



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale

Servizio Civile Digitale

Indicazioni specifiche

28 febbraio 2022



REPUBBLICA
DIGITALE

AGENDA

Contenuti e approfondimenti del webinar

- **DigComp e DigCompEdu**
- **La formazione ai volontari**
- **Le lezioni apprese dall'avviso sperimentale**
- **Focus servizi di facilitazione digitale**
- **Focus sulla misurazione**
- **Focus sulla valutazione d'impatto**
- **Risposte ai quesiti raccolti durante l'incontro**



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale



DigComp e DigCompEdu

Quadri di riferimento europei per le competenze digitali



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale



DigComp: Le aree di competenza



- **Alfabetizzazione su informazioni e dati**
- **Comunicazione e collaborazione**
- **Creazione di contenuti digitali**
- **Sicurezza**
- **Risolvere problemi**

I livelli di padronanza

→ **Base**

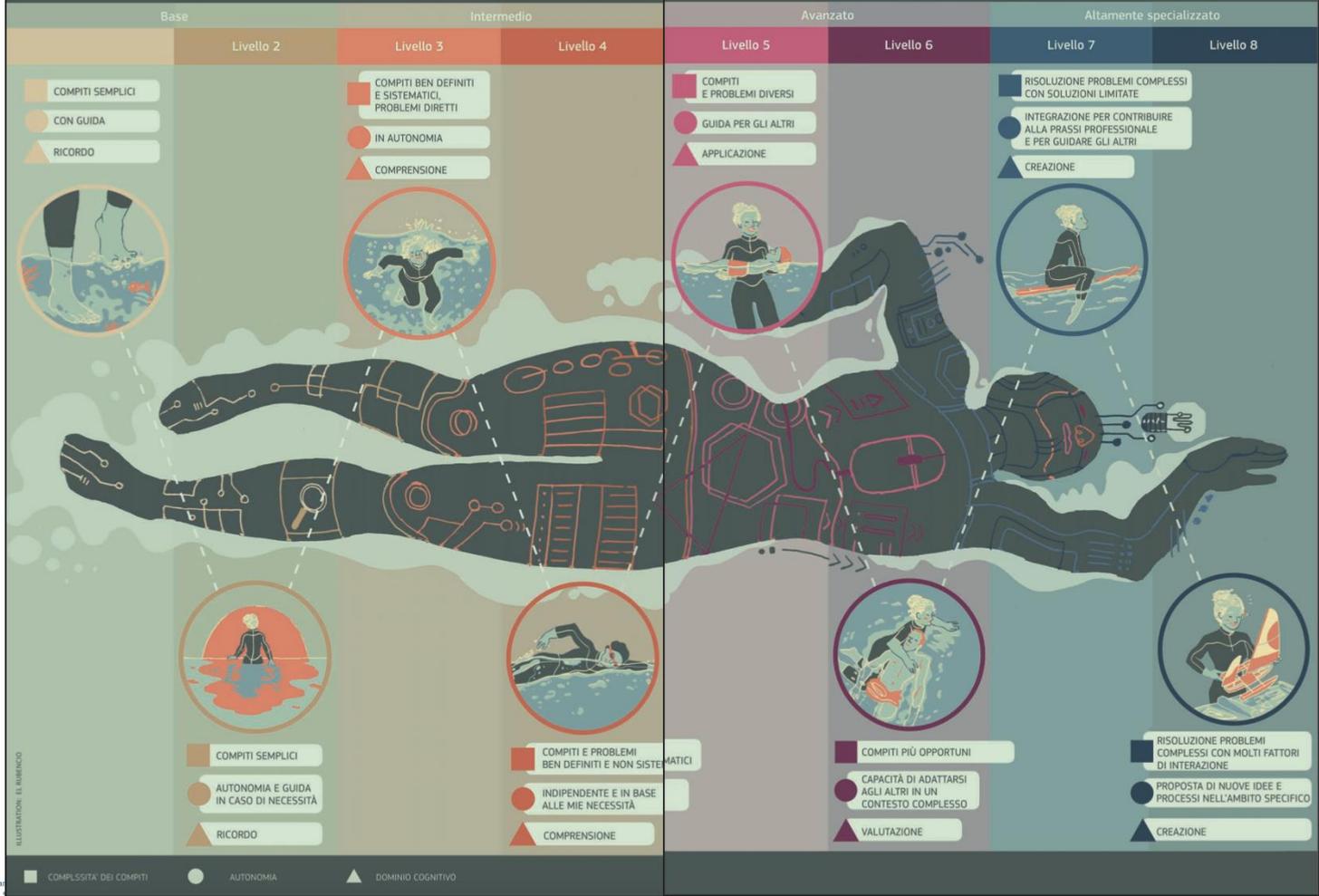
→ **Intermedio**

→ **Avanzato**

→ **Altamente specializzato**

Tabella 1: Principali parole chiave che contraddistinguono i livelli di padronanza

