Definizione del target del servizio erogato e individuazione di eventuale target potenziale - Corecom

La presente relazione intende fornire una panoramica sulle attività svolte nell'ambito del piano della performance dell'ente, con particolare focus sulla mappatura dei servizi erogati all'utenza esterna e sull'individuazione del target di utenza.

L'obiettivo di tale iniziativa è quello di fornire un servizio sempre più mirato ed efficace, rispondendo in modo adeguato alle esigenze e alle aspettative degli utenti.

Nella fase iniziale del processo (fase 1) si è condotta un'approfondita analisi per mappare i servizi offerti dall'ente all'utenza esterna. Questa fase ha comportato diverse attività mirate a comprendere appieno le caratteristiche e l'impatto dei servizi forniti. Le attività hanno incluso:

- **Identificazione dei servizi erogati**

Si sono raccolte informazioni dettagliate sui servizi offerti dall'ente, esaminando la documentazione interna, i regolamenti e le linee guida pertinenti.

- **Analisi delle caratteristiche dei servizi**

Si sono esaminate le principali caratteristiche di ciascun servizio, come l'ambito di copertura, i requisiti di accesso, i tempi di erogazione e le modalità di fruizione. Questo ha permesso di acquisire una conoscenza approfondita dei servizi e della loro rilevanza per gli utenti.

- **Valutazione dell'impatto dei servizi**

Si è analizzato l'impatto dei servizi sull'utenza esterna, considerando la soddisfazione degli utenti, l'accessibilità, l'efficienza e l'efficacia complessiva del servizio fornito.

Completata la fase della mappatura, si è provveduto allo svolgimento di una seconda fase, comprensiva dell'individuazione del target di utenza per ciascun servizio offerto.

Questa attività è finalizzata a personalizzare l'offerta dei servizi e a adottare strategie mirate per soddisfare le esigenze degli utenti.

Prima di tutto, si sono analizzati i dati quantitativi raccolti, relativi ai vari servizi offerti dal Corecom al fine di identificare eventuali tendenze o preferenze evidenziate dai dati. L'analisi ha consentito di identificare segmenti di utenza omogenei. Questo per comprendere meglio i comportamenti e le esigenze degli utenti.

Inoltre, si è valutata la normativa di riferimento per ogni funzione offerta dal Corecom anche per verificare se sono indicate categorie di utenti specifiche. Questo per avere ulteriori indicazioni per la segmentazione del mercato, in base alle disposizioni legali e alle regole stabilite.

Effettuata l'analisi dei dati e la segmentazione dell'utenza si è proceduto con la profilazione dei target, per sviluppare strategie personalizzate per migliorare l'esperienza degli utenti con i servizi offerti dall'ente. Questo approccio mirato consentirà di concentrare le risorse e gli sforzi sui segmenti di utenza più rilevanti,

garantendo una maggiore efficacia nell'offerta dei servizi e un miglioramento complessivo della soddisfazione degli utenti.

Sulla base delle informazioni ottenute dalla profilazione dei target di utenza, si potranno adottare decisioni informate riguardo alle iniziative da intraprendere per adeguare i servizi alle esigenze specifiche di ciascun gruppo di utenti e per sviluppare strategie di comunicazione mirate, implementare miglioramenti operativi e offrire servizi aggiuntivi o personalizzati per soddisfare al meglio le aspettative dell'utenza.

E' stata tenuta anche in considerazione la necessità di prestare particolare attenzione agli utenti deboli o a coloro che possono avere difficoltà ad accedere ai servizi offerti dal Corecom. Questo include individui o gruppi che richiedono un supporto specifico o che potrebbero essere svantaggiati nella fruizione dei servizi.

Le suddette attività hanno lo scopo di fornire servizi di qualità superiore e mirati.

La comprensione approfondita dei servizi offerti e l'analisi dei dati sull'utenza permetteranno di soddisfare le esigenze degli utenti in modo efficace ed efficiente, contribuendo a migliorare la reputazione dell'ente e a consolidare la fiducia dei suoi utenti. Tutto ciò con l'obiettivo di fornire valore pubblico e di rispondere alle esigenze della comunità servita. L'ente continuerà a monitorare e valutare regolarmente l'efficacia delle strategie adottate, al fine di apportare eventuali miglioramenti e adattamenti necessari per garantire un servizio di qualità e centrato sulle esigenze degli utenti.

