



***Piattaforme per il  
rilevamento  
delle competenze  
digitali***

*Forum competenze base – 14 febbraio '20*

*Punto di partenza –  
osservazione del  
fenomeno  
digitalizzazione*

# *Le dimensioni del fenomeno*

## *Digitalizzazione e cittadinanza*

Nella società della rivoluzione industriale 4.0, vi è una pervasione del digitale che presuppone un'alfabetizzazione alla medesima affinché vi sia *inclusione sociale, civile e politica*

## *Digitalizzazione e inserimento professionale*

Nel 2017 SIC Ticino e SCC hanno istituito il “*Tavolo di lavoro delle professioni del commercio*” per identificare i bisogni emergenti legati alla digitalizzazione e il loro impatto sulle professioni del commercio. Emerge:

- la necessità di sviluppare competenze digitali di base forti
- la necessità di favorire l'utilizzo di strumenti digitali applicati



**società impiegati  
commercio**

*muovere l'economia. per me.*

# *Dall'osservazione del fenomeno all'azione*

# *Il bisogno d'agire*

SIC Ticino si è attivata per identificare e sviluppare *possibili interventi volti ad accompagnare e facilitare l'oramai pervasiva digitalizzazione*

# *Priorità d'azione*

Creazione di *un impianto teorico e funzionale che permetta il rilevamento delle competenze digitali di base unitamente a quelle necessarie per l'esercizio della professione di impiegato del commercio.*

Perché questa misura *in primis*:

- *bilancio delle competenze della persona* prerequisito per tracciare il percorso di sviluppo formativo e/o professionale della medesima
- Sic Ticino ha decennale esperienza nei bilanci di competenze professionali; a completazione degli attuali rilevamenti si è voluto sviluppare uno *strumento completo e specifico atto a rilevare anche le competenze digitali*

# *Cosa misuriamo?*

## *Il quadro di riferimento delle competenze digitali*

# *Cosa misuriamo?*

Primo impegnativo compito:  
capire quali competenze digitali si vogliono misurare.

Tecnicamente abbiamo creato un “*quadro di riferimento delle competenze digitali*” che per definizione indica quali sono le capacità e le abilità richieste in un dato contesto e per una data area tematica.





# *Particolarità del quadro di riferimento*

Permette di misurare contemporaneamente:

- *competenze digitali generali e di base* che sono necessarie all'inclusione sociale e civile in una realtà pervasa dalla digitalizzazione come la nostra.
- *competenze digitali proprie al profilo professionali dell'impiegato del commercio*

Questo quadro è un unicum perché permette di tracciare un continuum nella misurazione delle competenze digitali: dall'alfabetizzazione digitale all'inserimento professionale in un settore professionale specifico

# *Elenco competenze digitali misurate*

## *Prerequisiti fondamentali:*

- Conoscere utilità, limiti e caratteristiche delle apparecchiature e strumenti
- Utilizzare gli strumenti di interazione sulla base di istruzioni semplici
- Scoprire le nozioni di arborescenza informatica
- Utilizzare interfaccia Pc e apparecchio touch screen

## *Altre aree di competenze digitali*

- elaborare dei documenti e contenuti digitali
- trovare e gestire dati e informazioni
- comunicare
- ottenere un servizio
- garantire la sicurezza
- risolvere i problemi

