

BRICKS | TEMA

Le competenze digitali ai tempi del Covid-19: l'esperienza di Formez PA

a cura di:

Laura Manconi



CompetenzeDigitali, Formazione, TecnologieDidattiche

Le competenze digitali in Italia

Dal 2014, attraverso l'Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) la Commissione europea monitora la competitività digitale degli Stati membri sotto cinque aspetti: connettività, capitale umano, uso dei servizi internet, integrazione delle tecnologie digitali, servizi pubblici digitali.

Le relazioni DESI comprendono sia profili nazionali che capitoli tematici e raccolgono prove quantitative derivanti dagli indicatori DESI per i cinque aspetti dell'indice, con approfondimenti specifici per paese relativamente alle politiche e alle migliori prassi.

I dati sullo sviluppo dell'economia e della società digitale contenuti nella relazione DESI 2020¹ indicano che l'Italia è posizionata tra gli ultimi paesi europei per capitale umano, utilizzo di internet e servizi on line della Pubblica amministrazione. Le uniche posizioni di eccellenza riguardano il 5G e gli open data.

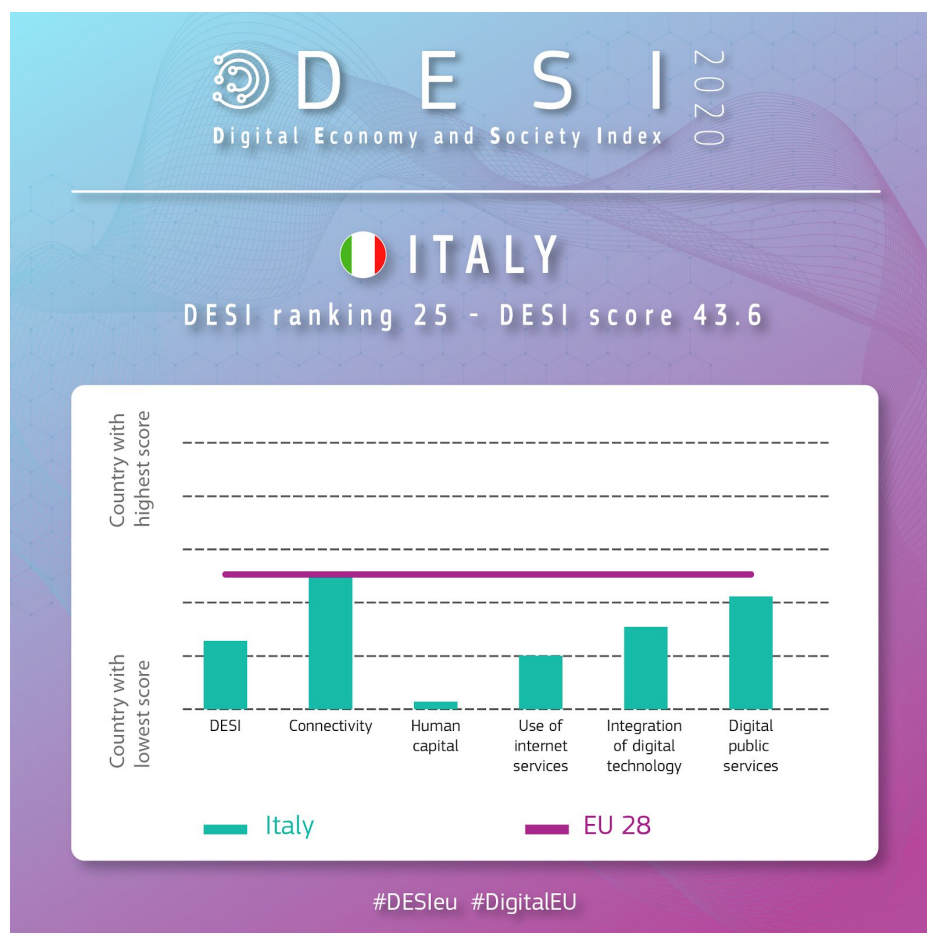


Figura 1 - DESI 2020, posizionamento Italia

Nonostante negli ultimi anni l'Italia abbia adottato numerose iniziative per favorire la diffusione della cultura digitale e lo sviluppo delle competenze digitali di base dei cittadini e di quanti lavorano nel settore pubblico con l'obiettivo di colmare il divario digitale e riportare l'Italia nella media europea, questi dati certificano un grave ritardo.

