

# Competenze digitali per i cittadini: proposte operative



**AGID** | Agenzia per  
l'Italia Digitale



# INDICE

<b>Premessa</b>	<b>4</b>
<b>Competenze digitali di base per i cittadini</b>	<b>5</b>
Alfabetizzazione su informazioni e dati	7
Collaborazione e comunicazione	8
Creazione di contenuti digitali	10
Sicurezza	11
Risolvere problemi	12
<b>Iniziative per le competenze digitali</b>	<b>13</b>
Suggerimenti per l'allestimento di iniziative formative inclusive	13
Iniziative per i cittadini	14
<b>Esempi di iniziative</b>	<b>15</b>
Roma Capitale	15
I Punti Roma Facile (PRoF)	15
La Scuola Diffusa per la Partecipazione e la Cittadinanza digitale	16
Regione Emilia-Romagna - Pane e Internet: cittadini al 100% digitali	17
<b>Esempi di contenuti formativi per attività divulgative sulle competenze digitali di base</b>	<b>18</b>
Esempio corso #1. Uso dei dispositivi digitali	18
Esempio corso #2. Conoscere internet	18
Esempio corso #3. Utilizzare internet	19
Esempio corso #4. La PA Digitale a servizio del cittadino	19

# PREMESSA

L'Agenzia per l'Italia Digitale - AgID - promuove l'innovazione digitale nel Paese e l'utilizzo delle tecnologie digitali nell'organizzazione della pubblica amministrazione e nel rapporto tra questa, i cittadini e le imprese, nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità e trasparenza e secondo criteri di efficienza, economicità ed efficacia.

Le attività di AgID sono finalizzate allo sviluppo di competenze digitali di base, specialistiche e di e-leadership, con particolare attenzione alle nuove professioni e al mondo delle piccole imprese.

Dal 2017 AgID si occupa di supportare la definizione delle competenze digitali per le professionalità operanti nel settore ICT e per i soggetti che utilizzano l'ICT all'interno delle attività lavorative. In quest'ottica, ogni anno viene pubblicato il rapporto dell'Osservatorio delle competenze digitali costituito da Aica, Assinform, Assintel, Assinter, in collaborazione con AgID e il Ministero dell'Istruzione Università e della Ricerca.

AgID ha contribuito ad individuare i modelli di riferimento europei, avviando una valorizzazione delle competenze digitali nelle tre principali aree: competenze digitali di base, professionali (ICT) e dirigenziali (e-leadership).

Diverse le iniziative adottate, tra cui:

- Il coordinamento - dal 2016 - della Commissione nazionale UNINFO - UNI/CT 526, incaricata di sviluppare le norme tecniche per definire le competenze in campo ICT;
- La pubblicazione nel 2017 delle linee guida per i professionisti, utilizzate anche dalle maggiori associazioni del settore per la catalogazione e misurazione delle competenze digitali professionali, aggiornate nel 2018 e presto oggetto di consultazione pubblica;
- Il riconoscimento, dal 2018, di ente ufficiale per la traduzione in lingua italiana del modello europeo per le competenze digitali, il cui primo prodotto sono le Linee guida per le competenze digitali di base DigComp 2.1.

