

## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

Missione 1- Componente 1 – Asse 1 - Misura 1.7.2 “Rete di servizi di  
facilitazione digitale”

### **LINEE GUIDA PER I FACILITATORI DIGITALI**

## Indice

<b>Premessa</b> .....	3
<b>1. Il Facilitatore</b> .....	4
<b>2. Le attività</b> .....	5
<b>3. I punti di Facilitazione</b> .....	6
<b>4. La gestione dell'utente</b> .....	6
<b>4.1 Step 1: Profilazione del cittadino in BeS</b> .....	7
<b>4.2 Step 2: Erogazione dei servizi</b> .....	7
<b>4.3 Step 3: Registrazione su BeS delle attività erogate</b> .....	8
<b>Step 3.1: Timesheet elettronico</b> .....	9
<b>4.4 Step 4: Validazione del timesheet elettronico</b> .....	9
<b>5. Facilita</b> .....	10
<b>6. Norme di comportamento del facilitatore</b> .....	10
<b>6.1 La fase preliminare</b> .....	11
<b>6.2 La facilitazione</b> .....	12
<b>7. La formazione del facilitatore</b> .....	13
<b>8. Rispetto della normativa privacy</b> .....	14

## Premessa

Con il D.D.S n. 5119 del 28/03/2024, Regione Lombardia ha approvato l'**Avviso pubblico "Rete di servizi di facilitazione digitale"** per sostenere efficacemente l'inclusione digitale, riducendo contestualmente il digital divide tra le diverse fasce della popolazione.

L'obiettivo generale dell'intervento è legato all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per **promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva** da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online offerti dalle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione, e delle prestazioni digitali offerte dai soggetti privati. Considerando il target di cittadini da facilitare assegnato a Regione Lombardia e gli standard previsti di erogazione dei servizi, **il presente documento definisce le attività gestionali in capo ai facilitatori digitali** operanti all'interno dei punti di facilitazione, nell'ottica di prestare una concreta e completa assistenza ai destinatari della misura. Vengono contestualmente stabilite le attività in capo ai facilitatori propedeutiche alla rendicontazione dei servizi erogati.

## 1. Il Facilitatore

Il facilitatore digitale è una figura operativa all'interno di ciascun punto di facilitazione attivo in Regione Lombardia che ha il compito principale di **assistere, supportare e orientare i cittadini**, individuandone le specifiche esigenze in termini di fruizione dei servizi digitali. Il facilitatore, tra le varie mansioni di sua competenza, ha anche il compito di sostenere i cittadini, destinatari della misura, nell'accedere ai servizi pubblici digitali, unitamente a quelli offerti da soggetti privati. Inoltre, è chiamato ad accompagnare i cittadini alla fruizione degli applicativi digitali di base, da smartphone o da PC, sensibilizzandoli in merito alle buone pratiche di sicurezza informatica. È altresì compito del facilitatore somministrare questionari che rilevino le caratteristiche degli utenti, dei servizi erogati e dell'esperienza, in ottica di monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi della misura.

Data questa configurazione, **il facilitatore digitale è necessariamente una persona consapevole del positivo impatto che l'uso della tecnologia può avere sulla vita dei cittadini** che si rivolgono ai punti di facilitazione per usufruire dei servizi previsti. La comunicazione efficace e semplice, unita ad una solida competenza in ambito digitale, rappresenta la base esperienziale sulla quale agire per la definizione di percorsi di inclusione digitale. Inoltre, il facilitatore dovrà essere in grado di comprendere le diverse esigenze d'apprendimento digitale dei cittadini. Vi saranno infatti sia persone non ancora digitalmente alfabetizzate, che utenti già digitalmente formati ma intenzionati a sviluppare alcune competenze in modo specifico.

Fatte queste premesse, nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani e in conformità con le disposizioni delle Linee Guida del PNRR, i facilitatori sono:

- lavoratori dipendenti, a tempo determinato/indeterminato degli enti appartenenti al partenariato, nel limite previsto dalla Circolare n.4/2022 della Ragioneria Generale dello Stato;
- lavoratori dipendenti assunti a tempo determinato e/o consulenti/collaboratori esterni, nel limite previsto dalla Circolare n.4/2022 della Ragioneria Generale dello Stato;
- volontari degli enti appartenenti al partenariato o studenti universitari.