Livelli in DigComp 1.0	Livelli in DigComp 2.1	Complessità dei compiti	Autonomia	Dominio cognitivo
Base	1	Compiti semplici	Con guida	Ricordo
	2	Compiti semplici	Autonomia e guida in caso di necessità	Ricordo
Intermedio	3	Compiti ben definiti e sistematici, problemi diretti	In autonomia	Comprensione
	4	Compiti e problemi ben definiti e non sistematici	Indipendente e in base alle mie necessità	Comprensione
Avanzato	5	Compiti e problemi diversi	Guida per gli altri	Applicazione
	6	Compiti più opportuni	Capacità di adattarsi agli altri in un contesto complesso	Valutazione
Altamente specializzato	7	Risoluzione di problemi complessi con soluzioni limitate	Integrazione per contribuire alla prassi professionale e per guidare gli altri	Creazione
	8	Risoluzione di problemi complessi con molti fattori di interazione	Proposta di nuove idee e processi nell'ambito specifico	Creazione

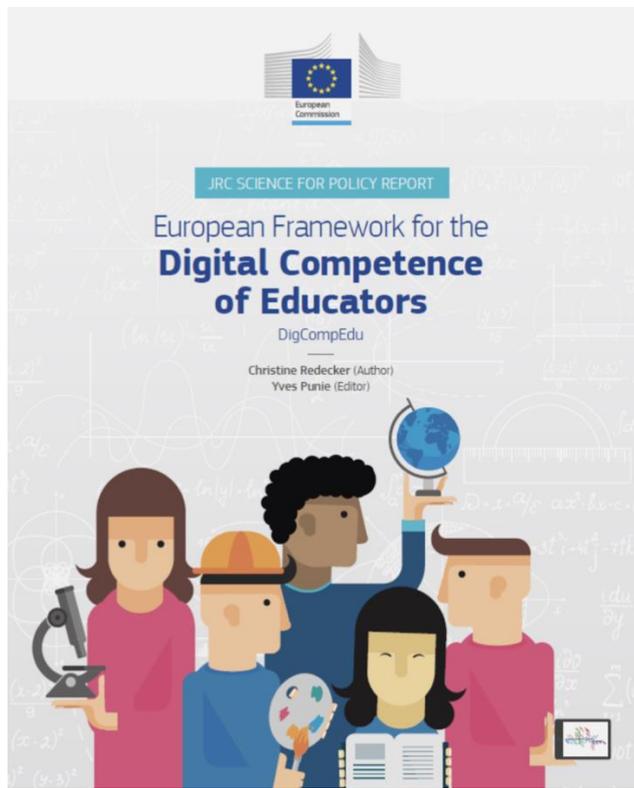


ILLUSTRAZIONI: M. BERNARDINI

Dipartimento



DigCompEdu



Si articola in sei aree che si focalizzano su aspetti differenti dell'attività professionale dei docenti e dei formatori