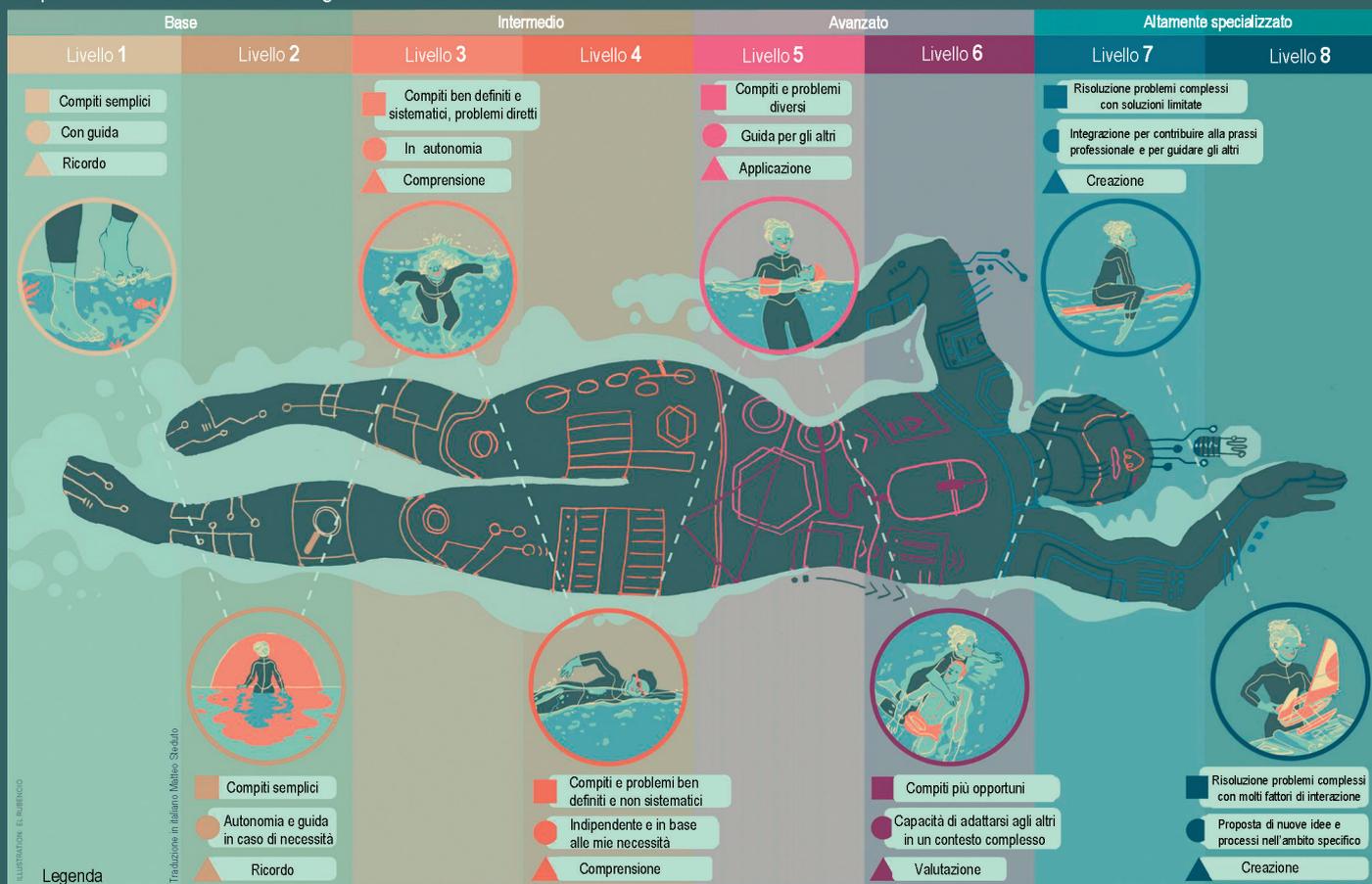
La versione attuale delle Linee guida DigComp 2.1 è incentrata sull'ampliamento dei tre livelli iniziali di padronanza, declinati a loro volta in otto sottolivelli più particolareggiati, con esempi di utilizzo, al fine di sostenere gli stakeholder nell'applicazione futura di DigComp.

Obiettivo del presente documento è quello di fornire alle pubbliche amministrazioni che hanno maggiore prossimità con i cittadini (Comuni ed enti territoriali in genere) indicazioni sui possibili utilizzi delle linee guida per progetti formativi/divulgativi, al fine di accrescere le competenze digitali dei cittadini stessi e garantire una maggiore interazione con i servizi digitali sia pubblici sia privati ad oggi disponibili.

Nel testo sono presenti alcuni esempi di iniziative già realizzate, nonché di tracce formative per attività finalizzate alla crescita delle competenze digitali.

# Non resta che tuffarsi nell'oceano digitale ed imparare a nuotare.

Imparare a nuotare nell'oceano digitale IL QUADRO DI RIFERIMENTO PER LE COMPETENZE DIGITALI DEI CITTADINI (v. 2.1)



ILLUSTRAZIONI: ELI RUBINICO

Traduzione in italiano: Matteo, Sheddato

Legenda

- Complessità dei compiti
- Autonomia
- ▲ Dominio cognitivo

DigComp 2.1 is a collaboration between the Joint Research Centre and DG Employment, Social Affairs and Inclusion



# COMPETENZE DIGITALI DI BASE PER I CITTADINI

DigComp 2.1 è l'evoluzione del quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini ed è stato tradotto ufficialmente in lingua italiana da AgID.