Si specifica che **non potranno essere in alcun modo facilitatori il personale assunto a valere su altri interventi finanziati da risorse pubbliche** (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano la figura di *case manager* del Programma Garanzia Occupabilità Lavoratori e i soggetti ingaggiati tramite la misura PNRR M5C1 Investimento 1.1 Potenziamento dei CPI).

Al fine di essere riconosciuto come facilitatore di un partenariato **è necessario che**, a seguito della comunicazione da parte dell'Ente capofila dell'attivazione dei punti di facilitazione di propria competenza,

**il facilitatore si registri sulla piattaforma BeS come “*persona fisica*” in modo da essere abilitato dallo stesso Ente ad operare sul sistema**, così come descritto all'interno del Manuale “Delega facilitatori digitali” trasmesso da Regione Lombardia tramite e-mail ai soggetti Capofila.

## 2. Le attività

I servizi erogati dal soggetto facilitatore sono rivolti a tutte le persone con età maggiore di 16 anni e residenti o domiciliate sul territorio regionale, con nessuna o bassa competenza digitale, ai fini di favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie.

Le attività che caratterizzano i punti di facilitazione digitale e che si basano sul quadro europeo DigComp sono:

- la **formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione)**, erogata in modalità sincrona, in presenza e/o da remoto, su prenotazione e/o a sportello, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati;
- il **tutoraggio e l'accompagnamento individuale** (asincrono e da remoto) per l'accompagnamento dei cittadini nello svolgimento dei corsi formativi sulle competenze digitali ed è finalizzato a favorire l'alfabetizzazione dei cittadini attraverso interventi di educazione digitale;
- il **tutoraggio e l'accompagnamento di gruppo**, offerto in modalità sincrona e da remoto, sempre con lo scopo di accompagnare i cittadini nello svolgimento dei corsi formativi sulle competenze digitali;
- la **formazione in gruppi** (sincrona e in presenza) per la partecipazione a micro-corsi utili a supportare i cittadini anche con applicazioni pratiche, laboratoriali ed esercitazioni, per la risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti richiesti.

Inoltre, tra le attività del facilitatore rientrano anche mansioni come:

- l'**individuazione delle esigenze dei singoli cittadini** in merito all'uso dei servizi digitali e di Internet in generale, tramite il supporto e l'affiancamento del singolo nel fruire dei servizi digitali pubblici e privati;
- la guida nella **verifica dei fabbisogni individuali** di competenza;
- l'**accoglienza** e l'esposizione degli obiettivi e delle possibilità offerte dalla misura;
- l'eventuale presentazione del **sistema di prenotazione del servizio** attraverso gli strumenti a disposizione (ad esempio attraverso un numero di telefono dedicato, un'e-mail, un sistema di messaggistica istantanea o di prenotazione online);
- la **raccolta dei dati** sui servizi e sui cittadini che ne usufruiscono;
- la **comunicazione** e la **promozione** della misura (ad esempio sui servizi digitali che ciascun ente mette a disposizione anche in sinergia con altri soggetti);

- la **pianificazione di corsi** e altre attività in coordinamento con gli attori del territorio;
- il **coordinamento** di altri facilitatori operanti presso i punti del partenariato;
- la partecipazione a una **community**.

### 3. I punti di Facilitazione

Il Punto di facilitazione digitale è **la sede fisica in cui opera il facilitatore digitale**, parte di una rete nazionale omogenea, identificabile tramite i loghi forniti dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD) a Regione Lombardia per la corretta diffusione nel territorio.

I Punti sono situati in luoghi facilmente accessibili, come CPI, centri di formazione, biblioteche, scuole, sedi di associazioni, centri per anziani, centri giovanili e culturali, parrocchie e spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli per l'erogazione dei servizi digitali (ad esempio, URP, CUP, CAF, centri per l'impiego). Possono anche essere itineranti/mobili, garantendo comunque l'attrezzatura e la connettività necessarie, proprio come i presidi stabili.

Ogni Punto digitale, che sia fisso o itinerante, deve **disporre di attrezzature logistiche e tecnologiche adeguate alle attività**, compresi arredi idonei e una connessione Internet. Deve essere equipaggiato con almeno due postazioni, anche mobili, complete di videocamera, microfono e accesso a dispositivi per stampa e scansione, preferendo l'uso di software open source.