- Area 1: Coinvolgimento e **valorizzazione** professionale
- Area 2: **Risorse** digitali
- Area 3: **Pratiche** di insegnamento e apprendimento
- Area 4: **Valutazione** dell'apprendimento
- Area 5: Valorizzazione delle **potenzialità** degli studenti
- Area 6: Favorire lo **sviluppo** delle competenze digitali degli studenti

Gli strumenti a supporto



DigComp e DigCompEdu rappresentano il quadro di riferimento per la **formazione**, la valutazione e l'autovalutazione **dei giovani volontari**

→ **FORMAZIONE**

→ **KNOWLEDGE
MANAGEMENT**

- Il servizio di "facilitazione digitale"
- Le competenze digitali di base per la cittadinanza
- Approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale", con studio di casi

Inoltre è il quadro di riferimento per la **valutazione delle competenze dei cittadini** che accedono ai servizi di facilitazione

→ **SISTEMA DI MONITORAGGIO**

- Questionario

La formazione ai volontari

Il profilo del facilitatore



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale



Il ruolo e le attività del facilitatore digitale



cosa
fa

SUPPORTA il cittadino nelle attività legate all'accesso ai **servizi pubblici digitali** (SPID, *servizi sanitari, servizi scolastici e formativi, servizi fiscali e tributari...*);

SOSTIENE il cittadino nelle attività legate all'utilizzo di **servizi digitali offerti da soggetti privati** (gestione di un social network, ricerca di opportunità lavorative, eCommerce, internet banking - nel rispetto della privacy del cittadino);

AFFIANCA il cittadino nella ricerca e nell'interpretazione critica **dei dati e delle informazioni online**;

AVVICINA il cittadino all'utilizzo degli **applicativi digitali di base**, fruiti da smartphone o da PC (internet browser, software di elaborazione testi, fogli di calcolo, creazione di presentazioni, videoconferenza, gestione della posta elettronica);



Il ruolo e le attività del facilitatore digitale



SENSIBILIZZA il cittadino rispetto ai processi della **sicurezza informatica** (tutelare l'utenza dai rischi della rete, proteggere privacy e dati, salvaguardare file, sistemi, e dispositivi);



PROMUOVE **eventi e iniziative culturali sul territorio** (presentazioni di nuovi strumenti digitali utili a cittadini, scuole, e imprese coinvolgendoli nella presentazione delle attività di comunicazione)

PARTECIPA a **iniziative per la formazione e l'aggiornamento sui temi del digitale**, al fine di fornire alla cittadinanza un servizio sempre al passo con gli standard tecnologici e l'innovazione digitale.



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale





Le attività sono svolte attraverso diversi canali e format

- Attività di supporto individualizzato o di supervisione ad attività in piccoli gruppi
- Realizzazione di micro-corsi informali o tutorial in presenza
- Iniziative di sensibilizzazione
- Campagne di comunicazione e divulgazione online e offline



COSA **NON** FA UN FACILITATORE DIGITALE

IL FACILITATORE DIGITALE

NON organizza o eroga **corsi di formazione che abbiano ad oggetto lo sviluppo di competenze specialistiche;**

NON svolge **attività di data entry**, in particolare quelle legate alla dematerializzazione di documenti pubblici o allo smaltimento di backlog degli uffici;

NON effettua **riparazioni** di computer, telefoni, tablet o altri dispositivi elettronici;

NON effettua **consulenza o assistenza** in sostituzione di enti competenti in merito a specifici servizi pubblici o privati, come ad esempio per la compilazione dell'ISEE, della dichiarazione dei redditi, ecc.





