

# Figure Professionali «Smart City»



Smart  
People

## FACILITATORE DIGITALE

### GREEN JOBS – Formazione e Orientamento



Unione europea  
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro  
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE ATTIVE,  
I SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE

# FACILITATORE DIGITALE

## DESCRIZIONE ATTIVITA'

Oggi in Europa circa il 30-40% delle persone anziane, dei disabili, delle donne, delle persone con un basso livello di istruzione, dei disoccupati e di coloro che abitano in regioni meno sviluppate non sono ancora attivamente impegnate nell'uso delle TIC, quindi sono spesso escluse dalla società dell'informazione.

I punti di accesso ad Internet pubblici e/o del privato sociale rivestono un ruolo chiave nelle società locali, specialmente nei piccoli centri e in ambito rurale, dove costituiscono un punto di riferimento non solo per l'accesso e la formazione all'uso delle nuove tecnologie, ma anche per la socializzazione, lo sviluppo di un senso di appartenenza alla comunità e per la vita culturale. Gli animatori o facilitatori hanno un compito fondamentale, non solo come formatori all'uso delle TIC, ma anche come mediatori socio-culturali.

Il facilitatore digitale è una figura esperta nel promuovere ed educare i cittadini, le aziende ed i professionisti all'utilizzo delle tecnologie digitali; è un mediatore tra l'utente ed il mondo digitale.

La sua attività varia in funzione del target a cui si rivolge. Alle persone tradizionalmente escluse dall'uso di Internet e dalle tecnologie si insegna ad utilizzare gli strumenti di base, quali posta elettronica, servizi on-line ed altre applicazioni utili per accedere a servizi pubblici e privati in grado di soddisfare i bisogni della vita quotidiana.

Alle aziende ed ai professionisti si introducono invece le potenzialità offerte da un uso consapevole e strategico dei media sociali, delle piattaforme di cloud computing ed altri servizi digitali utili a semplificare la propria attività professionale.

# FACILITATORE DIGITALE

## COMPETENZE

Al facilitatore digitale si richiedono competenze che spaziano dall'ambito sociale al tecnico.

Se opera nel settore sociale, in particolare con utenti "inesperti" quali anziani, ecc.. sono necessarie competenze informatiche e tecnologiche di base e una buona capacità di insegnamento e di semplificazione. All'utente viene insegnato l'utilizzo di un personal computer, la navigazione in Internet, la gestione della posta elettronica, l'utilizzo di sistemi di messaggistica online e VoIP (quali Skype) e come fruire dei servizi on-line dell'Amministrazione Pubblica.

Nel caso si operi con persone non autosufficienti le competenze richieste riguardano l'uso di interfacce personalizzate e accessibili (Kinect, Makey Makey, ecc.) e di tecnologie per la stimolazione cognitiva (strumenti touchscreen, amplificatori ambientali e personali del messaggio audio, comunicatori alfabetici e simbolici), per favorire l'accessibilità (sistemi per l'ingrandimento) e per la geolocalizzazione e la prevenzione di cadute (perimetro geografico definito e sensori). Per operare in tali ambiti è necessario avere anche conoscenze specifiche in materia di disabilità e capacità relazionali ed organizzative nel sapersi rapportare con le diverse tipologie di utenti.

Se opera nel mercato delle piccole e media imprese (PMI) e dei liberi professionisti sono necessarie competenze informatiche e tecnologiche approfondite. Il facilitatore deve saper proporre un percorso specifico per ciascun cliente che gli permette di individuare quali tecnologie digitali siano realmente utili per l'attività professionale e come formare il personale interno all'uso delle nuove tecnologie. Opera a stretto contatto con le società di consulenza informatica che seguono il cliente per strutturare i nuovi servizi digitali per l'azienda ed i percorsi di apprendimento interno per favorirne l'utilizzo.

# FACILITATORE DIGITALE

## MERCATO DI RIFERIMENTO E TRATTAMENTO ECONOMICO

Il mercato di riferimento è estremamente ampio e coinvolge tutte le componenti della società. Il facilitatore digitale può lavorare come consulente per amministrazioni pubbliche, scuole e professori, per associazioni, ONLUS o soggetti che operano con categorie svantaggiate, per PMI e liberi professionisti.

Lo sviluppo di nuove tecnologie e servizi digitali apre ad un mercato di potenziali utenti in continua crescita ed evoluzione. Per esempio il passaggio dell'amministrazione pubblica al digitale richiede una fase di formazione del cittadino/privato alle nuove potenzialità introdotti dai servizi on-line. Il facilitatore digitale ha pertanto il compito di ridurre il crescente divario ("knowledge divide") all'interno della società tra chi sfrutta a pieno le nuove potenzialità e chi ne rimane escluso.