Per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale, è necessario utilizzare locali idonei e dotati di attrezzature adeguate, come impianti audio e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche, forniti da enti pubblici o privati coinvolti nella rete per lo svolgimento delle attività.

Ogni Punto di facilitazione digitale deve essere **strettamente collegato con gli altri Punti sul territorio**, sia già attivi che in fase di realizzazione, da parte della stessa Regione di altri enti pubblici, con il supporto del terzo settore o di operatori privati. Questo per coordinare gli sforzi verso obiettivi comuni, garantire la massima capillarità dell'intervento e risposte coerenti alle esigenze dei cittadini.

**Presso ogni Punto di facilitazione digitale deve essere previsto almeno il servizio di facilitazione**, con un orario di apertura che consenta un facile accesso ai cittadini e prevedendo altresì **la presenza di almeno un facilitatore**. Ogni Punto stabilisce autonomamente i propri orari, in linea con le indicazioni della Regione, comunicandoli in modo chiaro e trasparente.

### 4. La gestione dell'utente

Nell'ambito della gestione dell'utente, la piattaforma applicativa da utilizzare per l'erogazione e la registrazione delle attività del facilitatore è "Bandi e Servizi" (di seguito BeS)

[www.bandiregione.lombardia.it](http://www.bandiregione.lombardia.it). L'inserimento dei dati è a cura del facilitatore digitale, il quale opererà sulla piattaforma BeS al fine di tracciare il target raggiunto e i servizi erogati come presentato di seguito.

Il facilitatore presente all'interno del punto di facilitazione, ai fini di una corretta gestione dell'utenza, inserisce nei sistemi (BeS e Facilita) il codice fiscale del cittadino, potenziale destinatario della misura. Questo primo inserimento è necessario per **verificare che l'individuo non sia stato già preso in carico** su uno dei due sistemi.

Nel caso in cui il codice fiscale sia presente anche in uno solo dei sistemi sopra indicati, non sarà possibile registrare il cittadino e, conseguentemente, rendicontare alcun servizio erogato. In caso contrario, **il facilitatore procederà seguendo i seguenti step** per registrare a sistema le proprie attività ai fini rendicontativi.

Per tutte le indicazioni tecniche in merito alle modalità operative da seguire sui sistemi informativi, si faccia invece riferimento **ai Vademecum dei sistemi informativi** messi a disposizione da Regione Lombardia.

#### 4.1 Step 1: Profilazione del cittadino in BeS

Il facilitatore effettua la **profilazione in BeS del cittadino** tramite apposito questionario, inserendo a sistema i seguenti dati (sezione *Anagrafica*):

- Codice fiscale;
- Nome;
- Cognome;
- Sesso;
- Fascia di età;
- Titolo di studio (selezionare il livello d'istruzione più alto raggiunto);
- Stato Occupazionale;
- Data di nascita;
- Cittadinanza;
- Provincia di Domicilio;
- Indirizzo E-mail;
- Recapito del Cellulare.

#### 4.2 Step 2: Erogazione dei servizi

Terminata la compilazione dell'anagrafica, il facilitatore, sulla base delle esigenze riscontrate dallo specifico target, inizia l'effettiva erogazione dei servizi.

Può **condividere i contenuti a supporto della facilitazione disponibili online**, selezionandoli sia tra le pillole formative/informative messe a disposizione da Regione Lombardia ([prodotti formativi/informativi](#)) sia tra i contenuti formativi offerti dai partenariati stessi.

Al fine di **certificare le competenze di base acquisite** dai cittadini a seguito della facilitazione/formazione e di **uniformarne gli esiti**, il facilitatore ha la possibilità di rilasciare, tramite apposito ente (che rispetti i requisiti come da bando), il cosiddetto **Open badge** per il quale Regione Lombardia concede un rimborso aggiuntivo.

Qualora il cittadino desideri fruire di servizi aggiuntivi, il facilitatore valuterà se procedere all'erogazione. Resta inteso che la spesa per la fruizione dei servizi non tracciati a sistema, eccedenti la soglia di 51,98 € per cittadino, non potrà in nessun modo essere rendicontata.

