



# *La facilitazione digitale*

**Guida per l'attivazione del servizio di  
assistenza all'uso degli strumenti  
informatici e alla navigazione in rete, per i  
cittadini a rischio di esclusione digitale**

**allegato n° 1 alla Guida ai Punti PEI**

*pane e internet*

**IN RETE È PIÙ FACILE!**

# Centro Servizi Regionale Pane e Internet

## Settembre 2015



Licenza Creative Commons  
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>)

## Introduzione

Come spiegato al paragrafo 2.2 della guida “I Punti Pane e Internet”, il servizio di facilitazione digitale consiste in una attività di supporto e accompagnamento rivolta al singolo cittadino, per rispondere a suoi bisogni specifici relativi all’uso delle tecnologie. Tale servizio presenta modalità organizzative differenti che tengono conto delle specificità del territorio. Per questo è necessario che i coordinatori del Punto PeI collaborino con i responsabili delle biblioteche e/o i referenti degli spazi in cui viene erogato il servizio, nella definizione di:

- Un calendario del servizio (giorni e orari di apertura al pubblico)
- Le modalità di prenotazione
- Le differenti tipologie di assistenza offerta

I diversi modelli organizzativi dovranno tenere conto, inoltre, delle dotazioni tecnologiche disponibili e del numero di facilitatori impiegati ed impiegabili.

## Le caratteristiche del servizio di facilitazione digitale in biblioteca

Di seguito si identificano alcune caratteristiche comuni del servizio di facilitazione, al fine di fornire un punto di riferimento valido per gli utenti e per i facilitatori. Tali caratteristiche fanno riferimento tanto agli aspetti organizzativi e promozionali, quanto agli aspetti più tecnici, di contenuto e di qualità del servizio offerto.

Il servizio di facilitazione viene attivato con la finalità di sostenere un percorso di apprendimento continuo delle competenze digitali da parte dei cittadini.

Un punto di forza della facilitazione digitale consiste nella possibilità di adattare l’intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti: trattandosi di sessioni di “navigazione assistita”, in cui un facilitatore supporta un utente o un piccolo gruppo, è possibile definire i temi e le competenze da sviluppare, in funzione dei reali fabbisogni degli utenti.

Al fine di rendere più agevole la cooperazione tra i coordinatori dei Punti PeI, i responsabili delle biblioteche e/o i referenti degli spazi in cui viene erogato il servizio e i facilitatori digitali, forniamo di seguito una check list a cui il coordinatore e la segreteria organizzativa del Punto PeI dovranno attenersi, per organizzare al meglio il servizio di facilitazione.

## Check list delle attività necessarie all’organizzazione del servizio

- Raccordarsi con la segreteria organizzativa del Centro Servizi regionale di Pane e Internet (d’ora in avanti, Centro Servizi)
- Condividere la modalità di gestione con i volontari/operatori della facilitazione (foglio turni, numeri di telefono o mail per informazioni di carattere generale e altri strumenti che vengano ritenuti utili al presidio organizzativo)
- Individuare spazi dotati di condizioni logistiche e tecniche adeguate affinché il facilitatore possa erogare il servizio in modo efficace
- Comunicare l’avvio del servizio al personale coinvolto e al Centro Servizi
- Comunicare gli orari e le modalità di svolgimento del servizio al Centro Servizi
- Dotare il facilitatore di un distintivo che renda riconoscibile il suo ruolo agli utenti (fornito dal Centro Servizi)
- Concordare con l’Area Comunicazione del Centro Servizi le strategie promozionali e informative del servizio
- Organizzare un piccolo evento per promuovere l’avvio del servizio alla cittadinanza e spiegarne caratteristiche e finalità

- Allestire la sede di erogazione del servizio tramite i materiali comunicativi forniti dal Centro Servizi, con lo scopo di renderla riconoscibile ed identificabile
- Distribuire i materiali promozionali sul territorio
- Pubblicare una news sull'avvio del servizio sui propri canali di diffusione stampa o via web, avvalendosi anche della collaborazione del Centro Servizi, se necessaria, per la sua realizzazione

Come già indicato, il servizio di facilitazione digitale può essere erogato secondo modalità differenti, che tengano conto delle peculiarità del Punto PeI e dei cittadini che risiedono in quel territorio. Allo stesso tempo però, deve rispettare alcuni parametri e caratteristiche comuni a tutte le realtà che erogano tale servizio sull'intero territorio regionale. Contestualmente all'erogazione, infatti, è necessario svolgere una serie di attività di monitoraggio e valutazione, necessarie a garantire il presidio degli indicatori di risultato riferiti al servizio (tra cui, ad esempio, numero di utenti che frequentano il servizio e ore di facilitazione digitale erogate) e a verificare i bisogni dei cittadini. Di seguito forniamo due check list: quella che elenca le attività necessarie per l'erogazione del servizio e una dedicata alle attività da svolgere per monitorare e valutare il servizio.