È uno strumento per migliorare la competenza digitale necessaria sia nei contesti di istruzione sia in quelli lavorativi ed è diventato un punto di riferimento per molte iniziative a livello europeo.

Partendo dal modello, dalle sue 5 aree di competenza e dai relativi obiettivi, possiamo definire le necessità formative e fornire esempi e/o proposte di applicazione<sup>1</sup>. In ogni capitolo sono presenti le conoscenze minime di base richieste all'utente.



<sup>1</sup> [https://www.AGID.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/DigComp2-1\\_ita.pdf](https://www.AGID.gov.it/sites/default/files/repository_files/DigComp2-1_ita.pdf)

# Alfabetizzazione su informazioni e dati

L'obiettivo generale è di garantire che i cittadini siano in grado di utilizzare la rete ed i suoi contenuti. Devono essere pertanto in grado di cercare dati ed informazioni, apprezzandone l'effettiva qualità, nonché di gestire dati ed informazioni all'interno degli ambienti digitali.

## NAVIGARE, RICERCARE E FILTRARE DATI, INFORMAZIONI E CONTENUTI DIGITALI

A livello minimo e con l'aiuto di qualcuno l'utente dovrà essere in grado di:

- individuare i propri fabbisogni informativi;
- trovare dati, informazioni e contenuti attraverso una semplice ricerca in ambienti digitali;
- scoprire come accedere a tali dati, informazioni e contenuti e navigare al loro interno;
- identificare semplici strategie di ricerca personali.

*Esempio: L'utente è in grado di individuare, all'interno di un elenco, i portali che possono aiutarlo a trovare lavoro.*

## VALUTARE DATI, INFORMAZIONI E CONTENUTI DIGITALI

A livello minimo e con l'aiuto di qualcuno l'utente dovrà essere in grado di:

- rilevare la credibilità e l'affidabilità delle fonti comuni di dati, informazioni e contenuti digitali.

*Esempio: l'utente è in grado di individuare, da un elenco di risorse digitali contenenti riferimenti bibliografici, quelli comunemente utilizzati poiché credibili e affidabili.*

## GESTIRE DATI, INFORMAZIONI E CONTENUTI DIGITALI

A livello minimo e con l'aiuto di qualcuno l'utente dovrà essere in grado di:

- individuare come organizzare, archiviare e recuperare con facilità dati, informazioni e contenuti negli ambienti digitali;
- riconoscere dove organizzarli in modo semplice in un ambiente strutturato.

*Esempio: l'utente è in grado di individuare una app sul proprio tablet per organizzare e archiviare link relativi a siti web, ai blog e ai database digitali relativi a un argomento specifico e di utilizzarla per recuperarli all'occorrenza.*

# Collaborazione e comunicazione

L'obiettivo generale è quello di consentire al cittadino di essere in grado di interagire con gli altri attraverso le tecnologie, condividendo informazioni attraverso le stesse, potendo quindi partecipare alla vita sociale ed usufruendo i benefici della cosiddetta "cittadinanza digitale". A tal proposito, deve conoscere le regole minime della rete e deve saper creare e gestire un'identità digitale.

## INTERAGIRE CON GLI ALTRI ATTRAVERSO LE TECNOLOGIE

A livello minimo e con l'aiuto di qualcuno l'utente dovrà essere in grado di:

- scegliere tecnologie digitali semplici per l'interazione;
- individuare semplici mezzi di comunicazione adeguati ad un determinato contesto.

*Esempio: l'utente è in grado di utilizzare una chat di uso comune sul proprio smartphone (ad es. facebook, messenger o WhatsApp) per parlare con amici e colleghi e organizzare attività di gruppo.*

## CONDIVIDERE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE TECNOLOGIE DIGITALI

L'utente dovrà essere in grado di:

- riconoscere semplici tecnologie digitali appropriate per condividere dati, informazioni e contenuti digitali;
- individuare prassi semplici di riferimento e attribuzione.

*Esempio: l'utente è in grado di riconoscere il sistema di archiviazione digitale per condividere un documento con altre persone.*

## ESERCITARE LA CITTADINANZA ATTRAVERSO LE TECNOLOGIE DIGITALI

L'utente dovrà essere in grado di:

- individuare semplici servizi digitali per partecipare alla vita sociale,
- riconoscere semplici tecnologie digitali appropriate per potenziare le proprie capacità personali e professionali e partecipare come cittadino alla vita sociale.