### 4.3 Step 3: Registrazione su BeS delle attività erogate

Per completare la parte a sistema inerente al servizio fruito (sezione *Erogazione dei servizi*), per prima cosa sarà **necessario selezionare il paniere di servizi** erogato tra quelli previsti nell'ambito della misura e definiti nell'Allegato 6 del bando, ovvero:

- **Paniere di servizi 1 – Facilitazione** | Composto da 20 minuti di accoglienza e prima informazione (in presenza) e un'ora di facilitazione individuale (in modalità sincrona, o in presenza o da remoto);
- **Paniere di servizi 2.a – Tutoraggio e accompagnamento individuale** | Formato da 15 minuti di accoglienza e prima informazione (in presenza) e un'ora di tutoraggio erogato da remoto e in modalità asincrona;
- **Paniere di servizi 2.b – Tutoraggio e accompagnamento in gruppo** | Costituito da 10 minuti di accoglienza e prima informazione e due ore di accompagnamento erogato in modalità sincrona, da remoto e in gruppo;
- **Paniere di servizi 3 – Formazione in gruppi** | Composto da un'ora e mezza di formazione in gruppo erogata in modalità sincrona e in presenza.

Per i panieri 2.b e 3 si specifica che, per il riconoscimento in fase di rendicontazione del gruppo, è necessario che esso sia composto da un *minimo di 4 persone*.

Selezionato il paniere, il facilitatore dovrà compilare la parte di sistema per tutti questi item:

- Punto di facilitazione dove si sono erogati i servizi;
- Indicazione se il cittadino aveva già usufruito di servizi di facilitazione digitale al di fuori della Misura 1.7.2 (e in caso affermativo specificare quali);
- Timesheet per ogni servizio che costituisce il paniere scelto;
- Rilascio o meno dell'Open badge;

- Questionario di feedback del cittadino rispetto al servizio ricevuto.

### Step 3.1: Timesheet elettronico

Il timesheet elettronico è il documento individuato da Regione Lombardia come giustificativo di spesa. Dunque, ai fini rendicontativi, è il documento che certifica l'attività svolta e che ne permette la liquidazione nell'ambito della misura 1.7.2. Sul sistema BeS il **timesheet elettronico** prevede la conferma da parte del facilitatore dei seguenti dati precompilati a sistema:

1. Servizio offerto, collegato al paniere scelto;
2. Durata oraria, prestabilita per ogni servizio che compone il paniere;
3. Importo riconosciuto, calcolato automaticamente sulla base delle UCS.

È invece necessario che il facilitatore inserisca le seguenti informazioni:

- a) Data di erogazione del servizio;
- b) Modalità di erogazione;
- c) Competenze trattate di primo livello;
- d) Competenze trattate di secondo livello.

### 4.4 Step 4: Validazione del timesheet elettronico

Terminata anche la compilazione di questa sezione, **è necessario**, al fine di rendicontare i servizi erogati, **che il cittadino validi**, nelle modalità previste dal bando, **il timesheet generato a sistema**. Si precisa che, qualora si sia indicata come modalità di firma quella olografa, il facilitatore sarà obbligato a specificare a quale categoria di soggetti - che da bando possono beneficiare di questa deroga - appartiene il cittadino, sottoscrivendo apposita autodichiarazione e allegando altresì la carta d'identità. Si precisa che i soggetti che beneficiano della deroga di firma digitale sono:

- persone sottoposte a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;
- persone con disabilità;
- cittadini non italiani che non possono disporre di SPID, CIE o identità eIDAS.

**Sarà cura del facilitatore caricare a sistema il timesheet firmato dal cittadino nelle modalità previste.**

Al solo fine di agevolare i processi di rendicontazione e liquidazione, limitatamente ai panieri contenenti servizi di gruppo, si consiglia di formare gruppi di cittadini la cui modalità di firma del Timesheet sia omogenea.

Qualora il cittadino desideri fruire di servizi aggiuntivi, e quindi non contenuti nel paniere assegnatogli e non tracciati nel relativo timesheet, il facilitatore potrà procedere all'erogazione sebbene non potrà in nessun modo rendicontarli a sistema.

## 5. Facilita

Regione Lombardia provvederà all'abilitazione su Facilita dei referenti/facilitatori dei progetti ammessi al bando regionale di finanziamento, a seguito della comunicazione di avvio attività da parte del capofila e in coerenza con le disposizioni previste dall'Amministrazione titolare.