Il profilo del facilitatore digitale

e le competenze descritte dal framework Digcomp2.1

ALFABETIZZAZIONE SU INFORMAZIONI E DATI

- **Navigare, ricercare e filtrare** dati, informazioni e i contenuti digitali: Livello 5-6
- **Valutare** dati, informazioni e contenuti digitali: Livello 5-6
- **Gestire** dati, informazioni e contenuti digitali: Livello 5-6

CREAZIONE DI CONTENUTI DIGITALI

- **Sviluppare** contenuti digitali: Livello 5-6
- Integrare e **rielaborare** contenuti digitali: Livello 5-6
- Copyright e **licenze**: Livello 5-6
- **Programmazione**: Livello 5-6

Esempio: "esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali" livello 5:

Un operatore è in grado di proporre e utilizzare varie strategie multimediali (ad es. sondaggi e Hashtag sui Social Network) per favorire la partecipazione a un evento di promozione del Servizio Civile.

COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE

- **Interagire** con gli altri attraverso le tecnologie digitali: Livello 5-6
- **Condividere** informazioni attraverso le tecnologie digitali: Livello 5-6
- **Esercitare** la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali: Livello 5-6
- **Collaborare** attraverso le tecnologie digitali: Livello 5-6
- **Netiquette**: Livello 5-6
- **Gestire** l'identità digitale: Livello 5-6



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale





Il profilo del facilitatore digitale

e le competenze descritte dal framework Digcomp2.1

SICUREZZA

- **Proteggere i dispositivi:** Livello 5-6
- Proteggere i dati personali e la **privacy:** Livello 5-6
- Proteggere la salute e il **benessere:** Livello 5-6
- Proteggere **l'ambiente:** Livello 5-6

Esempio "privacy" Livello 5:

Un operatore è in grado di proteggere l'account di un social network aziendale utilizzando metodi diversi (ad es. una password forte e il controllo degli accessi recenti) e mostrare a nuovi colleghi come farlo. Inoltre è in grado di individuare rischi come la ricezione di messaggi da follower con profili falsi o tentativi di phishing ed è in grado di applicare misure per evitarli.

RISOLVERE PROBLEMI

- **Risolvere** problemi tecnici: Livello 5-6
- **Individuare** fabbisogni e risposte tecnologiche: Livello 5-6
- **Utilizzare in modo creativo** le tecnologie digitali: Livello 5-6
- **Individuare i divari** di competenze digitali: Livello 5-6





Competenze tecniche digitali e non

Contenuti della formazione dedicata ai volontari

- L'**amministrazione aperta digitale** e cittadino-centrica;
- la **strategia nazionale per le competenze digitali**, le iniziative e le esperienze;
- i servizi di **facilitazione** digitale;
- la **figura del "facilitatore digitale"**: attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di *privacy* e *netiquette*, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento;
- **utilizzo degli strumenti** a disposizione;
- **I servizi digitali pubblici.**



COMPETENZA PERSONALE, SOCIALE E CAPACITÀ DI IMPARARE A IMPARARE*

- “Consiste nella capacità di riflettere su sé stessi, di **gestire efficacemente il tempo e le informazioni**, di **lavorare con gli altri** in maniera costruttiva, di mantenersi resilienti e di **gestire il proprio apprendimento** e la propria carriera. Comprende la capacità di **far fronte all’incertezza e alla complessità (...)** **gestire il conflitto** in un contesto favorevole e inclusivo. (...) **comprendere i codici di comportamento**. Vi rientrano la capacità di individuare le proprie capacità, di concentrarsi, di **gestire la complessità**, di riflettere criticamente e di **prendere decisioni (...)** manifestare tolleranza, esprimere e **comprendere punti di vista diversi**, oltre alla capacità di creare fiducia e provare empatia. (...) Comprende il rispetto della diversità degli altri e delle loro esigenze, e la disponibilità sia a **superare i pregiudizi**, sia a **raggiungere compromessi**”.

*RACCOMANDAZIONE DEL CONSIGLIO
del 22 maggio 2018 relativa alle competenze
chiave per l’apprendimento permanente

Le lezioni apprese dall'avviso sperimentale

Focus su Scheda Programma e Scheda Progetto



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale



La scheda programma



I **programmi**, della durata di **12 mesi**, sono **articolati in progetti** che possono sviluppare una o entrambe le tipologie di servizi illustrate nel **programma quadro del "Servizio Civile Digitale"**.