Di seguito si offrono i risultati dell'attività sopra descritta.

I servizi sono stati raggruppati nelle macroaree "Funzione di garanzia per il cittadino e le imprese" e "Funzioni di controllo sul sistema regionale delle comunicazioni".

FUNZIONE DI GARANZIA PER IL CITTADINO E LE IMPRESE

Nella macroarea "Funzione di garanzia per il cittadino e le imprese" rientrano i servizi relativi alla composizione delle controversie fra utente e operatori della comunicazione; i servizi finalizzati alla partecipazione ai programmi per l'accesso, all'esercizio del diritto di rettifica e alla trasmissione dei Mag (messaggi autogestiti gratuiti) in periodo elettorale; i servizi resi nell'ambito della funzione di alfabetizzazione mediatica e digitale e nell'ambito della funzione volta a garantire un uso responsabile della comunicazione digitale, con il ruolo, in questo caso, in capo al Corecom, di Osservatorio "Media e minori".

Rimanendo, per il momento, nell'ambito di questa macroarea si puo' procedere a definire il target o i target relativi a ciascuno di detti servizi.

CONTROVERSIE TELEFONICHE

Per quanto riguarda la composizione delle controversie, la stessa si può realizzare in fase di conciliazione, c.d. primo grado, in fase di definizione, c.d. secondo grado, e nell'ambito di un procedimento volto all'adozione di provvedimenti temporanei d'urgenza.

Si tratta di una funzione delegata dall'Agcom, fortemente condizionata dunque nella sua regolamentazione, che si esplica con modalità standardizzate, vincolate e vincolanti, dovendo "passare" attraverso l'utilizzo di una piattaforma, il conciliaWeb, uniformemente applicata su tutto il territorio nazionale, almeno da luglio 2018.

I dati in possesso fanno emergere una netta prevalenza di istanze provenienti da utenti privati rispetto a istanze presentate dagli operatori. Fra le istanze presentate dagli utenti le più numerose riguardano: importi

non dovuti in fattura; guasto totale o parziale sulla linea; costi di recesso; applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite; attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti. Le istanze riguardano prevalentemente utenze di singoli cittadini.

Un ampio margine di intervento è riconosciuto ai Corecom con riferimento alle azioni da intraprendere nei confronti dell'utente debole. Questa categoria nasce con l'adozione della piattaforma Conciliaweb e sta ad individuare quegli utenti che hanno difficoltà, per diverse motivazioni (soggetti non in possesso di spid, assenza di strumentazione idonea, poca dimestichezza con il computer, in particolare anziani, mancanza di collegamento ad *internet* anche per motivi di copertura di rete, in particolare in zone interne e/o montane) ad accedere al suddetto strumento obbligatorio di composizione delle controversie e per i quali il Corecom appresta diverse forme di assistenza, dal numero verde, alla possibilità di servirsi di punti di accesso fisico, tanto presso la sede del Corecom che presso postazioni create in forza di accordi con diversi Comuni della Calabria. Questa tipologia di utenza è particolarmente meritevole di attenzione e offre all'amministrazione una possibilità di intervento adeguata e studiata sulla base delle situazioni e dei presupposti di richiesta di assistenza finora registrate.

Target: Cittadini, associazioni di consumatori; operatori di comunicazioni elettroniche; avvocati e loro Ordini professionali; commercialisti e loro Ordini professionali; associazioni di categoria di commercianti, industriali, artigiani; comuni presso i quali sono stati aperti punti di accesso ai servizi per I c.d. "utenti deboli"e imprese; utenti deboli; operatori della comunicazione.