In particolare, per quanto riguarda il capitale umano, rispetto alla media UE, l'Italia registra livelli di competenze digitali di base e avanzate molto bassi: sono circa 26 milioni (il 58% contro una media UE del 42%) secondo i dati Eurostat 2019², gli italiani che non possiedono il livello base di competenze digitali e

¹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-economy-and-society-index-desi>

² <https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database>

di questi 15 milioni sono utenti Internet³. Anche il numero di specialisti e laureati nel settore delle tecnologie dell'informazione e comunicazione è molto al di sotto della media UE⁴.

Nell'attuale situazione di emergenza sanitaria, con l'utilizzo sempre più diffuso delle TIC nelle scuole, nel lavoro e in generale nella vita quotidiana, questo deficit di competenze digitali si riflette sulle capacità del Paese di progettare e gestire la trasformazione digitale necessaria per la sua ripresa dopo la crisi causata dalla pandemia di Covid-19⁵.

Sviluppare le competenze digitali: l'esperienza di Formez PA

Negli ultimi dieci anni Formez PA ha accumulato una rilevante esperienza nella realizzazione di progetti per lo sviluppo della cultura e delle competenze digitali di base dei dipendenti pubblici e delle competenze di e-leadership per chi governa il cambiamento digitale all'interno della PA.

Si tratta di interventi informativi e formativi realizzati nell'ambito di strategie nazionali, a partire dal Programma Nazionale per la cultura, la formazione e le competenze digitali⁶, avviato nel 2013 dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e utilizzando framework di riferimento consolidati, come Digicomp⁷ per i cittadini e più di recente, il Syllabus⁸ per i dipendenti pubblici, per individuare le aree di competenza digitale da sviluppare attraverso progetti formativi mirati.

L'approccio metodologico adottata da Formez PA per le competenze digitali mette insieme, in modo flessibile e integrato, le modalità di intervento (informazione, formazione, assistenza, coaching), con le forme di erogazione (corsi, seminari, conferenze, laboratori), con gli strumenti e le tecnologie (aule tradizionali, aule virtuali, piattaforme di e-learning)⁹.

Nel progettare le azioni formative questi elementi sono integrati tenendo conto delle esigenze espresse dalle organizzazioni committenti e adattando l'ambiente di apprendimento online alle specificità dei contenuti da trasmettere, agli obiettivi didattici e organizzativi, al numero e alle tipologie dei destinatari.

Il mix metodologico comprende:

- apprendimento autonomo e massivo (MOOC) per raggiungere il più ampio numero di destinatari e fornire una base di conoscenza comune;
- apprendimento assistito mirato alle specificità delle diverse unità organizzative;
- apprendimento sul lavoro per supportare specifici progetti di cambiamento, rivolto a gruppi definiti di partecipanti e unità di progetto;
- affiancamento personalizzato per i decisori, attraverso accompagnamento on the job e coaching.

³ <https://www.agendadigitale.eu/cittadinanza-digitale/eurostat-2019-e-stallo-digitale-in-italia-ed-europa/>

⁴ <http://europa.formez.it/content/resilienza-digitale-relazione-2020-commissione-europea-ne-sottolinea-limportanza-tempi-crisi>

⁵ https://innovazione.gov.it/assets/docs/2020_10_06_AudizioneSenato_RecoveryFund_MinistraPisano.pdf

⁶ https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida/linee_guida.pdf

⁷ La traduzione ufficiale in lingua italiana della versione 2.1 del Quadro delle Competenze Europee Digitali per i Cittadini (Digicomp) è disponibile all'indirizzo:

https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/digicomp2-1_ita.pdf.

Digicomp individua le competenze di base dei cittadini digitali e 8 livelli di padronanza, definiti a partire dai risultati di apprendimento. I livelli di padronanza seguono la tassonomia di Bloom e si ispirano alla struttura del Quadro europeo delle qualifiche (EQF)

⁸ <https://www.competenzedigitali.gov.it/syllabus>

⁹

<http://www.formazione-cambiamento.it/numeri/2017/6-cambiare-la-pubblica-amministrazione-attribuito-la-formazione-piccole-e-grandi-storie-di-innovazione/94-gli-articoli-2/618-e-leadership-e-competenze-digitali-l-esperienza-della-regione-sardegna>