Gli **Enti di servizio civile universale** che intendono aderire al **"Servizio Civile Digitale"** devono provvedere alla compilazione della **Scheda Programma**.



Codice Ente SU

Indicare il **codice di iscrizione all'Albo di servizio civile universale dell'ente titolare** proponente il programma.

Titolo del programma

Indicare il **titolo** del programma.

Occasione di incontro/confronto con i giovani

In questa sezione devono essere specificate le **modalità di realizzazione dell'incontro/confronto**, organizzato dagli enti attuatori del programma di intervento **con gli operatori volontari di servizio civile** impegnati nei singoli progetti del programma stesso.



La scheda programma

Contesto, obiettivi e indicatori

Territorio, contesto, bisogni e/o aspetti da innovare

In questa sezione devono essere riportate le seguenti informazioni:

- **Area geografica** in cui si svolge il programma
- **Contesto** in cui si inserisce il programma, specificando sinteticamente se i servizi previsti dai progetti sono già attivi, anche parzialmente, o nuovi;
- **Bisogni e/o aspetti** da innovare attraverso il programma in oggetto;
- **Indicatori** funzionali a **descrivere la situazione ex-ante e a fine programma** in termini di:
 - **possesso di competenze digitali** nella popolazione destinataria;
 - **utilizzo di Internet** in generale;
 - **grado di utilizzo dei servizi digitali** pubblici/privati.
- **Risultato atteso** a fine programma in termini di numero di destinatari coinvolti nelle attività di facilitazione ed educazione digitale



La scheda programma

Correlazione tra progetti e programma

Relazione tra progetti e programma

Questa sezione ha l'obiettivo di descrivere la **relazione tra ciascun progetto e il programma di riferimento**, specificando come i progetti contribuiscono alla realizzazione degli obiettivi del programma stesso, per fare emergere chiaramente la strategia complessiva del programma.

In particolare dalla descrizione devono emergere chiaramente le seguenti informazioni:

- **come** i progetti **contribuiscono all'obiettivo complessivo** del programma;
- gli **aspetti comuni** ai progetti;
- le **principali specificità** dei progetti.

In questo paragrafo, riportare la seguente dicitura **"gli Enti coinvolti nell'attuazione del presente programma d'intervento specifico forniscono la disponibilità alla partecipazione alle attività di monitoraggio e valutazione centralizzate** previste nel Programma quadro del "Servizio civile digitale"



La scheda progetto

Contesto



Gli **Enti di servizio civile universale** che intendono aderire al “**Servizio Civile Digitale**” devono provvedere alla compilazione di una **Scheda Progetto** per ogni progetto incluso all’interno del programma di riferimento.

Titolo del programma e del progetto

Indicare il **titolo** del **programma** a cui fa riferimento il progetto e il **titolo** del **progetto** stesso

Contesto del progetto

In questa sezione devono essere riportate le seguenti informazioni:

- **Contesto** in cui si inserisce il progetto, **con esclusivo riferimento agli obiettivi del progetto**, specificando sinteticamente se i servizi oggetto del progetto sono già attivi, anche parzialmente, o nuovi;
- **Bisogni/aspetti da innovare o soddisfare;**
- **Indicatori** (situazione **ex ante**) del progetto, con riferimento alla **popolazione destinataria**, in termini di:
 - **possesso di competenze digitali;**
 - **utilizzo di Internet** in generale;
 - **grado di utilizzo** dei **servizi digitali** pubblici/privati.

La scheda progetto

Obiettivi del progetto e destinatari

Destinatari del progetto

In questa sezione devono essere indicati i **destinatari del progetto**, anche in termini quantitativi, facendo specifico riferimento al contesto e agli obiettivi progettuali.