Al fine di un corretto utilizzo della Piattaforma Facilita, il facilitatore deve loggarsi sul sistema utilizzando lo SPID o la CIE. Nello specifico, l'autenticazione avverrà mediante i seguenti passaggi:

- ricezione di una e-mail a seguito del censimento sulla piattaforma da parte di Regione. Nel testo dell'e-mail saranno presenti anche i contatti dell'assistenza qualora si verificano dei problemi;
- accesso del facilitatore mediante il link contenuto nell'e-mail inviategli precedentemente, dal quale sceglierà se accedere tramite SPID o CIE;
- compilazione dei campi vuoti nei quali inserire i seguenti dati personali:
  - Nome;
  - Cognome;
  - Codice Fiscale;
  - E-mail;
  - Telefono;
  - Posizione lavorativa.

Una volta accreditati su Facilita, i facilitatori dovranno accedervi **solamente per verificare che il codice fiscale del cittadino non appartenga ad un utente già presente a sistema.**

Per l'erogazione e la rendicontazione delle attività, il Facilitatore dovrà utilizzare esclusivamente la Piattaforma regionale BeS di cui al sito [www.bandiregione.lombardia.it](http://www.bandiregione.lombardia.it). **Sarà poi cura di Regione trasmettere i dati da BeS su Facilita per rendicontare l'avanzamento fisico dei target al Dipartimento per la Trasformazione Digitale.**

## 6. Norme di comportamento del facilitatore

Il facilitatore si rivolge a tutte le persone di età superiore o uguale a 16 anni, residenti o domiciliati sul territorio regionale, con particolare attenzione a coloro che hanno competenze digitali nulle o basse, offrendo un servizio di facilitazione personalizzato e integrato. È prevista la possibilità di focalizzarsi su specifiche fasce della popolazione.

1. **Anziani (over 65)** - Questo gruppo è spesso meno abile nell'uso delle tecnologie moderne e può preferire canali di comunicazione tradizionali come il telefono e la posta. Solitamente rappresentano

un target difficile da coinvolgere, poiché vivono con frustrazione l'apprendimento di nuovi strumenti, che non fanno parte della loro quotidianità e generano insicurezza. È fondamentale saper mettere a proprio agio questi utenti;

2. **Giovani con basso livello di istruzione e/o basso reddito** - Giovani provenienti da famiglie con risorse finanziarie limitate o con un livello di istruzione inferiore. Questo gruppo tende ad adottare canali digitali e può essere motivato da opportunità economiche, formative o di apprendimento. La comunicazione deve essere semplice e diretta;
3. Cittadini con residenza straniera - Per gli individui con cittadinanza straniera, le motivazioni possono includere servizi di integrazione e supporto nelle procedure di richiesta di assistenza;
4. **Persone con disabilità motoria o altre disabilità** - È essenziale garantire l'accessibilità fisica e digitale dei servizi. Le motivazioni derivano dalla promozione dell'indipendenza e dalla partecipazione attiva nella società;
5. **Persone in cerca di occupazione** - Individui che cercano attivamente opportunità di lavoro. È importante assisterli nella ricerca di informazioni sulle posizioni disponibili, attraverso i siti web delle agenzie per l'impiego o i servizi online dedicati.

Comprendere le diverse fasce di popolazione, i loro comportamenti e le reti di supporto è fondamentale per sviluppare strategie che soddisfino le loro esigenze e riducano le disuguaglianze nelle competenze digitali e nell'accesso ai servizi. Per aiutare efficacemente questi gruppi, sono importanti i seguenti fattori:

- **Ascolto attivo:** mostrare attenzione e interesse senza giudizio, riformulando quanto ascoltato;
- **Domande:** porre domande aperte e chiuse per comprendere meglio le esigenze individuali;
- **Linguaggio del corpo:** evitare posture chiuse e dimostrare apertura e garbo;
- **Pazienza:** rassicurare e apprezzare i piccoli progressi, ripetendo concetti se necessario;
- **Empatia:** comprendere i bisogni senza preconcetti e affiancare il discente fino all'autonomia.

