

ROMA



DICEMBRE 2017

Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane
Direzione Sviluppo professionale, tutela del lavoro e della salute-
Valutazione della performance

Agenda Digitale di Roma Capitale

Sviluppo delle competenze digitali nell'Amministrazione Capitolina

ASSESSMENT COMPETENZE DIGITALI DI BASE

Lo sviluppo delle competenze digitali è una delle principali aree di sviluppo dell'Agenda Digitale di Roma Capitale, approvata con la DGC n. 20 del 24 febbraio 2017, che prevede *“l’attivazione di un programma strutturato per lo sviluppo delle competenze digitali nell’amministrazione capitolina, con formazione massiva di tutti i dipendenti (su temi come e-leadership, open data, partecipazione, servizi digitali) a partire da attività di assessment sulle competenze digitali, trasversali e specialistiche”*.

Lo sviluppo delle competenze digitali dei dipendenti risulta essere condizione necessaria per una reale trasformazione dell’azione amministrativa nel suo complesso.

A tale scopo la Direzione Sviluppo Professionale del Dipartimento organizzazione e risorse umane, ha avviato e concluso nell’arco dell’anno 2017, una attività di assessment delle competenze digitali di base delineate dal **quadro di riferimento europeo denominato DigComp 2.0**.

Il modello di riferimento: il frame work europeo DIGCOMP 2.0.

Il Quadro delle Competenze Europee Digitali per i Cittadini, noto anche come DigComp, pubblicato per la prima volta nel 2013 è diventato un punto di riferimento per molte iniziative finalizzate allo sviluppo della competenza digitale a livello europeo e degli Stati membri.

DigComp è stato sviluppato dal Centro comune di ricerca (JRC) della Commissione Europea come progetto scientifico basato sulla consultazione, e con il contributo attivo, di un ampio numero di soggetti e decisori politici provenienti dai settori dell’industria, istruzione e formazione, mondo del lavoro e parti sociali.

Nel 2016 è stato pubblicato DigComp 2.0 (The Digital Competence Framework for Citizens. Update Phase 1: The Conceptual Reference Model) contenente aggiornamenti relativi alle aree, descrittori e titoli delle competenze.

Nel 2017 è stato pubblicato l’aggiornamento del framework europeo DigComp (DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use). DigComp 2.1 si integra con la revisione DigComp 2.0.¹

Per l’indagine in oggetto è stato utilizzato il **DigComp 2.0** perché al momento dell’avvio dell’assessment la versione aggiornata 2.1 non era stata ancora pubblicata.

Il DIGCOMP 2.0 prevede **5 aree di competenza e 21 competenze**.

Per il **modello completo del frame work** vedere **Allegato A**.

¹ Troia S., Competenze Digitali per la Cittadinanza. DigComp 2.1., http://www.cittadinanzadigitale.eu/wp-content/uploads/2017/11/DigComp%202.1_Sandra%20Troia.pdf

Procedura di assessment

L'attività di assessment è stata realizzata su un campione di circa **4700 dipendenti** dell'Amministrazione Capitolina

Di concerto con l'Assessorato Roma Semplice si è deciso di focalizzare l'indagine dedicando particolare attenzione ad alcune strutture, considerate strategiche per il ruolo di comunicazione, promozione ed erogazione dei servizi alla cittadinanza. In particolare:

- **Settore Scolastico Educativo** : Educatrici Asili Nido, Insegnanti Scuola dell'infanzia, Funzionari dei servizi educativi, che operano nelle **scuole di infanzia e nidi comunali**.
- **Settore Formazione Lavoro**: Responsabili di processo, Formatori, personale amministrativo e ausiliario, Funzionari e istruttori dei servizi di orientamento al lavoro che operano nei **Centri di Formazione Professionale e nei COL (Dipartimento Turismo- Formazione e Lavoro)**
- **Strutture Centrali: Gabinetto della Sindaca, Dipartimento Attività Culturali, Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute, Dipartimento Comunicazione**
- **Corpo della Polizia Locale**
- **Municipi I – VII e X.**

Sono stati presi in considerazione **tutti i profili professionali**, selezionati in proporzione percentuale tenendo conto delle seguenti variabili: genere, età, incidenza del numero di addetti con lo specifico profilo rispetto al totale dei dipendenti della struttura.

L'attività di assessment si è svolta in **due fasi**:

- la **prima fase (maggio- luglio 2017)** è stata rivolta al settore educativo scolastico e della formazione lavoro e ha coinvolto **2130 dipendenti**;
- la **seconda fase (ottobre/dicembre 2017)** rivolta alle restanti strutture ha coinvolto **2538 dipendenti**.

La rilevazione è avvenuta attraverso la somministrazione di un **questionario** pubblicato online su un'area del Portale Marcoaurelio. Il sistema era predisposto per garantire l'assoluto anonimato dei compilatori.

I partecipanti hanno ricevuto personalmente una mail con le istruzioni, una guida illustrata e il link attraverso cui accedere al questionario.

Attraverso il questionario, elaborato sul modello del framework DIGCOMP, si chiedeva ai partecipanti di auto valutare le proprie competenze. Per la **descrizione completa del questionario** vedere **Allegato B**.

Tasso di partecipazione all'indagine

Tasso di risposta generale

Totale questionari inviati	Totale questionari completati	TASSO DI RISPOSTA GENERALE
4668	2620	55%

Tabella 1

Tasso di risposta per settori

	Questionari inviati	Questionari completati	TASSO DI RISPOSTA
STRUTTURE CENTRALI	203	146	72%
SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO	1918	1327	69%
SETTORE FORMAZIONE LAVORO	212	116	55%[†]
MUNICIPI	465	242	52%
POLIZIA LOCALE	1870	789	42%

Tabella 2

[†] Nel settore formazione lavoro il tasso di risposta del personale operante nei Centri Orientamento al lavoro è stato pari al 92%, mentre il tasso di risposta del personale operante nei Centri di formazione professionale è stato pari al 36%. Questa differenza è causata dal fatto che il personale operante nei CFP, contrattualizzato con altro CCNL, per la maggior parte non ha mail istituzionale e non ha credenziali per accedere a internet dal posto di lavoro.

Tasso totale di risposta per genere

	Questionari inviati	Questionari completati	TASSO DI RISPOSTA
FEMMINE	3442	2117	62%
MASCHI	1123	503	41%

Tabella 3

Tasso di risposta per fasce d'età

	Questionari inviati	Questionari completati	TASSO DI RISPOSTA
29 - 40 ANNI	501	293	58%
41 - 50 ANNI	1562	935	60%
51 - 60 ANNI	1961	1087	55%
61 - 70 ANNI	644	305	47%

Tabella 4

Tasso totale di risposta per livelli

	Questionari inviati	Questionari completati	TASSO DI RISPOSTA
LIVELLO D	936	480	51%
LIVELLO C	3485	2050	59%
LIVELLO B	87	24	28%
ALTRO (personale della formazione professionale)	130	50	38%

Tabella 5

Tasso di risposta per famiglie professionali

	Questionari inviati	Questionari completati	TASSO DI RISPOSTA
Famiglia Cultura- Turismo - Sport	14	10	71%
Famiglia Educativa E Sociale	1968	1354	69%
Famiglia Econ. Ammin. E Serv. Di Supporto	557	352	63%
Famiglia Tecnica	49	27	55%
Famiglia Comunicazione	31	17	55%[‡]
Famiglia Vigilanza	1868	788	42%
Formazione Professionale	128	48	38%
Famiglia Ambiente E Sicurezza Sul Lavoro	20	5	25%

Tabella 6

[‡] Colpisce il tasso di risposta non elevato del personale afferente alla famiglia professionale Comunicazione. Questo può essere spiegato con il fatto che un certo numero di dipendenti con il profilo Istruttore Urp – Redattore Pagine Web operante presso il Gabinetto della Sindaca, pari al 29% del campione selezionato per la famiglia comunicazione, svolge in realtà altro ruolo e non utilizza il PC per lavoro.

Distribuzione percentuale dei partecipanti per genere

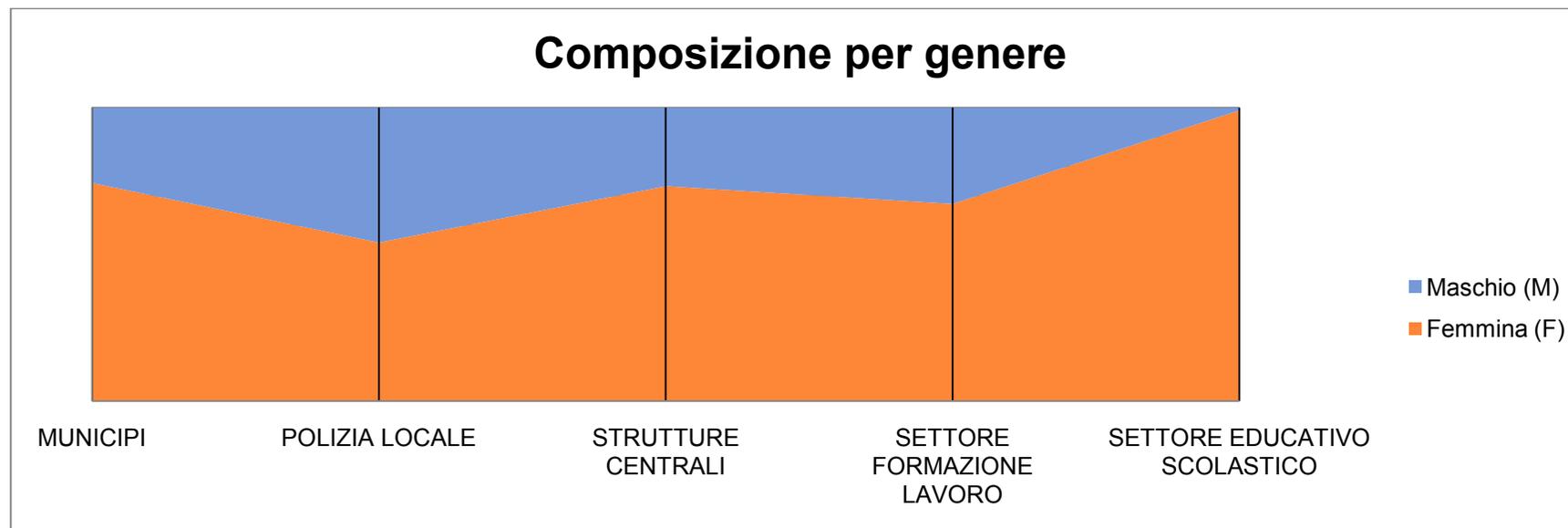


Grafico 1

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Femmina (F)	74%	54%	73%	67%	99%
Maschio (M)	26%	46%	27%	33%	1%

Tabella 7

Distribuzione dei partecipanti per fasce d'età

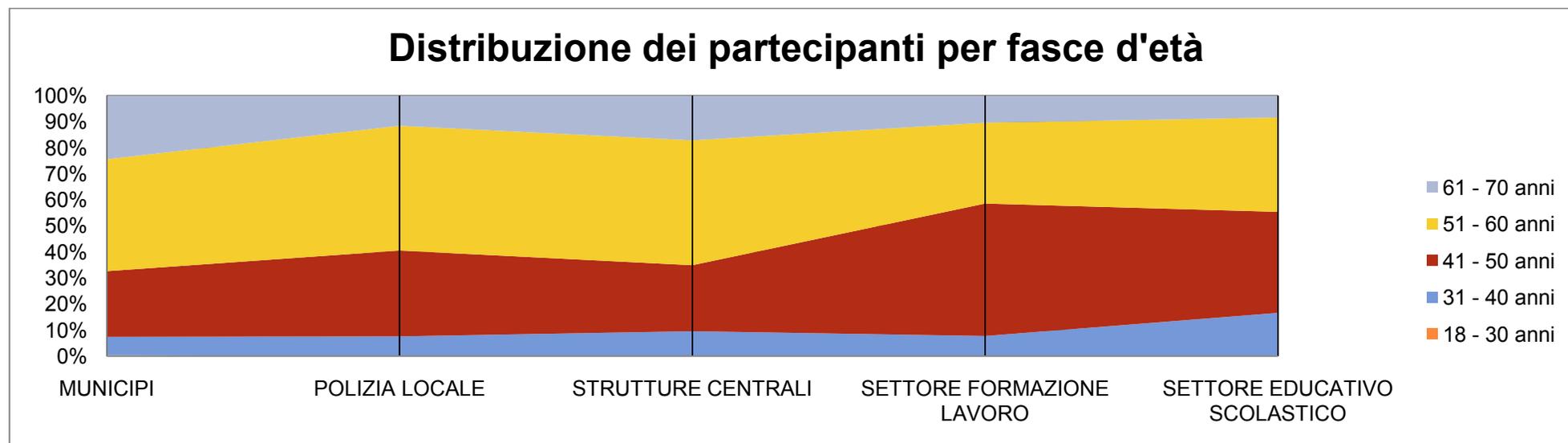


Grafico 2

Fasce d'età	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
18 - 30 anni	0%	0%	0%	0%	0%
31 - 40 anni	7%	8%	10%	8%	16%
41 - 50 anni	25%	33%	25%	51%	39%
51 - 60 anni	43%	48%	48%	31%	36%
61 - 70 anni	24%	12%	17%	10%	8%

Tabella 8

Distribuzione dei partecipanti per anni di servizio

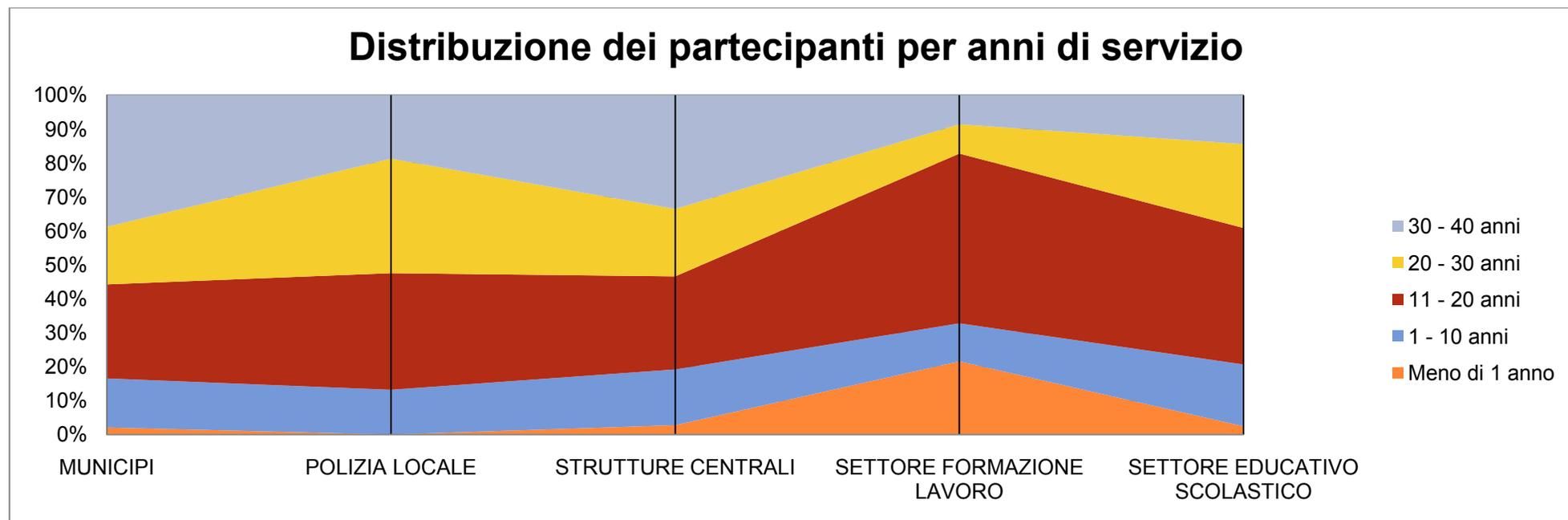


Grafico 3

Anni di servizio	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Meno di 1 anno	2%	0%	3%	22%	2%
1 - 10 anni	14%	13%	16%	11%	18%
11 - 20 anni	28%	34%	27%	50%	40%
20 - 30 anni	17%	34%	20%	9%	25%
30 - 40 anni	39%	19%	34%	9%	14%

Tabella 9

Disponibilità di un personal computer nella sede di lavoro

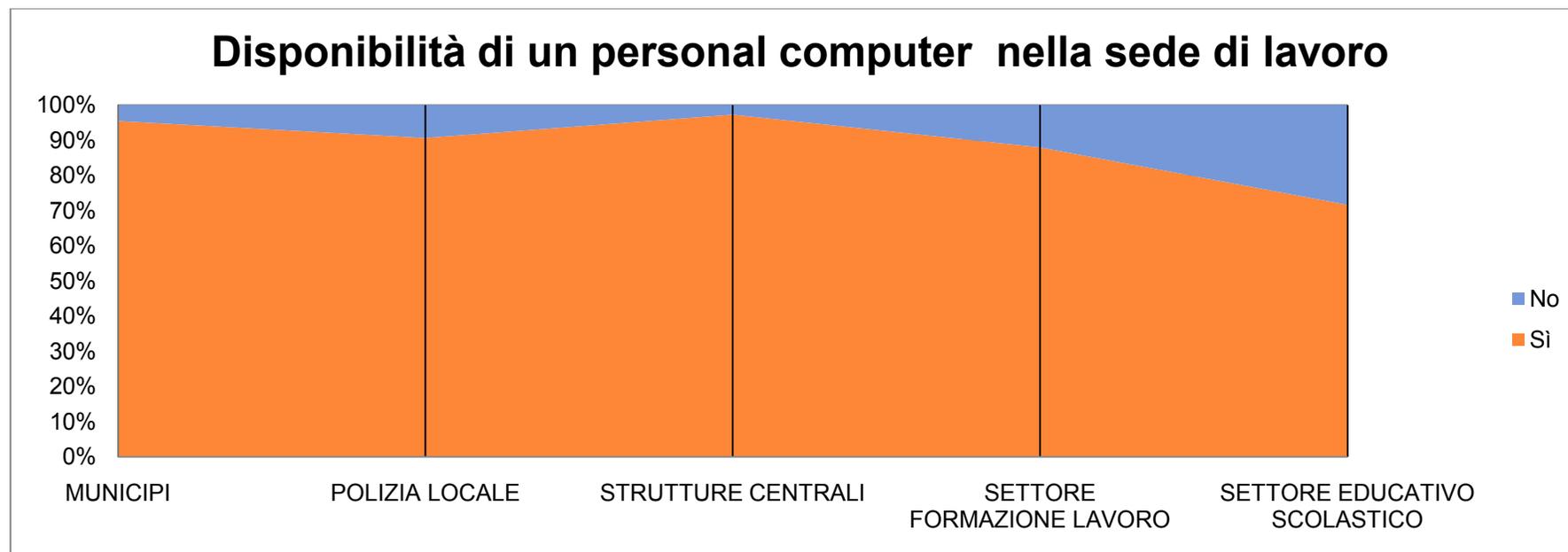


Grafico 4

Disponibilità del PC in ufficio	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Si	95%	91%	97%	88%	72%
No	5%	9%	3%	12%	28%

Tabella 10

Utilizzo settimanale del PC per lavoro

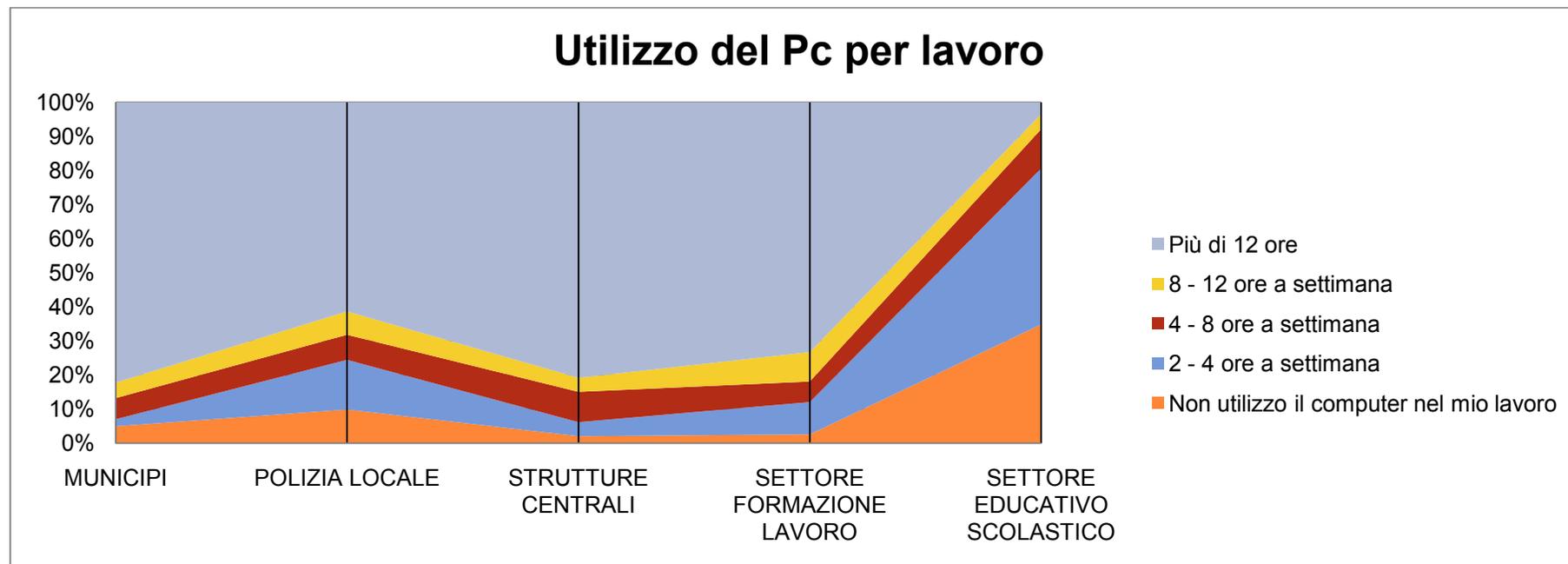


Grafico 5

Quante ore a settimana utilizza il computer per lavoro?	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Non utilizzo il pc nel mio lavoro	5%	10%	2%	3%	35%
2 - 4 ore a settimana	2%	15%	4%	9%	46%
4 - 8 ore a settimana	6%	7%	9%	6%	12%
8 - 12 ore a settimana	5%	7%	4%	9%	4%
Più di 12 ore	82%	61%	81%	73%	3%