Obiettivi del progetto

In questa sezione devono essere riportate le seguenti informazioni:

- **Obiettivi del progetto**, con riferimento alla sua tipologia. Nella definizione degli obiettivi è importante fare riferimento specifico al contesto di partenza, rispetto ai bisogni e allo stato corrente di attivazione dei servizi di facilitazione digitale e/o di educazione digitale, oltre che alla previsione di evoluzione e miglioramento del servizio al termine del progetto;
- **Indicatori** (situazione **a fine progetto**), con riferimento alla **popolazione destinataria**, in termini di:
 - **possesso di competenze digitali**;
 - **utilizzo di Internet** in generale;
 - **grado di utilizzo** dei **servizi digitali** pubblici/privati.

La scheda progetto

Le attività progettuali

Le attività previste dal progetto

In questa sezione devono essere riportate le **attività** previste all'interno del progetto con **relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse** eventualmente impiegate.

In particolare è necessario indicare:

- **Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo**, evidenziando quelle che mirano al miglioramento del servizio e che vedono il coinvolgimento attivo degli operatori volontari. **Non** possono essere inserite **attività che non attengono in modo specifico all'obiettivo progettuale**, ad esempio attività di dematerializzazione o inserimento dati non legate ai servizi di facilitazione e/o educazione digitale;
- **Tempi di realizzazione** delle attività del progetto indicate;
- **Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari** nell'ambito del progetto
- **Risorse umane, tecniche e strumentali** complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste.



La scheda progetto

La formazione specifica per i volontari

Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione

In questa sezione deve essere descritta la **modalità di erogazione** della formazione specifica. I moduli di **formazione** erogati direttamente **dall'Ente di servizio civile** (per almeno 12 ore) devono essere realizzati **in presenza**, anche integrati con attività online.

Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo

Questa sezione deve riportare **solo i moduli ed i relativi contenuti formativi di competenza degli Enti (almeno 12 ore di formazione)**. La formazione deve comprendere il Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale, oltre a prevedere un focus sulle tematiche seguenti:

- le **modalità di organizzazione ed erogazione** del servizio e le **attività** svolte dagli **operatori volontari**;
- gli **strumenti** specifici dell'Ente **in dotazione** agli operatori volontari;
- i **servizi digitali locali** e quelli **specifici nazionali**;
- le **competenze** necessarie **per svolgere il ruolo di facilitatore/educatore digitale** nel contesto progettuale

Le ulteriori 38 ore di formazione specifica (più il supporto di servizio) sono erogate direttamente dal Dipartimento per la trasformazione digitale, coadiuvato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale

Focus servizi di facilitazione digitale

Le caratteristiche e i casi già attivi sul territorio



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale



Servizi di facilitazione digitale

Quali tipologie di servizi

I programmi presentati dagli enti dovranno essere articolati in progetti, i quali dovranno sviluppare una o entrambe le **due tipologie di servizi** di seguito illustrate

1

Realizzazione o potenziamento del servizio operativo di “facilitazione digitale”

Servizi realizzati da soggetti pubblici o privati che **già effettuano attività di “facilitazione digitale”** (attraverso, per esempio, punti di assistenza digitale già operanti nell’Ente), oppure i servizi che si intende realizzare ex novo come **sostegno delle proprie attività di assistenza all’utenza**.

All’operatore volontario viene pertanto richiesto di effettuare le attività di “facilitazione digitale” inserendosi in un **“gruppo di lavoro” esistente o da attivare per svolgere il servizio**.



Servizi di facilitazione digitale

Quali tipologie di servizi



2

Realizzazione di un servizio di “facilitazione digitale” attraverso un’attività di “educazione digitale”

Rientrano in questa tipologia i servizi, realizzati da soggetti pubblici o privati, che riguardano l’**educazione all’uso di strumenti digitali**, non riferiti a servizi erogati direttamente dall’ente, con l’intento di **curare la diffusione della cultura “digitale”**.

Tali attività, volte all’“educazione digitale”, possono essere **rivolte alla comunità tutta o a particolari categorie di persone**, con specifica attenzione ai **soggetti esclusi per età o opportunità dalla transizione digitale**.