PROGRAMMI PER L'ACCESSO

La funzione svolta dal Corecom rientra fra le funzioni proprie. In ottemperanza alla Legge 14 aprile 1975, n. 103, i soggetti collettivi organizzati possono presentare domanda al Co.Re.Com. per poter partecipare ai programmi radiotelevisivi RAI a diffusione regionale e svolgere attività di comunicazione attraverso le trasmissioni autogestite; il diritto ai programmi per l'accesso è riservato ai soggetti sotto elencati:

- gruppi di rilevante interesse sociale, in particolare quelli operanti nei settori educativo, assistenziale,

ambientale, professionale, ricreativo, sportivo, artistico, turistico, etc.;

- autonomie locali delle organizzazioni associative;
- enti ed associazioni politiche e culturali;
- associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute;
- gruppi etnici e linguistici;
- confessioni religiose e loro articolazioni regionali;
- sindacati nazionali e loro articolazioni regionali;
- movimenti politici;
- partiti e gruppi rappresentati in Parlamento, nel Consiglio regionale e nei Consigli provinciali e comunali.

Dal *database* emerge che fra le categorie sopra menzionate, nell'esperienza del Corecom Calabria, questo strumento è stato utilizzato prevalentemente da enti e associazioni assistenziali o culturali operanti nel settore educativo, sportivo, artistico, ricreativo, gruppi etnici e linguistici.

Non hanno mai presentato istanza confessioni religiose, sindacati e movimenti politici o gruppi e partiti politici.

Al fine di attrarre la partecipazione dei soggetti finora meno interessati si attueranno azioni specifiche agli stessi rivolte.

Target: I soggetti individuati dalla legge.

DIRITTO DI RETTIFICA

La funzione rientra fra le funzioni delegate. L'esercizio del diritto nei confronti dei fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici, trova disciplina nell'art. 35 del D.Lgs. 208/2021 (Tusmar). Il Corecom svolge questo servizio con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie, in applicazione appunto dell'articolo 35 del TUSMAR;

Dall'esame dei dati in possesso emerge uno scarso ricorso a questa forma di tutela.

Target: cittadini (la legge usa il termine chiunque).

TRASMISSIONE DEI MAG

In occasione di consultazioni elettorali o referendarie, il Corecom regola la messa in onda sulle emittenti radiotelevisive locali dei messaggi politici autogestiti gratuiti (Mag) con cui le forze politiche presentano agli elettori, non in contraddittorio, candidati, liste e programmi elettorali.

Le emittenti, disponibili alla messa in onda dei messaggi, hanno diritto ad un rimborso da parte dello Stato, nella misura stabilita ogni anno con decreto interministeriale.

Il Corecom fissa il numero complessivo dei messaggi autogestiti e la loro ripartizione fra i soggetti politici richiedenti; stabilisce, per sorteggio, l'ordine di messa in onda all'interno dei palinsesti radiotelevisivi; rendiconta al Ministero i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive che li hanno trasmessi.

Il dato numerico esaminato ha riguardato il numero di emittenti, televisive e radiofoniche, disponibili alla trasmissione, e il numero dei soggetti politici richiedenti.

Fra le istanze delle emittenti, per ciascuna competizione elettorale, sono state sempre più numerose quelle delle emittenti televisive rispetto a quelle delle emittenti radiofoniche. Il numero dei soggetti politici richiedenti è stato pressocchè costante, non superando le venti unità per ciascuna competizione e toccando i livelli più alti in occasione delle politiche.

ALFABETIZZAZIONE MEDIATICA E DIGITALE; USO RESPONSABILE DELLA COMUNICAZIONE DIGITALE (OSSERVATORIO MEDIA E MINORI)

In virtù di delega ricevuta dall'Agcom, il Corecom svolge attività a tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all'utilizzo dei media decentrate sul territorio nazionale da svolgersi nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall'Autorità.
Inoltre, come funzioni proprie, ai sensi della l.r. n. 2/2001, art. 3 bis, il CORECOM CALABRIA contribuisce alla diffusione di informazioni sull'uso corretto e responsabile delle tecnologie e dei nuovi mezzi di comunicazione digitale, con particolare attenzione ai minori; promuove e realizza iniziative di studio, prevenzione e contrasto al fenomeno del cyberbullismo e di tutela della reputazione e della identità digitale in rete; fornisce ai