*Esempio: l'utente è in grado di individuare soluzioni multimediali (ad es., un sondaggio su Facebook, un hashtag su Instagram e Twitter) per potenziare le capacità personali di partecipazione sociale, nonché per contribuire alla discussione su specifici argomenti.*

## COLLABORARE ATTRAVERSO LE TECNOLOGIE DIGITALI

L'utente dovrà essere in grado di:

- scegliere strumenti e tecnologie digitali semplici per i processi collaborativi.

*Esempio: l'utente è in grado di utilizzare gli strumenti digitali più appropriati al lavoro (ad es. Dropbox, Google Drive, Wiki) per creare con i propri colleghi o amici del materiale di comunicazione.*

## NETIQUETTE

---

L'utente dovrà essere in grado di:

- conoscere le norme comportamentali e il know-how per l'utilizzo delle tecnologie digitali e l'interazione con gli ambienti digitali;
- scegliere semplici modalità di comunicazione e strategie adatte a un determinato pubblico;
- distinguere le differenze culturali e generazionali di cui tener conto negli ambienti digitali.

*Esempio: l'utente è in grado di scegliere le modalità di comunicazione corrette all'interno di un gruppo di discussione, mantenendo toni e linguaggi rispettosi della netiquette.*

## GESTIRE L'IDENTITÀ DIGITALE

---

L'utente dovrà essere in grado di:

- individuare un'identità digitale;
- descrivere semplicemente come proteggere la propria reputazione online;
- riconoscere dati semplici, prodotti attraverso strumenti, ambienti o servizi digitali.

*Esempio: l'utente è in grado di identificare le modalità di creazione di una identità digitale (es: SPID).*

# Creazione di contenuti digitali

L'obiettivo generale è quello di consentire al cittadino di essere in grado di sviluppare, integrare e rielaborare i contenuti digitali, con rispetto dei diritti di riproduzione.

## SVILUPPARE CONTENUTI DIGITALI

L'utente dovrà essere in grado di:

- individuare modalità per creare e modificare contenuti semplici in formati elementari;
- scegliere come esprimersi attraverso la creazione di strumenti digitali semplici.

*Esempio: l'utente è in grado di creare una presentazione digitale animata, utilizzando un video tutorial di YouTube.*

## INTEGRARE E RIELABORARE CONTENUTI DIGITALI

L'utente dovrà essere in grado di:

- scegliere modi per modificare, affinare, migliorare e integrare voci semplici di nuovi contenuti e informazioni per crearne di nuovi e originali.

*Esempio: l'utente è in grado di rielaborare un contenuto digitale inserendo nuove caratteristiche multimediali.*

## COPYRIGHT E LICENZE

L'utente dovrà essere in grado di:

- individuare semplici regole di copyright e licenze da applicare a dati, informazioni digitali e contenuti.

*Esempio: l'utente è in grado di individuare quali banche dati utilizzare per trovare le immagini scaricabili gratuitamente per realizzare nuovi contenuti digitali (es: slide).*

## PROGRAMMAZIONE

L'utente dovrà essere in grado di:

- elencare semplici istruzioni per un sistema informatico, per risolvere un semplice problema o svolgere un compito semplice.

*Esempio: l'utente è in grado di risolvere questioni come identificare un errore nel programma e segnalarlo.*

# Sicurezza

L'obiettivo generale è quello di consentire al cittadino di essere in grado di comprendere i principi base della protezione dei propri dati personali e dei propri dispositivi. Conoscere le misure di sicurezza e protezione e tenere in debita considerazione l'affidabilità e la privacy, in conformità con il "regolamento sulla protezione dati", nonché di curare il proprio benessere fisico e mentale.

## PROTEGGERE I DISPOSITIVI

L'utente dovrà essere in grado di:

- individuare modalità per proteggere i propri dispositivi e contenuti digitali;
- distinguere rischi e minacce negli ambienti digitali;
- scegliere semplici misure di sicurezza;
- individuare semplici modalità per tenere conto dell'affidabilità e della privacy.

*Esempio: l'utente è in grado di identificare eventuali messaggi da utenti con profili falsi o tentativi di phishing.*

## PROTEGGERE I DATI PERSONALI E LA PRIVACY

L'utente dovrà essere in grado di:

- scegliere semplici modalità per proteggere i propri dati personali e la privacy negli ambienti digitali;
- individuare semplici modalità per utilizzare e condividere informazioni personali proteggendo sé stesso e gli altri da danni;
- individuare semplici clausole della normativa sui dati personali, su come vengano utilizzati i dati personali nei servizi digitali.