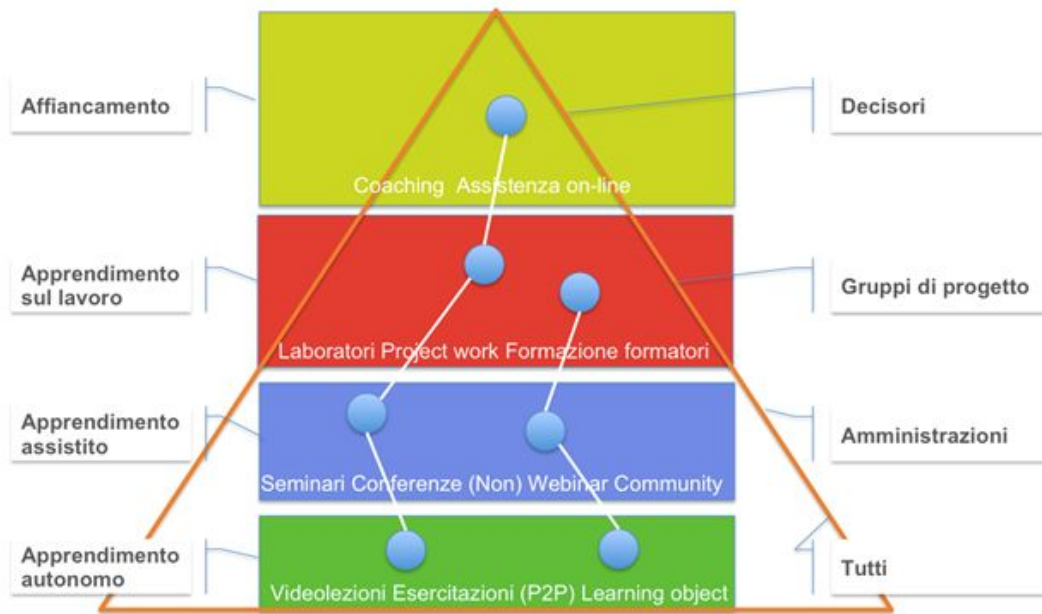


Figura 2 - Modello intervento formativo

L'attività formativa in apprendimento autonomo – che riprende la metodologia dei Massive Open Online Courses (MOOC¹⁰) – si svolge esclusivamente online, sulla piattaforma LMS Moodle che Formez PA¹¹ rende disponibile alle amministrazioni committenti all'interno dei progetti. I corsi sono prevalentemente in apprendimento autonomo e collaborativo con la valutazione tra pari (*peer review*) delle esercitazioni didattiche e lo scambio sui forum di discussione¹².

All'interno del modello sono integrati momenti di confronto sincrono con partecipanti e docenti sui contenuti di ciascun modulo didattico, realizzati sotto forma di seminari online (webinar).

Per la produzione di materiali didattici per l'e-learning invece, Formez PA ha sviluppato negli anni un processo di progettazione e realizzazione quasi completamente internalizzato e orientato alla totale riusabilità dei materiali¹³.

La produzione dei materiali coinvolge più figure professionali (progettisti e-learning, esperti di contenuto, instructional designer, sviluppatori, videomaker) all'interno di un processo di lavoro articolato e

¹⁰ I MOOC, nati negli Stati Uniti nel 2011, sono pensati per una formazione a distanza che coinvolge un numero elevato di partecipanti, provenienti da diverse aree geografiche, che accedono ai contenuti del corso unicamente via web. Il modello didattico si basa su un approccio alla formazione di tipo connettivista: i corsi sono progettati per favorire la collaborazione e la creazione di connessioni, l'aggregazione e il remix dei contenuti ad opera degli utenti, la condivisione e il riuso della conoscenza con finalità e in contesti differenti, ovunque e da tutti.

¹¹ Dal 2005, Formez PA utilizza Moodle come piattaforma online per l'erogazione dei corsi online. Il sistema che ospita tutti i corsi prodotti ad oggi, è raggiungibile all'indirizzo: learn.formez.it

¹²

<http://www.formazione-cambiamento.it/numeri/2017/6-cambiare-la-pubblica-amministrazione-attributo-la-formazione-piccole-e-grandi-storie-di-innovazione/94-gli-articoli-2/618-e-leadership-e-competenze-digitali-l-esperienza-della-regione-sardegna>

¹³

<http://www.formez.it/notizie/corsi-line-competenze-digitali-valgono-formez-pa-premio-basile-speciale-2016-l-innovazione-l>

finalizzato alla realizzazione dei materiali multimediali, differenziati secondo l'obiettivo di apprendimento:

