

# Facilitatori digitali: il ruolo e la relazione con gli utenti

## I volontari del servizio civile a supporto dei cittadini a rischio esclusione digitale

### Questioni rilevanti

*Come i volontari del servizio civile possono aiutare i cittadini a sviluppare le competenze digitali? Come supportare i cittadini a rischio esclusione digitale? La figura del facilitatore digitale che ruolo può avere nel processo di alfabetizzazione digitale?*

### In sintesi

La figura del facilitatore digitale ha un ruolo importante nel trasmettere le competenze digitali e nel supportare le categorie con più difficoltà nel gestire i dispositivi e i servizi online. Il percorso ha l'obiettivo di formare figure con competenze digitali, relazionali, metodologiche ed organizzative idonee a supportare i cittadini su temi di alfabetizzazione digitale ed accesso ai principali servizi in rete.

### Svolgimento

#### 1° incontro: "Presentazione del corso e delle attività"

I volontari del servizio civile hanno l'occasione di sviluppare maggiore consapevolezza del loro ruolo e delle proprie competenze prima di poterle trasferire agli utenti.

#### 2° incontro: "Le competenze del facilitatore"

Trasformare le proprie conoscenze implicite in conoscenze esplicite e quindi trasferibili ad altri. L'obiettivo principale è acquisire coscienza sull'importanza delle competenze relazionali nelle attività di supporto verso gli utenti.

#### 3° incontro: "Le competenze del cittadino digitale"

Quali sono le competenze digitali necessarie ad un cittadino per poter esercitare la propria "cittadinanza digitale"? Il DigComp come documento di riferimento nella progettazione delle attività di supporto.

#### 4° incontro: "Come si insegna ad un adulto?"

##### Presentazione del materiale a supporto degli utenti."

Quale approccio è più adatto per insegnare ad un adulto? La migliore strategia è mettersi nei panni dell'altro e simulare un incontro di facilitazione per individuare le criticità del ruolo, i propri limiti e le proprie potenzialità. Consegna del kit di sessioni digitali (Booklet) per i cittadini e guida al loro utilizzo e personalizzazione.

- **Modalità:** sincrona online
- **Durata:** 4 incontri da h 2
- **Target:** Volontari del servizio civile
- **Progettazione a cura di:** Roger Ottani
- **Parole chiave:**  
#digitale#esclusionedigitale#tecnologie#bibliotec  
he#servizionline#servizialcittadino#smartphone#  
facilitazione#serviziocivile

### Competenze sviluppate

Il corso mira a fornire ai volontari la capacità di:

- acquisire maggiore consapevolezza delle proprie competenze digitali.
- valutare le proprie competenze organizzative, relazionali e metodologiche.
- comprendere i compiti e le difficoltà del ruolo di facilitatore digitale.
- saper ascoltare le esigenze dell'utente.
- strutturare e trasferire le proprie competenze ad adulti con basse competenze tecnologiche e digitali.
- organizzare le sessioni di lavoro ed attività personalizzate a seconda dell'utente.

### Risorse

Per ogni incontro verranno fornite le slide del materiale didattico e delle attività svolte online durante le lezioni sincrone.



ISCRIZIONE ON LINE