

Le competenze digitali di base



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Autore: Agostina Betta

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Le competenze digitali di base

La pubblica Amministrazione ha il dovere di sviluppare le proprie competenze digitali però allo stesso tempo è anche responsabile della cultura digitale di tutti i cittadini. Un cittadino capace di accedere all'informazione pubblica e ai servizi on-line o capace di segnalare un problema urbano un disservizio usando il telefono o capace di partecipare in modo attivo ad una discussione sui social media è un cittadino coinvolto: oggi si usa il termine "engagement" si parla di "smart citizen". Una cultura digitale diffusa mette la pubblica amministrazione nella condizione di servire meglio i propri cittadini e di operare in modo più efficiente ed efficace. Spendere in cultura e in competenze digitali per la pubblica amministrazione è un investimento con un alto ritorno qualitativo. Significa avere poi più successo nell'erogazione dei propri servizi. Sentiamo Agostina Betta che ci racconta il progetto "Pane e internet" della Regione Emilia Romagna, una delle esperienze più significative in Italia.

La Regione Emilia Romagna ha ritenuto importante investire sulle competenze digitali. Perché e con quali obiettivi?

La Regione Emilia Romagna ha ritenuto, già nel 2009, necessario investire sulle competenze digitali dei cittadini, solamente con un'evoluzione in questi anni. La prima necessità che si era verificata anche dai dati del "benchmark", dai dati statistici era appunto che nel 2009 c'era una percentuale sotto il 50% dei cittadini (poco più del 40%) che utilizzavano internet ed in particolare fasce c'erano utilizzi molto bassi (cittadini anziani). Ancora oggi la fascia dai 45 a i 74 anni è quella che utilizza meno internet e che comunque non utilizza le tecnologie. Pertanto abbiamo ritenuto importante fare un progetto che offrisse ai cittadini la possibilità di acquisire le competenze necessarie in un primo momento di accesso alle tecnologie, cioè acquistare l'alfabetizzazione di base, dando loro la possibilità di utilizzare le tecnologie e con un focus particolare su internet ed eventuale uso dei servizi che Internet offre. Gli obiettivi erano quelli da un lato di fare un'offerta al cittadino, per cui la Regione ha stanziato un finanziamento per fare corsi gratuiti, questo proprio per sensibilizzare ed avvicinare quel cittadino che si sente escluso e non è tanto convinto di essere in grado di utilizzare le tecnologie, dall'altro il progetto è stato svolto con una modalità tale da sensibilizzare anche gli enti locali e scuole (infatti i corsi sono stati fatti in molte scuole). Quindi per cercare di creare quella rete necessaria per sviluppare il progetto.

Quali competenze di base per il cittadino avete individuato come strategiche?

Dopo questa prima esperienza purtroppo ci troviamo ancora ad avere una alta percentuale di cittadini sempre nella fascia di età 45/72 che non utilizzano Internet, per cui rimane sempre prioritario cercare almeno di includere questi cittadini ed offrire loro formazione. Però consideriamo appunto le competenze digitali un pochino più a tutto tondo per cui: competenza digitale di base del cittadino, l'accesso a internet, ma poi anche una fase successiva di acquisizione di una maggiore consapevolezza e competenza nell'uso di internet, nei servizi, nell'uso degli strumenti di comunicazione del web, Facebook, social ecc., ma nello stesso tempo offriamo anche servizi personalizzati per cui il cittadino va nella biblioteca o in altro luogo dove può trovare un facilitatore digitale che risponde ai propri bisogni (utilizzo di un servizio, ricerca di informazione, un migliore utilizzo della posta elettronica, ecc.). L'altro aspetto è invece la cultura digitale, per cui possiamo offrire ai cittadini anche eventi, conferenze, laboratori ecc e qui cui parliamo di un target molto ampio di cittadini adulti ma anche di giovani per la cultura digitale: eventi che rientrano nelle aree di un maggiore uso consapevole, critico, sicuro e creativo. Sono le quattro aree dove le attività di cultura digitale possono trovare i loro obiettivi. Tutto questo utilizzando anche il modello europeo di riferimento DIGICOMP che offre quattro aree specifiche: informazione, comunicazione, creazione di contenuti e problem solving. Abbiamo rivisto tutti i materiali didattici in questa ottica che vanno a coprire queste aree. Naturalmente per il cittadino adulto nella maggior fascia di riferimento acquisirà queste competenze in alcuni casi ai livelli A, B, e C e in altri casi ci fermiamo al livello B. Però cerchiamo di coprire queste aree in maniera che il cittadino che fa il corso il alfabetizzazione 1 e 2 si trova effettivamente ad aver acquisito una competenza digitale trasversale come indicato dall'Unione Europea.