Tabella 11

Utilizzo dei dispositivi digitali

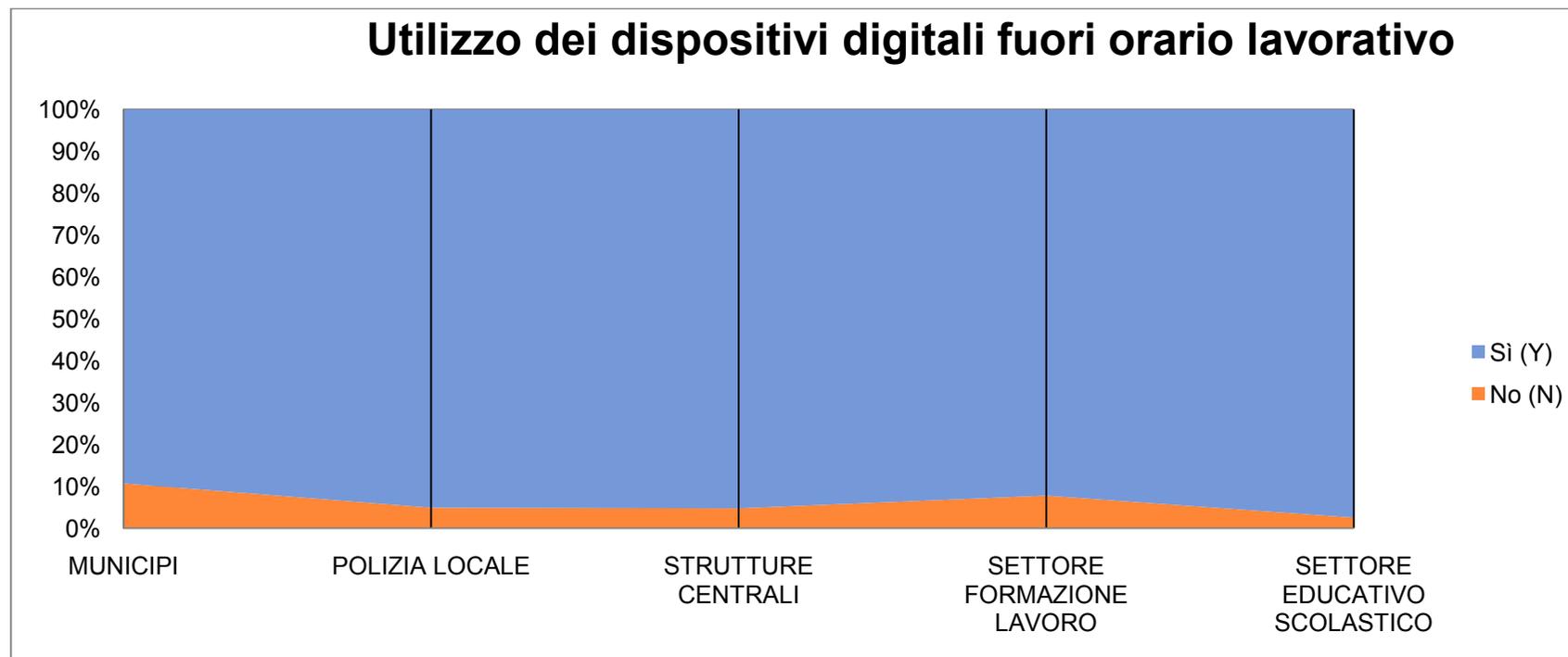


Grafico 6

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Si (Y)	89%	95%	95%	92%	97%
No (N)	11%	5%	5%	8%	3%

Tabella 12

Utilizzo settimanale del pc fuori orario lavorativo

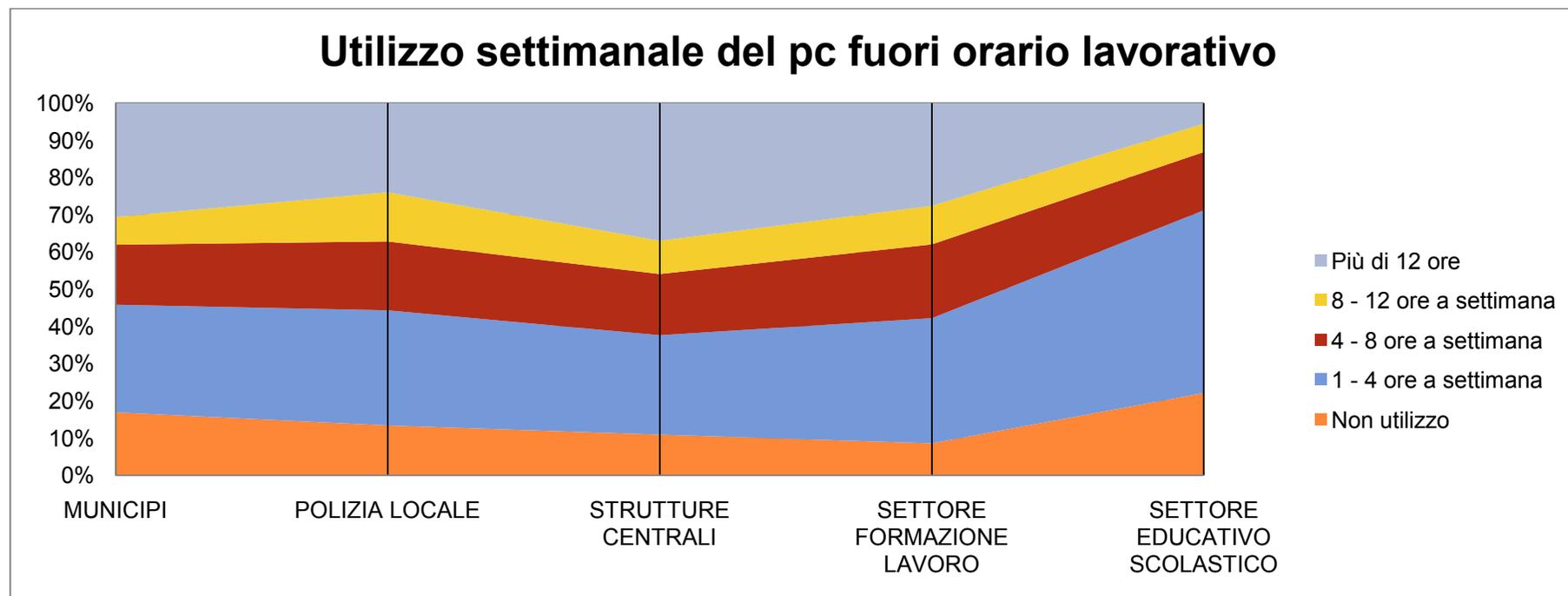


Grafico 7

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Non utilizzo	17%	13%	11%	9%	22%
1 - 4 ore a settimana	29%	31%	27%	34%	49%
4 - 8 ore a settimana	16%	19%	16%	20%	16%
8 - 12 ore a settimana	7%	13%	9%	10%	8%
Più di 12 ore	31%	24%	37%	28%	5%

Tabella 13

Utilizzo settimanale dello smartphone fuori orario lavorativo

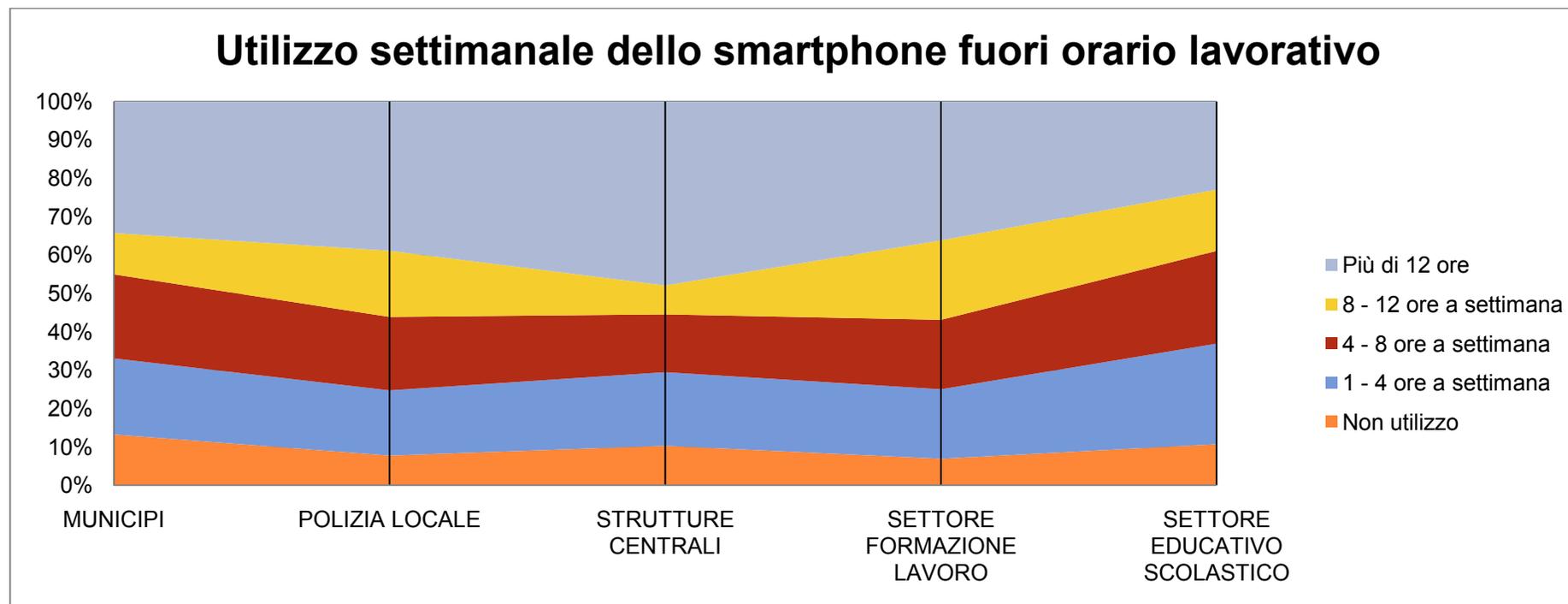


Grafico 8

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Non utilizzo	13%	8%	10%	7%	11%
1 - 4 ore a settimana	20%	17%	19%	18%	26%
4 - 8 ore a settimana	22%	19%	15%	18%	24%
8 - 12 ore a settimana	11%	17%	8%	21%	16%
Più di 12 ore	34%	39%	48%	36%	23%

Tabella 14

Utilizzo settimanale del tablet fuori orario lavorativo

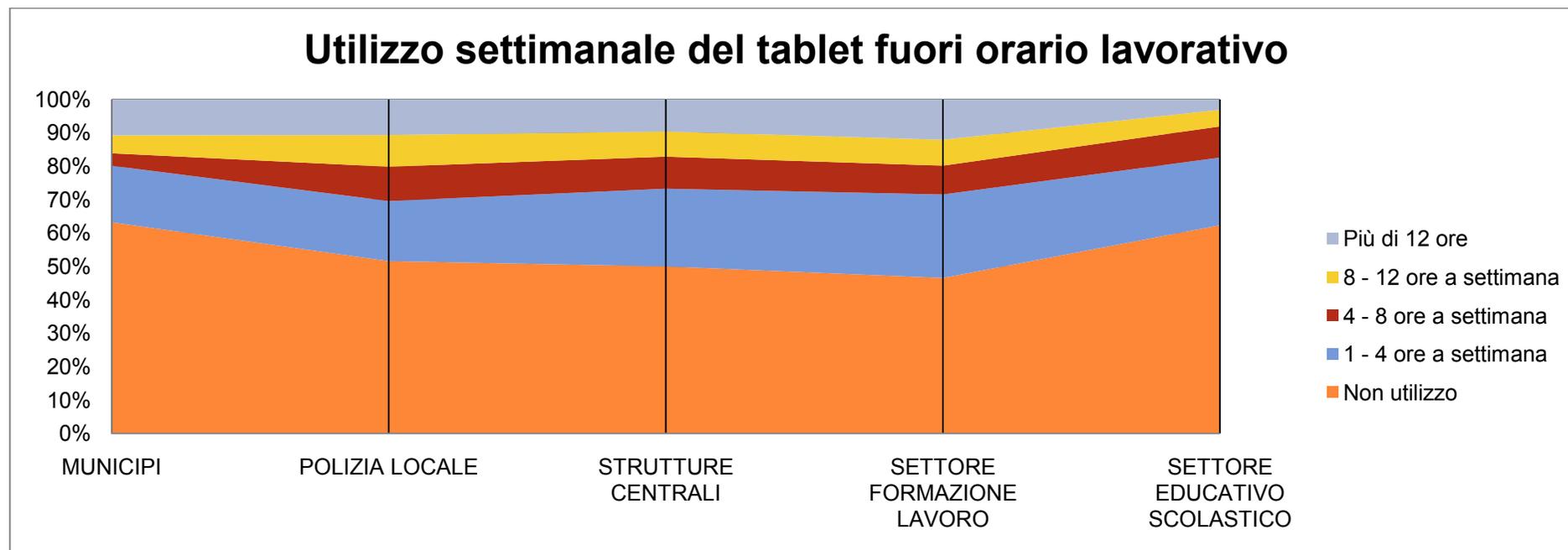


Grafico 9

Utilizzo del tablet	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Non utilizzo	63%	52%	50%	47%	62%
1 - 4 ore a settimana	17%	18%	23%	25%	20%
4 - 8 ore a settimana	4%	10%	10%	9%	9%
8 - 12 ore a settimana	5%	10%	8%	8%	5%
Più di 12 ore	11%	11%	10%	12%	3%

Tabella 15

Utilizzo settimanale dell'ebook reader fuori orario lavorativo

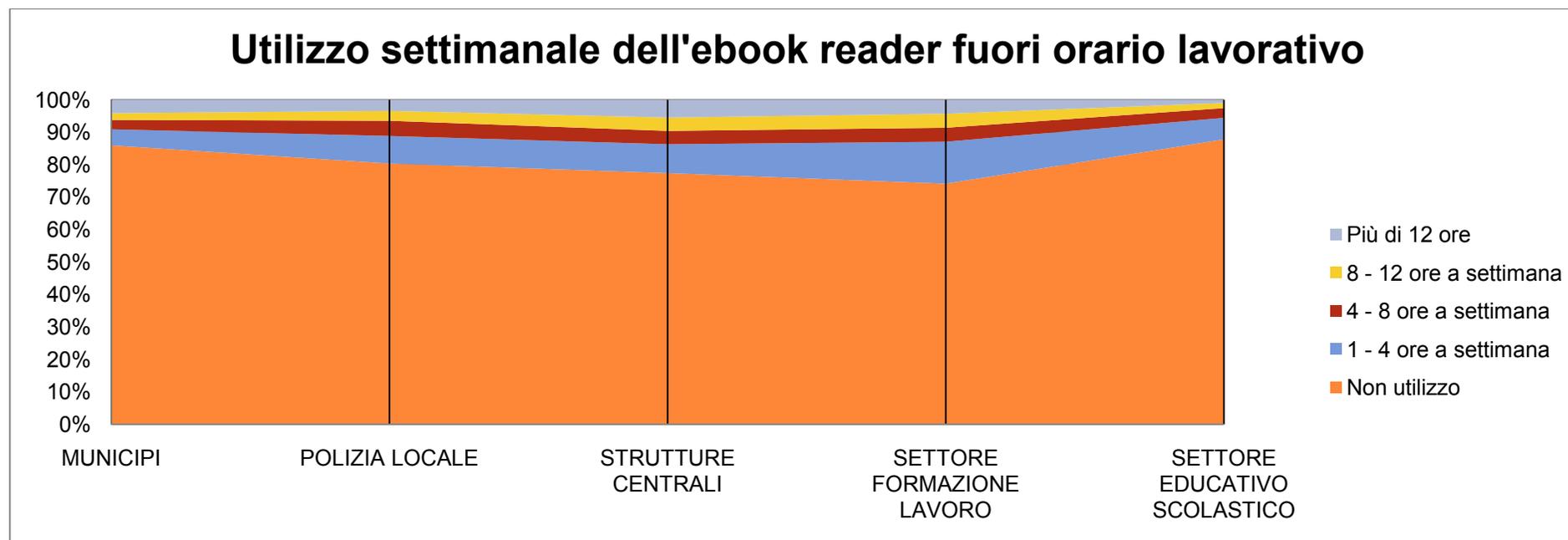


Grafico 10

Utilizzo Ebook reader	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Non utilizzo	86%	80%	77%	74%	88%
1 - 4 ore a settimana	5%	8%	9%	13%	7%
4 - 8 ore a settimana	3%	5%	4%	4%	3%
8 - 12 ore a settimana	2%	3%	4%	4%	2%
Più di 12 ore	4%	3%	5%	4%	1%

Tabella 16

Le aree di competenza

1.1. Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali

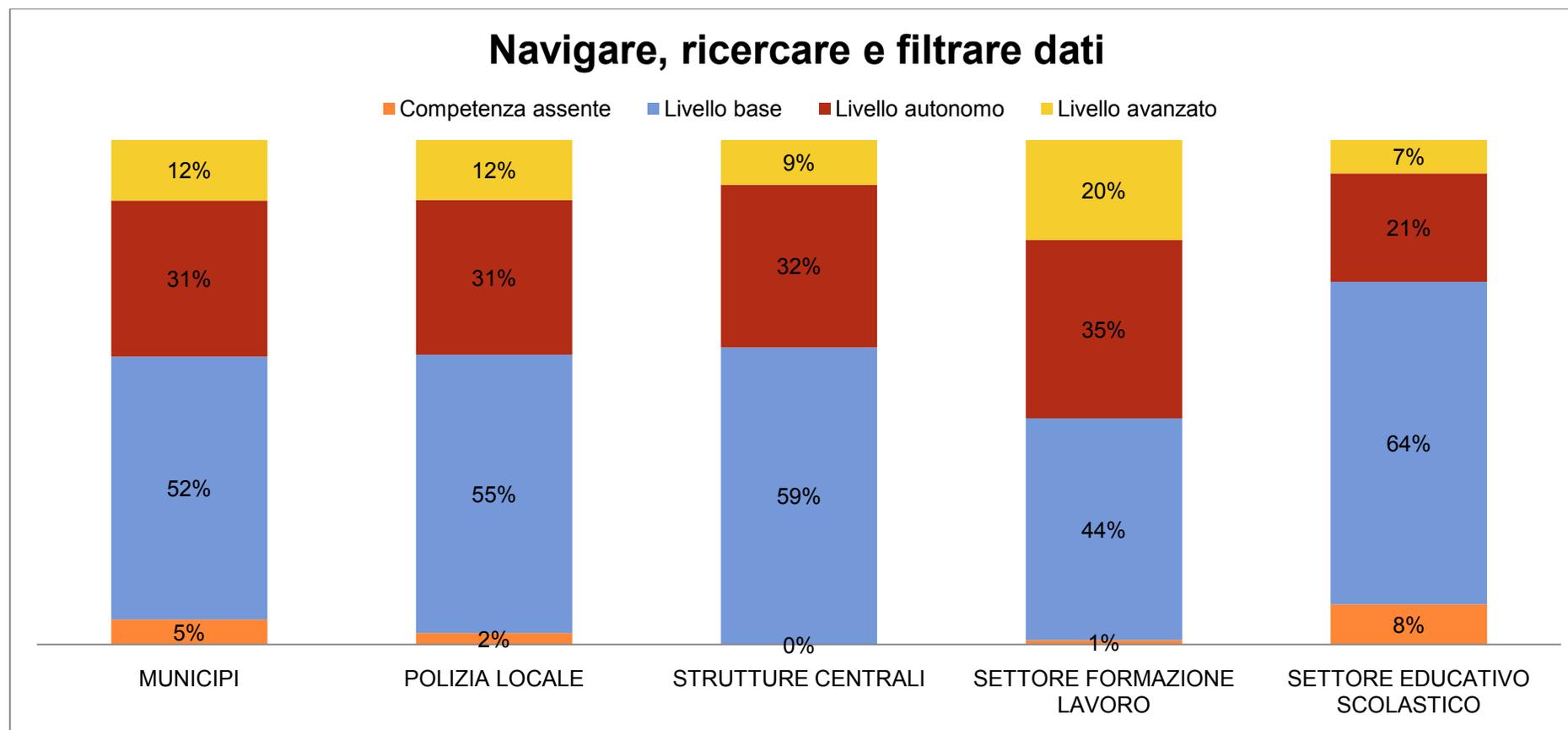


Grafico 11

Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	5%	2%	0%	1%	8%
Livello base	52%	55%	59%	44%	64%
Livello autonomo	31%	31%	32%	35%	21%
Livello avanzato	12%	12%	9%	20%	7%

Tabella 17

Descrittori

ASSENTE	Non effettuare ricerche in rete
LIVELLO BASE	Cercare l'informazione utilizzando parole chiave sui motori di ricerca
LIVELLO AUTONOMO	So usare diversi motori di ricerca e uso dei filtri (p.e. cercare solo immagini, video, mappe, ecc); utilizzo la ricerca vocale
LIVELLO AVANZATO	So usare strategie di ricerca avanzata per trovare informazioni affidabili (p.e. utilizzare operatori di ricerca, cercare immagini con la ricerca inversa, visualizzare dettagli di un sito, cercare un hashtag).

