclusione digitale amplifica deprivazioni già esistenti

Non poter prenotare una visita digitalmente, a 3 ore dall'ospedale, è un'emergenza di accesso alle cure

Il riuso infrastrutturale come leva di copertura

Nessuna nuova struttura: i facilitatori entrano in ospedali, comuni, scuole già presenti sul territorio

Copertura geografica senza precedenti per un programma di inclusione digitale nel Mezzogiorno

Performance adattiva: la rete segue la domanda

Avellino +236,4% e Salerno +246,8% vs target: la rete si è concentrata dove la domanda è emersa

Proprietà emergente della governance adattiva: risposta ai segnali di domanda, non rigida pianificazione

Fonte: IFEL Campania – Nota di Avanzamento DIGIT, 31 marzo 2026

Punti più performanti: il dominio sanitario

Punto di facilitazione	Prov.	Tipologia ente	Media giorn. (citt./giorno)
Mondragone – DS23 – ASL CE	CE	Distretto Sanitario	117 ★
Montesarchio – DS09 – ASL BN	BN	Distretto Sanitario	95
Scafati – Centro per l'Impiego	SA	Centro per l'Impiego	85
Ischia – DS36 – ASL NA02	NA	Distretto Sanitario	82
Portici – IIS Nitti	NA	Istituto Scolastico	77
Forio – Comune	NA	Comune	69
Aversa – Piazza Municipio	CE	Comune	68
San Giorgio del Sannio – Comune	BN	Comune	67
Benevento – UNISANNIO	BN	Università	66
Pimonte – Piazza Roma	NA	Comune	64
Media rete IFEL Campania	—	Tutte le tipologie	29 (media)

Fonte: IFEL Campania. Analisi ristretta ai punti con almeno 20 giornate operative.

La «discesa in agorà»: facilitazione mobile

30.921

cittadini in eventi mobili
442 giornate, 5 province

70

citt./giorno (media eventi)
vs 29/giorno punti fissi (+141%)

★ **Benevento:**

253/giorno — *picco rinnovi
esenzioni ticket per patologie
croniche*

Provincia	Giornate evento	Cittadini facilitati	Media per giornata
Avellino	59	8.658	147
Benevento	35	8.851	253 ★
Caserta	2	308	154
Napoli	243	8.611	35
Salerno	103	4.493	44
TOTALE	442	30.921	70 (media)

Fonte: IFEL Campania. Eventi: Green Med, Festival Campania Libri, campagne sanitarie provinciali, eventi municipali.

La “società dei diseguali” (van Dijk 2020; Ragnedda & Muschert 2022)

- Digital divide = barriera strutturale, non semplice carenza di competenze da formare
- DIGIT agisce su tutti e tre i livelli: accesso (1°), competenze (2°), benefici/esiti (3°)
- Il 2° livello è dominante in Campania: “non chi non ha internet, ma chi non sa navigarlo”

DIGIT come innovazione sociale ibrida (Mulgan 2006; Moulaert et al. 2013)

- È un intervento sistemico a sistema aperto.
- Opera simultaneamente su: modernizzazione PA, attivazione lavoro, diritti digitali, sviluppo territoriale
- Non è un programma di egovernment, né di educazione degli adulti:

Il capitale sociale di connessione (Putnam 2000)

- La relazione facilitatore–cittadino genera bridging social capital: fiducia civica attraverso la distanza sociale
- Valore non replicabile con/da soluzioni puramente tecnologiche

Allineamento al Decennio Digitale 2030

- Obiettivo UE: 80% cittadini con competenze digitali di base entro 2030 (Decisione 2022/2481/UE)
- DIGIT offre evidenze empiriche per la scalabilità verso questo obiettivo

Disegno della ricerca

- Ricerca-azione empirica longitudinale (2024–2026): conoscenza generata attraverso l'intervento sul territorio
- Il gruppo di ricerca è embedded nella gestione operativa di DIGIT: accesso profondo, bias consapevolmente mitigato

Tre flussi di dati complementari

1. Dati quantitativi FACILITA: ogni atto di facilitazione, in tempo reale, allineato con REGIS (PNRR)
2. Survey DigComp 2.2: progressione delle competenze nei 5 domini — da accesso assistito ad autonomia digitale
3. Interviste qualitative e osservazione etnografica: relazioni empatiche, mediazione culturale, fiducia istituzionale

Framework del valore pubblico (Moore 1995; Stoker 2006)

- 5 indicatori: copertura territoriale equa | sinergia istituzionale | inclusione demografica | efficienza mobile | sostenibilità

Limiti dichiarati

- Posizione actionr/eseach: rischio di bias affermativo — mitigato dal disegno mixed-methods
- FACILITA misura output (servizi erogati), non outcome (competenze acquisite): limite da colmare in futura ricerca