## 6.1 La fase preliminare

La fase preliminare include passaggi iniziali finalizzati ad instaurare un'interazione efficace e positiva con un individuo o un gruppo, quali:

1. **Creare una condizione favorevole:** stabilire un ambiente accogliente e ospitale, sia fisico che virtuale, per mettere a proprio agio gli utenti;
2. **Salutare cordialmente:** un saluto amichevole, con un sorriso o una stretta di mano, aiuta a rompere il ghiaccio e a creare un clima di rispetto reciproco;
3. **Raccogliere informazioni:** dopo il saluto iniziale, raccogliere le informazioni necessarie per inquadrare il servizio e registrare l'utente;

4. **Capire bisogni e interessi:** ascoltare attivamente per comprendere i bisogni, interessi e obiettivi della persona, ponendo domande e mostrando empatia.

## 6.2 La facilitazione

La facilitazione è un processo che guida e supporta individui o gruppi nell'acquisizione di competenze per risolvere problemi in modo efficace e partecipativo. Si consiglia di seguire questi passaggi:

1. **Spiegare gli obiettivi:** illustrare chiaramente gli obiettivi del processo di facilitazione e i suoi limiti, aiutando i cittadini a comprendere il fine e l'importanza del percorso;
2. **Mostrare le operazioni:** dimostrare come eseguire le operazioni o affrontare i problemi in modo pratico, utilizzando termini chiari e rispettando la privacy del cittadino;
3. **Far provare senza interferire:** consentire ai cittadini di provare da soli, acquisendo esperienza pratica e autonomia;
4. **Incoraggiare la risoluzione del problema:** incoraggiare i cittadini a impegnarsi nella risoluzione dei problemi, rispondendo alle domande senza risolvere i problemi al loro posto;
5. **Correggere eventuali errori:** fornire correzioni e suggerimenti costruttivi per aiutare i cittadini a riconoscere e imparare dagli errori;
6. **Ripetere l'azione:** incoraggiare la ripetizione delle azioni o dei processi per consolidare le competenze acquisite;
7. **Dare un feedback:** offrire feedback sui risultati ottenuti, riconoscendo i progressi e identificando aree di miglioramento, e orientare sui percorsi formativi disponibili per ulteriori approfondimenti.

La facilitazione include l'erogazione di corsi in presenza e da remoto. Questi ultimi possono essere sincroni, come webinar, o asincroni, accessibili in qualsiasi momento tramite registrazioni e contenuti di e-learning (come le pillole formative messe a disposizione da Regione Lombardia precedentemente citate).

Il facilitatore digitale definisce i temi dei corsi e li propone proattivamente. La progettazione di un corso include:

1. **Definire l'ambito e gli obiettivi** - Stabilire il tema, il target e gli obiettivi del corso, basandosi su richieste frequenti e confronti con stakeholder;
2. **Stabilire gli obiettivi formativi** - Chiarire le conoscenze e abilità da sviluppare, rendendole osservabili e misurabili;
3. **Scegliere la metodologia didattica** - Selezionare la metodologia adatta agli obiettivi e destinatari, considerando risorse e familiarità con strumenti digitali;

4. **Predisporre il programma didattico** - Definire durata (tenendo in considerazione la durata minima prevista per ogni servizio del paniere selezionato), contenuti, docenti e strumenti di verifica dell'apprendimento;
5. **Verifiche dell'apprendimento** - Utilizzare quiz ed esercizi per valutare le conoscenze acquisite;
6. **Valutazione del gradimento** - Raccogliere feedback attraverso questionari per migliorare l'offerta formativa;
7. **Materiali didattici** - Preparare materiali coerenti con gli obiettivi e la metodologia didattica;
8. **Iscrizione e registrazione** - Gestire le iscrizioni e tracciare le presenze;
9. **Comunicazione** - Promuovere il corso informando su argomenti, obiettivi, date e modalità di iscrizione;
10. **Feedback** - Fornire riscontri sui risultati, riconoscendo i progressi e suggerendo miglioramenti;
11. **Supporto continuo** - Offrire assistenza durante e dopo il corso, favorendo la socializzazione tra discenti per lo scambio di conoscenze.