*Esempio: l'utente è in grado di scegliere la modalità più appropriata per proteggere i dati personali di colleghi o familiari (ad es. indirizzo, numero telefonico) mentre condivide contenuti digitali (ad es. un'immagine) sull'account aziendale o personale di un social media (es: Twitter, Facebook).*

## PROTEGGERE LA SALUTE E IL BENESSERE

L'utente dovrà essere in grado di:

- distinguere semplici modalità per evitare rischi per la salute e minacce al benessere psico-fisico quando si utilizzano le tecnologie digitali;
- scegliere semplici modalità per proteggersi da possibili pericoli negli ambienti digitali;
- individuare semplici tecnologie digitali per il benessere sociale e l'inclusione sociale.

*Esempio: l'utente è in grado di comprendere se siano in atto possibili pericoli negli ambienti digitali (es: cyberbullismo) e in tal caso sa come agire in merito.*

## PROTEGGERE L'AMBIENTE

L'utente dovrà essere in grado di:

- riconoscere semplici impatti ambientali delle tecnologie digitali e del loro utilizzo.

*Esempio: l'utente è in grado di riconoscere le corrette modalità di utilizzo sostenibile dei dispositivi digitali.*

# Risolvere problemi

Abilitare il cittadino a risolvere semplici problemi di tipo tecnico, individuando le necessità di intervento.

## RISOLVERE PROBLEMI TECNICI

L'utente dovrà essere in grado di:

- individuare semplici problemi tecnici nell'utilizzo dei dispositivi e delle tecnologie digitali;
- identificare semplici soluzioni per risolverli.

*Esempio: l'utente è in grado di individuare un semplice problema tecnico, traendolo da un elenco di problemi che si possono verificare quando si utilizza una piattaforma digitale.*

## INDIVIDUARE BISOGNI E RISPOSTE TECNOLOGICHE

L'utente dovrà essere in grado di:

- individuare esigenze;
- riconoscere semplici strumenti digitali e possibili risposte tecnologiche per soddisfarli;
- scegliere semplici modalità per adattare e personalizzare gli ambienti digitali alle esigenze personali.

*Esempio: l'utente è in grado di ingrandire il font del proprio dispositivo mobile per migliorare la leggibilità.*

## UTILIZZARE IN MODO CREATIVO LE TECNOLOGIE DIGITALI

L'utente dovrà essere in grado di:

- individuare semplici strumenti e tecnologie digitali per creare know-how e innovare processi e prodotti;
- dimostrare interesse a livello individuale e collettivo nei processi cognitivi semplici per comprendere e risolvere problemi concettuali e situazioni problematiche negli ambienti digitali.

*Esempio: l'utente è in grado di individuare una piattaforma per richiedere informazioni ben definite su un argomento e può comprendere i suoi strumenti (ad es. blog, wiki) per incrementare le informazioni disponibili nella piattaforma.*

## INDIVIDUARE I DIVARI DI COMPETENZE DIGITALI

L'utente dovrà essere in grado di:

- riconoscere gli aspetti da migliorare o aggiornare nelle proprie competenze digitali;
- individuare dove cercare opportunità di crescita personale e tenersi al passo con l'evoluzione digitale.

*Esempio: l'utente è in grado di individuare le competenze digitali necessarie per utilizzare gli strumenti presenti in una piattaforma digitale.*

# INIZIATIVE PER LE COMPETENZE DIGITALI

A seguito di quanto descritto in precedenza, per garantire una diffusione delle competenze digitali, è necessario fornire suggerimenti per la generazione di iniziative da parte di amministrazioni, portando esempi di amministrazioni che si sono impegnate nel tema.

## Suggerimenti per l'allestimento di iniziative formative inclusive

Al fine di garantire azioni in grado di soddisfare le esigenze formative, bisogna considerare innanzitutto l'eterogeneità dei destinatari, tra cui possono rientrare anche persone con bassa scolarità e bassa conoscenza delle tecnologie digitali, nonché persone con disabilità.