I tre pilastri del modello di successo

Pilastro 1 — Governance di prossimità

Colocalizzazione con istituzioni già fiduciose: nessuna barriera di attivazioniI bisogni sanitari urgenti generano domanda “pull” naturale di assistenza digitale

Produttività stabile per 24 mesi: assorbimento sistemico della domanda, non picco iniziale

Pilastro 2 — Dispiegamento adattivo e demandresponsive

Riallocazione in tempo reale delle risorse verso la domanda emergente

Avellino +236,4% e Salerno +246,8%: non fallimento della pianificazione, ma successo adattivo

La facilitazione mobile amplifica l’adattività: presidiare i momenti di massima aggregazione

Pilastro 3 — Qualità relazionale della facilitazione

Investimento in formazione, sviluppo professionale, formalizzazione del ruolo

La relazione empatica dissolve tecnofobia, vergogna digitale, sovraccarico cognitivo

Qualità non replicabile da soluzioni automatizzate: è il vantaggio competitivo strutturale del modello

1. Riutilizzo delle infrastrutture come principio di efficienza

Mappare le strutture pubbliche esistenti prima di costruire nuovi centri. Il modello dei distretti sanitari è replicabile in tutta Europa meridionale.

2. Professionalizzare il facilitatore sin dall'avvio

Inserimento nei repertori professionali regionali: il capitale umano diventa asset permanente oltre il PNRR.

3. Governance demandresponsive, non solo coveragebased

Protocolli di riallocazione adattiva e loop di feedback in tempo reale dal monitoraggio.

4. Istituzionalizzare la facilitazione mobile

70 citt./giorno vs 29/giorno: ogni evento pubblico è un'occasione di facilitazione. Va progettato come standard.

5. Misurare gli esiti, non solo gli output

Survey DigComp longitudinali a 6 e 12 mesi: da rendicontazione PNRR a valutazione d'impatto genuina.

Il capitale umano: una doppia innovazione

141

**professionisti
contrattualizzati**
rete operativa in 5 province

51,8%

donne sul totale
+21,8 pp sopra il minimo legale (30%)

44,7%

under 35 anni
+14,7 pp sopra il minimo legale (30%)

Classe d'età	Donne	Uomini	Totale	% Donne	% Under 35*
18–34 anni	33	30	63	52,4%	44,7%
35–49 anni	20	23	43	46,5%	—
50 anni e oltre	20	15	35	57,1%	—
Totale	73	68	141	51,8%	44,7%

Articolazione dei ruoli

115 Facilitatori junior
12 Animatori territoriali
8 Specialisti comunicazione
3 Tecnici layout
2 Facilitatori senior
1 Project Manager

Sostenibilità oltre il PNRR

- ✓ Riconoscimento nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali
- ✓ Competenze certificabili a futuri datori di lavoro nel settore digitale
- ✓ Occupazione qualificata e inclusiva: innovazione sociale nel mercato del lavoro

Fonte: elaborazione IFEL Campania

Verso un modello nazionale e scalabile

Cosa dimostrano i dati

- Il digital divide non è immutabile: è policyaddressable, con il disegno giusto
- La dimensione relazionale è non negoziabile: non basta la tecnologia, serve la relazione umana
- Il modello funziona perché tratta la facilitazione digitale come infrastruttura democratica, non come servizio tecnico

Limiti e prossimi passi della ricerca

- Bias actionresearch: posizione embedded — studio comparativo multiregionale necessario
- FACILITA misura output: survey longitudinali DigComp a 6 e 12 mesi per misurare competenze acquisite
- Analisi controfattuale con regioni comparabili per misurare la superiorità del modello DIGIT

Scalabilità verso il Decennio Digitale 2030

- L'Italia deve passare dal 45,8% all'80% di competenze digitali di base entro 2030: +34,2 pp in 4 anni
- Il modello campano offre le fondamenta empiriche per un'architettura di scaling nazionale
- Prossimità, professionalizzazione, adattività, qualità relazionale: 4 principi scalabili

649.648

cittadini

Il più grande programma di inclusione digitale del Mezzogiorno nel ciclo PNRR

Il messaggio centrale

La transizione digitale inclusiva non è una questione tecnologica: è una questione di democrazia sostanziale

Chiudere il cerchio tra la “Quantum Valley” e i cittadini digitalmente esclusi è la condizione per una modernizzazione che non abbandona nessuno

Il valore pubblico generato

Cittadinanza digitale Coesione sociale Diritti fondamentali Sostenibilità territoriale

Legacy strutturale

440 presidi territoriali attivi e 141 professionisti formati e certificati

Una figura professionale riconosciuta istituzionalmente e 7 Aree Interne coperte

Un modello replicabile: prossimità, professionalizzazione, adattività, relazione umana

Grazie per l'attenzione

Annapaola Voto direttore@ifelcampania.it

PROGETTO DIGIT

<https://digitalefacile.regione.campania.it/>