1.2. Valutare dati, informazioni e contenuti digitali

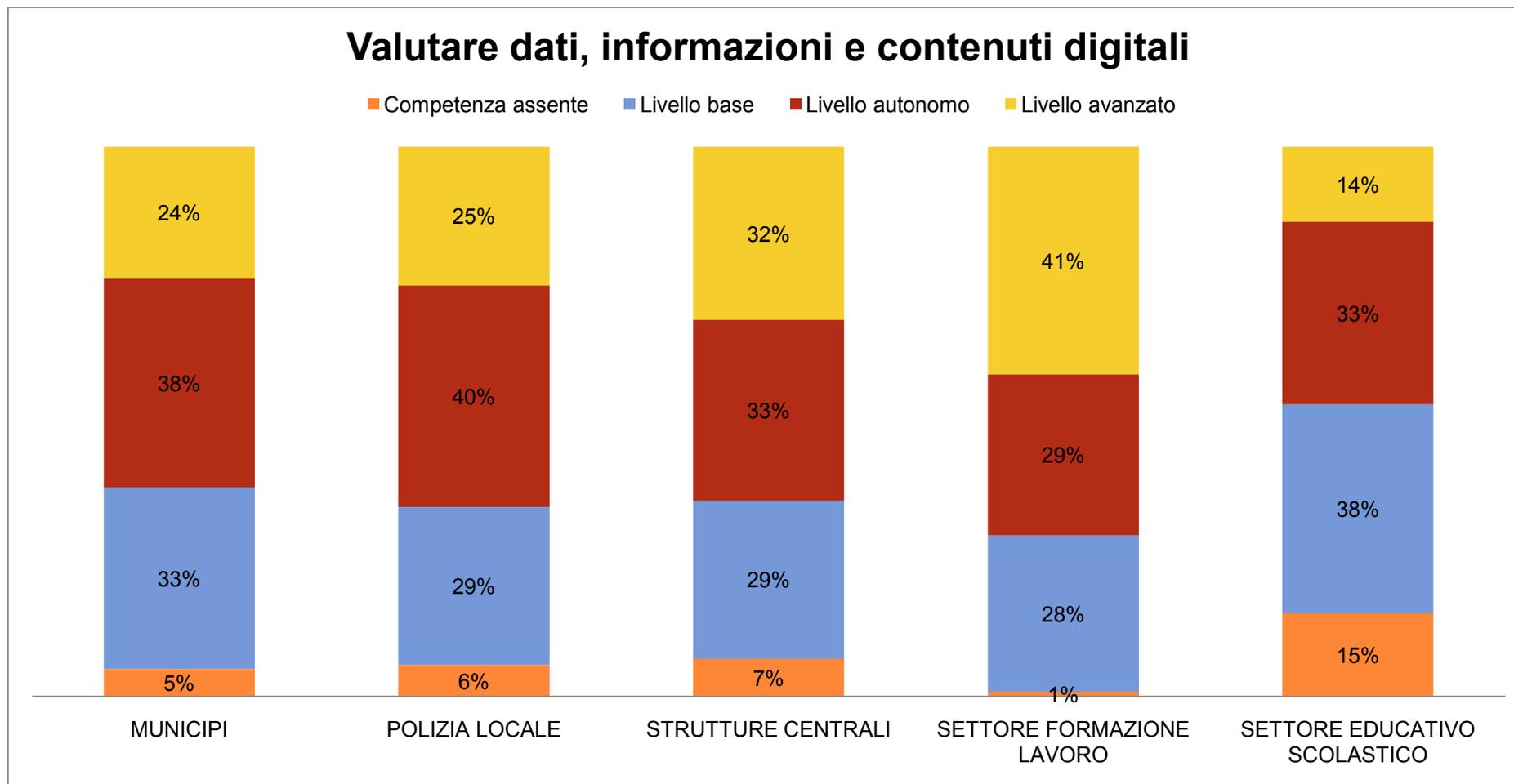


Grafico 12

Valutare dati, informazioni e contenuti digitali

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	5%	6%	7%	1%	15%
Livello base	33%	29%	29%	28%	38%
Livello autonomo	38%	40%	33%	29%	33%
Livello avanzato	24%	25%	32%	41%	14%

Tabella 18

Descrittori

ASSENTE	Non ho prestato attenzione al problema fino ad oggi
LIVELLO BASE	So che non tutte le informazioni online sono affidabili.
LIVELLO AUTONOMO	Quando effettuo una ricerca paragono fonti diverse per valutare l'attendibilità delle informazioni .
LIVELLO AVANZATO	Utilizzo dei criteri per riconoscere la validità e la credibilità delle informazioni (p.e. faccio riferimento a siti e i database istituzionali, repository di risorse, agenzie di stampa)

1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali

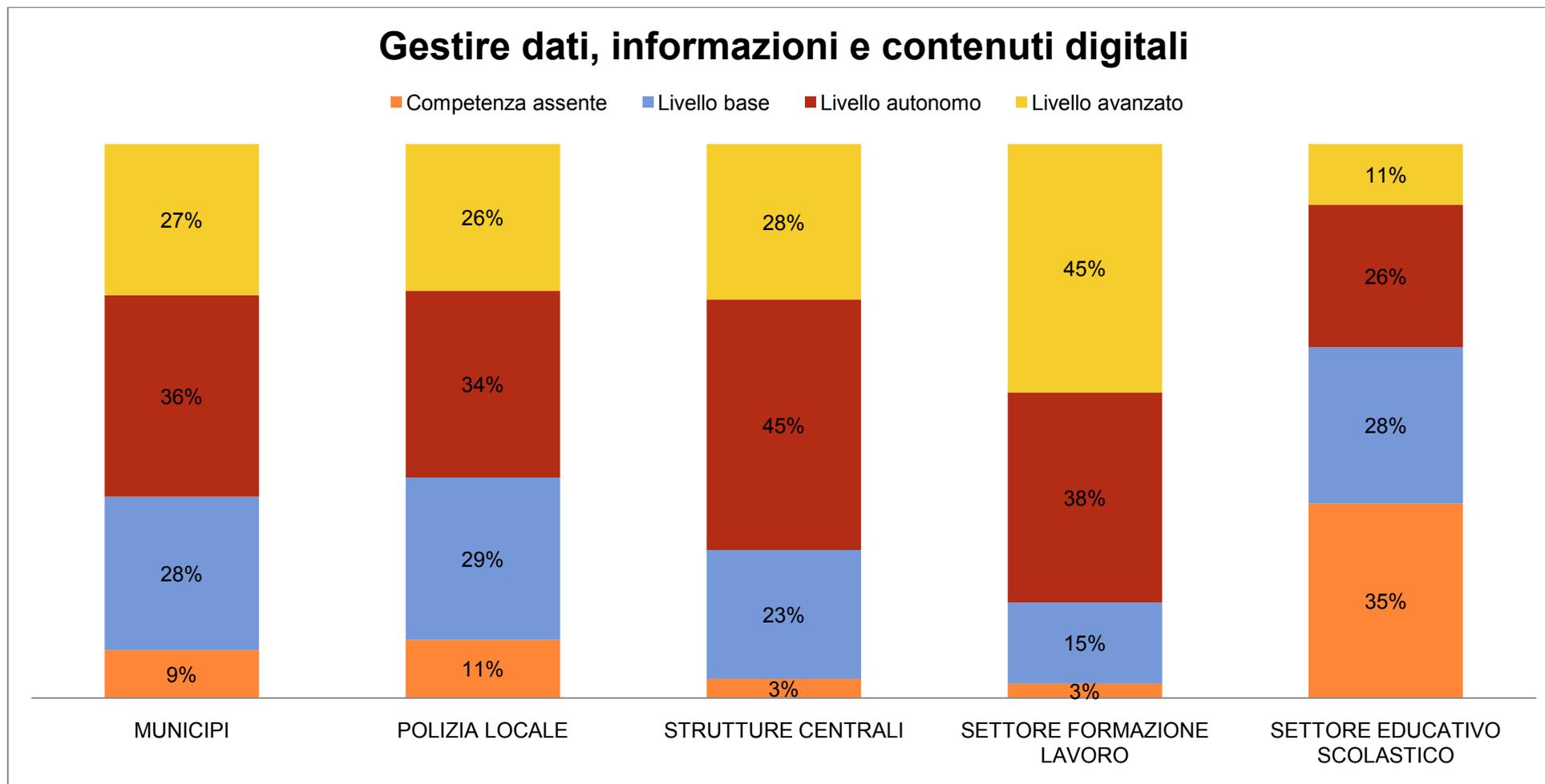


Grafico 13

Gestire dati, informazioni e contenuti digitali

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	9%	11%	3%	3%	35%
Livello base	28%	29%	23%	15%	28%
Livello autonomo	36%	34%	45%	38%	26%
Livello avanzato	27%	26%	28%	45%	11%

Tabella 19

Descrittori

ASSENTE	Ho difficoltà a salvare o ritrovare un file.
LIVELLO BASE	So salvare un file che ho creato e riesco a recuperarlo una volta salvato.
LIVELLO AUTONOMO	Creo cartelle specifiche dove archiviare i file. Nomino i file in modo da riconoscerli. Periodicamente salvo il contenuto del pc su supporti esterni.
LIVELLO AVANZATO	So salvare i file in diversi formati (es. scegliere una versione di word differente, o trasformare una pagina web in pdf, scegliere un formato immagine) archivio i file secondo criteri che ho creato o concordato. Utilizzo i servizi di archiviazione "cloud "(es. google drive, dropbox, ecc).

2.1. Interagire con le tecnologie digitali

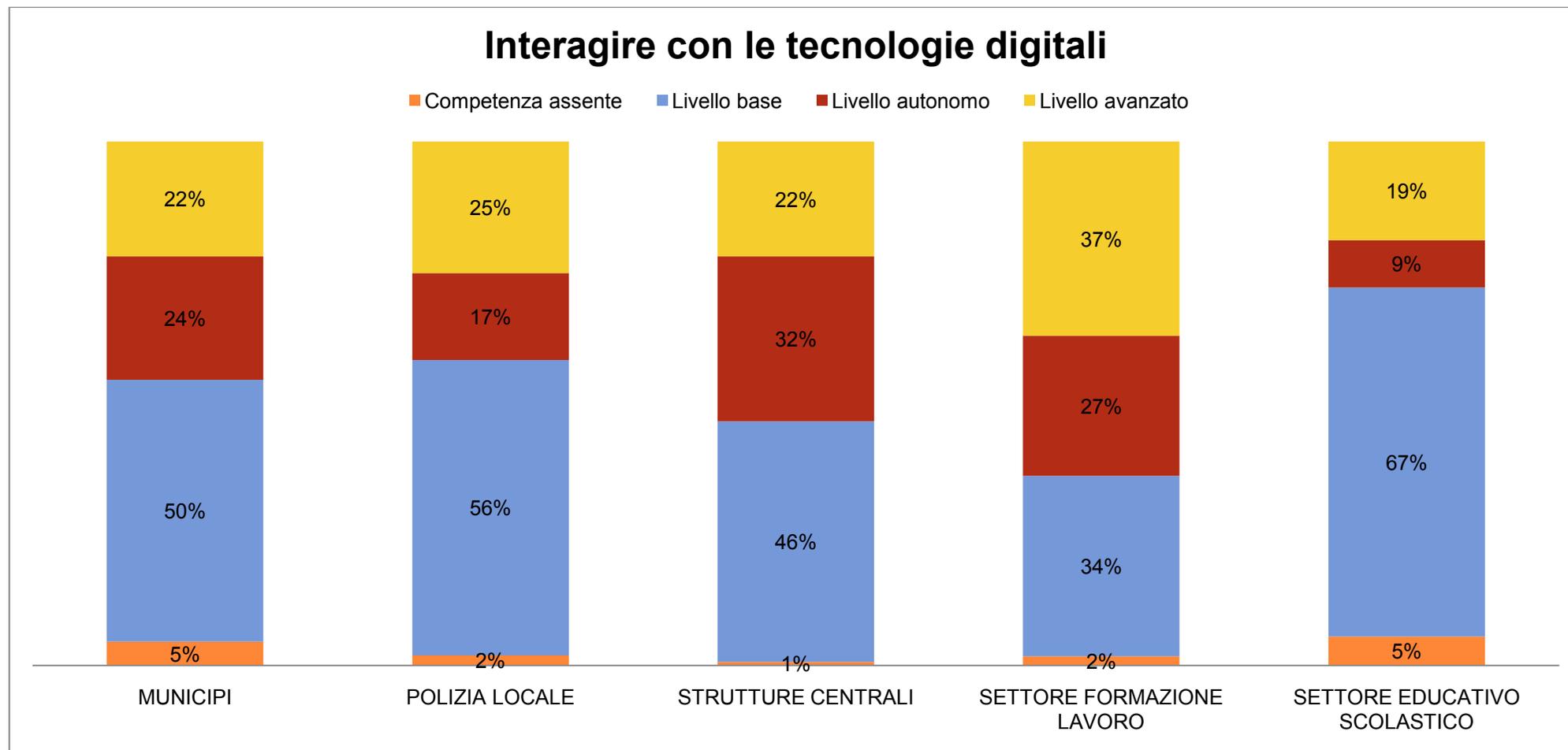


Grafico 14

Interagire con le tecnologie digitali

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	5%	2%	1%	2%	5%
Livello base	50%	56%	46%	34%	67%
Livello autonomo	24%	17%	32%	27%	9%
Livello avanzato	22%	25%	22%	37%	19%

Tabella 20

Descrittori

ASSENTE	Non utilizzo tecnologie digitali per comunicare
LIVELLO BASE	Invio o rispondo a comunicazioni utilizzando dispositivi digitali (p.e. invio e ricevo sms, e-mail; comunico con Skype o Whatsapp)
LIVELLO AUTONOMO	Utilizzo più strumenti digitali per comunicare. So aggiungere allegati ad una mail o una chat, so inoltrare i messaggi, inviare a più destinatari e destinatari nascosti.
LIVELLO AVANZATO	Utilizzo una vasta gamma di strumenti di comunicazione (mail, chat, sms, blog, social network come Facebook e Twitter, forum tematici) per comunicazioni personali e professionali. Partecipo a gruppi di lavoro o discussione online.

2.2. Condividere con le tecnologie digitali

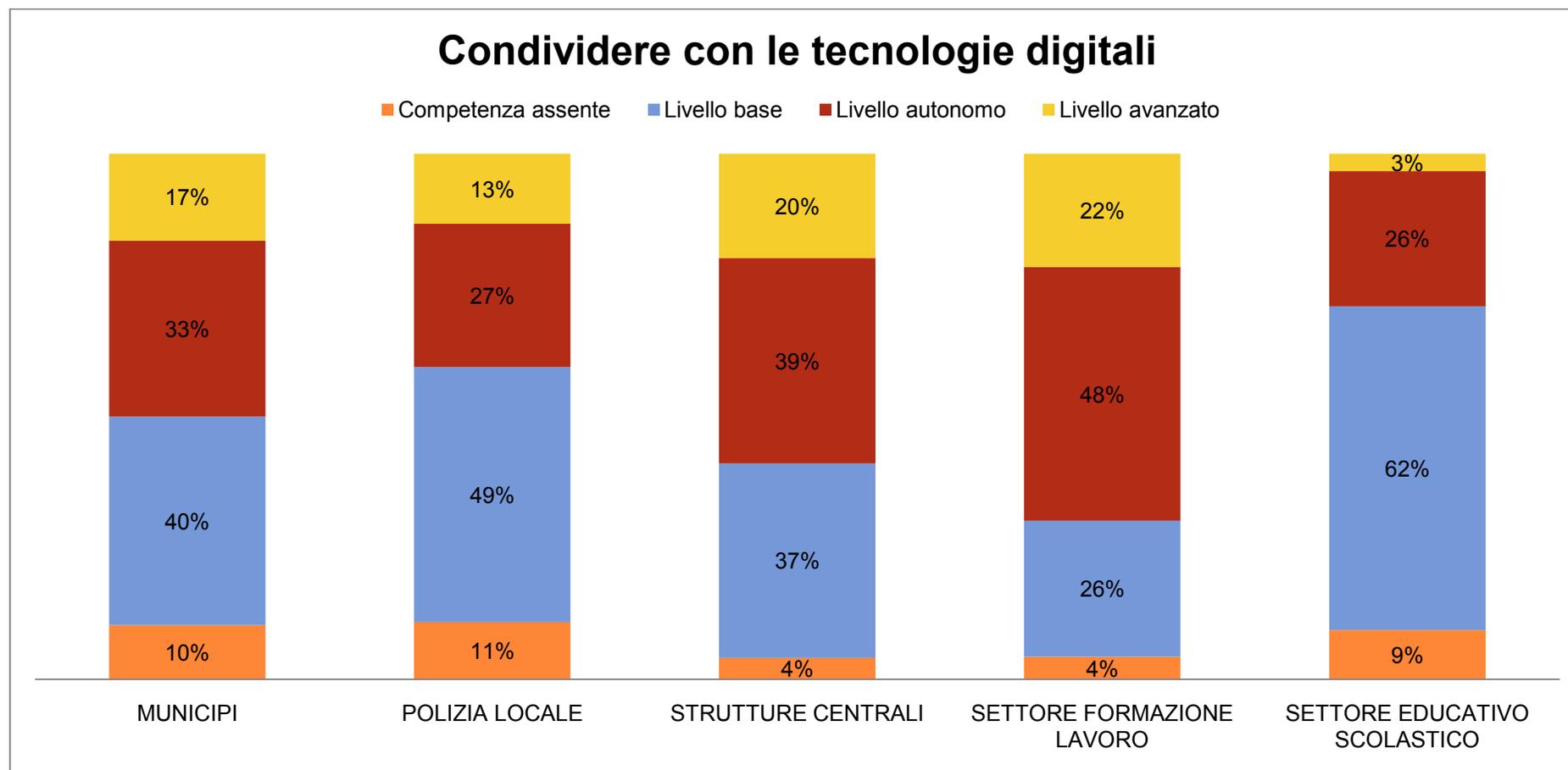


Grafico 15

Condividere con le tecnologie digitali

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	10%	11%	4%	4%	9%
Livello base	40%	49%	37%	26%	62%
Livello autonomo	33%	27%	39%	48%	26%
Livello avanzato	17%	13%	20%	22%	3%

Tabella 21

Descrittori

ASSENTE	Non condivido contenuti digitali
LIVELLO BASE	Condivido immagini, video o testi in gruppi chat o sui social network (es. Whatsapp, Facebook)
LIVELLO AUTONOMO	Condivido e inoltro ai colleghi i file e contenuti che considero di interesse professionale, dopo averne accertato la veridicità, le fonti e il rispetto delle condizioni di uso.
LIVELLO AVANZATO	So creare, condividere e gestire i contenuti con strumenti di collaborazione online (es. calendari elettronici, documenti di testo online, archivi comuni).