Per tale motivazione in caso di erogazione di attività formative e/o divulgative è essenziale garantire in ogni campo che:

### LOCATION

il luogo di svolgimento di eventuali attività formative sia accessibile alle persone con disabilità, ossia privo di barriere di tipo fisico o tecnologico;

### MATERIALE

il materiale formativo e divulgativo sia scritto in linguaggio chiaro e semplice, con uso corretto degli stili: la scelta dei colori (testo e sfondo), della dimensione dei caratteri, delle spaziature tra testi è essenziale;

### TERMINOLOGIA

l'uso di terminologie tecniche deve essere adeguatamente spiegato, onde evitare che utenti con bassa digitalizzazione non si sentano esclusi dal dialogo; i termini stranieri vanno possibilmente tradotti in lingua italiana;

### DIVULGAZIONE

l'attività divulgativa non sia limitata all'uso dei prodotti o servizi on line dell'amministrazione: centriamo la formazione sui benefici generali che possono essere portati all'utente dall'uso della tecnologia, non solo dall'uso dei nostri servizi, in ottica di cittadino al centro.

## Iniziative per i cittadini

L'alfabetizzazione di base deve garantire al cittadino la possibilità di comprendere ed interagire con i servizi digitali della PA e del settore privato.

Di seguito vengono riportati alcuni suggerimenti generali ed esempi di iniziative svolte da pubbliche amministrazioni, per migliorare il grado di alfabetizzazione secondo i requisiti del modello europeo DigComp.

Le tematiche di base su cui è necessario fornire formazione al cittadino sono a discrezione dell'amministrazione.

Risultano essenziali, per un adeguato utilizzo dei servizi on line, attività volte alla:

**1**

conoscenza degli strumenti di accesso (SPID) e pagamento (PagoPA);

**2**

conoscenza dei sistemi di comunicazione: uso della posta elettronica, PEC, sistemi di messaggistica, social media;

**3**

conoscenza delle problematiche di sicurezza e rischi della rete;

**4**

conoscenza delle regole per il corretto uso della rete (netiquette);

**5**

conoscenza delle regole base sul diritto d'autore;

**6**

conoscenza di strumenti di gestione documentale (editor di testi, fogli di calcolo, ecc.).

Si consiglia di organizzare i corsi secondo moduli autoconsistenti, al fine di consentire ai cittadini di partecipare anche a singoli moduli.

È preferibile anteporre ai moduli formativi un modulo di conoscenza di base del personal computer e delle sue funzionalità, in modo da preparare gli utenti meno digitalizzati ai moduli successivi.

# ESEMPI DI INIZIATIVE

## ROMA CAPITALE

Roma Capitale ha attuato una serie di iniziative, a seguito dei fabbisogni riscontrati, con le seguenti caratteristiche:

- integrazione: allo stesso tempo usabilità e convenienza dei servizi online, switch-off, formazione e assistenza;
- capillarità e sistematicità: presidi permanenti sul territorio con azioni non estemporanee;
- approccio sistemico: interventi intergenerazionali, multi contesto (territorio, scuole, biblioteche, organizzazioni, ...) e multicanale (fisico, virtuale);
- apprendimento in azione: formazione per un beneficio concreto immediato (fruire di un servizio, partecipare a una decisione, ...).

Per le iniziative di seguito riportate, l'amministrazione, avviando i Punti Roma Facile e la Scuola diffusa per la partecipazione la cittadinanza digitale" ha definito la seguente modalità organizzativa:

- coordinamento centrale;
- responsabilità di attuazione e coordinamento operativo a livello municipale;
- caratterizzazione dei singoli punti di attività;
- programmazione organica e di sistema della "Scuola diffusa" con supporto di un comitato scientifico;
- proattività di tutti gli attori.

## I PUNTI ROMA FACILE (PROF)

I Punti Roma Facile (PRoF) sono spazi assistiti, pubblici o privati, attivati sotto il coordinamento dell'Amministrazione capitolina, con l'obiettivo di promuovere in modo diffuso, inclusivo e sostenibile le competenze digitali dei cittadini e dei city user, con particolare riferimento ai cittadini a rischio di esclusione a causa di competenze digitali limitate o nulle, fra cui le persone anziane, quelle di bassa scolarità, non occupate o stranieri con scarsa conoscenza della lingua italiana.

La Rete dei PRoF conta 26 sedi attive in tutti i Municipi della città, situate all'interno degli uffici municipali, delle biblioteche e di alcuni centri associativi rivolti sia ai giovani che agli anziani. Nel corso del 2019 sono stati aperti 15 nuovi PRoF dislocati in tutti i Municipi della città, in altrettanti Centri Sociali Anziani i cui iscritti sono stati formati attraverso un programma di alfabetizzazione digitale.