### **Check list delle attività necessarie per l'erogazione del servizio**

- Erogare il servizio ai cittadini per almeno 4 ore alla settimana
- Comunicare al Centro Servizi regionale eventuali variazioni
- Garantire la possibilità di fruire gratuitamente di eventuali postazioni Internet nella biblioteca e/o nell'altra sede di erogazione del servizio
- Consentire, su richiesta specifica, lo svolgimento dell'attività di facilitazione digitale anche su un dispositivo portato dall'utente (computer portatile e tablet)
- Garantire la possibilità di effettuare brevi stampe di materiale digitale reperito on line o portato dall'utente, con l'assistenza/approvazione del facilitatore/operatore della biblioteca e secondo le modalità normalmente attuate nella biblioteca o altro centro di riferimento
- Consentire agli utenti il download di file (documenti, modulistica, regolamenti, ecc.) e relativo salvataggio su chiavetta USB o attraverso sistemi di cloud computing (Drive, Dropbox, iCloud)
- Consentire il libero accesso ai principali social network e limitare l'accesso solo ai siti ritenuti non idonei al decoro dell'istituzione e/o di dubbio gusto
- Consentire l'accesso alla piattaforma didattica Self per l'autoapprendimento in modalità e-learning
- Abilitare la ricezione dei cookies necessari ad assicurare i servizi indicati in questo documento
- Mettere a disposizione degli utenti una webcam dotata di microfono e una cuffia
- Consentire l'accesso ai principali servizi di webmail (Libero, Yahoo, Hotmail, Gmail)
- Mettere a disposizione degli utenti software per effettuare videochiamate, quale ad esempio Skype, almeno a scopo dimostrativo
- Consentire l'accesso a siti di enti pubblici, anche per effettuare pagamenti di imposte, contravvenzioni, atti vari e utenze.
- Permettere agli utenti di navigare in modalità wi-fi, secondo le modalità adottate a riguardo dalla biblioteca (ad es. sui limiti dei tempi di connessione o altro)

## Check list delle attività necessarie per il monitoraggio e la valutazione del servizio

- Effettuare costantemente un'attività di monitoraggio della domanda e delle caratteristiche dell'utenza, usando gli strumenti che il Centro Servizi mette a disposizione del facilitatore digitale
- Utilizzare gli strumenti di raccolta dei dati dei partecipanti forniti dal Centro Servizi
- Valutare il gradimento dell'utente chiedendogli di compilare un apposito questionario fornito dal Centro Servizi.

## La figura del facilitatore digitale

Il facilitatore digitale favorisce l'apprendimento delle competenze digitali, contribuendo, secondo necessità e fabbisogni espressi, all'inclusione digitale della cittadinanza. Il facilitatore può essere un dipendente di una struttura pubblica, un volontario di un'associazione, o uno studente di scuola o universitario nell'ambito di un tirocinio.

Tenendo conto dell'organizzazione per la quale opera (biblioteca, centro di aggregazione giovanile o altro) e considerandone il potenziale bacino di utenti (anziani, immigrati e giovani in cerca di lavoro) il facilitatore potrà svolgere le seguenti attività:

- Supporto personalizzato per rispondere a richieste specifiche sull'uso di Internet
- Realizzazione di micro-corsi informali per favorire l'accesso a Internet e per la fruizione di specifici servizi utili ai cittadini
- Partecipazione all'animazione di iniziative culturali volte allo sviluppo dell'inclusione digitale nel territorio di riferimento;

È possibile che vi siano richieste di fruizione del servizio di facilitazione digitale da parte di utenti con disabilità. In tal caso, il facilitatore digitale dovrà segnalare eventuali necessità al Centro Servizi, che attiverà forme di sostegno specifiche con i partner di progetto competenti sulle tematiche della disabilità (tra Asphi e Ausilioteca).

## Il percorso formativo per facilitatori digitali

I facilitatori digitali coinvolti devono seguire un percorso formativo che si pone le seguenti finalità:

- Fornire una serie di competenze tecnico-relazionali per orientare l'azione
- Far acquisire una visione comune del servizio di facilitazione digitale e dell'inclusione digitale
- Favorire modalità di azione attive e consapevoli all'interno di una community per lo scambio delle competenze e delle prassi apprese e per rafforzare una identità di ruolo condivisa
- Illustrare le modalità e gli strumenti di monitoraggio del servizio.

L'attività formativa si svolge nell'arco di un mese e mezzo circa e ha una durata complessiva di 24 ore, di cui 12 online e 12 in aula. I facilitatori digitali avranno a disposizione tutti i materiali didattici digitali elaborati per lo sviluppo della competenza digitale. Questi ultimi potranno altresì essere di aiuto per lo svolgimento delle sessioni con gli stessi utenti del servizio di facilitazione digitale.

Nell'ambito del progetto è prevista inoltre la realizzazione di attività di formazione continua e di aggiornamento.



*pane e internet*

**IN RETE È PIÙ FACILE!**

**[www.paneeinternet.it](http://www.paneeinternet.it)**