- lezioni multimediali (learning object) per fornire informazioni di base e inquadramento del tema oggetto del corso online;
- video interviste a referenti istituzionali e funzionari di pubbliche amministrazioni per la presentazione di esperienze e casi d'uso;
- videolezioni in cui un docente esperto approfondisce e collega i diversi temi tra loro, svolgendo un ruolo di guida per i partecipanti attraverso i moduli del corso;
- esercitazioni online, progettate seguendo la metodologia dello *storytelling* e utilizzando tecniche di *gamification*, prevedono una narrazione articolata in diversi momenti, all'interno della quale il partecipante abbia un ruolo e compiti da svolgere.

I corsi online prodotti da Formez PA sono interamente riusabili dalle PA, che possono richiedere gratuitamente i materiali multimediali, da integrare con altri materiali prodotti internamente, o chiedere il corso completo di materiali multimediali, esercitazioni e test, pronto per essere erogato su propria piattaforma Moodle¹⁴. I materiali didattici prodotti sono rilasciati con licenza aperta, i contenuti testuali sono liberamente fruibili dal canale Formazione del sito web di Formez PA¹⁵.

Tra novembre 2015 e maggio 2018, Formez PA ha erogato 22 edizioni dei corsi online sulle competenze digitali avendo oltre 6000 partecipanti. Una panoramica sui corsi online di sviluppo competenze digitali realizzati è disponibile online all'indirizzo web:

<http://formazione.formez.it/content/corsi-online-competenze-digitali>

#SmartItalia: la risposta Formez PA all'emergenza Covid-19

L'emergenza sanitaria per la pandemia da Covid-19 ha avuto un impatto molto forte in tutti i settori lavorativi, con una accelerazione senza precedenti sulla digitalizzazione e semplificazione dei processi di lavoro¹⁶ e un aumento esponenziale della domanda di infrastrutture e dei servizi online.

Da marzo 2020, le pubbliche amministrazioni hanno dovuto, in tempi rapidi, riorganizzarsi per garantire continuità dei servizi e affrontare i cambiamenti imposti dalla pandemia, che ha però rappresentato anche un elemento di accelerazione della trasformazione tecnologica e organizzativa in tutto il settore pubblico.

Formez PA ha, nei mesi dell'emergenza sanitaria, riprogettato e trasformato le proprie attività di affiancamento, assistenza tecnica e formazione rivolte alle PA, tradizionalmente realizzate in presenza o in modalità blended, in forma totalmente virtuale, attivandosi per accompagnare le PA nell'individuare le modalità per rivedere spazi, strumenti e processi interni e, attraverso webinar, supportando i dipendenti pubblici nell'acquisizione di nuove competenze e nell'utilizzo delle tecnologie digitali più utili per affrontare il cambiamento.

Ad esempio, sono stati individuati e resi disponibili per il riuso da parte delle amministrazioni interessate, anche all'interno di progetti nei quali non erano inizialmente previste attività di formazione online, i

¹⁴

<http://www.formez.it/notizie/corsi-line-competenze-digitali-valgono-formez-pa-premio-basile-speciale-2016-l-innovazione-l>

¹⁵ <http://formazione.formez.it/lista-materiali>

¹⁶ Secondo il Ministero del Lavoro, al 30 aprile 2020 i lavoratori attivi in modalità smart working in Italia erano 1 milione e 800mila. Sempre secondo il Ministero, 1.606.617 lavoratori hanno iniziato lo smart working proprio in questo periodo.

contenuti sviluppati per i corsi online sulle competenze digitali dedicati a temi generali connessi alla digitalizzazione della PA¹⁷, di interesse immediato per tutti i dipendenti.

Nell'affrontare questa prima sfida, quella dello *smart working* è stata quindi soprattutto l'esperienza maturata con la formazione online sulle competenze digitali ad essere di aiuto.

Gli interventi realizzati per supportare il lavoro in mobilità hanno interessato, in una prima fase, da aprile a giugno 2020 il personale del Formez PA, con un ciclo di 11 webinar tematici dedicati a:

- presentare le tecnologie, gli strumenti e i servizi attivati dall'istituto per garantire l'operatività e la comunicazione interna e verso le PA committenti;
- trasferire informazioni e conoscenza su temi connessi agli ambiti di intervento dei progetti gestiti da Formez PA (fondi strutturali e di investimento europei, gestione e miglioramento della qualità e della performance, ciclo di vita del progetto...);
- trasferire informazioni e conoscenza sui temi della trasformazione digitale della PA e dell'open government.

