



Formazione Facilitatori

Relatrice

Valentina Albano



- Obiettivi della formazione ai facilitatori
- Oggetto della formazione e formazione complementare
- Aree tematiche
- Modalità di erogazione della formazione
 - Formazione Sincrona
 - Formazione Asincrona
- Digital Assessment
- Certificazione
- Servizi di supporto al percorso formativo
- Attività previste
- Tappe della prima edizione del percorso formativo

Agenda





Obiettivi della formazione ai facilitatori



- Permettere a tutti i facilitatori di raggiungere il medesimo livello di **competenze e conoscenze, funzionale allo svolgimento dell'attività di facilitazione digitale.**
- Creare una base culturale comune in modo da poter **assicurare una risposta corretta, coerente ed omogenea alle richieste dei cittadini.**
- Contribuire alla **crescita individuale e professionale dei facilitatori coinvolti.**

Oggetto della formazione

Competenze «di dominio»

- Competenze per i cittadini come descritte nel quadro europeo delle competenze digitali **DigComp 2.2**, relativamente a tutte le aree di competenza
- Competenze relative alla **PA digitale** e ai servizi digitali della PA per i cittadini

DigComp 2.2



Contesto PA e piattaforme/servizi digitali



Competenze metodologiche e di processo formativo

- Competenze relative all'**erogazione del servizio di facilitazione** digitale e alle **relazioni con l'utenza**
- Competenze relative alle **attività specifiche di didattica** richieste per l'assistenza personalizzata e la conduzione di micro-corsi (**DigCompEdu** area di competenza "**Favorire lo sviluppo delle competenze digitali** degli studenti")

Soft skills



DigCompEdu e facilitazione digitale



Eventuale formazione complementare

Il **percorso formativo** promosso dal Dipartimento può essere integrato dalla Regione/Provincia Autonoma attraverso **interventi formativi complementari** volti principalmente ad approfondire le specificità locali e i servizi pubblici offerti dagli enti che insistono sul territorio.



Area tematica competenze digitali (DigComp 2.2)



ALFABETIZZAZIONE SU INFORMAZIONI E DATI

- **Navigare, ricercare e filtrare** dati, informazioni e i contenuti digitali
- **Valutare** dati, informazioni e contenuti digitali
- **Gestire** dati, informazioni e contenuti digitali



COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE

- **Interagire** con gli altri attraverso le tecnologie
- **Condividere** informazioni attraverso le tecnologie digitali
- **Esercitare** la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali
- **Collaborare** attraverso le tecnologie digitali
- **Netiquette**
- **Gestire l'identità digitale**



CREAZIONE DI CONTENUTI DIGITALI

- **Sviluppare** contenuti digitali
- Integrare e **rielaborare** contenuti digitali
- Copyright e **licenze**
- **Programmazione**



SICUREZZA

- **Proteggere i dispositivi**
- Proteggere i dati personali e la **privacy**
- Proteggere la salute e il **benessere**
- Proteggere l'**ambiente**



RISOLVERE PROBLEMI

- **Risolvere** problemi tecnici
- **Individuare** bisogni e risposte tecnologiche
- **Utilizzare in modo creativo** le tecnologie digitali
- **Individuare i divari** di competenze digitali



Area tematica contesto PA e facilitazione digitale

- Inquadramento generale: cos'è la **PA**, elementi essenziali di normativa
- L'**Amministrazione aperta** digitale e cittadino-centrica, le iniziative e le esperienze
- La **strategia nazionale per le competenze digitali**
- **Piattaforme e servizi digitali pubblici**: Identità digitale, SPID, Pago PA, CIE, App IO, ANPR, Fascicolo sanitario elettronico e relativi servizi
- I servizi di facilitazione digitale e il **ruolo dell'Amministrazione**
- **Servizi di facilitazione digitale**: la figura del "facilitatore digitale"
- La figura del "**facilitatore digitale**": attività previste, regole di ordinaria diligenza, profili di privacy e netiquette, comunicazione, rilevazione dei dati e analisi preliminare dei livelli di gradimento