A supporto dei PRoF, inoltre, sono attivi tre progetti del Servizio Civile Nazionale che coinvolgono annualmente circa 50 giovani volontari su tutto il territorio: il progetto Arcobaleno, attivo presso il Segretariato sociale del Municipio III, per l'assistenza all'accesso ai servizi a sostegno delle categorie più deboli; il progetto "Giovani e Innovazione" dell'Istituzione Biblioteche di Roma, che coinvolge i giovani nelle attività di comunicazione e di promozione dei servizi digitali dell'amministrazione; il progetto "Punti Roma Facile", attivo in tutti i Municipi e nei Centri Anziani in cui è presente un PRoF.

## LA SCUOLA DIFFUSA PER LA PARTECIPAZIONE E LA CITTADINANZA DIGITALE

La Scuola Diffusa è costituita dall'insieme delle attività formative e di sensibilizzazione finalizzate a favorire lo sviluppo della cultura digitale e l'uso di strumenti della partecipazione civica.

Tali attività sono svolte in modo sistemico e continuativo all'interno di una programmazione generale cui partecipano le strutture dell'Amministrazione capitolina e i soggetti pubblici e privati che aderiscono.

La Scuola Diffusa valorizza, in particolare, le Biblioteche come luoghi creativi e di approfondimento della conoscenza, di formazione permanente, di sviluppo dei saperi diffusi e di potenziamento delle competenze individuali e sociali, allargando a tutta la rete dei PRoF e agli altri soggetti aderenti al progetto la possibilità di contribuire a questo modello di condivisione della cultura digitale.

L'attività della Scuola Diffusa consiste nell'organizzazione di corsi, seminari, laboratori e workshop, gratuiti e aperti a tutta la cittadinanza (rispetto ai diversi gruppi di destinatari come studenti, anziani, microimprenditori, professionisti,...), ai seguenti scopi:

- imparare a usare le nuove tecnologie informatiche;
- prendere piena coscienza dei propri diritti digitali;
- partecipare attivamente alla vita politica della città usufruendo anche degli strumenti di partecipazione e consultazione online messi a disposizione dalle amministrazioni;
- usare in modo consapevole i social media;
- combattere il fenomeno del cyberbullismo;
- contrastare il diffondersi di fake news;
- tutelare la propria privacy e la propria identità digitale;
- approfondire i temi più innovativi come intelligenza artificiale, blockchain, Internet delle Cose.

È operativo un Regolamento che definisce le modalità di adesione di soggetti pubblici e privati alla rete dei PRoF e alle attività della Scuola Diffusa.

## REGIONE EMILIA-ROMAGNA

## PANE E INTERNET: CITTADINI AL 100% DIGITALI

Il progetto "Pane e Internet: cittadini al 100% digitali" è attivo dal 2009 nell'ambito della Agenda Digitale Regionale (ADER). A dicembre 2017 sono state approvate le Linee di sviluppo 2018-2020 di Pane e Internet (PEI) per le competenze digitali dei cittadini della Regione Emilia-Romagna che individuano i nuovi obiettivi ed azioni per il prossimo triennio (si veda la D.G.R. n. 1809 del 17.11.2017 nella sezione del sito).

Il concetto chiave della nuova programmazione è quello di cittadino al 100% digitale, ovvero un cittadino che possiede le competenze digitale di base, fruisce dei servizi online ed utilizza il digitale nel quotidiano in modo competente e frequente.

La Regione supporta lo start-up di Punti Pane e Internet, ovvero di presidi locali per la promozione e l'acquisizione della competenza digitale sulla base di un piano di attività concordato con la Regione ER della durata di tre anni.

Le linee di attività del progetto Pane e Internet nel territorio regionale sono:

- **Servizi Online:** promozione dell'uso dei servizi online. A tal fine la Regione ha siglato un accordo di collaborazione tra Direzione Generale dell'Agenzia delle Entrate dell'Emilia-Romagna e Direzione regionale dell'INPS per la promozione dei rispettivi servizi online ai cittadini.  
La Regione promuove servizi online di livello regionale (per es. Spid-Federa, Fascicolo sanitario elettronico) e locale (per es. iscrizione scolastica, servizi digitali dei Comuni) con incontri aperti alla cittadinanza;
- **Educazione e cultura digitale:** promozione di un uso consapevole delle tecnologie digitali attraverso una serie di incontri rivolti ai giovani ed alle famiglie, con il coinvolgimento della comunità locale;
- **Vita digitale:** eventi e laboratori per promuovere una piena cittadinanza digitale (per esempio social network per cercare lavoro, cercare informazioni e formarsi online, fake news, usare la rete per attività di crowdfunding, ecc.);
- **Privacy e sicurezza:** la promozione di un uso di Internet sicuro e dell'esercizio dei propri diritti relativi alla privacy ed alla tutela dei dati personali;
- **Alfabetizzazione digitale:** realizzazione di un piano di alfabetizzazione sulla base del Modello DigComp con corsi sui dispositivi fissi e mobili, di primo e secondo livello. I corsi forniscono un orientamento all'uso dei servizi online.
- **Facilitazione digitale:** attivazione dei Punti di facilitazione come centri di supporto all'apprendimento continuo dei cittadini presso le biblioteche pubbliche o presso altri centri di aggregazione. L'attività si realizza attraverso il contributo di volontari adulti, giovani del servizio civile e studenti in percorsi di alternanza scuola lavoro.

# ESEMPI DI CONTENUTI FORMATIVI PER ATTIVITÀ DIVULGATIVE COMPETENZE DIGITALI DI BASE

Si riportano di seguito quattro esempi di possibili attività formative e/o divulgative per fornire una traccia per eventuali iniziative da parte di pubbliche amministrazioni verso i cittadini, nella piena autonomia organizzativa.

## USO DEI DISPOSITIVI DIGITALI

1

### Obiettivo:

lo scopo dell'attività formativa è di far conoscere l'uso dei dispositivi digitali per poter poi conoscere e utilizzare la rete internet.

### Contenuti formativi:

- quale dispositivo: informazioni sulle diverse tipologie di dispositivi digitali (es: personal computer, tablet, smartphone)
- strumenti di base: informazioni sui programmi di base (es: sistemi di scrittura, browser, ecc.)
- tutela dei dispositivi digitali: misure minime di sicurezza dei dispositivi digitali (es: antivirus, ecc.)
- sistemi di archiviazione: in locale, su periferiche rimovibili, cloud
- diritti d'autore e licenze: corretta modalità di utilizzo di prodotti informatici.

## CONOSCERE INTERNET

2

### Obiettivo:

lo scopo dell'attività formativa è di far conoscere l'uso di internet, le modalità di accesso, i servizi di base.

### Contenuti formativi:

- cos'è internet e cos'è il web: indicazioni di base sul funzionamento della rete
- come si accede ad internet: informazioni generali sulle modalità di connessione ed accesso
- cos'è un motore di ricerca: informazioni generali su come utilizzare un motore di ricerca
- cos'è una casella di posta elettronica: cos'è, come funziona, differenza tra mail ordinaria (PEO) e posta elettronica certificata (PEC)
- cos'è un social media: informazioni generali sui più diffusi social media
- cosa sono i sistemi di messaggistica istantanea (IM): informazioni generali
- educazione in rete: la netiquette, il diritto d'autore
- tutela dei dati personali in rete: le regole di base

## UTILIZZARE INTERNET

# 3

### Obiettivo:

lo scopo dell'attività formativa è di consentire agli utenti di conoscere le regole base di utilizzo della rete, di navigare ed interagire con i contenuti in modo sicuro.

### Contenuti formativi:

- motori di ricerca: come si ricerca e si verifica l'affidabilità delle informazioni
- posta elettronica: come si crea una casella e-mail, come si utilizza, regole di base
- social media: come si crea un profilo, come si utilizza, regole di base
- strumenti di comunicazione (messaggistica istantanea): come si crea un profilo, come si utilizza, regole di base
- strumenti di archiviazione: benefici dell'uso del cloud
- sicurezza in rete: le regole di base per tutelarsi da problematiche (es: furti d'identità)

## L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE AL SERVIZIO DEL CITTADINO

# 4

### Obiettivo:

lo scopo dell'attività formativa è di diffondere la conoscenza della PA digitale: informazioni e servizi a disposizione del cittadino.

### Contenuti formativi:

- codice dell'amministrazione digitale, CAD: i diritti e doveri digitali del cittadino
- identità digitale SPID: cos'è, a cosa serve, i benefici, come attivarlo
- pagamenti digitali PagoPA: cos'è, a cosa serve, i benefici, come utilizzarlo
- informazioni on line: quali contenuti sono obbligatori (es: albo, trasparenza)
- servizi on line: cosa sono, come identificarli, esempi



[agid.gov.it](https://www.agid.gov.it)