

BREVE PRESENTAZIONE DEGLI OBIETTIVI RAGGIUNTI PER IL PROGETTO ARESS PUGLIA

Il progetto **ARESS – Facilitazione Digitale**, attivo fino al 31 dicembre 2025, e gestito dalle Associazioni di Consumatori A.E.C.I. APS | Associazione Europea Consumatori Indipendenti e CODICI | Centro per i diritti del Cittadino, ha garantito un servizio continuativo e capillare di accompagnamento dei cittadini nell’accesso ai servizi digitali, rispondendo a un bisogno reale e crescente di supporto nella transizione digitale.

Nel periodo di attività sono stati coinvolti **15.880 partecipanti unici**, con **18.130 accessi complessivi ai servizi**, attraverso una rete composta da **16 punti di facilitazione e 16 facilitatori operativi** sul territorio. I punti, sia fissi che itineranti, hanno intercettato cittadini di diverse fasce d’età e condizioni socio-digitali, con una prevalenza di interventi di facilitazione individuale.

I servizi maggiormente erogati hanno riguardato l’accesso ai **servizi sanitari digitali**, ai **servizi pubblici online**, all’identità digitale e all’alfabetizzazione informatica di base. L’andamento progressivo e costante dei dati di partecipazione conferma l’efficacia del modello adottato e la centralità del ruolo umano del facilitatore digitale.

L’esperienza ARESS ha dimostrato che la facilitazione digitale rappresenta uno strumento essenziale per garantire inclusione, ridurre il divario digitale e rendere effettivo l’esercizio dei diritti di cittadinanza. La conclusione del progetto segna la fine formale delle attività, ma lascia una base operativa e metodologica solida per future azioni di continuità.

1. Premessa e contesto

Il progetto **ARESS – Facilitazione Digitale** si inserisce nel quadro delle azioni previste dal PNRR per la riduzione del divario digitale e il rafforzamento delle competenze dei cittadini nell’accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e dei servizi di utilità sociale.

L’intervento è stato concepito come servizio di prossimità, orientato all’accompagnamento pratico e personalizzato dei cittadini, con particolare attenzione alle fasce più esposte a esclusione digitale, difficoltà tecnologiche e scarsa autonomia nell’uso degli strumenti digitali.

2. Struttura operativa del progetto

Il progetto è stato realizzato attraverso una rete territoriale composta da:

- **16 punti di facilitazione digitale**, tra punti fissi e modalità itinerante;
- **16 facilitatori digitali**, adeguatamente formati e coordinati.

I punti di facilitazione hanno operato in sinergia con presidi pubblici e servizi territoriali (in particolare ambito sanitario e servizi amministrativi), garantendo accessibilità, continuità del servizio e presidio stabile sul territorio.

3. Destinatari e partecipazione

Nel periodo di attuazione del progetto sono stati raggiunti:

- **15.880 partecipanti unici**;
- **18.130 accessi complessivi ai servizi di facilitazione digitale**.



La differenza tra partecipanti unici e accessi ai servizi evidenzia una **presa in carico ripetuta** di una parte significativa dell’utenza, segnale di fiducia nel servizio e di bisogni complessi che richiedono accompagnamento nel tempo.

I destinatari appartengono a fasce d’età eterogenee e a diversi livelli di competenza digitale, con una significativa presenza di cittadini con difficoltà nell’uso autonomo delle piattaforme digitali.

4. Attività svolte

Le attività di facilitazione hanno riguardato principalmente:

- supporto all’accesso e utilizzo dei **servizi sanitari digitali** (Fascicolo Sanitario Elettronico, prenotazioni, consultazione referti);
- assistenza nell’uso dei **servizi pubblici digitali** (portali istituzionali, procedure online);
- supporto all’attivazione e utilizzo dell’**identità digitale**;
- **alfabetizzazione digitale di base**, orientata all’autonomia del cittadino.

La modalità prevalente di intervento è stata la **facilitazione individuale**, rivelatasi la più efficace nel rispondere a bisogni specifici e nel superare barriere culturali, tecnologiche e psicologiche.

5. Andamento e risultati

L’analisi dei dati evidenzia:

- una **crescita costante nel tempo** del numero di partecipanti e dei servizi erogati;
- una domanda particolarmente elevata nei servizi con maggiore impatto sulla vita quotidiana del cittadino;
- un utilizzo significativo e continuativo dei punti di facilitazione, a conferma della rilevanza sociale del servizio.