2.3. Impegnarsi nella cittadinanza con le tecnologie digitali

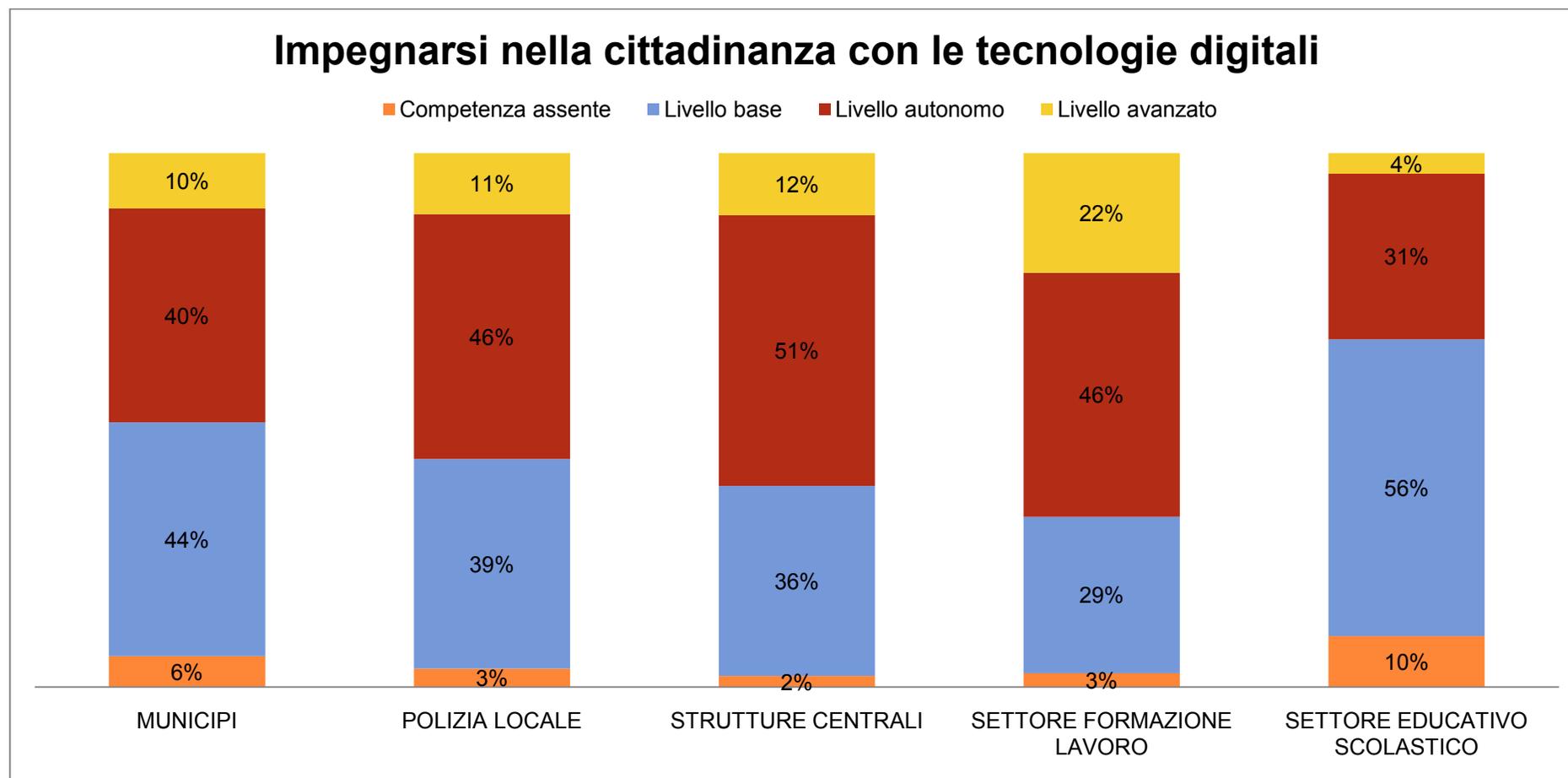


Grafico 16

Impegnarsi nella cittadinanza con le tecnologie digitali

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	6%	3%	2%	3%	10%
Livello base	44%	39%	36%	29%	56%
Livello autonomo	40%	46%	51%	46%	31%
Livello avanzato	10%	11%	12%	22%	4%

Tabella 22

Descrittori

ASSENTE	Non sono a conoscenza e non utilizzo alcun tipo di servizio alla cittadinanza online
LIVELLO BASE	Sono a conoscenza della possibilità di usufruire di alcuni servizi on-line e a volte li utilizzo (es.: richiesta certificati anagrafici, portale interno dipendenti, Inps, banca, ospedali, ecc).
LIVELLO AUTONOMO	Utilizzo regolarmente alcune funzionalità di servizi online (es. servizi comunali, servizi bancari, shopping online).
LIVELLO AVANZATO	Partecipo attivamente a spazi online (p. e. per segnalare disservizi, formulare proposte) e utilizzo regolarmente diversi tipi di servizi online (per viaggiare, comprare, effettuare operazioni bancarie o amministrative).

2.3. Collaborare attraverso le tecnologie digitali

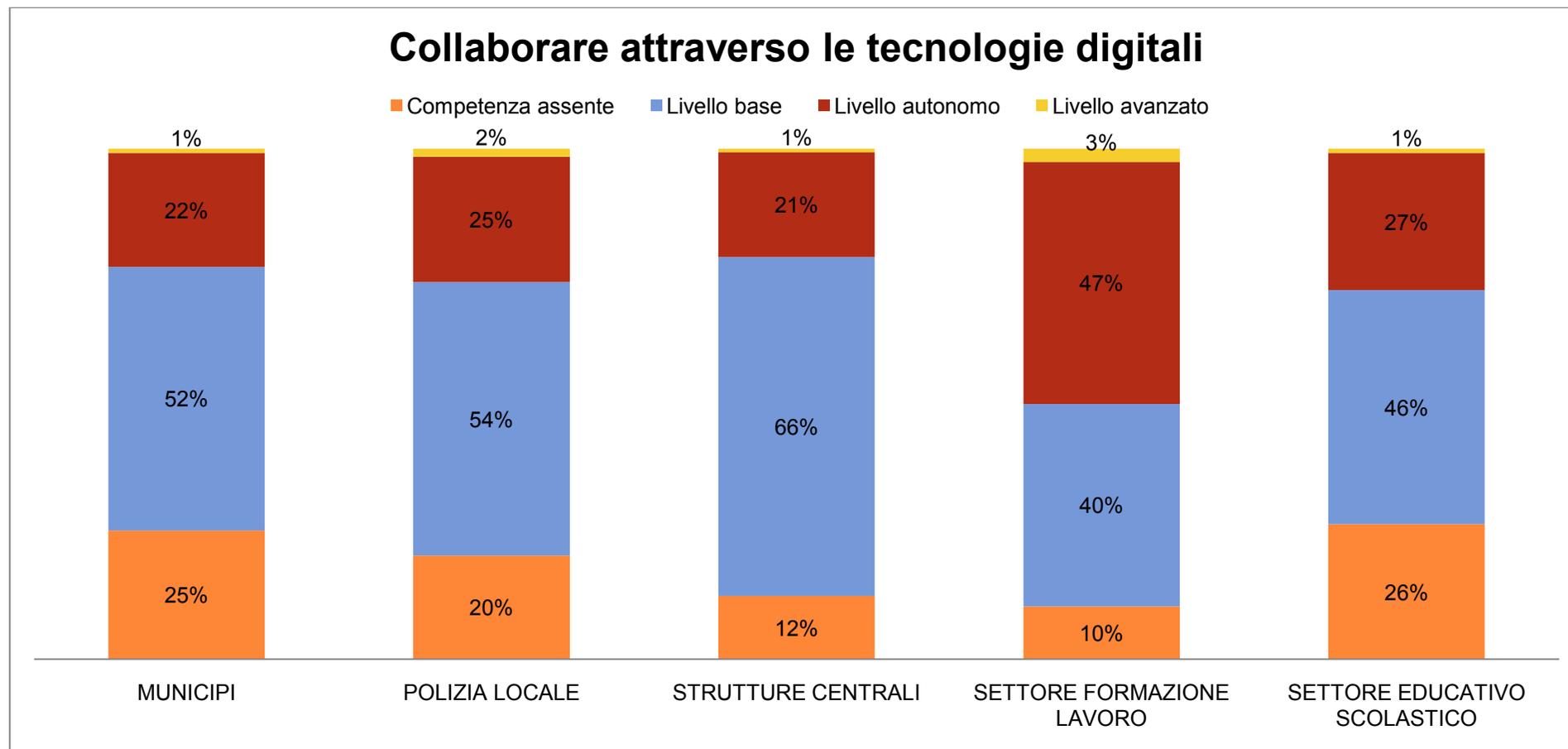


Grafico 17

Collaborare attraverso le tecnologie digitali

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	25%	20%	12%	10%	26%
Livello base	52%	54%	66%	40%	46%
Livello autonomo	22%	25%	21%	47%	27%
Livello avanzato	1%	2%	1%	3%	1%

Tabella 23

Descrittori

ASSENTE	Non sono a conoscenza e non utilizzo forme di comunicazione e collaborazione con tecnologie digitali
LIVELLO BASE	Sono a conoscenza dell'esistenza di gruppi professionali che comunicano e collaborano su social network o Whatsapp, e vi partecipo sporadicamente
LIVELLO AUTONOMO	Trasmetto e condivido regolarmente informazioni e conoscenza su gruppi online utilizzando social network, gruppi Whatsapp o mailing-list.
LIVELLO AVANZATO	Animo e coordino gruppi di lavoro online, utilizzando e impostando strumenti come videochat di gruppo, condivisione di dati e applicazioni.

2.4. Netiquette

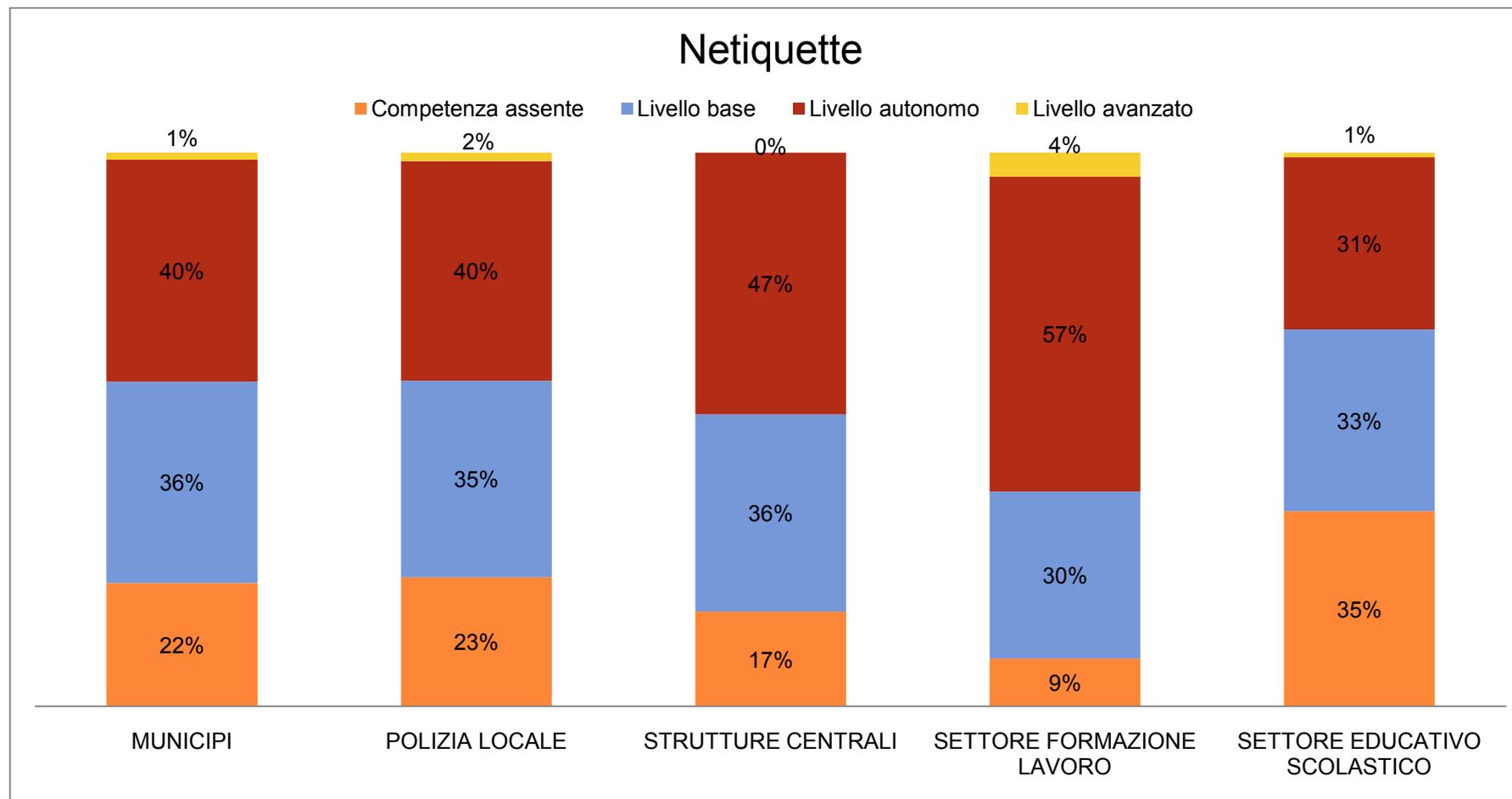


Grafico 18

Netiquette

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	22%	23%	17%	9%	35%
Livello base	36%	35%	36%	30%	33%
Livello autonomo	40%	40%	47%	57%	31%
Livello avanzato	1%	2%	0%	4%	1%

Tabella 24

Descrittori

ASSENTE	Non so cosa sia la netiquette
LIVELLO BASE	Sono consapevole che quando si utilizzano strumenti digitali vengono applicate regole di comunicazione e presto attenzione al modo in cui comunico
LIVELLO AUTONOMO	Conosco e utilizzo le regole generali della comunicazione online (es. conosco il significato dell'utilizzo del maiuscolo, leggo tutti i messaggi prima di scrivere il mio, specifico oggetto del messaggio, seguo il thread di discussione, ecc).
LIVELLO AVANZATO	So stabilire regole di comportamento e far rispettare la netiquette all'interno di un gruppo di lavoro online. Utilizzo a seconda dei casi gli strumenti di segnalazione o di blocco presenti.

2.5. Gestire l'identità digitale

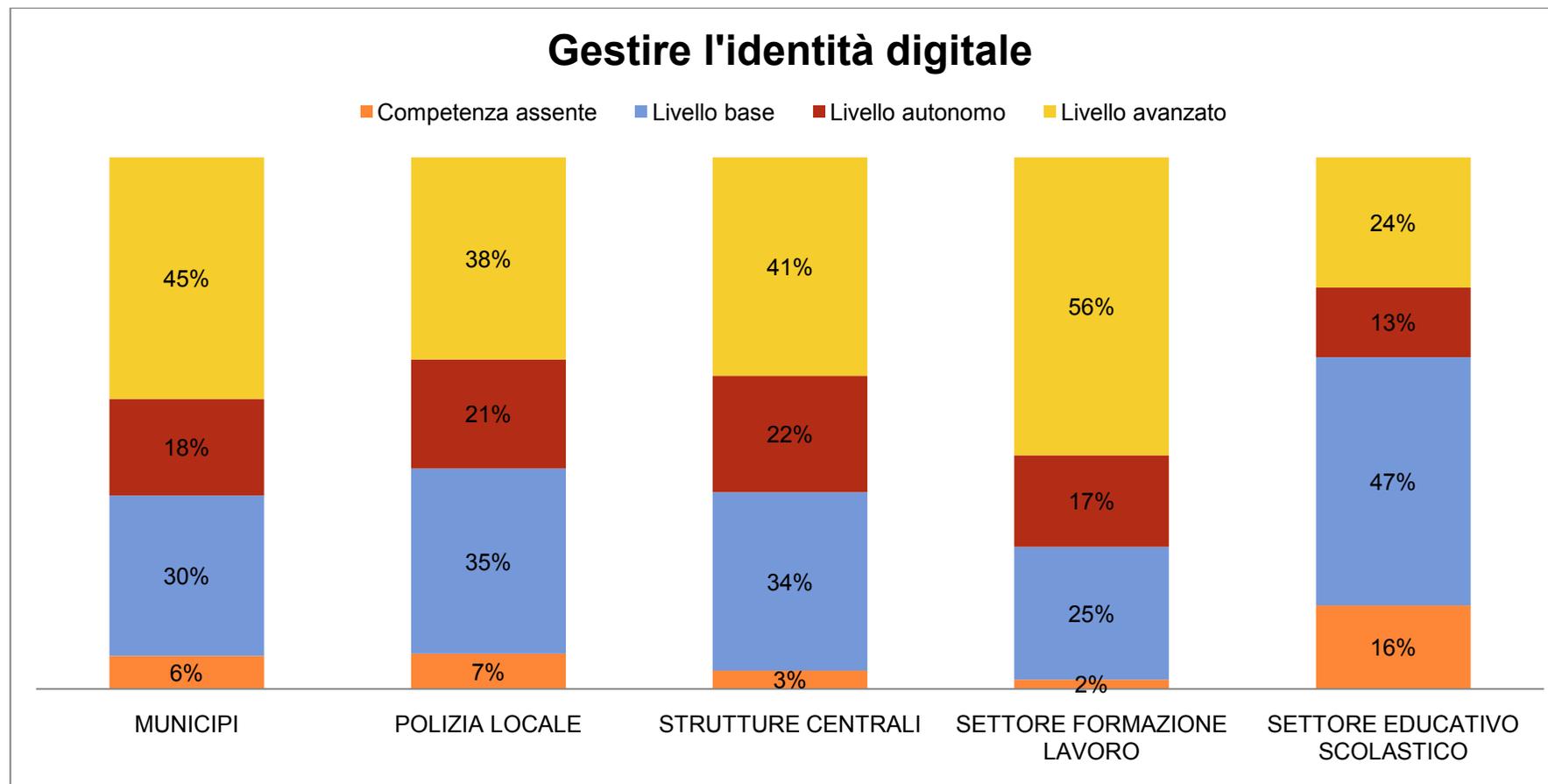


Grafico 19

Gestire l'identità digitale

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	6%	7%	3%	2%	16%
Livello base	30%	35%	34%	25%	47%
Livello autonomo	18%	21%	22%	17%	13%
Livello avanzato	45%	38%	41%	56%	24%

Tabella 25

Descrittori

ASSENTE	Non ho mai sentito parlare della possibilità di una identità digitale
LIVELLO BASE	Sono consapevole che posso avere una identità digitale per interagire con i servizi online e comprendo l'importanza di fornire dati corretti e veritieri per la sua gestione
LIVELLO AUTONOMO	Possiedo account personali per operare in alcuni servizi online (es. portale dipendenti, servizi Inps o bancari). Sono in grado di aggiornare i miei dati e conservare le credenziali.
LIVELLO AVANZATO	So gestire efficacemente i miei diversi profili personali e istituzionali, trovo il modo di memorizzare username, password, chiavi di accesso, elaboro password secondo regole e le modifico periodicamente). Distinguo finalità e tipo di utilizzo dei vari account.

3.1. Sviluppare contenuti digitali

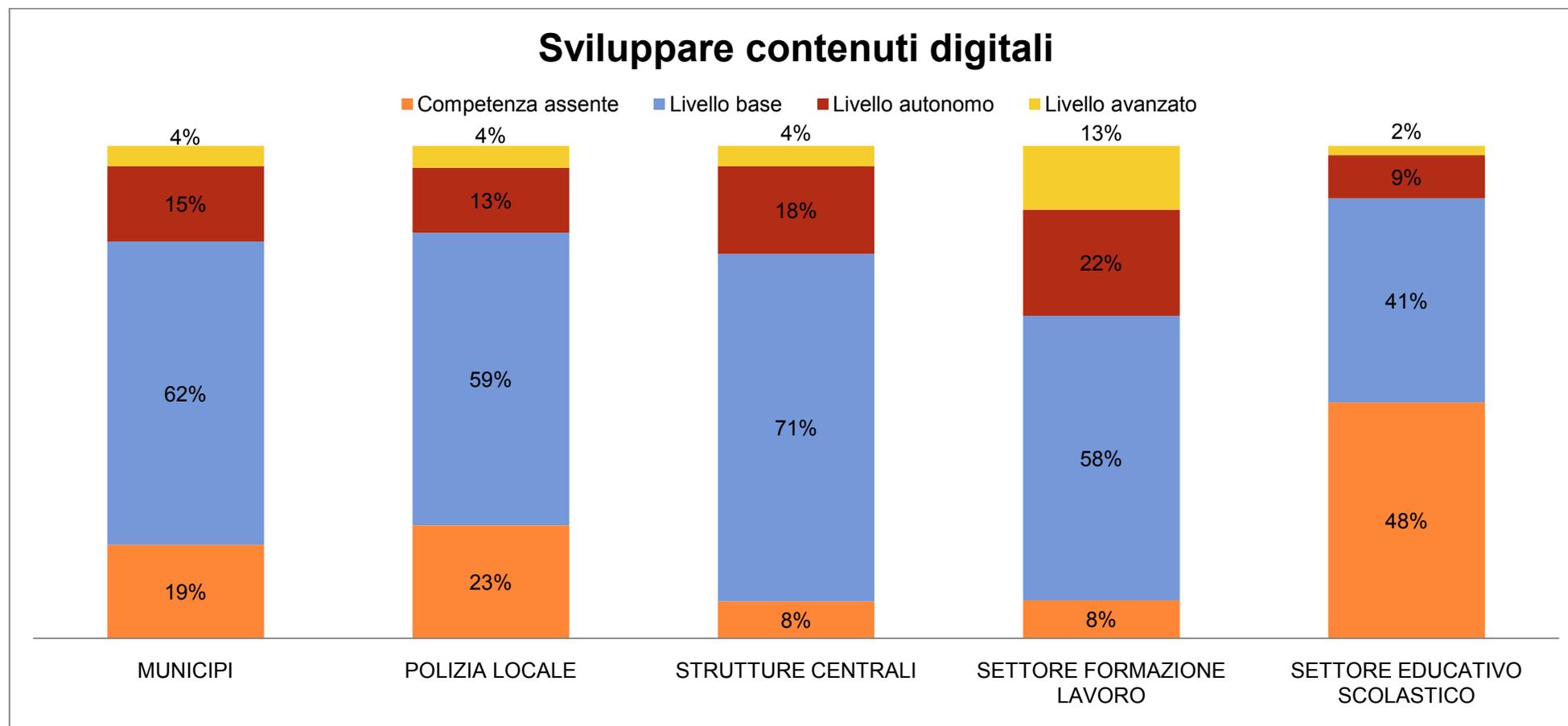


Grafico 20

Sviluppare contenuti digitali

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	19%	23%	8%	8%	48%
Livello base	62%	59%	71%	58%	41%
Livello autonomo	15%	13%	18%	22%	9%
Livello avanzato	4%	4%	4%	13%	2%

Tabella 26

Descrittori

ASSENTE	Non so produrre un contenuto in forma digitale
LIVELLO BASE	So produrre materiali creando documenti con testo, tabelle, immagini utilizzando un programma su pc o tablet.
LIVELLO AUTONOMO	So produrre dei contenuti multimediali (testo, immagini, file audio-video), utilizzando vari programmi. So pubblicare contenuti sul web (p.e. sul sito scolastico o su un blog) utilizzando modelli predefiniti .
LIVELLO AVANZATO	So produrre o modificare contenuti multimediali (presentazioni, audio-video,) utilizzando vari programmi e supporti. Sono in grado di pubblicare contenuti su diverse piattaforme (es. sito scolastico, blog, canale you tube, slide-share, ecc).