cittadini supporto e orientamento in ordine agli strumenti di tutela della reputazione e della dignità digitale. Nell'esercizio di queste attività il Corecom funge da osservatorio "Media e minori".
Già prima dell'attribuzione di questa funzione, avvenuta con legge regionale n. 52/2022, il Corecom ha svolto una copiosa attività in materia di educazione all'uso consapevole del web. A partire dal 2020 è stato indetto il concorso "Gonfia la rete" rivolto agli istituti scolastici di ogni ordine e grado, alle università e alle accademie. Nel tempo, in occasione delle diverse edizioni, si è registrato un incremento notevole delle istanze di partecipazione, essendo passati dalle 15 opere nel 2020 ad oltre le 200 nel 2022. Al concorso hanno partecipato, inoltre, anche istituti di altre regioni. Prima del 2020 il Corecom ha svolto attività di educazione all'uso del web, sia attraverso l'organizzazione e la partecipazione a convegni, che attraverso la realizzazione di progetti approvati su proposta di enti privati, associazioni e ordini professionali.

FUNZIONI DI CONTROLLO SUL SISTEMA REGIONALE DELLE COMUNICAZIONI

VIGILANZA E MONITORAGGIO TV LOCALI

Nell'esercizio di questa funzione il Corecom, sulla base delle indicazioni ricevute con delega dell'Agcom, effettua il controllo sulle emittenti locali, in un numero che varia in base alle indicazioni stesse, finalizzato alla verifica del rispetto degli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal TUSMAR, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità, nonché in materia di pluralismo in periodo non elettorale.

I procedimenti sanzionatori sono stati avviati prevalentemente d'ufficio, ma si registrano casi di procedimenti iniziati su segnalazione.

Il target di utenza è rappresentato dai cittadini e associazioni che possono denunciare la violazione degli obblighi sopra indicati, ma il Corecom svolge anche un ruolo di supporto nei confronti delle emittenti tenute all'osservanza degli stessi obblighi.

VIGILANZA SULLA PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MASS MEDIA LOCALI

L'esame dei dati in possesso dell'amministrazione fa rilevare che non sono stati avviati procedimenti sanzionatori né d'ufficio né su segnalazione.

Il target di utenza è rappresentato dai cittadini o associazioni.

VIGILANZA E MONITORAGGIO IN PERIODO DI PAR CONDICIO

Questa funzione è svolta in occasione di consultazioni elettorali o referendarie ed ha ad oggetto la verifica del rispetto della normativa sulla par condicio. La determinazione del numero di emittenti da monitorare è rimessa alla discrezionalità del Corecom.
In periodo elettorale i procedimenti sanzionatori sono avviati soprattutto su segnalazione di terzi.

Target: utenti singoli, candidati e partiti politici

R.O.C.

il Registro degli operatori della comunicazione, istituito con la L.249/1997, ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, di consentire l'applicazione delle norme sulla disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo e il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

La funzione di tenuta del registro comprende, nell'ambito della rispettiva competenza territoriale, lo svolgimento dei procedimenti di iscrizione, di cancellazione, gli aggiornamenti delle posizioni degli operatori, nonché il rilascio delle certificazioni di iscrizione.

Nel riepilogo numerico sono stati considerati: procedimenti di iscrizione; procedimenti di cancellazione, differenziando le cancellazioni d'ufficio da quelle su istanza dell'operatore; richieste di certificazione di iscrizione; comunicazioni variazione; comunicazioni annuali.

Minime le richieste di certificazione, più numerose, fra tutti i dati su menzionati, le comunicazioni annuali.
Dopo il significativo incremento del numero di iscrizioni al ROC registrato negli anni 2017 e 2018, determinato principalmente dalle domande trasmesse dagli operatori esercenti all'attività di "Call Center", il numero dei soggetti richiedenti l'iscrizione al Registro si è assestato, pur risultando sempre l'attività più in crescita tra le nuove imprese.

Target rappresentato da tutti gli operatori con obbligo di iscrizione, in base alla legge o alle delibere dell'Autorità.

VIGILANZA INQUINAMENTO ELETTROMAGNETICO

Vigilanza sul rispetto della normativa nazionale e regionale relativa ai tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana.

Dai dati in possesso emerge che negli anni il controllo è stato effettuato quasi per la totalità d'ufficio, e non su segnalazione, sui siti c.d. sensibili.