Il progetto ha contribuito in modo concreto alla **riduzione del digital divide**, facilitando l’accesso ai diritti di cittadinanza e migliorando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

6. Valutazione complessiva

L’esperienza del progetto ARESS dimostra che la facilitazione digitale non può essere ridotta a una semplice attività informativa, ma rappresenta un **servizio pubblico essenziale**, basato sulla relazione umana, sulla fiducia e sull’accompagnamento personalizzato.

Il modello adottato si è dimostrato efficace, replicabile e coerente con gli obiettivi strategici di inclusione digitale e innovazione dei servizi pubblici.

7. Conclusioni e prospettive

La conclusione formale del progetto al **31 dicembre 2025** segna il termine amministrativo delle attività, ma lascia in eredità:

- competenze operative consolidate;



- una rete territoriale funzionante;
- un modello di intervento già testato e validato dai risultati.

In attesa di futuri strumenti di continuità, il progetto rappresenta una base solida per il proseguimento delle politiche di facilitazione digitale, confermando la centralità del fattore umano nella transizione digitale.



A.E.C.I. APS NAZIONALE

iscritta al RUNTS (Det. Regione Lazio n.

G14803/2022)

Viale Palmiro Togliatti 1613 | 00155 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 0688 37 60 50

info@euroconsumatori.eu

aeci@pec.euroconsumatori.eu

www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. È ANCHE MEMBRO DI

Federazione iConsumatori
CNCU presso Ministero MIMIT

BEUC | in qualità di membro Federazione CIE
ASVIS | Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile
ALLEANZA CONTRO LA POVERTÀ ENERGETICA
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRCU LAZIO | CRUC TOSCANA | CRCU ABRUZZO

A.E.C.I. APS NAZIONALE

Viale Palmiro Togliatti 1613 | 00155 Roma

t. 06 45 10 914 | f. 0688 37 60 50

info@euroconsumatori.eu

aeci@pec.euroconsumatori.eu

www.euroconsumatori.eu

Facilita

La piattaforma dei servizi di facilitazione digitale

Cerca 

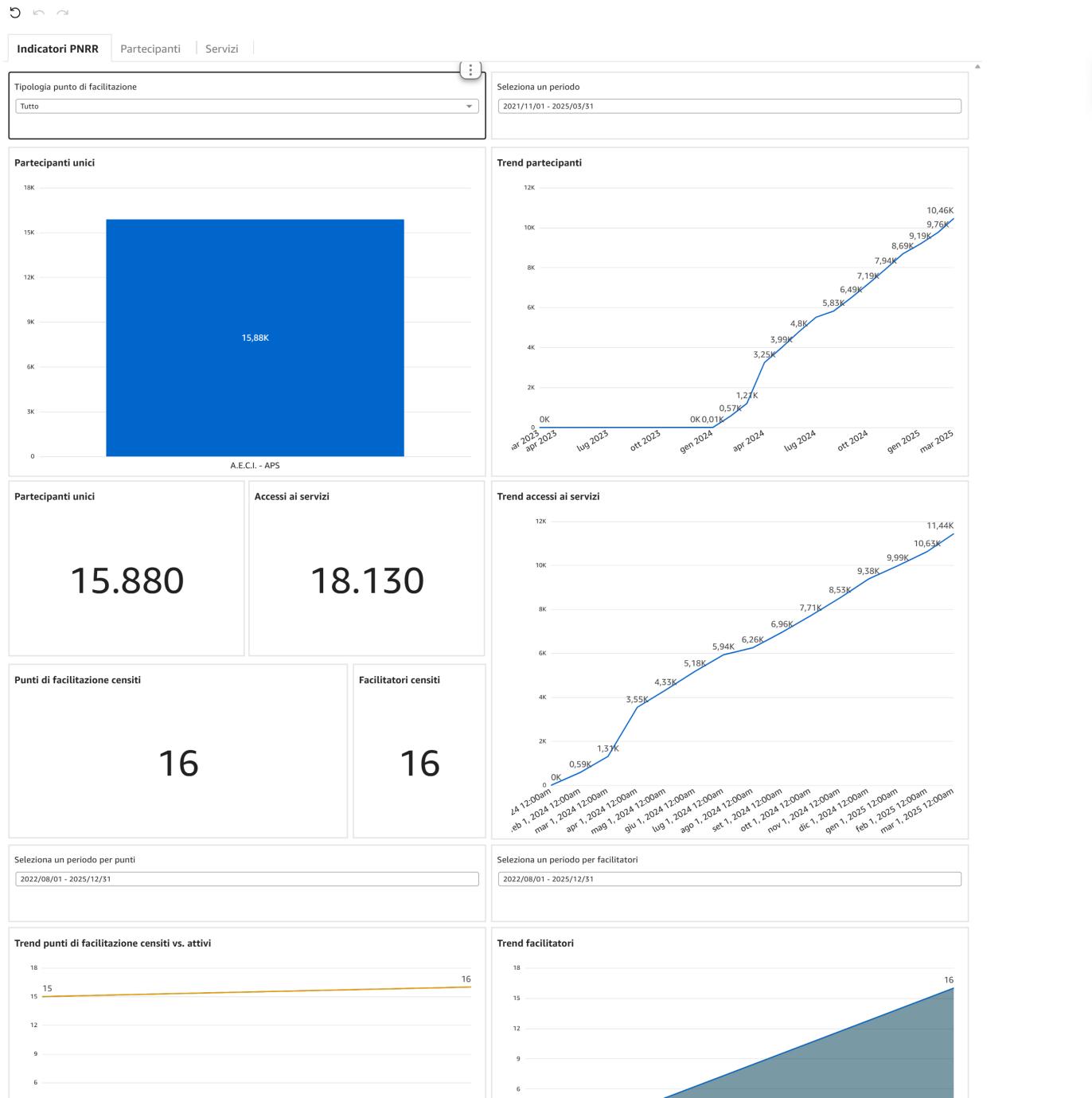
Home Area amministrativa Report dati Bacheca Forum Documenti