Nei webinar si è cercato di valorizzare il più possibile le competenze e professionalità interne, affidando a personale del Formez PA il ruolo di docente, mentre nella scelta degli strumenti digitali da presentare ci si è orientati in particolare su quelli più utili per abilitare il lavoro collaborativo in rete:

- piattaforme e strumenti *cloud* per la condivisione e l'archiviazione remota di file, il file sharing, la modifica collaborativa di documenti, la gestione di team di lavoro ;
- applicazioni multi-piattaforma per comunicare, inviare messaggi testuali, video, organizzare gruppi;
- piattaforme e strumenti cloud per organizzare riunioni video online, lezioni virtuali, meeting.

Parallelamente, d'intesa con il Dipartimento della funzione pubblica, di cui Formez PA è *in house*, sono stati progettati e realizzati dei webinar sul tema del lavoro agile¹⁸, approfondendo, con l'ausilio di esperti e la presentazione di buone pratiche¹⁹, i diversi aspetti, da quelli normativi a quelli di tipo organizzativo e tecnologico che più caratterizzano il cambiamento indotto dal lavorare in modalità agile.

La finalità dei webinar, rivolti al sistema della PA era di fornire in tempi rapidi una prima informazione e dei modelli di riferimento per le amministrazioni impegnate nella gestione del passaggio dal lavoro in presenza a quello da remoto da poter implementare in tempi rapidi.

Tutti i webinar sono stati promossi attraverso EventiPA²⁰, il sistema di iscrizione e partecipazione agli eventi che Formez PA organizza nell'ambito delle proprie attività istituzionali e dei progetti che gestisce. La piattaforma utilizzata per realizzarli è Adobe Connect²¹.

Analogamente ai corsi online e webinar realizzati da Formez PA, anche i contenuti degli interventi e le registrazioni di tutti i webinar svolti durante l'emergenza della primavera scorsa sono disponibili su EventiPA.

Conclusioni

¹⁷ Si tratta dei materiali didattici dei corsi online sull'e-leadership [<https://youtu.be/ZeDr6k0lxw8>] e sulle Soft Skill [<https://youtu.be/87zD-v2213>]

¹⁸ <http://eventipa.formez.it/node/212449>

¹⁹ <https://www.smartworkingvela.it/>

²⁰ <http://eventipa.formez.it>

²¹ Una guida all'uso di Adobe Connect, curata dell'Area innovazione digitale di Formez PA è liberamente scaricabile all'indirizzo http://formazione.formez.it/sites/all/files/come_usare_adobe_connect.pdf

L'emergenza sanitaria, con il ricorso obbligato allo *smart working* ha reso evidente la necessità di accelerare i processi di trasformazione digitale e di colmare la carenza di competenze digitali dei lavoratori attraverso interventi organici, in grado di intervenire in maniera efficace per ridurre il deficit di conoscenza e promuovere il miglioramento delle competenze richieste per utilizzare al meglio le tecnologie digitali.

Un segnale importante del cambiamento nelle politiche nazionali nella direzione di un maggiore investimento su cultura e competenze digitali è rappresentato dalla Strategia Nazionale per le competenze digitali e dal suo Piano Operativo²², elaborati nell'ambito dell'iniziativa Repubblica Digitale²³ con il coordinamento del Dipartimento per la Trasformazione Digitale e pubblicati a dicembre 2020.

Dal Piano, che coinvolge nell'attuazione Ministeri, Regioni, Province, Comuni, Università, istituti di ricerca, imprese, professionisti e cui anche il Formez PA darà il proprio contributo per il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini, ha l'obiettivo ambizioso di portare, entro il 2025, al 70% di popolazione con competenze digitali almeno di base.



Laura Manconi

E-mail: lmanconi@formezpa.it

Formez PA - Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle P.A.

Breve CV: Laureata in Lettere Moderne, specializzata in e-learning e tecnologie dell'informazione e comunicazione, lavora per il Formez PA dal 1998. Si occupa di progetti di innovazione digitale, e-participation, gestione della conoscenza e comunità di pratica online, social media per la PA.

²² <https://repubblicadigitale.innovazione.gov.it/pubblicato-piano-operativo-strategia-nazionale-competenze-digitali/>

²³ <https://repubblicadigitale.innovazione.gov.it/>