Per il 2023 il Corecom, nell'ambito dell'attività di vigilanza sull'inquinamento elettromagnetico, ha programmato il monitoraggio e la misurazione secondo il seguente programma e al contempo di potenziare ulteriormente la collaborazione con ArpaCal:

- siti segnalati direttamente al Corecom da singoli cittadini, nonché da comitati di cittadini per il disagio della popolazione che vive in prossimità di impianti radioelettrici che irradiano campi elettromagnetici;
- siti e/o antenne ubicate in prossimità di scuole, asili, campi di calcio, sedi di attività collettive in genere;
- siti per i quali emerge la necessità di controllo a seguito di documenti amministrativi e/o relazioni inviate al Corecom da Amministrazioni/Enti/Associazioni locali o regionali.

Target: i cittadini che possono effettuare segnalazioni e che sono al contempo beneficiari diretti del controllo, in particolare coloro che insistono sui siti sensibili.

Utenza effettiva ed utenza potenziale

Prima di concludere con la rappresentazione tabellare dei risultati inerenti alla segmentazione, occorre introdurre la distinzione tra utenza effettiva e utenza potenziale.

L'utenza effettiva si riferisce al numero reale di persone o utenti che attualmente utilizzano o fruiscono di un determinato servizio o prodotto. Questo può essere misurato attraverso dati quantitativi, come ad esempio il numero di utenti registrati, di clienti o di persone che hanno effettuato una determinata azione o utilizzato un servizio.

D'altra parte, l'utenza potenziale indica il numero massimo di persone che potrebbero essere interessate o coinvolte nel servizio in questione. Rappresenta il pubblico teoricamente accessibile o raggiungibile. L'utenza potenziale tiene conto di tutti gli individui o gruppi che soddisfano i requisiti o le caratteristiche per utilizzare il servizio, ma che potrebbero non averlo ancora fatto per vari motivi, come mancanza di consapevolezza, barriere di accesso o altre limitazioni.

In sintesi, l'utenza effettiva rappresenta il numero reale di utenti che utilizzano attivamente un servizio o prodotto, mentre l'utenza potenziale rappresenta il pubblico più ampio che potrebbe essere coinvolto o

interessato ma che non necessariamente lo sta utilizzando attualmente. La differenza tra i due concetti è quindi data dalla distinzione tra l'utilizzo attuale e il potenziale di utilizzo.

Prendiamo ad esempio la funzione conciliativa offerta da un'organizzazione o ente come il Corecom. L'utenza effettiva per la funzione conciliativa sarebbe rappresentata dal numero di persone o aziende che hanno effettivamente utilizzato il servizio di conciliazione offerto dal Corecom. Questo potrebbe includere le persone o le aziende che hanno presentato richieste di conciliazione per risolvere controversie o conflitti con un operatore di comunicazioni, come ad esempio un operatore telefonico o un provider di servizi internet. Questi utenti hanno già usufruito dei servizi conciliativi offerti dal Corecom. D'altra parte, l'utenza potenziale per la funzione conciliativa includerebbe tutte le persone o le aziende che potrebbero potenzialmente avere bisogno o beneficiare di un servizio di conciliazione offerto dal Corecom, ma che potrebbero non averlo ancora utilizzato. Ad esempio, potrebbero essere utenti che hanno avuto una controversia o un problema con un operatore di comunicazioni ma che non sono ancora a conoscenza del servizio di conciliazione offerto dal Corecom. Oppure, potrebbero essere utenti che, sebbene siano a conoscenza del servizio, non lo hanno ancora utilizzato per vari motivi, come mancanza di informazioni sul processo di conciliazione o preferenza per altre forme di risoluzione dei conflitti.

Quindi, l'utenza effettiva per la funzione conciliativa rappresenterebbe le persone o le aziende che hanno già utilizzato il servizio di conciliazione, mentre l'utenza potenziale rappresenterebbe tutte le persone o le aziende che potrebbero beneficiare del servizio ma che non lo hanno ancora fatto per vari motivi.

Risultato segmentazione dei servizi offerti dal Corecom Calabria.

Nella tabella seguente trova rappresentazione l’esito dell’indagine finale.