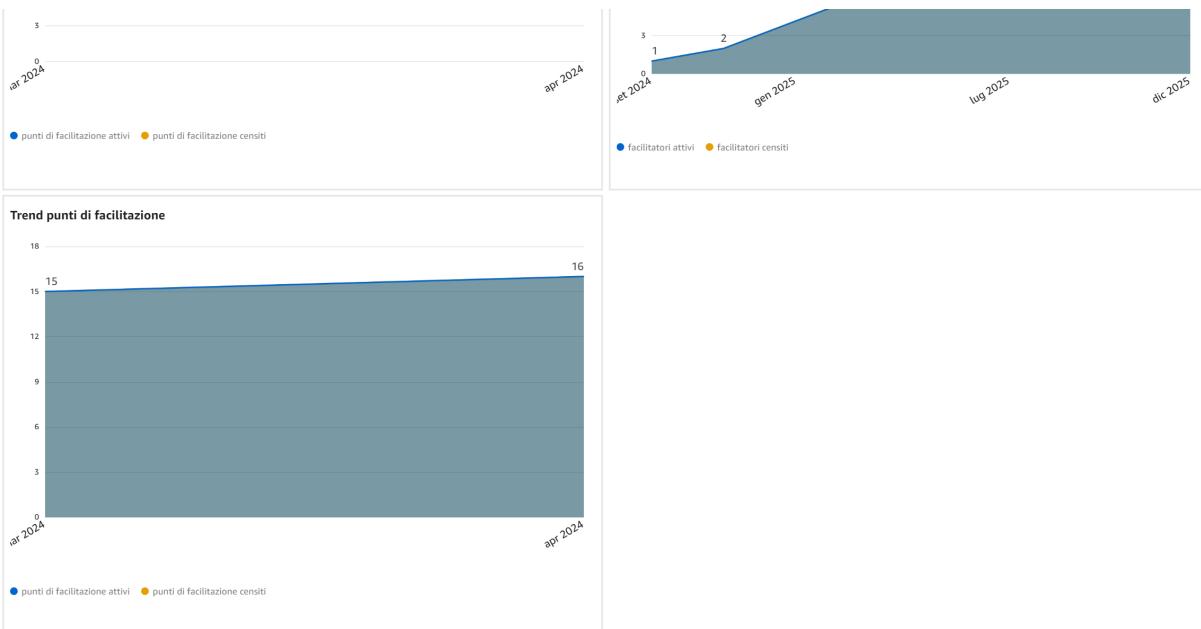
Area dati / Report dati

I miei report

Consulta le statistiche rappresentate in questa pagina

Ultimo aggiornamento 30/12/2025 ore 19:00







Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



REPUBBLICA
DIGITALE

Assistenza

Hai riscontrato un malfunzionamento della piattaforma?

[Invia una richiesta all'assistenza tecnica](#)

Altri siti dell'iniziativa

[Formazione](#)

[Repubblica Digitale](#)

[Informativa privacy e cookie](#) [Dichiarazione di accessibilità](#)

[Italia domani](#)