## 7. La formazione del facilitatore

Il Dipartimento per la Trasformazione Digitale, per permettere a tutti gli individui presenti negli elenchi, indipendentemente dal profilo di competenze individuale, di svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire le attività rivolte ai cittadini che usufruiscono dei servizi, predispone percorsi formativi volti a sviluppare:

- competenze relative all'erogazione del servizio di facilitazione digitale e alle relazioni con l'utenza;
- competenze relative alle attività specifiche di didattica richieste sia per l'assistenza personalizzata che per la conduzione di micro-corsi;
- competenze per i cittadini come descritte nel quadro europeo delle competenze digitali DigComp 2.2, relativamente a tutte le aree di competenza e al livello di padronanza 5 (livello minimo in cui si hanno le competenze adeguate per guidare l'apprendimento di altri) e superiori.

Il Capofila, dopo aver compilato l'elenco dei facilitatori, lo invia a Regione Lombardia che, in qualità di Soggetto Attuatore della misura, lo trasmette al Dipartimento per la Trasformazione Digitale. Successivamente, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale inserisce i nominativi all'interno di classi composte da circa 200 persone al fine di avviarli ad un percorso formativo multidisciplinare. Tale percorso si compone di una serie di lezioni da seguire da remoto (webinar) e contenuti in autoapprendimento che i facilitatori possono seguire durante la propria esperienza di facilitazione. Coloro i quali hanno già ricevuto l'iscrizione ad una edizione e hanno completato la registrazione, possono trovare i materiali formativi e le registrazioni delle lezioni relativi alla propria classe o edizione sulla piattaforma Facilita. Si segnala, inoltre, che la piattaforma per la formazione e-learning è accessibile previo completamento dell'iscrizione. Il facilitatore che non ha completato la registrazione assegnatagli entro i termini indicati nella

comunicazione pervenuta via e-mail, riceverà due ulteriori inviti ad altrettante nuove edizioni. Qualora il facilitatore non risponda ai solleciti, la mancata adesione verrà comunicata ai referenti regionali.

La **formazione sincrona** si caratterizza per un modulo di avvio di due ore e da cinque webinar di quattro ore ciascuno nelle quali il discente affronta le seguenti tematiche: "PA e ruolo del facilitatore"; "Facilitazione digitale"; "DigComp 2.2 e DigCompEdu".

La **formazione asincrona**, invece, tratta i seguenti ambiti: "DigComp 2.2 articolato in cinque corsi", inerenti alle aree di competenza del DigComp 2.2; "Contesto PA e facilitazione"; "Competenze metodologiche e di processo formativo". Per ciascuno dei cinque corsi relativi agli ambiti di competenza DigComp, è previsto un test di ingresso necessario a valutare il livello di competenze digitali dei facilitatori. Inoltre, al termine di ciascuno dei cinque corsi DigComp è prevista una verifica dell'apprendimento che, se superata, consente al facilitatore di entrare in possesso dei requisiti per poter accedere alla prova online per il rilascio *facoltativo* della certificazione delle competenze DigComp 2.2. È prevista l'ammissione alla Certificazione delle competenze digitali DigComp User per massimo 2 facilitatori per punto.

Il facilitatore **deve obbligatoriamente** frequentare i suddetti corsi per il monte ore necessario indicato a seguito del test iniziale. È obbligatorio conseguire l'attestato di completamento per ogni modulo erogato. Il conseguimento di tali attestati di completamento deve avvenire necessariamente entro la fine delle attività prevista per il 31/12/2025. Si precisa che il facilitatore può completare i corsi attivati dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale anche successivamente all'avvio delle attività di facilitazione, ma entro il termine delle attività fissato al 31/12/2025.

Per ulteriori dettagli sui contenuti specifici previsti dalle due tipologie di formazione (sincrona e asincrona), si rimanda alle indicazioni fornite dal DTD.

## 8. Rispetto della normativa privacy

Dato che nell'ambito di questa misura il facilitatore gestisce dati sensibili dei cittadini è obbligatorio che quest'ultimo agisca in ottemperanza alla vigente normativa sulla protezione dei dati personali e, in particolare, al Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali 2016/679, il d.lgs. 30/06/2003 n. 196 e successive modifiche e integrazioni, come modificato da ultimo dal d.lgs. 10/08/2018 n. 101.

L'Informativa relativa al trattamento dei dati personali dei Minori è fornita all'Allegato A12 del bando, di cui il beneficiario o chi ne fa le veci dovrà prendere visione per fruire dei servizi di facilitazione stabiliti.