3.2. Integrare e rielaborare contenuti digitali

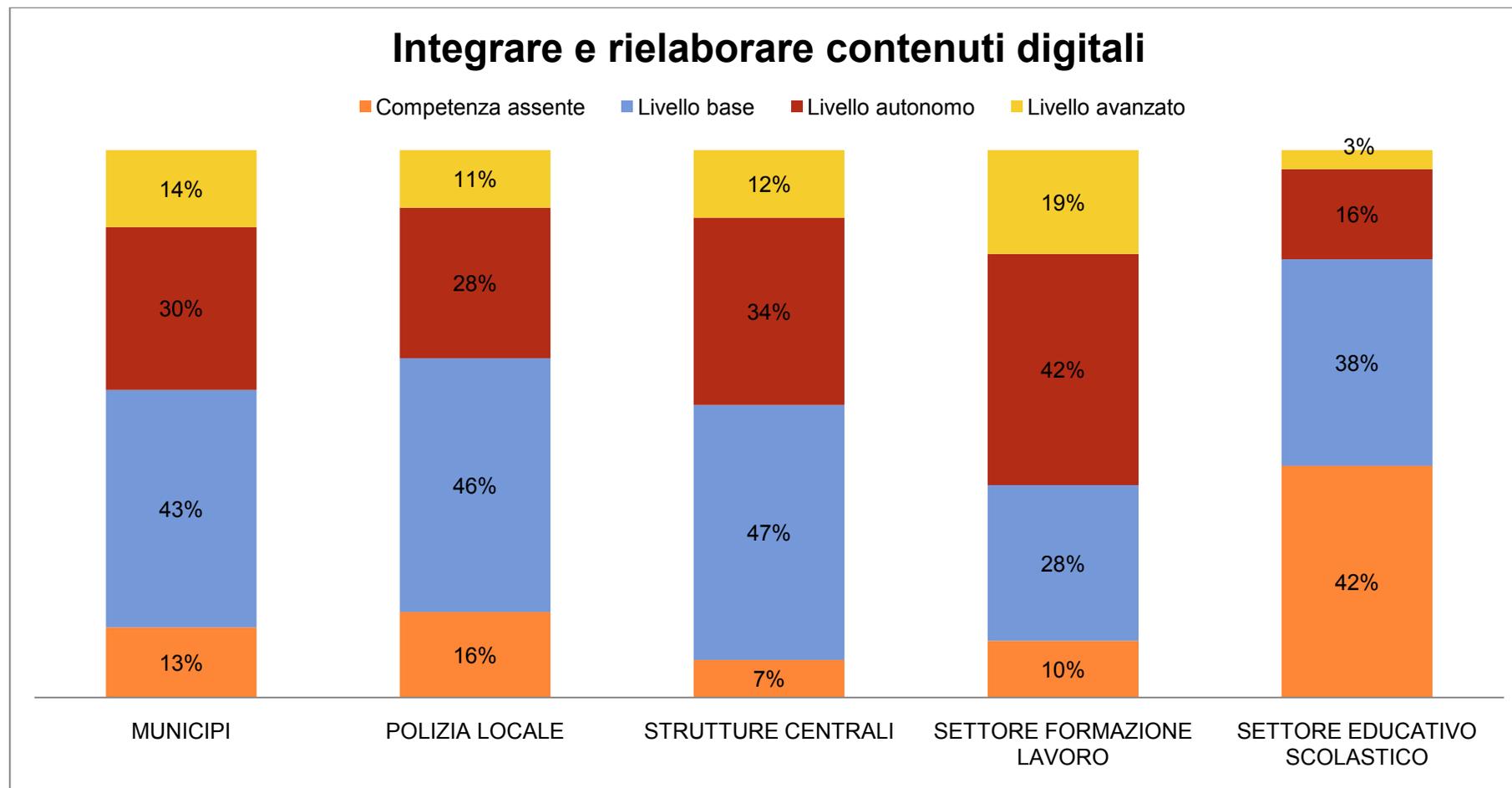


Grafico 21

Integrare e rielaborare contenuti digitali

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	13%	16%	7%	10%	42%
Livello base	43%	46%	47%	28%	38%
Livello autonomo	30%	28%	34%	42%	16%
Livello avanzato	14%	11%	12%	19%	3%

Tabella 27

Descrittori

ASSENTE	Non so modificare contenuti di formato digitale
LIVELLO BASE	So curare l'aspetto e l'impaginazione di base di materiali prodotti da me o da altri (p.e. allineare o centrare il testo, impostare dimensioni e tipo carattere di stampa, utilizzare il correttore ortografico).
LIVELLO AUTONOMO	So inserire note, grafici, tabelle a contenuti a contenuti prodotti da me o da altri. Utilizzo gli strumenti revisione per aggiungere commenti e correzioni.
LIVELLO AVANZATO	So utilizzare funzioni avanzate di diversi programmi(p.e. stampa unione per inviare un documento a più destinatari; formule di calcolo e di ricerca su un documento Excel; inserimento di oggetti di diverso formato).

3.3. Copyright e licenze

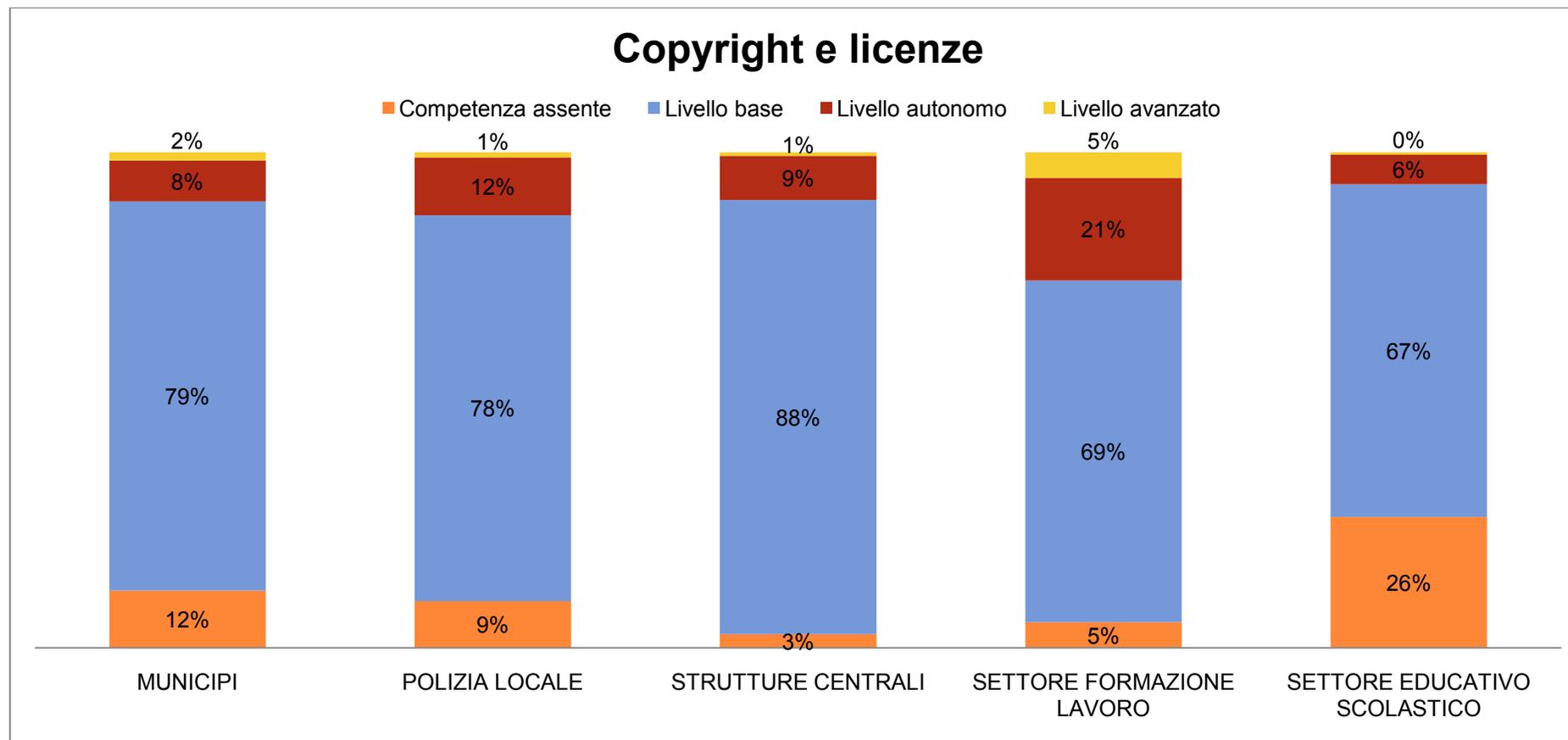


Grafico 22

Copyright e licenze

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	12%	9%	3%	5%	26%
Livello base	79%	78%	88%	69%	67%
Livello autonomo	8%	12%	9%	21%	6%
Livello avanzato	2%	1%	1%	5%	0%

Tabella 28

Descrittori

ASSENTE	Non so cosa siano copyright e licenze
LIVELLO BASE	Sono a conoscenza che un contenuto può essere coperto da diritto d'autore e mi informo se posso utilizzarlo
LIVELLO AUTONOMO	Sono a conoscenza di alcuni tipi di diritto d'autore (es. common licence, you-tube licence) e di come posso riutilizzare i contenuti in base al tipo di diritto applicato.
LIVELLO AVANZATO	So come applicare licenze e diritti di autore ai miei prodotti

3.4. Programmare

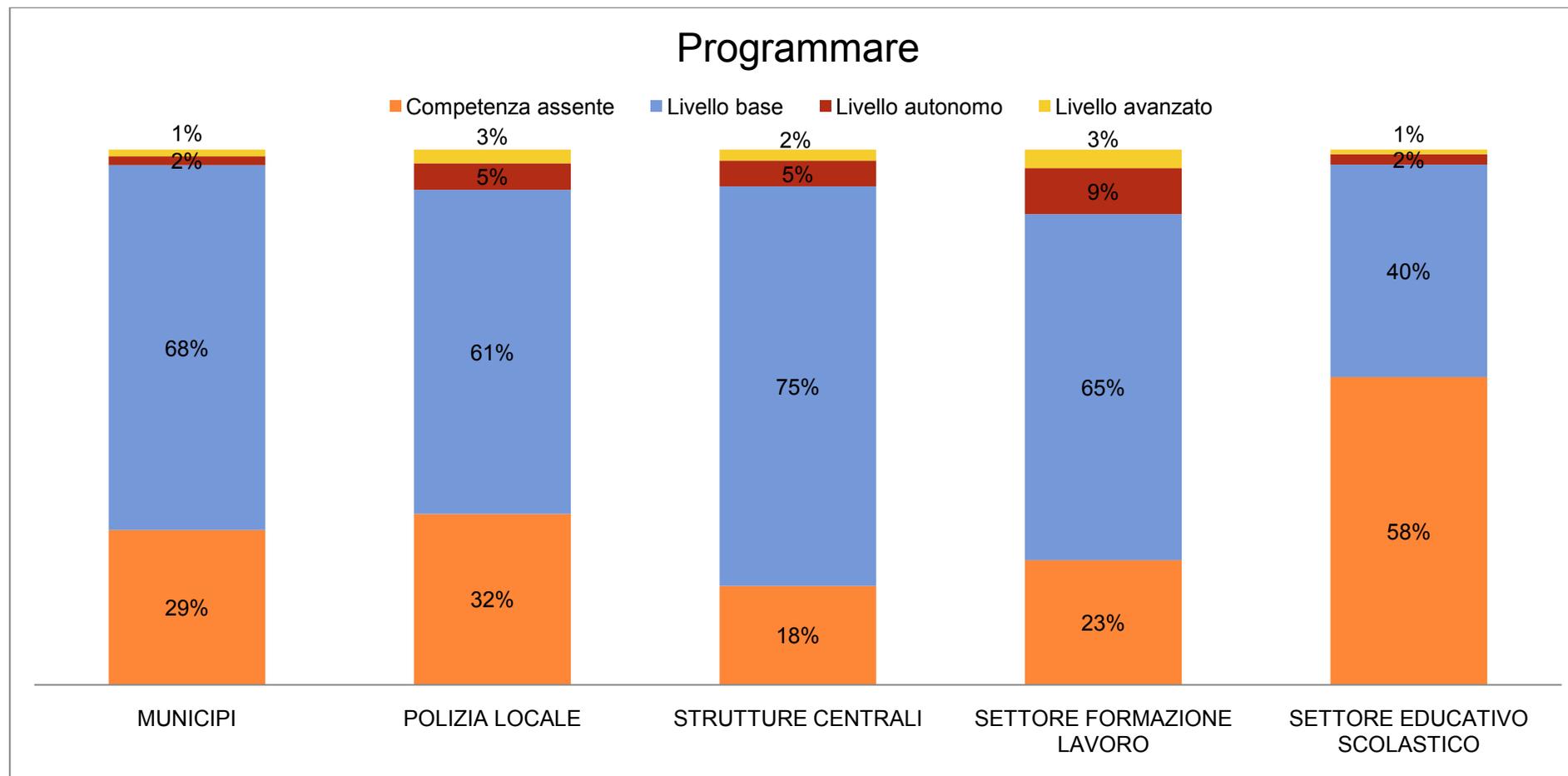


Grafico 23

Programmare

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	29%	32%	18%	23%	58%
Livello base	68%	61%	75%	65%	40%
Livello autonomo	2%	5%	5%	9%	2%
Livello avanzato	1%	3%	2%	3%	1%

Tabella 29

Descrittori

ASSENTE	Non sono in grado di modificare le impostazioni base di un programma e non conosco linguaggi di programmazione
LIVELLO BASE	Sono in grado di cambiare semplici impostazioni del programma che uso (es. cambiare le impostazioni di predefinite del programma Word o del programma di posta elettronica).
LIVELLO AUTONOMO	Conosco alcuni codici base di programmazione (p.e. alcuni codici html o Xml per impostare una pagina web).
LIVELLO AVANZATO	Sono in grado di utilizzare diversi linguaggi di programmazione. So progettare, creare e modificare database con uno strumento informatico.

4.1. Proteggere i dispositivi

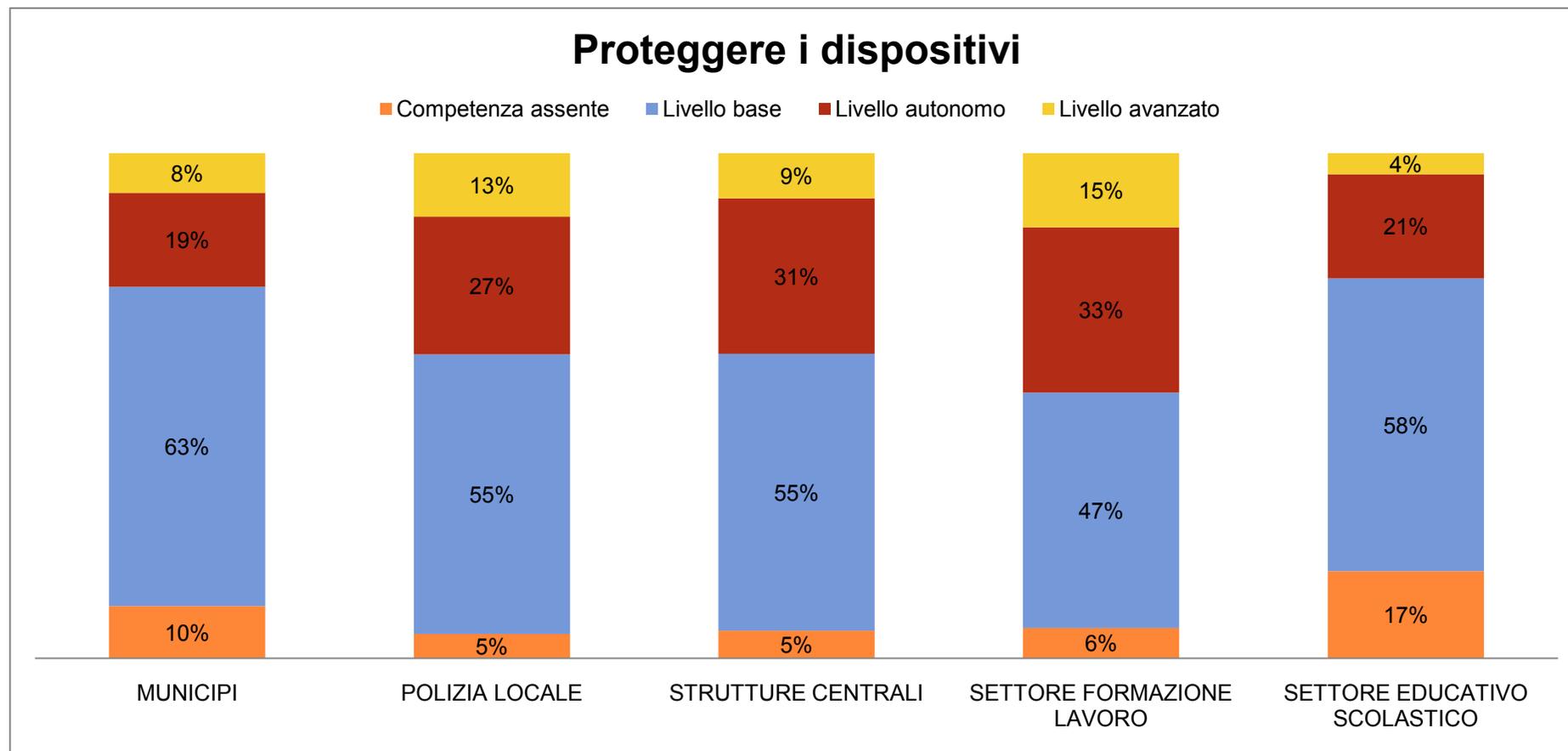


Grafico 24

Proteggere i dispositivi

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	10%	5%	5%	6%	17%
Livello base	63%	55%	55%	47%	58%
Livello autonomo	19%	27%	31%	33%	21%
Livello avanzato	8%	13%	9%	15%	4%

Tabella 30

Descrittori

ASSENTE	Non ho mai usato accorgimenti per proteggere i miei dispositivi digitali fino ad oggi
LIVELLO BASE	Utilizzo una password per proteggere il mio dispositivo. Ho installato un antivirus.
LIVELLO AUTONOMO	Ho installato programmi di sicurezza sul dispositivo che uso per accedere a internet (es. antivirus -firewall) utilizzo e aggiorno questi programmi regolarmente sui miei dispositivi.
LIVELLO AVANZATO	Controllo frequentemente la configurazione e i sistemi di sicurezza dei dispositivi e delle applicazioni che uso. So cosa fare se il computer è infettato da virus.