Il facilitatore digitale attualmente opera come consulente esterno o come dipendente di società di consulenza sia per il settore pubblico che privato. Il trattamento economico varia tra i 20.000€ e i 40.000€ annui in funzione della tipologia di cliente, dell'esperienza acquisita e della tipologia di servizio offerto.

# FACILITATORE DIGITALE

## PERCORSO FORMATIVO

Come per la maggior parte delle figure professionali che ruotano attorno allo sviluppo delle smart city il percorso formativo non è ancora definito da uno specifico percorso di studi. Sono infatti numerose le strade che si possono intraprendere, legate soprattutto alla capacità imprenditoriali individuali.

Di base un diploma di scuola superiore di secondo grado e una formazione tecnico-scientifica sono due condizioni essenziali per poter avere la possibilità in futuro di integrare la propria competenza con corsi di approfondimento e formazione da svolgere durante tutta la vita lavorativa, per restare al passo con le tecnologie emergenti.

La laurea in materie scientifiche e in ingegneria in particolare è rilevante per padroneggiare gli aspetti più tecnici di questa figura professionale. E' sempre più evidente una specializzazione delle tecnologie applicate ai diversi settori, dalla gestione dei beni culturali, ai metodi di apprendimento scolastico fino alle scienze sociali ed umane.

Il mercato della consulenza richiede la capacità di spaziare tra diverse competenze, dimostrando di avere la capacità di integrare ed arricchire i servizi offerti.

# FACILITATORE DIGITALE

## CORSI

**Laurea in Scienze e tecnologie multimediali** - Il Corso di Laurea interclasse in Scienze e tecnologie multimediali ha come obiettivo formativo principale quello di far acquisire allo studente sia competenze di tipo informatico-tecnologico che competenze di tipo umanistico-sociale al fine di colmare il vuoto sul mercato del lavoro di figure professionali capaci di comprendere i più avanzati aspetti tecnologici legati alle nuove forme della comunicazione e interazione digitale, gestire in maniera appropriata i contenuti sia audio che video dei nuovi media e analizzare, progettare, valutare e realizzare sistemi multimediali avanzati.

LINK <http://www.uniud.it/didattica/facolta/scienze/scienze-e-tecnologie-multimediali/>

**Master universitario di I livello in comunicazione digitale e comunicazione in rete: nozioni, tecnologie e professionalita'** - il Master universitario si propone di preparare dirigenti e quadri, nelle istituzioni e nelle aziende dei settori pubblico e privato, capaci di pianificare, gestire e sviluppare attività di comunicazione, informazione e marketing sostenute con tecnologie digitali, multimediali e multicanale. Il percorso formativo prefigura e qualifica operatori per l'intersezione tra le tecnologie digitali comunicative e i contenuti specifici.

LINK <http://economia.uniroma2.it/igf/master-in-comunicazione-digitale-e-comunicazione-in-rete-nozioni-tecnologie-e-professionalita/>

# FACILITATORE DIGITALE

## CORSI

**Master universitario di II livello "Metodologie e tecnologie digitali per le scienze sociali e umane"** – Il Master intende formare figure professionali in grado di gestire ed utilizzare attrezzature, strumenti e infrastrutture tecnologiche aventi l'obiettivo di avvicinare alle esperienze più avanzate dello sviluppo scientifico e tecnologico le scienze umane e sociali, con particolare riferimento ai temi della modellazione e simulazione sociale, dei giocattoli e dei supporti educativi, della comunicazione multi- e cross-mediale, dei beni artistici e culturali, delle nuove metodologie per la ricerca sociale, delle dinamiche di integrazione tra saperi umanistici e tecnici, della promozione di processi di internazionalizzazione nella ricerca, del trasferimento tecnologico e dello sviluppo di iniziative imprenditoriali innovative.

LINK

<http://www.unisob.na.it/universita/dopolaurea/master/scienzanuova/bando.htm?vr=1>

**Corso in Nuove tecnologie digitali per i Beni Culturali FAD** – Il percorso formativo vuole fornire ai partecipanti al corso gli strumenti necessari e le specifiche abilità per operare all'interno del settore ICT per i Beni Culturali, con un focus specifico sulle tecnologie digitali e sugli strumenti innovativi per la progettazione e il recupero sostenibile di opere d'arte.

LINK <http://www.artedata.it/corsi-master-matera-firenze/corso-master-online-inscheda.asp?ID=52>

# FACILITATORE DIGITALE

## RETI - ESPERIENZE – PROGETTI

Il progetto **"Pane e internet"** è un progetto pubblico promosso e realizzato dalla Regione Emilia-Romagna per favorire l'accesso alle nuove tecnologie digitali per alcune fasce di popolazione potenzialmente a rischio di esclusione digitale, tramite corsi di formazione tenuti da volontari della durata di 20 ore presso le biblioteche pubbliche.