Per ciascuna funzione è indicato il target di utenza effettiva rilevato dalle banche dati in possesso della struttura, ed il target di utenza potenziale individuato con rifermento a tre fattori determinanti:

- Mancanza di conoscenza/consapevolezza del servizio;

- Barriere all’accesso;

- Altre limitazioni.

La mancanza di conoscenza del servizio, si traduce in una potenziale utenza limitata quando si verifica che il numero di utenti che richiedono il servizio è ridotto e ciò non dipenda da barriere all’accesso o da altre tipologie di limitazioni. Secondo questo criterio si individua il target potenziale, ad esempio per l’esercizio di diritto di rettifica o per la vigilanza sui sondaggi.

Viene altresì considerata utenza potenziale la categoria di soggetti che non accesso al servizio in quanto esistono delle barriere all’accesso, tipicamente date dalla insufficiente disponibilità di infrastrutture di telecomunicazioni, ovvero da scarse competenze digitali legate all’utilizzo dello spid, o ancora dalla residenza in aree geografiche periferiche.

Discorso a parte merita l'utenza debole che incontra limitazioni aggiuntive rispetto a quelle sopra indicate. L’utenza debole si riferisce principalmente alle condizioni di disabilità e all'utilizzo di tecnologie informatiche necessarie per accedere al servizio. Tuttavia, può anche riguardare l'esigenza di assistenza, non solo nella fase di presentazione della domanda, ma anche durante le fasi di fruizione del servizio, che potrebbe richiedere personale specializzato nel front office, nonché postazioni e programmi informatici appositamente sviluppati. IL raggiungimento di questo target potenziale richiede investimenti in sede di risorse umane e strumentazione.

Funzione	Target di Utenza Effettiva	Target di Utenza Potenziale
Composizione delle controversie fra utente e operatori della comunicazione	Utenti finali; consumatori; utenti "deboli"; associazioni di consumatori; operatori di comunicazioni elettroniche; avvocati e loro Ordini professionali; commercialisti e loro Ordini professionali; associazioni di categoria di commercianti, industriali, artigiani; comuni presso i quali sono stati aperti punti di accesso ai servizi per l c.d. "utenti deboli".	Tutti gli utenti finali e i consumatori aventi residenza o sede legale o un'utenza fissa nel territorio regionale che risiedono in aree svantaggiate o per condizioni di infrastrutture o per competenze digitali ; le stesse categorie quando, per quanto concerne un'utenza mobile, abbiamo dichiarato, in sede di stipula del contratto, un domicilio ricadente nel territorio regionale. Utenti deboli
Partecipazione ai programmi per l'accesso	Enti e associazioni assistenziali o culturali operanti nel settore educativo, sportivo, artistico, ricreativo, gruppi etnici e linguistici	Tutte le categorie di soggetti individuate dalla legge che possano chiedere l'iscrizione nelle graduatorie trimestrali
Esercizio del diritto di rettifica	Cittadini	Cittadini che non hanno sufficiente consapevolezza del servizio
Trasmissione dei messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG)	Emittenti televisive e radiofoniche, soggetti politici	

Funzione	Target di Utenza Effettiva	Target di Utenza Potenziale
Vigilanza e monitoraggio delle emittenti locali	Cittadini e associazioni, emittenti	Cittadini e associazioni ed emittenti che non hanno sufficiente consapevolezza del servizio
Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locali	Cittadini o associazioni ed emittenti	Cittadini o associazioni ed emittenti che non hanno sufficiente consapevolezza del servizio
Vigilanza e monitoraggio in periodo di par condicio	Utenti singoli, candidati e partiti politici	
Registro degli operatori della comunicazione (ROC)	Operatori con obbligo di iscrizione	
Vigilanza sull'inquinamento elettromagnetico	Cittadini	Cittadini che non hanno sufficiente consapevolezza del servizio
Alfabetizzazione digitale Uso responsabile della comunicazione digitale - Osservatorio Media e minori	Istituti scolastici, Università, Accademie, enti di istruzione e formazione, ordini professionali,	nuova delega di funzioni per l'alfabetizzazione digitale - Istituti scolastici, Università, Accademie, enti di istruzione e formazione, ordini professionali, famiglie, cittadini