Area tematica competenze metodologiche e di processo formativo



SOFT SKILLS

- Riconoscere e superare i **bias** - Aspetti di diversità e **inclusione**
- La **gestione del conflitto**
- La **comunicazione efficace**
- L'**ascolto attivo**
- Il **problem solving**



EDUCATION

- Comprendere le **dinamiche della formazione** degli adulti
- Macro e micro-**progettazione didattica**
- La tecnica dello **storytelling**
- Tecniche di **gestione d'aula**



Modalità di erogazione della formazione

Kick-off

Presentazione del programma inquadramento dell'iniziativa

Webinar di 2 ore rivolto agli Enti di riferimento dei facilitatori e ai facilitatori stessi



Percorso di formazione sincrona on-line

Corso composto da 5 webinar di 4 ore ciascuno
(totale 20 ore)



Percorso di formazione asincrona

Learning Path composto da microlearning fruibili
in autoapprendimento

Struttura del percorso di formazione sincrona

Il **percorso di formazione sincrona** è composto da 1 incontro di **Kick-off** di **2 ore** e da **5 moduli** (webinar) di **4 ore** ciascuno. E' prevista l'erogazione di **30 edizioni** del medesimo percorso; ciascuna edizione sarà erogata al raggiungimento di 200 iscrizioni.



Caratteristiche del percorso di formazione asincrona

Il percorso è strutturato in **corsi e moduli** composti da **unità didattiche autoconsistenti**, per un totale di **80 ore equivalenti** di formazione in **autoapprendimento**. Ciascuna unità didattica può consistere in un video, una videolezione, una dispensa.

1

DigComp 2.2

ASSESSMENT CENTER

Prima dell'inizio del percorso è previsto un assessment di rilevazione delle competenze.

FORMAZIONE ASINCRONA IN AUTOAPPRENDIMENTO

5 corsi, uno per ogni area del DigComp 2.2, **composti da moduli** corrispondenti a **tre livelli** di padronanza (base, intermedio e avanzato).

TEST FINALE

Al termine del modulo avanzato di ciascun corso è previsto un test di **verifica dell'apprendimento**



ATTESTATO DI COMPLETAMENTO

2

Contesto PA
e
Facilitazione

FORMAZIONE ASINCRONA IN AUTOAPPRENDIMENTO

Il corso composto da **moduli formativi** che intendono fornire un inquadramento generale su cosa è la PA e cosa si intende per amministrazione digitale e cittadino-centrica, sulla figura del facilitatore e sulle principali piattaforme e servizi digitali della PA.

TEST FINALE

Al termine del corso è previsto un test di **verifica dell'apprendimento**.

Al termine della fruizione di **ciascun modulo o corso** è previsto il rilascio di un attestato di completamento.

3

Competenze
metodologiche e
di processo
formativo

FORMAZIONE ASINCRONA IN AUTOAPPRENDIMENTO

Il corso è composto da **moduli formativi** che vertono sia su metodologie e tecniche didattiche e di gestione d'aula, sia su competenze per la gestione della relazione con i cittadini e per la gestione di sessioni formative.



Digital assessment competenze digitali DigComp 2.2

Il **Digital assessment** ha lo scopo di valutare il livello di **competenze digitali** posseduto dai facilitatori e, conseguentemente, fornire indicazioni sulle potenziali aree di miglioramento.



Si basa sul framework europeo **DigComp 2.2**: per ognuna delle 5 aree previste dal modello l'utente risponderà a **10 domande**

Le domande sono suddivise in 3 livelli di padronanza (Base, Intermedio, Avanzato)



Ogni domanda ha un **tempo massimo** entro il quale rispondere dipendente dal livello della domanda:

- BASE – 60 secondi
- INTERMEDIO – 90 secondi
- AVANZATO – 120 secondi



Al completamento del test per l'area l'utente accede al **"Feedback"** puntuale. Il feedback riporta il livello raggiunto (Base – Intermedio – Avanzato) e, per ciascun livello, un dettaglio che specifica ulteriori elementi.

