

Progetto PerformancePA

Ambito A - Linea 1 - Una rete per la riforma della PA

Le competenze digitali

Autore: Nello Iacono

Creatore: Formez PA, Progetto Performance PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Ottobre 2015



Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*
Direzione Generale per le Politiche
Attive e Passive del Lavoro



Le competenze digitali di base

L'importanza delle competenze digitali

Le competenze digitali sono necessarie per esercitare i diritti di cittadinanza, per la partecipazione sociale, per informarsi e per usufruire di qualsiasi genere di servizio (banca, acquisti online, mobilità), compresi molti di quelli offerti dalla pubblica amministrazione al cittadino .

Queste competenze sono ormai indispensabili per qualsiasi tipo di lavoro, ormai il 90% dei lavori in Europa già oggi prevede l'utilizzo di competenze digitali. Conoscerle e svilupparle è un diritto-dovere di tutti i cittadini e di tutti i lavoratori.

Cosa si intende per competenze digitali

Cosa intendiamo per competenze digitali?

La definizione di riferimento che utilizziamo è quella realizzata dall'Unione Europea, secondo cui la competenza digitale *“consiste nel saper **utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie** della società dell'informazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione. Essa è supportata da abilità di base nelle ICT: l'uso del computer per reperire, valutare, conservare, produrre, presentare e scambiare informazioni nonché per comunicare e partecipare a reti collaborative tramite Internet”*.

Non dobbiamo quindi confondere la «competenza digitale» con la capacità di utilizzare un computer, un tablet o uno smartphone.

Sviluppare le competenze digitali nella PA

L'obiettivo di una pubblica amministrazione più efficiente ed efficace al servizio del cittadino può essere raggiunto solo se si realizza una maggiore:

- **propensione al cambiamento** per innovare la PA;
- capacità di **gestire il cambiamento**;
- **qualità nell'erogazione** dei servizi digitali;
- disponibilità di **opportunità e risorse a supporto dell'apprendimento permanente**.

Per accrescere la propensione complessiva al cambiamento e all'innovazione della PA è essenziale sviluppare in modo estensivo le competenze digitali di tutti i dipendenti pubblici.

Oltre a una diffusa presenza di competenze digitali di base, si deve diffondere una visione comune sui temi della cittadinanza digitale, dell'*eGovernment* e dell'*Open government*, che costituiscono gli elementi fondamentali della “mission” della nuova pubblica amministrazione.

Il quadro delle competenze digitali per il lavoro

Il quadro generale delle competenze digitali che dovrebbe possedere lavoratore e quindi ogni dipendente pubblico può essere così sintetizzato:

- **competenze per la cittadinanza digitale:** costituiscono il nucleo comune delle competenze digitali che tutti i lavoratori dovrebbero possedere, in quanto cittadini;
- **competenze di “utilizzo digitale”:** un ulteriore livello di competenze digitali, che si caratterizza per il contesto lavorativo specifico in cui si utilizzano, in questo caso il contesto pubblico;
- **competenze di base di e-leadership:** costituiscono il livello iniziale di capacità di innovazione in un contesto organizzativo, indipendentemente dal settore di attività in cui si lavora.

Le competenze digitali di base

Per le competenze digitali di base prendiamo come riferimento il framework europeo DIGCOMP (*“DIGCOMP - A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe”*), un modello che non colloca le competenze soltanto sul fronte tecnico dell'utilizzo delle tecnologie e della rete, ma include anche elementi di creatività, proattività e collaborazione o anche la capacità di raccogliere informazioni e di produrre contenuti multimediali.

Sono **cinque le aree di competenza digitale** di base individuate dal framework europeo DIGCOMP:

1. **informazione;**
2. **comunicazione;**
3. **creazione di contenuti;**
4. **sicurezza;**
5. **problem-solving.**

La competenza informativa

La prima area è relativa alla competenza informativa, cioè alla capacità di identificare, collocare, reperire, archiviare, organizzare e analizzare informazioni in formato digitale, valutandone la rilevanza e lo scopo.

Nelle sue attività il dipendente pubblico deve essere in grado di:

1. navigare, ricercare e filtrare informazioni su Internet, utilizzando più strategie;
2. valutare la validità e la credibilità delle informazioni analizzando in modo critico le fonti, effettuando controlli incrociati, selezionando i siti e gli esperti da seguire;
3. organizzare e archiviare in modo efficiente le informazioni raccolte.

Questo è necessario per approfondire efficacemente i temi su cui si opera, potendo agire sulla base delle esperienze e delle conoscenze già disponibili, ed avere gli strumenti per essere informati e comunicare efficacemente con gli stakeholder interni ed esterni (fattore indispensabile in un'ottica di amministrazione aperta).

La competenza comunicativa

La seconda area è relativa alla competenza comunicativa, cioè alla capacità di comunicare in ambienti digitali.