4.2. Proteggere i dati personali e la privacy

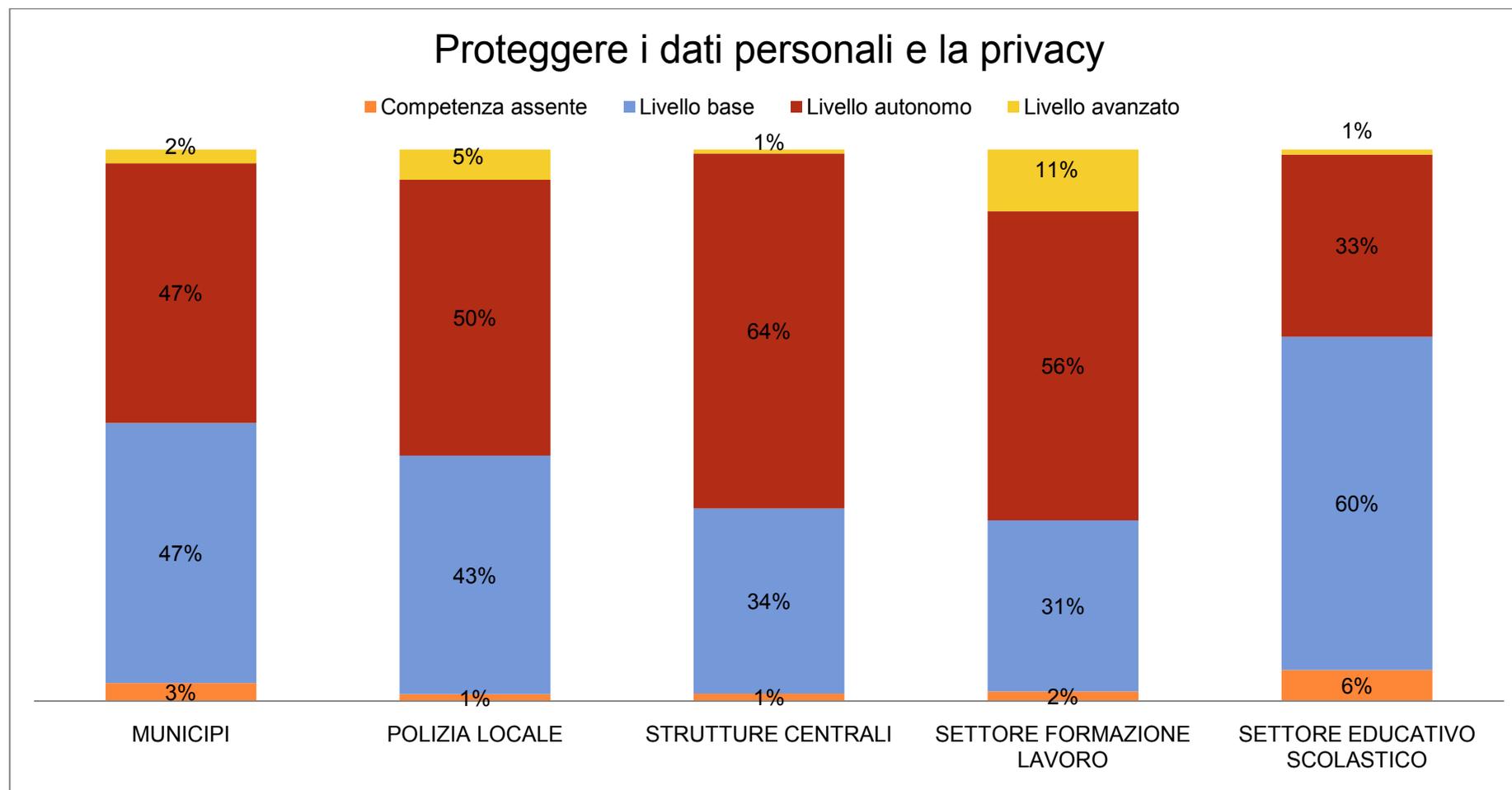


Grafico 25

Proteggere i dati personali e la privacy

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	3%	1%	1%	2%	6%
Livello base	47%	43%	34%	31%	60%
Livello autonomo	47%	50%	64%	56%	33%
Livello avanzato	2%	5%	1%	11%	1%

Tabella 31

Descrittori

ASSENTE	Non ho mai usato accorgimenti per proteggere i miei dati fino ad oggi
LIVELLO BASE	So che le mie credenziali (username e password) possono essere rubate. So che non devo rivelare informazioni private online.
LIVELLO AUTONOMO	Uso password differenti per accedere ai miei dispositivi e ai servizi digitali e le cambio periodicamente. So identificare i siti web o i messaggi di posta che possono essere usati per truffa.
LIVELLO AVANZATO	So come crittografare file o mail. So impostare filtri per cestinare messaggi di spam.

4.3 Tutelare la salute e il benessere

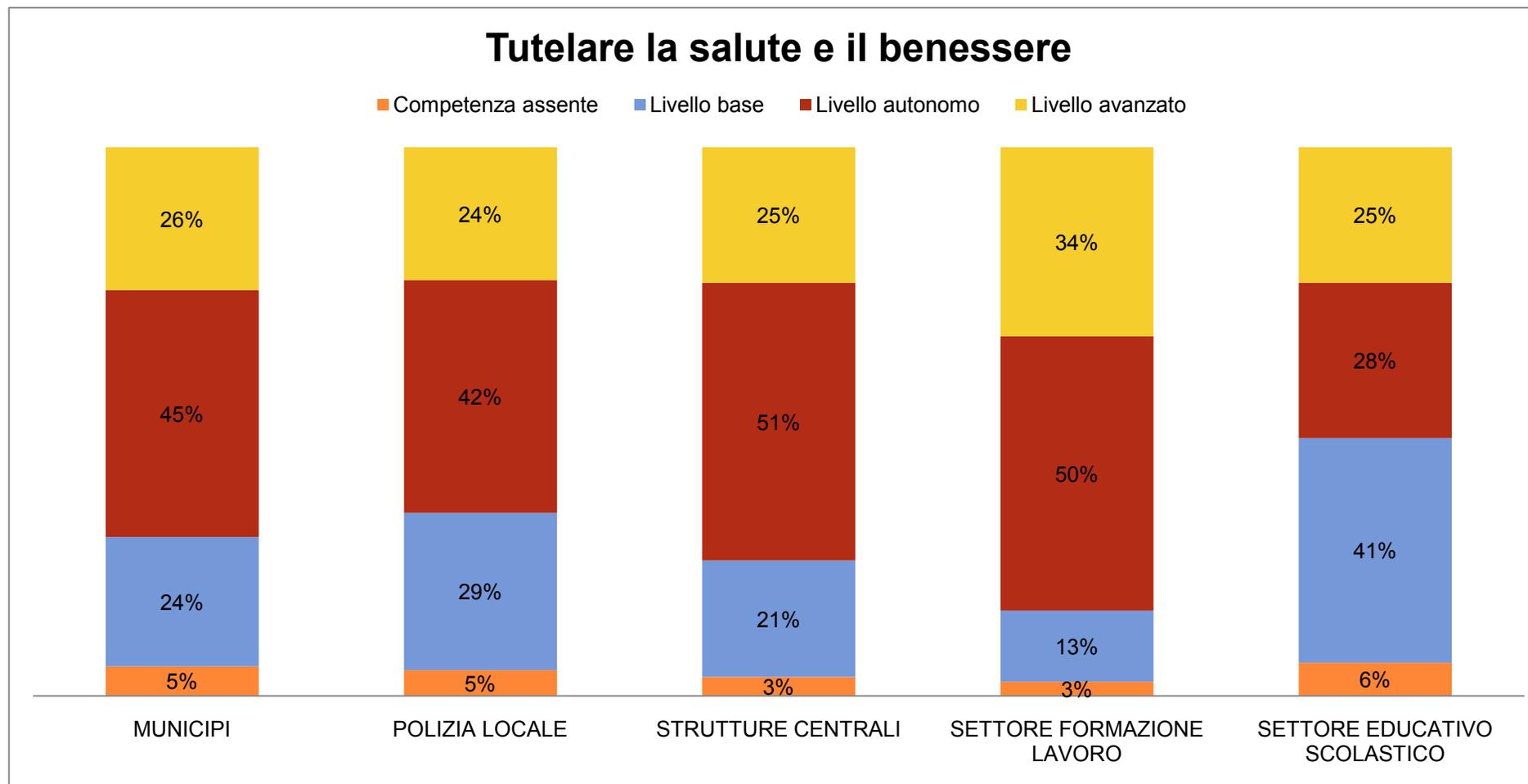


Grafico 26

Tutelare la salute e il benessere

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	5%	5%	3%	3%	6%
Livello base	24%	29%	21%	13%	41%
Livello autonomo	45%	42%	51%	50%	28%
Livello avanzato	26%	24%	25%	34%	25%

Tabella 32

Descrittori

ASSENTE	Non ho mai preso in considerazione questo problema fino ad oggi
LIVELLO BASE	So che l'eccessivo uso di tecnologia digitale può influenzare negativamente la mia salute.
LIVELLO AUTONOMO	Capisco i rischi sanitari connessi con l'uso delle tecnologie digitali (es. ergonomia, problemi posturali, problemi di vista, dipendenza).
LIVELLO AVANZATO	So prendere precauzioni e adottare abitudini comportamentali per evitare danni alla salute fisica e psicologica.

4.4 Proteggere l'ambiente

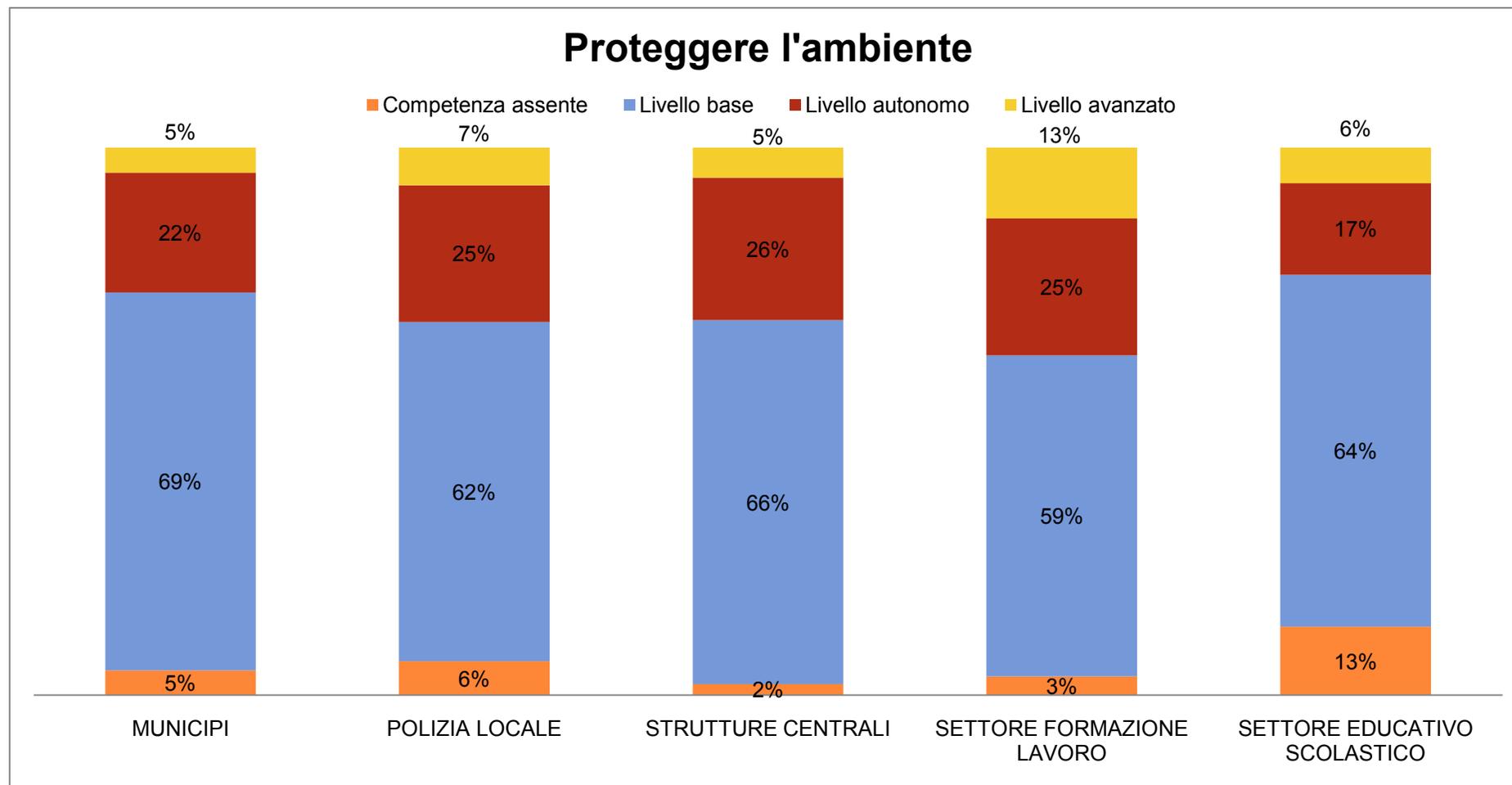


Grafico 27

Proteggere l'ambiente

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	5%	6%	2%	3%	13%
Livello base	69%	62%	66%	59%	64%
Livello autonomo	22%	25%	26%	25%	17%
Livello avanzato	5%	7%	5%	13%	6%

Tabella 33

Proteggere l'ambiente

ASSENTE	Non ho mai preso in considerazione questo problema fino ad oggi.
LIVELLO BASE	Prendo misure fondamentali per il risparmio energetico (es. spegnimento monitor, attenzione allo spegnimento dei dispositivi).
LIVELLO AUTONOMO	Sono in grado di capire e di comunicare l'impatto positivo e negativo delle tecnologie sull'ambiente. Sono in grado di impostare e ottimizzare l'uso dei dispositivi in chiave di risparmio energetico.
LIVELLO AVANZATO	So definire strategie per un uso efficiente dei dispositivi elettronici e in conseguenza prendo decisioni per il loro acquisto e smaltimento.

5.1. Risolvere problemi tecnici

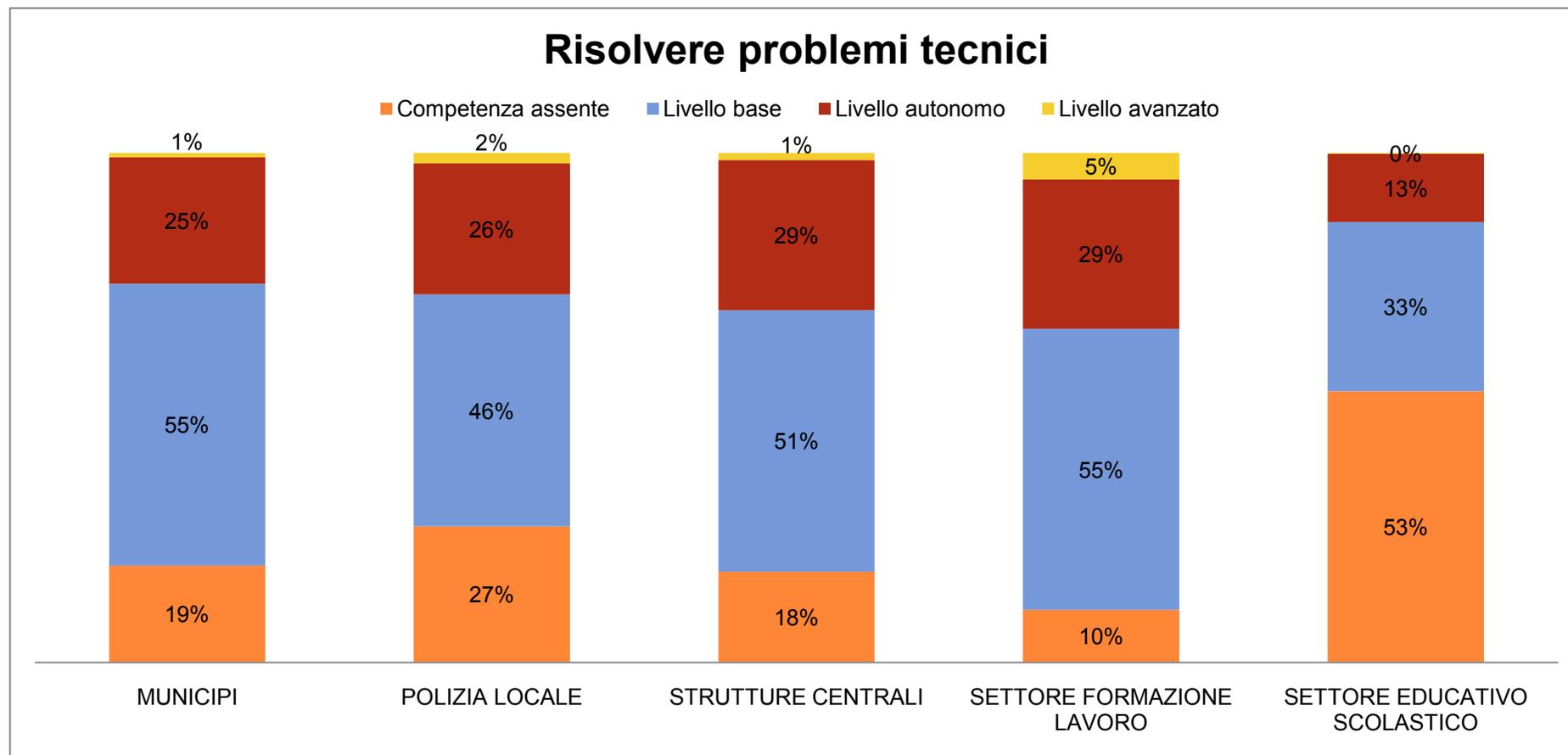


Grafico 28

Risolvere problemi tecnici

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	19%	27%	18%	10%	53%
Livello base	55%	46%	51%	55%	33%
Livello autonomo	25%	26%	29%	29%	13%
Livello avanzato	1%	2%	1%	5%	0%

Tabella 34

Descrittori

ASSENTE	Se ho un problema tecnico sul mio dispositivo non sono in grado di risolverlo autonomamente
LIVELLO BASE	So dove e come trovare assistenza quando sorge un problema tecnico in un dispositivo, programma o applicazione.
LIVELLO AUTONOMO	Riesco a risolvere la maggior parte dei problemi più frequenti che incontro quando utilizzo strumenti digitali.
LIVELLO AVANZATO	Sono in grado di risolvere tutti i problemi tecnici che sorgono quando si utilizzano tecnologie digitali.

5.2. Identificare i bisogni e le risposte tecnologiche

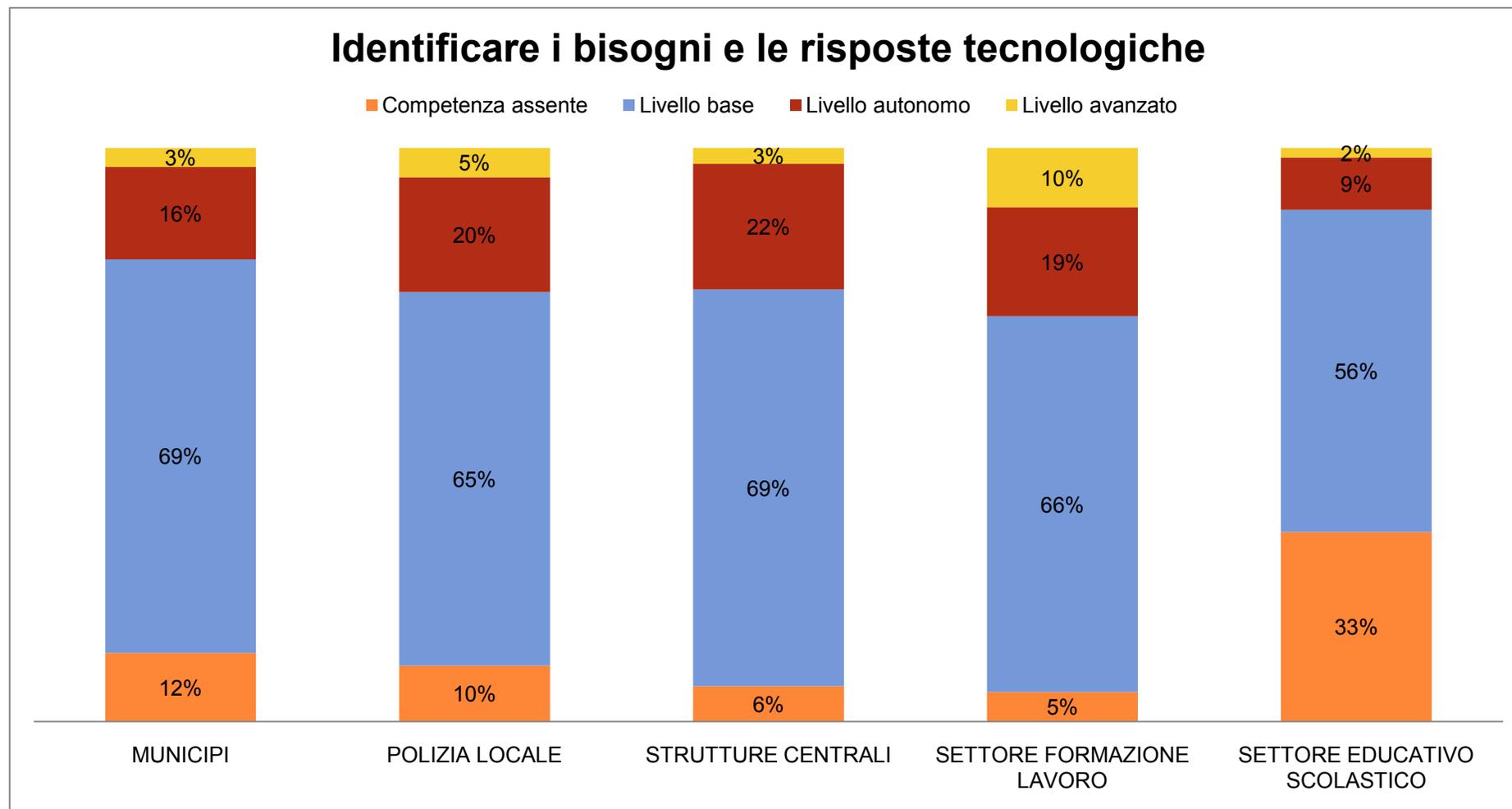


Grafico 29

Identificare i bisogni e le risposte tecnologiche

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	12%	10%	6%	5%	33%
Livello base	69%	65%	69%	66%	56%
Livello autonomo	16%	20%	22%	19%	9%
Livello avanzato	3%	5%	3%	10%	2%

Tabella 35

Descrittori

ASSENTE	Non sono in grado di intervenire sui miei dispositivi
LIVELLO BASE	So come risolvere problemi di routine (p.e. riavviare il computer, aggiornare un programma, controllare la connessione a internet).
LIVELLO AUTONOMO	So risolvere problemi di natura tecnologica esplorando le impostazioni e i parametri di programmi o strumenti.
LIVELLO AVANZATO	Sono a conoscenza dei nuovi sviluppi tecnologici. Capisco come funzionano i nuovi strumenti di lavoro e mi impegno costantemente ad integrarli con i dispositivi già in mio possesso.