LINK <http://www.paneeinternet.it/>

MATERIALE DIDATTICO

[http://www.paneeinternet.it/materiale\\_didattico.php](http://www.paneeinternet.it/materiale_didattico.php)

Il progetto **"European VET Solution For e-Inclusion Facilitators (VET 4e-I)"** prevede la definizione di un percorso formativo certificabile per "facilitatori di inclusione informatica" incentrato sullo sviluppo di competenze chiave degli utenti a rischio di esclusione sociale e finalizzato all'inclusione di questi ultimi nella società dell'informazione. Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) sono, infatti, considerate un veicolo di crescita personale, di cittadinanza attiva, inclusione sociale e promozione dell'occupazione.

LINK <http://www.efacilitator.eu/wordpress/>

MATERIALE

<http://www.efacilitator.eu/wordpress/vet4e-i-deliverables/>



# FACILITATORE DIGITALE

## RETI - ESPERIENZE – PROGETTI

I Centri **CAPSDA (Centri di Accesso Pubblico ai Servizi Digitali Avanzati)** della **Regione Campania** forniscono gratuitamente a tutti i cittadini gli strumenti per accedere alle opportunità offerte dal mondo digitale. I Centri sono attrezzati con 5 postazioni multimediali e mettono a disposizione le applicazioni più diffuse per apprendere le potenzialità del mondo digitale: dai programmi di base più usati per l'ufficio e la gestione di documenti, a quelli per la grafica vettoriale e la realizzazione di siti internet. All'interno di ogni Centro è presente un assistente esperto nelle tecnologie, che aiuterà tutti i cittadini ad utilizzarle al meglio. Inoltre, una postazione, tra le cinque disponibili, è dedicata esclusivamente ai disabili, per favorire il loro accesso alle tecnologie con dispositivi specifici per non vedenti e kit per disabili motori.

LINK <http://innovazione.regione.campania.it/content/centri-di-accesso-pubblico-ai-servizi-digitali-avanzati-capsda>

**SocialLAB** - Associazione di promozione sociale e culturale che opera nell'ambito della Comunicazione Digitale e Progettazione Partecipata. Le finalità sono molteplici, dal stimolare il carattere inclusivo dei progetti coinvolgendo la cittadinanza nel diventare fruitrice attiva e generatrice di contenuti alla diffusione di un uso consapevole e strategico dei media sociali in stretto rapporto con il territorio di riferimento fino al design strategico delle forme di comunicazione e promozione.

LINK <http://sociallab.bologna.it/>

## Sintesi

- Negli ultimi anni, si è dedicata un'attenzione crescente alle politiche di e-Inclusion. Le tecnologie dell'informazione e la comunicazione (TIC) sono, infatti, considerate un veicolo di crescita personale, di cittadinanza attiva, inclusione sociale e promozione dell'occupazione.
- In Europa i punti di accesso ad Internet pubblici e/o del privato sociale rivestono un ruolo chiave nelle società locali, specialmente nei piccoli centri e in ambito rurale, dove costituiscono un punto di riferimento non solo per l'accesso e la formazione all'uso delle nuove tecnologie, ma anche per la socializzazione, lo sviluppo di un senso di appartenenza alla comunità e per la vita culturale.
- Oggi in Europa circa il 30-40% delle persone anziane, dei disabili, delle donne, delle persone con un basso livello di istruzione, dei disoccupati e di coloro che abitano in regioni meno sviluppate non sono ancora attivamente impegnati nell'uso delle TIC, quindi non fanno parte della società dell'informazione.
- Le potenzialità offerte da un uso consapevole e strategico dei media sociali, delle piattaforme di cloud computing ed altri servizi digitali può rilanciare l'attività delle grandi aziende, delle piccole e medie imprese.
- Il facilitatore digitale è quella figura esperta nel promuovere ed educare i cittadini, le aziende ed i professionisti all'utilizzo delle tecnologie digitali; è un mediatore tra l'utente ed il mondo digitale.

# CREDITI

- *Materiale a cura del progetto La.Fem.Me – Lavoro Femminile Mezzogiorno – Italia Lavoro S.p.A.*
- *Rielaborazione a cura del progetto Increase*
  
- **Fonti:**
  - SOGESCA Srl
- **Immagini:**
  - Foto copertina: 1. James Monkeyyatlarge; 2. Fil.al; 3. Simada 2009
  
- *Aggiornamento Luglio 2014*
- *Per informazioni – [infolafemme@italialavoro.it](mailto:infolafemme@italialavoro.it)  
[servizi.prodottiformativi@italialavoro.it](mailto:servizi.prodottiformativi@italialavoro.it)*