Per questa seconda area è molto importante la consapevolezza dei benefici e dei rischi legati all'identità digitale.

Nelle sue attività il dipendente pubblico deve essere in grado di comunicare in ambienti digitali, e in particolare di:

- utilizzare più strumenti per la comunicazione e la collaborazione online, scegliendo il più adatto rispetto allo scopo e ai destinatari;
- interagire e partecipare in comunità e reti, con attenzione all'interculturalità, condividendo informazioni, collaborando negli spazi online, monitorando consapevolmente tutto ciò che viene realizzato;
- rispettare le regole della "netiquette";
- gestire efficacemente la propria identità in rete.

Questo è necessario per:

- sviluppare le iniziative di partecipazione e collaborazione verso altre amministrazioni, stakeholder interni ed esterni, e anche verso i cittadini;
- realizzare i principi dell'amministrazione aperta,

- sviluppare interventi che favoriscono la cittadinanza digitale
- comunicare efficacemente durante i processi di progettazione ed esercizio dei servizi di e-government, soprattutto in presenza di team geograficamente diffusi.

La competenza di creazione di contenuti

La terza area è relativa alla competenza necessaria per la creazione di contenuti, per l'integrazione e rielaborazione di contenuti pre-esistenti.

Nelle sue attività il dipendente pubblico deve essere in grado di:

- creare e realizzare nuovi contenuti digitali, sviluppandoli in diversi formati, dal word processing alle immagini ai video;
- integrare e rielaborare contenuti pre-esistenti;
- produrre contenuti originali e creativi, anche avvalendosi della programmazione software di base;
- utilizzare e applicare diritti e licenze relativi alla proprietà intellettuale.

Questo è necessario per **valorizzare e condividere esperienze** all'interno dell'amministrazione e anche fuori dall'amministrazione. La produzione di contenuti efficaci e attraenti come componenti dei servizi digitali è utile per stimolare le attività partecipative e collaborative, oltre che per comunicare in modo innovativo.

La competenza per la “sicurezza”

La quarta area competenza è relativa alla consapevolezza sulla sicurezza in rete e alla capacità di agire efficacemente rispetto ad alcuni temi fondamentali:

- protezione personale,
- protezione dei dati,
- protezione dell'identità digitale.

Quest'area di competenza include anche la capacità di utilizzare delle misure appropriate di sicurezza rispetto all'uso degli strumenti digitali al fine di utilizzarli in modo sicuro e sostenibile, anche rispetto al consumo energetico.

Nelle sue attività il dipendente pubblico deve pertanto essere consapevole:

- di come vengono raccolti e usati i propri dati, e dell'impatto delle tecnologie nella vita quotidiana;

- della rilevanza della sicurezza nella propria amministrazione e dei rischi associati;
- dei principali strumenti organizzativi e tecnologici per la gestione della sicurezza.

Questo è necessario sia per contribuire efficacemente all'attuazione delle politiche di sicurezza dell'amministrazione sia per far sì che tutti i processi di apertura e di coinvolgimento degli utenti avvengano in modalità sicura e che la cultura della sicurezza in rete si diffonda capillarmente.

La competenza di problem solving

La quinta area di competenza è relativa al problem solving, cioè alla capacità di risolvere problemi utilizzando efficacemente strumenti e risorse digitali.

Nelle sue attività il dipendente pubblico deve essere in grado di:

- identificare i bisogni e le risorse digitali e prendere decisioni informate sulle tecnologie da utilizzare, che siano il più possibile aderenti ai bisogni e allo scopo prefissato;
- risolvere un'ampia gamma di problemi concettuali e tecnici attraverso la logica digitale,
- innovare mediante un uso creativo delle tecnologie, applicando laddove necessario il pensiero computazionale;
- aggiornare continuamente la propria e l'altrui competenza digitale.

Questo è necessario per permettere l'attuazione nella PA di modelli organizzativi agili, con un adeguato livello di delega e responsabilizzazione, agendo anche in team geograficamente diffusi.

Le competenze digitali per il lavoro

Per tutte le attività lavorative è fondamentale, infine, possedere il livello base delle competenze di e-leadership, cioè le capacità che sono legate:

- al lavoro efficace in team di progetto, anche diffusi geograficamente, gestendo le attività assegnate in modo misurabile;
- alla promozione della qualità dei servizi realizzati;
- all'identificazione di opportunità di cambiamento dei processi in cui si opera, realizzabili con il digitale;
- all'attuazione concreta di innovazioni nel proprio ambito.

A queste si aggiungono, oltre che le competenze normative, le conoscenze su:

- mondo delle applicazioni: sia di tipo tradizionale che basate sulla rete e fruibili anche da dispositivi mobili
- mondo dei dati: importante per la grande quantità di dati prodotti oggi e per capire il valore e i significati che si nascondono dietro i dati.