5.3. Usare creativamente le tecnologie digitali

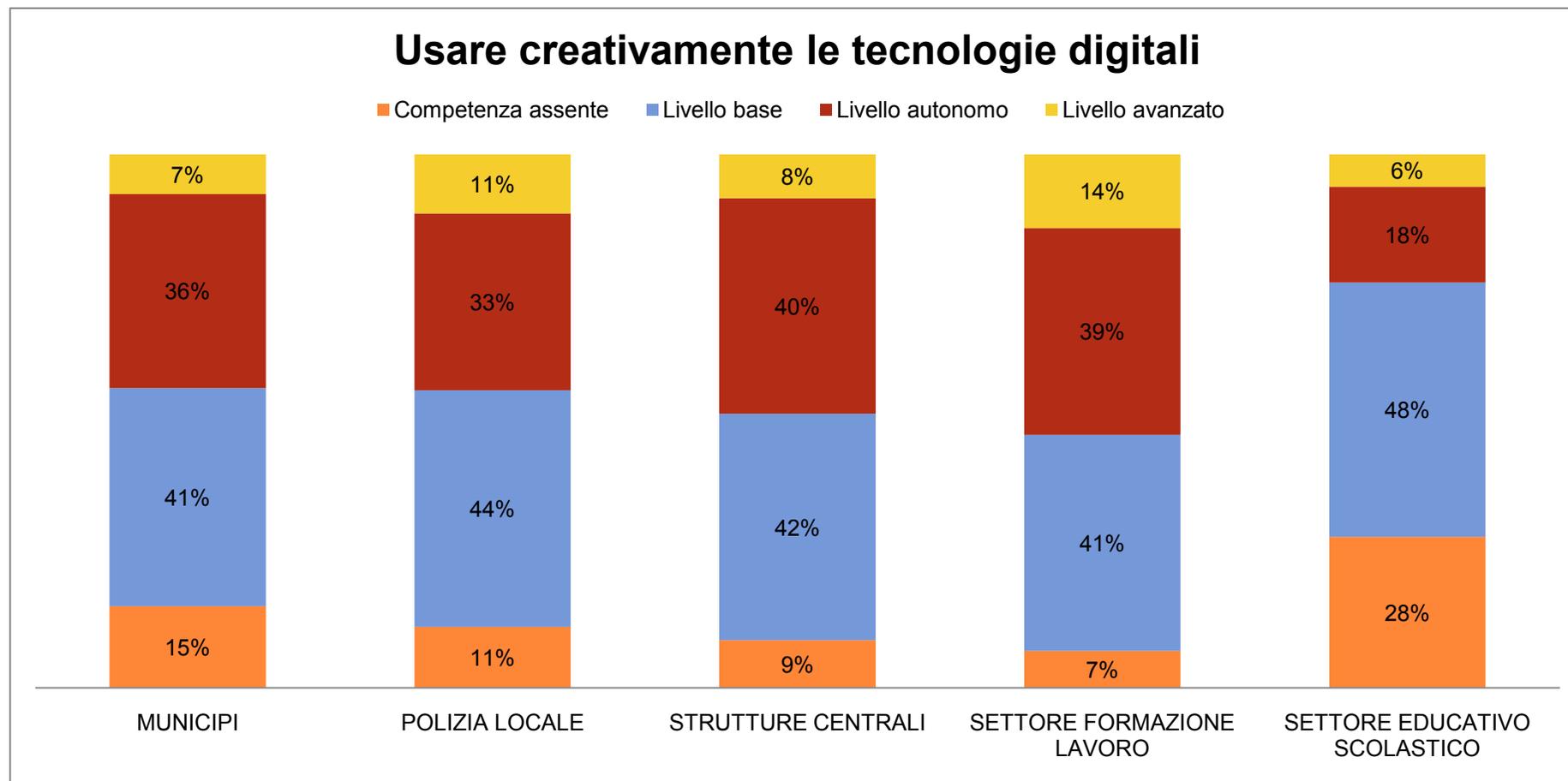


Grafico 30

Usare creativamente le tecnologie digitali

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	15%	11%	9%	7%	28%
Livello base	41%	44%	42%	41%	48%
Livello autonomo	36%	33%	40%	39%	18%
Livello avanzato	7%	11%	8%	14%	6%

Tabella 36

Descrittori

ASSENTE	Non utilizzo le tecnologie digitali per risolvere problemi quotidiani o professionali
LIVELLO BASE	Mi capita di risolvere problemi di ordine quotidiano utilizzando alcuni strumenti digitali (es. utilizzare il navigatore dello smartphone, utilizzare il promemoria, utilizzare fotocamera e editing di immagini per piccoli lavori creativi).
LIVELLO AUTONOMO	Utilizzo regolarmente le tecnologie digitali a mia disposizione per risolvere problemi della mia vita quotidiana in ambito personale e lavorativo. Scelgo lo strumento digitale più adatto alle mie esigenze e valuto la sua efficacia.
LIVELLO AVANZATO	So scegliere il giusto strumento, dispositivo, applicazione, software o servizio per risolvere problemi non tecnici nel mio lavoro professionale o nella vita privata. Utilizzo le tecnologie digitali nel lavoro didattico per promuovere apprendimento.

5.4. Identificare i gap di competenza digitale

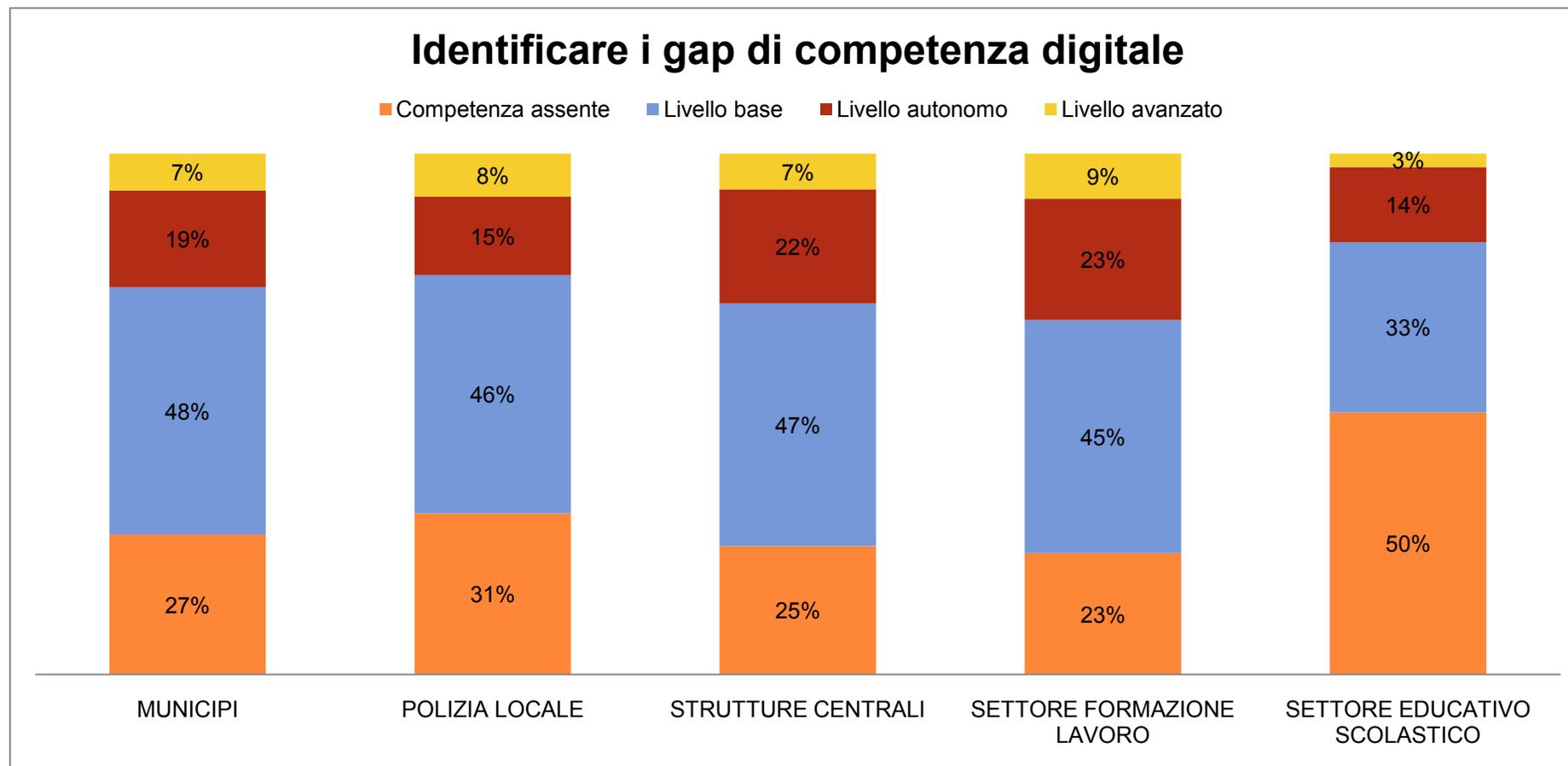


Grafico 31

Identificare i gap di competenza digitale

	MUNICIPI	POLIZIA LOCALE	STRUTTURE CENTRALI	SETTORE FORMAZIONE LAVORO	SETTORE EDUCATIVO SCOLASTICO
Competenza assente	27%	31%	25%	23%	50%
Livello base	48%	46%	47%	45%	33%
Livello autonomo	19%	15%	22%	23%	14%
Livello avanzato	7%	8%	7%	9%	3%

Tabella 37

Descrittori

ASSENTE	Non ho prestato particolare attenzione fino ad oggi all'aggiornamento delle mie competenze digitali
LIVELLO BASE	Aggiorno regolarmente le mie competenze digitali. Sono consapevole dei miei limiti e cerco di colmare le mie lacune.
LIVELLO AUTONOMO	Ricerco, esploro e sperimento nuove tecnologie digitali per aumentare le mie competenze nel campo.
LIVELLO AVANZATO	Aggiorno in maniera frequente e costante le mie competenze digitali, soprattutto in relazione ai miei obiettivi didattici , condividendo le scoperte con i colleghi.

Mappatura delle competenze

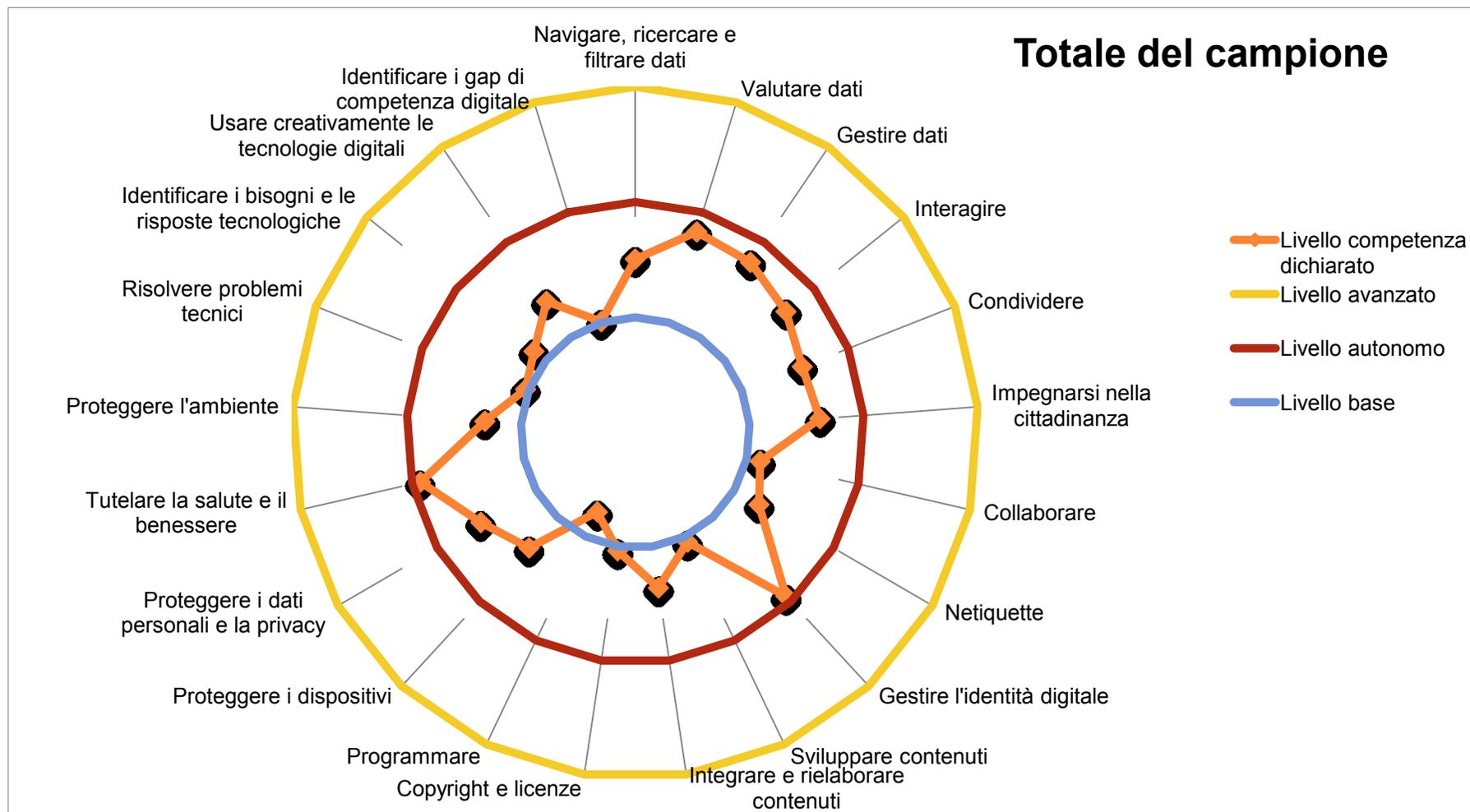


Grafico 32

Il grafico rappresenta la mappatura delle competenze (valore medio) del totale del campione sottoposto a indagine, in relazione ai tre livelli di competenza (Base, Autonomo, Avanzato). La mappatura rileva che il campione del personale capitolino dichiara di possedere in media una padronanza **superiore al livello base ma non completamente autonoma**.

Le **aree di competenza che si avvicinano maggiormente al livello autonomo** sono quelle che riguardano la **gestione dei dati**, la **comunicazione** e la **sicurezza**.

Le aree che **necessitano maggiormente sviluppo** sono invece quelle della **creazione di contenuti digitali** e del **problem solving**, ovvero quelle caratterizzate da un maggior bisogno di iniziativa autonoma e utilizzo creativo delle tecnologie digitali.

All'interno delle aree occorre prendere in considerazione le singole competenze. Nell'area **comunicazione e collaborazione**, per esempio, sono **maggiormente sviluppate le competenze legate alla interazione, condivisione di contenuti e forme di cittadinanza digitale**, (competenze ormai diffuse per l'utilizzo massimo dei social media nella vita quotidiana), ma appare **carente la capacità di utilizzo di strumenti di collaborazione in gruppi di lavoro online** e delle **regole di comunicazione digitale**.

Nell'area della **sicurezza**, appare **radicata la attenzione a forme di tutela della propria salute** rispetto l'uso di tecnologie, mentre è **maggiormente carente la capacità di pensare e adottare misure per garantire la sicurezza dei dispositivi e l'attenzione nei confronti dell'ambiente**.

I valori rappresentati dal **grafico 32** fanno riferimento al valore medio espresso dal campione, analizzando i settori singolarmente, si può evidenziare che complessivamente i risultati delle Strutture Centrali, del Corpo di Polizia Locale e dei Municipi rispecchiano la media. Si differenziano invece dagli altri il Settore Formazione Lavoro che esprime un livello più elevato della media in alcune competenze e il settore Educativo Scolastico, che merita una particolare attenzione perché esprime maggiori bisogni formativi in quasi tutte le aree.

Si riportano di seguito le mappature relative ai singoli settori.