Inoltre, è possibile accedere anche ad un feedback descrittivo su potenziali aree di miglioramento.

A valle del Digital assessment gli utenti potranno fruire dei Moduli di formazione asincrona in autoapprendimento, in coerenza con i fabbisogni formativi rilevati attraverso il Digital assessment. Sarà comunque possibile per il discente accedere a tutti i contenuti disponibili e non solo a quelli suggeriti



Certificazione competenze digitali DigComp 2.2

Al termine del percorso formativo, il discente potrà accedere alla prova, online, per il rilascio della **certificazione delle competenze DigComp 2.2**.



DESCRIZIONE

- Si riferisce alle competenze digitali così come specificate in **DigComp 2.2**
- Non rientra fra quelle professionali, ma nell'ambito di quelle delle persone (**livello USER**)



Intertek
ENTE
CERTIFICATORE

È rilasciata da **Intertek** Italia, che è l'unico Ente di certificazione accreditato **Accredia** a livello nazionale e internazionale su DigComp 2.2.



VALIDITÀ

- È valida a **livello internazionale**
- Ha validità di **2 anni**, ma è possibile ripetere l'esame prima, ad esempio a seguito di un percorso formativo, per attestare un nuovo livello di competenze acquisite



REGISTRO

Ogni persona certificata vedrà il proprio nome pubblicato sull'unico **registro** valido a livello nazionale per le certificazioni delle persone ovvero il registro di **Accredia**.



MODALITÀ D'ESAME

- È svolto **online**, su piattaforma informatizzata
- È **incrementale** rispetto ai livelli di padronanza



ATTESTATO

Viene rilasciato un attestato in **formato PDF**.



Per l'ammissione all'esame **è obbligatorio il completamento con successo di tutti e 5 i livelli** avanzati del DigComp 2.2 (ca 15 ore). E' prevista l'ammissione alla Certificazione per **2 facilitatori per punto**.

Servizi di supporto al percorso formativo



Parallelamente al percorso formativo che ogni facilitatore affronterà sono stati predisposti dei **servizi di supporto specialistico**. Obiettivo ultimo è quello di guidare, supportare e stimolare i facilitatori su ogni aspetto del ruolo che andranno a ricoprire.



Tutoraggio

Attività finalizzate a supervisionare ed effettuare il follow-up dell'apprendimento nell'ambito dell'intero percorso formativo



Knowledge base

Disponibilità di una base di conoscenza alimentata costantemente attraverso, ad esempio, documentazione e reportistica di approfondimento, FAQ... di interesse per le attività di facilitazione



Help desk

Attività volte a fornire assistenza/supporto tecnico e/o informativo



Animazione della community

Attività con lo scopo di promuovere l'interazione fra i partecipanti e supportare l'apprendimento degli stessi.

Attività previste



Ingaggio dei facilitatori

1. **Trasmissione** dell'**elenco** dei facilitatori secondo il form condiviso dal DTD nei Gruppi di lavoro misto
2. **Registrazione** dei facilitatori

Queste attività, a regime, verranno svolte mediante la piattaforma Facilita

Erogazione e monitoraggio della formazione

3. **Organizzazione** periodica di **cicli di formazione** (kick off + formazione sincrona + formazione asincrona) in funzione del numero di facilitatori individuati (**classi di circa 200 discenti**)
4. **Monitoraggio** periodico delle attività formative e restituzione alle Regioni/PA

Le **Regioni/PA** hanno la possibilità di prevedere **regole più stringenti** di formazione (es. numero minimo di ore di formazione) da comunicare ai membri del GdL Misto prima dell'avvio della formazione dei propri facilitatori.

Le tappe della prima edizione del percorso formativo