Servizi di facilitazione digitale

Le modalità organizzative e funzionali



Possono essere previste **attività complementari** tra cui:

- **la rilevazione dei bisogni dei cittadini** nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici (es. anagrafe, biblioteca) o dei cittadini che sono coinvolti in attività di “educazione digitale”;
- **l’attività di divulgazione** (realizzazione e/o diffusione di video, brochure, ecc.) per facilitare l’accesso ai servizi pubblici;
- la partecipazione ad **attività di implementazione** dei servizi previsti dal progetto.



Punto di forza dei servizi è la possibilità di **adattare l’intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti**

ampio margine di libertà nella scelta delle conoscenze e/o competenze da acquisire



Servizi di facilitazione digitale

Le modalità organizzative e funzionali



Le attività rivolte all'esterno previste nell'ambito di tale servizio possono tenersi in presenza o da remoto:

- le **attività in presenza** si svolgono con l'assistenza di almeno un "facilitatore digitale", che collabora all'individuazione delle esigenze del cittadino, fornendo orientamento e supporto, incluso l'accesso a Internet;
- le **attività da remoto** si svolgono presso le sedi di attuazione dei progetti, tramite telefono o con altri strumenti funzionali all'obiettivo, come ad esempio la messaggeria istantanea.



Punto di forza dei servizi è la possibilità di **adattare l'intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti**

ampio margine di libertà nella scelta delle conoscenze e/o competenze da acquisire

L'attività "da remoto" non può comunque superare il 30% dell'attività totale degli operatori volontari, in termini di giorni o di ore a seconda dell'opzione scelta.



Servizi di facilitazione digitale

Dotazione logistica e attrezzature tecnologiche



Ciascun punto di “facilitazione digitale” deve avere una dotazione logistica e di **attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte**, inclusi **arredi idonei** e una **connessione Internet** con velocità conforme agli standard tecnologici correnti.

In particolare, ciascun punto di facilitazione:

- deve essere dotato di **almeno un computer per facilitatore** attivo nella sede di facilitazione, con videocamera e microfono, una stampante e uno scanner o, in alternativa, di una stampante multifunzione. È preferito l'uso di software open source;
- **per l'organizzazione di corsi** di alfabetizzazione è necessaria la disponibilità di **locali idonei**, impianto audio e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche.



Punto di forza dei servizi è la possibilità di **adattare l'intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti**

ampio margine di libertà nella scelta delle conoscenze e/o competenze da acquisire



Servizi di facilitazione digitale

La comunicazione del servizio



È fondamentale che i destinatari finali, i cittadini con nulle o scarse competenze digitali, siano messi nelle condizioni migliori per l'accesso e la fruizione.

Questo significa prevedere **modalità e canali specifici di comunicazione e informazione per il coinvolgimento dell'utenza "fragile"** (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.).



L'attività di comunicazione del servizio include:

- la **pubblicizzazione tramite social network, siti web dell'Ente, radio e televisioni locali;**
- la **diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici**, oltre che nelle biblioteche, nelle scuole e nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, centri commerciali;
- l'**attivazione di campagne specifiche** di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale



Servizi di facilitazione digitale

I punti di facilitazione itineranti

Sono previsti anche dei **punti di facilitazione itineranti**, pensati per raggiungere i territori dei piccoli comuni e delle zone più periferiche nonché le categorie di cittadini più fragili come gli anziani.

Per **attivare un punto di facilitazione itinerante** sono raccomandate le seguenti azioni:

- individuazione dei luoghi del territorio di riferimento e **costruzione dell'itinerario sulla base di target precisi**;
- azioni di **pubblicizzazione specifiche** per gli sportelli itineranti sulla base delle comunità coinvolte;
- **calendarizzazione** periodica delle attività di assistenza itinerante
- progettazione di una attività di "sportello" itinerante sulla base dei **parametri** delle tipologie di fruitori, dei luoghi di aggregazione individuati nei territori;
- **attivazione** di forme di peer education e attività di scambio intergenerazionale nelle comunità.