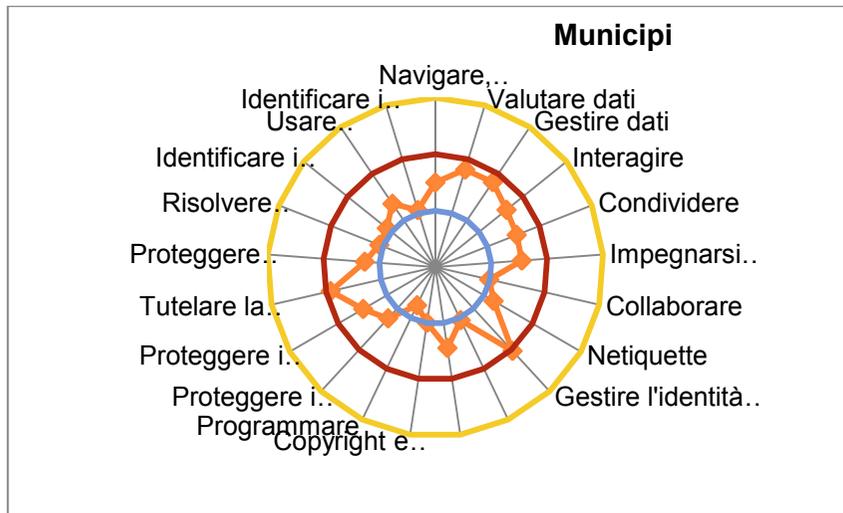


Grafico 33

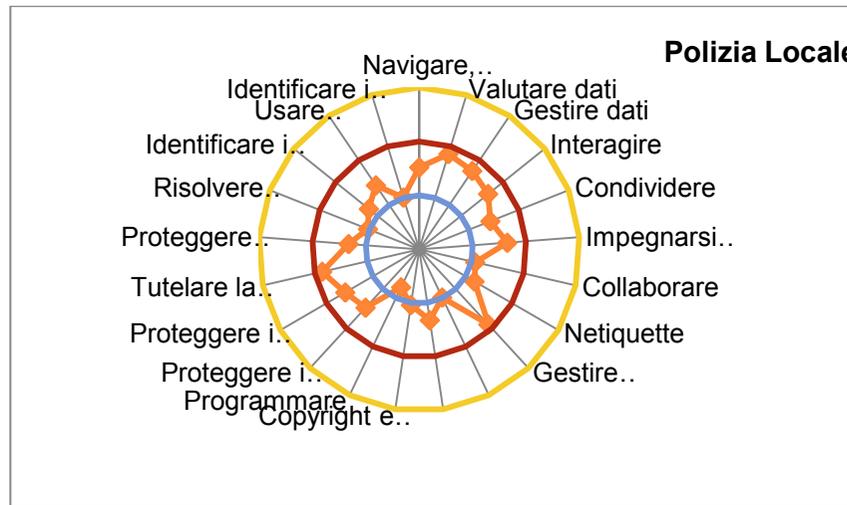


Grafico 34

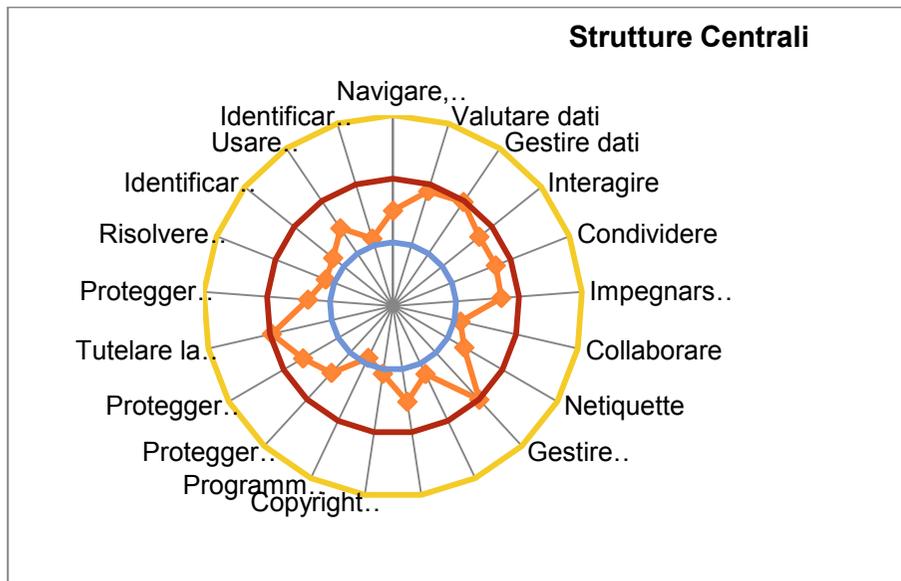


Grafico 35

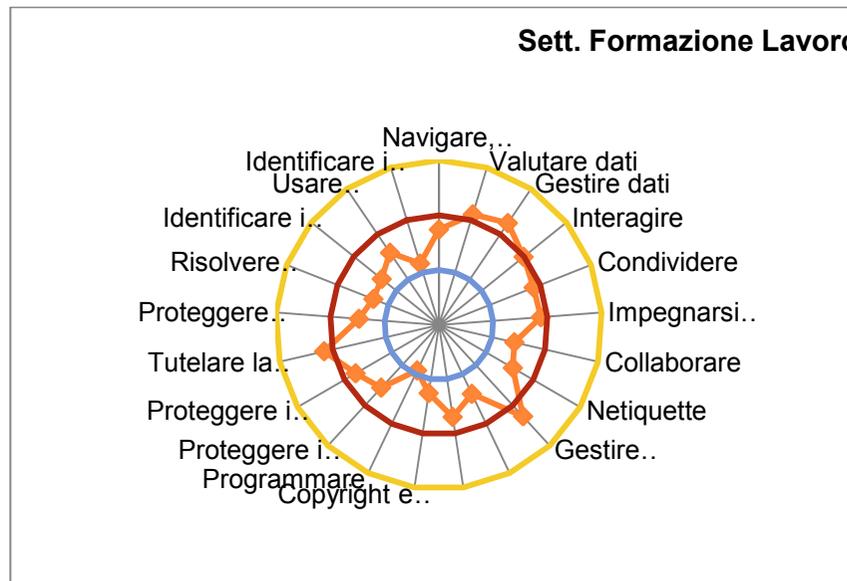


Grafico 36

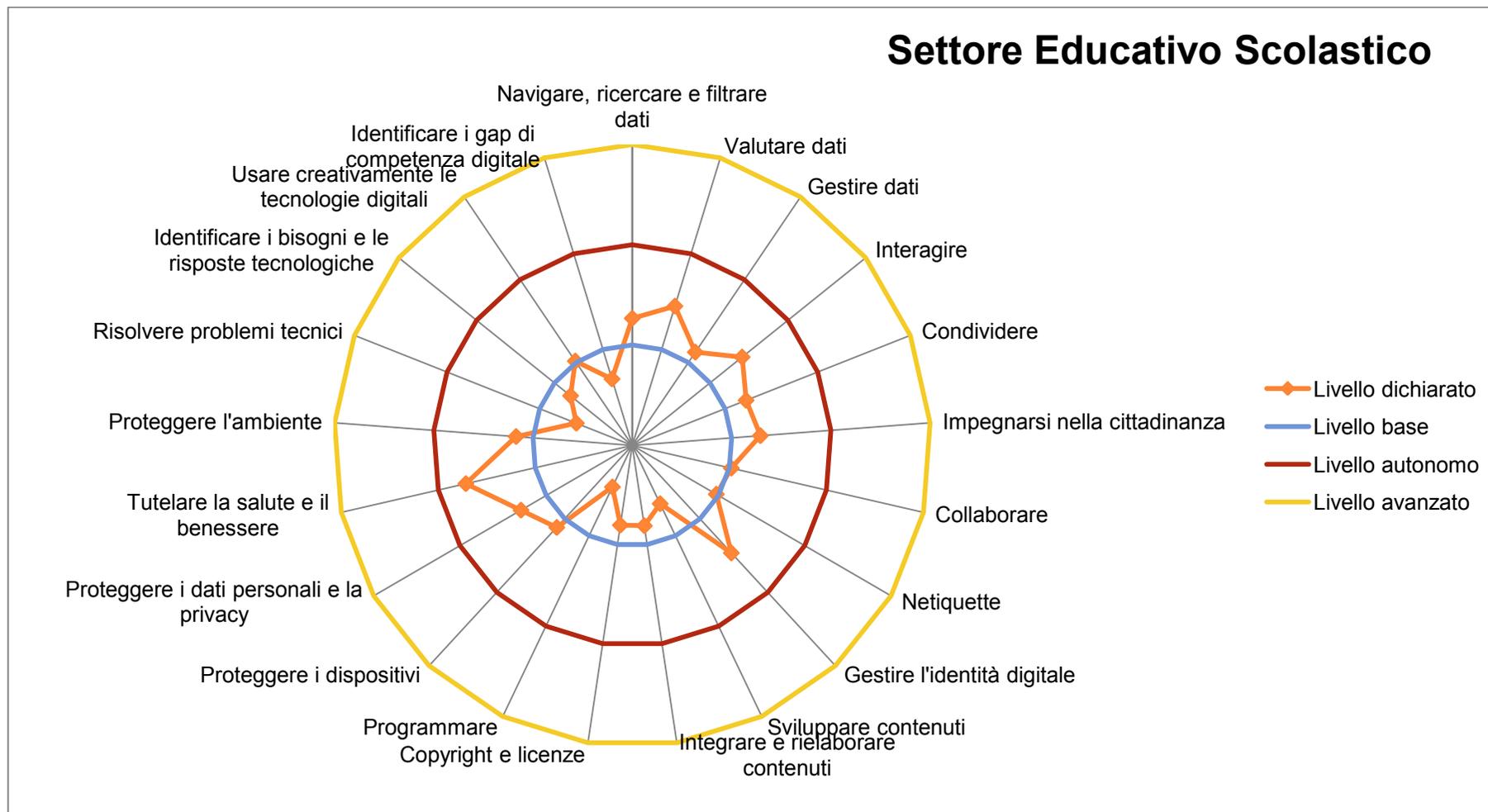


Grafico 37

Il profilo competenze medio del settore educativo scolastico si discosta abbastanza nettamente dalla media, sono numerosi i **valori al di sotto del livello base**, che indicano assenza di competenza o competenza non adeguata, in particolare **nell'area Creazione dei contenuti digitali e del Problem Solving**.

Riepilogo Fabbisogni formativi

Il grafico seguente mette in evidenza i fabbisogni formativi rispetto le singole competenze. Si è considerato il livello autonomo di competenza come risultato atteso. La linea del grafico indica quindi il **gap** tra il **livello di competenza medio** posseduto dal campione intervistato e il **livello autonomo di competenza**. Maggiore è il valore sull'asse verticale, maggiore è il gap di competenza.

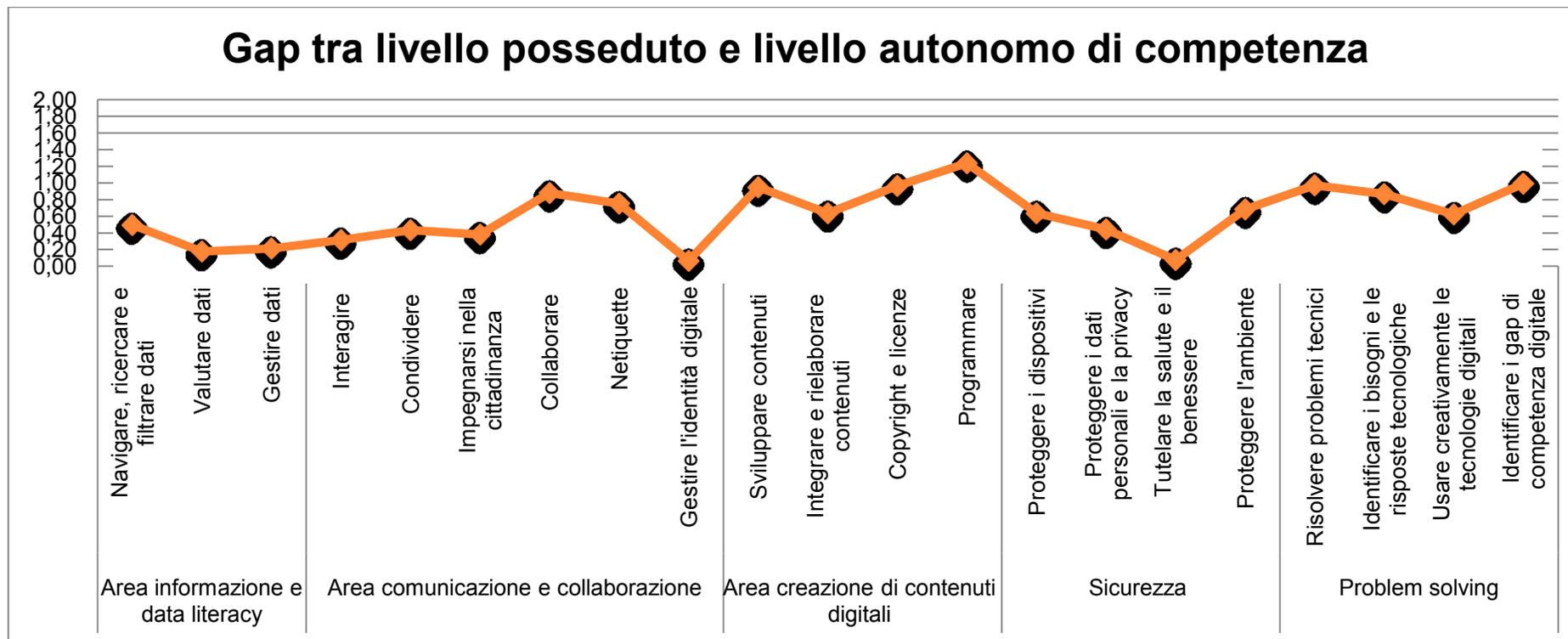


Grafico 38

Area 3 Creazione dei contenuti

I bisogni che emergono sono nello **sviluppo di capacità di creare e integrare contenuti** in diversi formati, anche con oggetti multimediali, utilizzando diversi editor; capacità di arricchire i propri documenti con elementi grafici, note, tabelle; utilizzare funzioni avanzate di software applicativi utili alla pratica lavorativa (es. funzioni revisione, stampa unione, formule e collegamento a fogli di calcolo); capacità di adeguare formato e contenuto ai diversi tipi di utilizzazione (documento cartaceo, presentazione in convegno, presentazione per il web); conoscere i vari tipi di licenza riguardo i diritti d'autore (con particolare attenzione alle forme di common license) e di modalità d'uso in base al diritto impiegato. La competenza di programmazione risulta essere la meno padroneggiata in assoluto. Se su un piano complessivo potrebbe non essere necessario avere competenze avanzate (conoscenza di linguaggi di programmazione) sarebbe opportuno che tutti possedessero un livello base (*Essere in grado di cambiare semplici impostazioni degli applicativi in uso es. cambiare le impostazioni di predefinite del programma Word o del programma di posta elettronica*). Sarebbe utile lo sviluppo di capacità di programmazione riguardo l'impianto di data base o fogli di calcolo.

Area 5 Problem Solving

Il bisogno che emerge è relativo allo sviluppo di un atteggiamento aperto alla **ricerca, sperimentazione, aggiornamento sulle novità tecnologiche in relazione ai propri bisogni e obiettivi in campo personale e professionale**; sviluppare la consapevolezza del rapporto organico della tecnologia con la vita quotidiana a livello professionale e privato; sviluppo della capacità di utilizzare i dispositivi digitali per la risoluzione di problemi nella quotidianità lavorativa; sviluppo della capacità di risolvere autonomamente i più frequenti problemi tecnici che si possono incontrare nella attività quotidiana impostando i parametri dei propri dispositivi in relazione alle proprie esigenze.

Area 2 Comunicazione e collaborazione

Si evidenzia un maggiore bisogno formativo nelle competenze legate ad **attività di collaborazione in gruppi di lavoro** in ambiente digitale: conoscenza e utilizzo di strumenti collaborativi , sviluppo di un atteggiamento volto alla condivisione di informazioni e conoscenza; regole di comunicazione e funzionamento di gruppi in ambiente digitale. È importante sottolineare come queste competenze non possono svilupparsi solo attraverso la conoscenza di specifiche tecniche o tecnologie, ma necessitano di una implementazione a livello organizzativo. Solo se a livello di organizzazione si adotta un modello di lavoro improntato a principi collaborativi e di condivisione della conoscenza, le tecnologie e il loro utilizzo acquistano un senso.

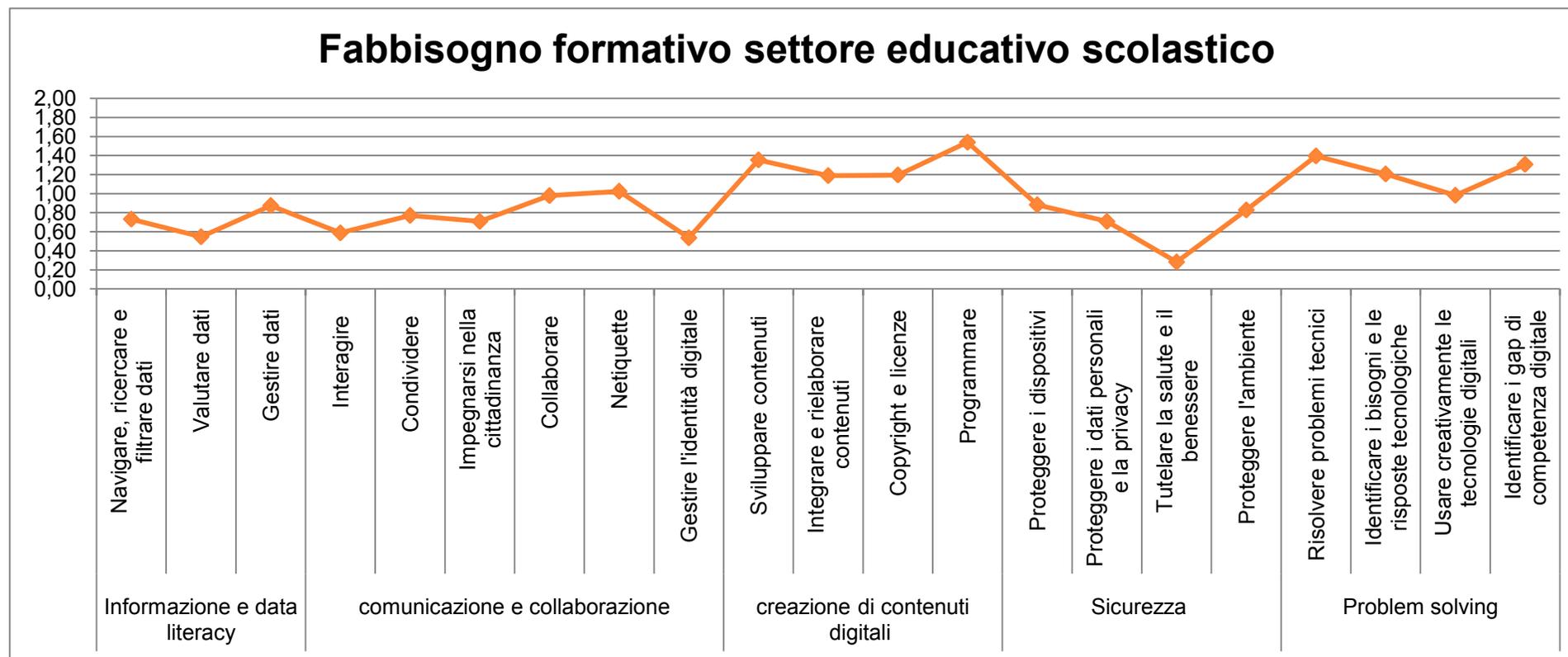
Area 4 Sicurezza

Si evidenzia un bisogno formativo maggiore nelle competenze volte ad **un uso sicuro e sostenibile dei dispositivi tecnologici**. Acquisire la capacità di impostare , controllare e aggiornare i sistemi di protezione dei propri dispositivi e della capacità di scegliere i dispositivi e impostare le modalità d'uso in chiave di risparmio energetico e rispetto dell'ambiente.

Area 1 informazione e data literacy

Si evidenzia un bisogno formativo nella competenza di **ricerca e filtro delle informazioni**. Sviluppare strategie di ricerca avanzata per operare un efficace filtro dei dati e riconoscere la affidabilità delle fonti.

Bisogni formativi Settore educativo scolastico



Come evidenziato in precedenza, il settore educativo scolastico esprime un quadro di bisogni formativi abbastanza diverso dagli altri. Molto più numerose le competenze che non raggiungono il livello base di padronanza, in particolare le competenze legate all'utilizzo specifico del PC e dei suoi applicativi. Mentre infatti appare abbastanza diffuso e consuetudinario l'utilizzo dello smartphone e delle funzioni intuitive ed immediate ad esso associate (comunicazione e condivisione di contenuti, navigazione e ricerca), molte difficoltà si evidenziano nella attività legate al personal computer.

Il 35% afferma di non utilizzare il pc per attività lavorative, il 46% di utilizzarlo solo in maniera marginale (per controllo portale dipendenti).

Il 35% delle intervistate afferma di non saper salvare un file o recuperarlo dopo averlo salvato.

Il 48% afferma di non saper produrre un contenuto in forma digitale; il 42% afferma di non saper modificare o integrare contenuti di formato digitale.

Il 53% non è in grado di risolvere autonomamente un problema tecnico sul proprio dispositivo, nemmeno chiedendo aiuto. Il **50 %** afferma che l'aggiornamento delle competenze digitali non è stato un proprio oggetto di interesse fino ad adesso.

A questi dati, vanno aggiunti alcuni elementi di contesto che complicano le difficoltà riportate:

1) Mancanza di PC e connessione ad internet nei plessi scolastici .

In particolare, a titolo esemplificativo è da segnalare il **Municipio VIII in cui su 27 scuole campionate, 24 non hanno la dotazione di un PC. Su un totale di 118 dipendenti, almeno 90 non possono accedere ad un computer a scuola, e 25** sono impossibilitate ad accedere a un computer sia a scuola che a casa. Il **Municipio III segnala che su 13 scuole campionate, 6 sono senza la dotazione di un pc.** Il **Municipio X** segnala che i plessi scolastici non sono raggiungibili telematicamente. Altre segnalazioni sono giunte da scuole del **Municipio I, XIII e XIV.**

2) Mancanza di autorizzazioni per l'accesso a internet delle dipendenti con profilo Insegnante all'Infanzia e Educatrici Asilo Nido

La maggioranza delle educatrici e insegnanti di scuola d'infanzia, anche nel caso potessero utilizzare un PC nella propria sede lavorativa, non ha i permessi per accedere alla rete internet.

Nonostante le difficoltà elencate, è da rimarcare positivamente il **tasso di partecipazione** del campione educativo scolastico. Il tasso di risposta è stato del **69%** (al secondo posto dopo le Strutture centrali), e la quasi totalità ha partecipato all'indagine fuori dell'orario lavorativo, segno questo di una forte motivazione.

Per quanto riguarda questo settore, pare importante, oltre all'avvio di un piano di formazione mirato, mettere in condizione le lavoratrici di poter operare con un dispositivo digitale all'interno della propria sede di lavoro e garantire a tutte l'accesso a internet.

Considerando la scarsa familiarità con il PC, è da considerare, almeno in un primo momento, una formazione in aula o con forme di affiancamento.

Allegato A – Framework DigComp 2.0

Allegato B – Questionario Assessment Competenze Digitali

Allegato C – Risultati Assessment Settore Educativo Scolastico

Allegato D- Risultati Assessment Settore Formazione Lavoro

Allegato E – Risultati Assessment Municipi

Allegato F – Risultati Assessment Polizia Locale

Allegato G – Risultati Assessment Strutture Centrali

Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane
Direzione Sviluppo professionale, tutela del lavoro e della salute-
Valutazione della performance

Direttore *Salvatore Buccola*

Impostazione ricerca

Roberta Gaeta

Elaborazione e redazione

Roberta Gaeta - Maria Vendola