Avete considerato qualche differenza tra le competenze digitali del cittadino e del cittadino che lavora?

Abbiamo avuto due esperienze sui cittadini che lavorano, perché non è proprio la nostra competenza, sarebbe di un altro assessorato (formazione professionale). Però abbiamo fatto un'esperienza con i Centri per l'impiego per i cittadini disoccupati in cerca di lavoro con basse competenze informatiche. Sono stati fatti dei corsi di alfabetizzazione con focus specifici sulla ricerca di lavoro on-line. Prima le basi per poter entrare in internet ed utilizzare gli strumenti internet e poi un focus specifico sulla ricerca lavoro. L'altra esperienza invece l'abbiamo fatta con un progetto nell'ambito delle zone terremotate che si chiamava "Pane e internet oltre il sisma" finanziato anche dall'Assessorato alla formazione, rivolto ai cittadini lavoratori dipendenti. Lì sono state date competenze più ampie: a parte l'alfabetizzazione, ma soprattutto l'uso del web per promuovere il proprio lavoro, il marketing, la vendita dei prodotti.

È stato molto apprezzato perché gli utenti erano lavoratori alcuni dipendenti in azienda e altri commercianti (il fioraio, il panettiere ecc..), che difficilmente riescono a fruire di formazione specifica per promuovere la propria attività.

Che azioni avete realizzato o state avviando all'interno del progetto "Pane e Internet"?

Siamo partiti appunto con il progetto "Pane e Internet" che aveva l'obiettivo di offrire formazione. Abbiamo formato più di 12 mila cittadini, più di 100 comuni della Regione attraverso un corso di alfabetizzazione: ci siamo rivolti a coloro che non utilizzavano e non sapevano utilizzare le tecnologie. Poi abbiamo introdotto il servizio di facilitazione con le biblioteche che si sono offerte volontariamente è stato sperimentato il servizio di facilitazione digitale; abbiamo formato i facilitatori digitali, che sono volontari o operatori delle biblioteche principalmente, i quali durante la settimana (1 ora, 2 o 3 a seconda della disponibilità, offrono al cittadino il servizio di facilitazione, cioè rispondendo ai loro bisogni e li accompagnano ad approfondire l'uso di internet o a risolvere problemi se ne hanno. Dal 2014 abbiamo messo in campo un'azione più di sistema: pensiamo che sia il territorio, cioè gli enti locali debbano offrire al cittadino un'offerta continuativa, organizzata e sistematica di formazione e servizi per le competenze digitali dei cittadini, per i quali non è sufficiente offrire solo l'alfabetizzazione ma è necessario dare loro la possibilità di acquisire una maggiore competenza, di risolvere un problema, e avere soprattutto consapevolezza sui temi della cultura digitale. Per cui proponiamo al territorio ed in particolare ad alcune unioni di Comuni ed ai Comuni capoluogo di costituire dei punti di "pane e internet", cioè di piccole organizzazioni a rete che mettano un po' a sistema anche tutti i soggetti che sul territorio fanno attività di formazione (associazioni, centri sociali, università della terza età ecc..) e organizzarsi con il nostro supporto, affinché si pianifichi un'offerta di alfabetizzazione, di formazione di secondo livello, di servizi di facilitazione digitale ed eventi, laboratorio e quant'altro di cultura digitale. E' un'attività impegnativa, nel senso che la Regione offre a queste istituzioni un finanziamento per poter iniziare a organizzare questa attività. Chiediamo una pianificazione triennale delle attività e li accompagniamo con un centro servizi che offre a tutto il territorio i servizi di formazione, i materiali didattici, la progettazione, avremo proprio un catalogo dei materiali didattici, la comunicazione, abbiamo un'unica immagine coordinata, segreteria organizzativa, un camper che raccoglie le iscrizioni e che promuove i servizi on line sul territorio degli stessi comuni e soprattutto un accompagnamento a tutte le attività che loro programmano e pianificano.