Focus sulla misurazione

Indicatori e monitoraggio



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale



Il sistema di monitoraggio

FOCUS SULLA MISURAZIONE



A supporto del raggiungimento degli obiettivi dei progetti, verrà messo a disposizione un **sistema di monitoraggio delle attività di facilitazione digitale svolte sul territorio**. Il sistema raccoglie e processa dati utili a:

- **monitorare l'efficacia del servizio e l'impatto sui target di riferimento** in relazione alle diverse variabili organizzative (modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.);
- **elaborare reportistica** a supporto dei processi di *decision making*, incluse analisi predittive (sulla base dei dati esistenti) per meglio orientare l'evoluzione del servizio verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati.



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale





La definizione degli indicatori

INDICATORI FONDAMENTALI

(OBIETTIVI QUANTIFICABILI)

- **accessi** complessivi,
- **questionari** somministrati,
- **seminari** e corsi organizzati
- **partecipanti** ai seminari formativi

ULTERIORI INDICATORI

- **tipologia** di richieste,
- **tasso di fidelizzazione** e di conversione all'uso delle tecnologie,
- livello di **gradimento** del servizio,
- numero e tipologia di **partner coinvolti** nelle attività seminariali,
- **eco mediatica** sul territorio delle iniziative proposte

Il sistema di monitoraggio consente al facilitatore digitale di compilare, per conto del cittadino "assistito", **un questionario utile a rilevare:**

- **Le informazioni generali sull'erogazione del servizio:**
- **Dati anagrafici del cittadino:**
- **Livello di competenze digitali del cittadino:**
- **Temi sui quali il cittadino è interessato a ricevere formazione.**
- **Gradimento del cittadino per il servizio.**

Focus sulla valutazione d'impatto

modelli, attività e analisi



Dipartimento per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale



Il modello di valutazione

1

Filoni di ricerca

- Impatto della policy sulle **competenze digitali dei facilitatori**;
- Impatto della policy sulle **competenze digitali dei cittadini**;
- Identificazione dei **programmi e progetti a maggior impatto**;

Le metodologie applicate

- ✓ Modelli di **matching**;
- ✓ Modelli con **variabili strumentali**;
- ✓ **Modelli qualitativi** di analisi input-output-impact.

Strumenti utilizzati

- **Framework di valutazione delle competenze** dei facilitatori e dei cittadini;
- **Questionari standardizzati** di valutazione delle competenze dei facilitatori e dei cittadini;
- **Interviste** semi-strutturate a facilitatori digitali e referenti di programmi e progetti.

Il percorso di valutazione e il coinvolgimento degli enti

Fasi operative

Fase preliminare

Selezione di programmi e progetti oggetto della valutazione d'impatto;

Approfondimento dell'analisi del contesto di implementazione della policy;

Revisione del piano di attività alla luce dei programmi e progetti selezionati

Fase 1

Analisi dei programmi e **incontri di onboarding con gli enti**;

Sviluppo e **integrazione** dei **framework** di competenze dei facilitatori e dei cittadini;

Identificazione di **gruppi di controllo** e definizione del protocollo di ricerca.

Fase 2

Somministrazione dei questionari di valutazione ai facilitatori (round 1);

Selezione del **gruppo di controllo dei facilitatori digitali**;

Analisi dati e **valutazione** dei questionari;

Fase 3

Questionari di valutazione a cittadini e facilitatori;

Interviste semi-strutturate a beneficiari, facilitatori e referenti di programmi e progetti;

Analisi dati e valutazione dei questionari;
Organizzazione del primo workshop di disseminazione dei risultati di ricerca.

Fase 4

Questionari di valutazione a cittadini e facilitatori;

Interviste semi-strutturate a beneficiari e facilitatori, referenti di programmi e progetti;

Analisi dati e valutazione dei questionari;

Erogazione dei certificati;
Secondo workshop di disseminazione.



Grazie dell'attenzione

republicadigitale.innovazione.gov.it