# Il quadro di riferimento di SIC Ticino

## Quadro di riferimento delle competenze digitali

<b>Prerequisiti fondamentali</b>	<p>Conoscere l'utilità, i limiti e le caratteristiche comuni delle apparecchiature e strumenti TIC e dei dispositivi mobili (p.es. computer, smartphone, tablet, distributori di biglietti, smart tv)</p> <p>Utilizzare gli strumenti di interazione sulla base di istruzioni semplici</p> <p>Scoprire le nozioni di arborescenza informatica</p> <p>Utilizzare l'interfaccia di un sistema operativo di un computer e di un apparecchio touch screen (smartphone, tablet)</p>			
<b>Elaborare dei documenti e contenuti digitali</b>	<p><b>Produrre un documento di testo digitale semplice</b></p> <p>Produrre, modificare, formattare e impaginare un testo digitale semplice con un programma di videoscrittura (come Microsoft Word)</p>	<p><b>Realizzare e gestire dei documenti o dei contenuti digitali non multimediali</b></p> <p>Trovare e salvare documenti elettronici, usare un foglio di calcolo semplice (Excel), redigere e formattare una lettera o un contenuto digitale e modificare un documento di testo complesso (immagini, tabelle, intestazione/piè di pagina)</p>	<p><b>Creare e utilizzare dei contenuti multimediali semplici e dei documenti complessi</b></p> <p>Copiare e modificare dei contenuti multimediali (come dei video), modificare e usare una presentazione, creare e usare dei documenti di testo complessi e realizzare una fusione di un foglio di calcolo con un documento di testo (stampa unione)</p>	<p><b>Creare e utilizzare dei contenuti multimediali complessi</b></p> <p>Creare una presentazione PowerPoint con animazioni, strutturando i contenuti in modo adeguato</p>
<b>Trovare e gestire dati e informazioni</b>	<p><b>Trovare delle informazioni in un contesto conosciuto</b></p> <p>Conoscere l'utilità, l'interesse e i limiti di internet e di un Cloud (nozioni di base). Conoscere le principali caratteristiche di un navigatore (browser) e cercare un'informazione in un sito internet o in un altro supporto digitale conosciuto (come Cloud o memoria USB)</p>	<p><b>Cercare e gestire i dati e le informazioni adatte ai propri bisogni</b></p> <p>Avere uno spirito critico rispetto a internet. Usare i motori di ricerca e identifica le loro diverse interfacce grafiche. Filtrare, estrarre e gestire i dati e le informazioni utili rispetto ai propri bisogni valutandone l'attendibilità</p>	<p><b>Gestire i dati aziendali come utente</b></p> <p>Usare un sistema di condivisione di dati (rete o Cloud), creare e modificare contenuti condivisi, usare un'agenda elettronica. Conoscere e usare, rispettando le regole di utilizzo, una banca dati aziendale</p>	<p><b>Gestire l'accesso ai dati aziendali</b></p> <p>Gestire un sistema di condivisione dei dati (Cloud) e il back office della banca dati dell'azienda</p>
<b>Comunicare</b>	<p><b>Inviare e ricevere dei messaggi con un apparecchio o tecnologie digitali conosciute</b></p> <p>Conoscere l'utilità, l'interesse e i limiti di mail, forum, social network e servizi di comunicazione in linea. Inviare e ricevere un messaggio semplice (sms o whatsapp) e una mail semplice. Conosce la logica di base di forum e blog</p>	<p><b>Gestire la propria casella email</b></p> <p>Conoscere la struttura di una casella email. Gestire i propri contatti, inviare e ricevere una mail elaborata (copia, allegati, formattazione) ed archiviare e classificare i messaggi email</p>	<p><b>Usare gli strumenti di comunicazione aziendale, interni ed esterni</b></p> <p>Aggiornare le informazioni web dell'azienda, comunicare con i clienti e usare gli strumenti di comunicazione aziendale</p>	
<b>Ottenere un servizio</b>	<p><b>Ottenere un servizio indispensabile con uno strumento conosciuto</b></p> <p>Ottenere un servizio desiderato da diversi apparecchi pubblici (distributore biglietti), personali (tablet, smartphone, funzioni di base), casalinghi (smart TV) e aziendali (scanner, fotocopiatrice). Evidenziare le diverse funzioni di questi apparecchi</p>	<p><b>Utilizzare tutti gli apparecchi che forniscono lo stesso servizio</b></p> <p>Identificare, scegliere e usare apparecchi e mezzi di comunicazione in funzione dei vincoli personali e professionali. Conoscere le modalità, i principi e le procedure per effettuare un acquisto di beni o servizi tramite un apparecchio o internet</p>	<p><b>Ottenere dei servizi specifici di impiegato di commercio</b></p> <p>Usare un sistema di e-banking così come un programma contabile per contabilizzare giustificativi e pagamenti. Usare un software gestionale o un programma per la fatturazione, stock e la gestione dei clienti. Usare un programma di archiviazione elettronica dei documenti</p>	
<b>Garantire la sicurezza</b>	<p><b>Proteggere la propria sicurezza - elementi di base</b></p> <p>Conoscere le nozioni di copyright e diritti d'autore. Rispettare le procedure di sicurezza online e proteggere i propri apparecchi. Riconoscere i tentativi di pirateria e identificare i rischi nell'uso delle TIC</p>	<p><b>Proteggere la propria sicurezza - elementi complessi</b></p> <p>Conservare, proteggere e recuperare una password. Effettuare regolarmente una copia dei propri dati e informazioni. Utilizzare il Cloud per il salvataggio, il recupero e la condivisione di dati e informazioni</p>	<p><b>Proteggere la sicurezza digitale dell'azienda</b></p> <p>Identificare i principali metodi di pirateria e adeguare i propri comportamenti per evitare rischi e per proteggere i dati interni dell'azienda. Aggiornare i software aziendali</p>	

# *Come misuriamo?*

## *Le piattaforme per il rilevamento delle competenze digitali*

# *Uno strumentario – due piattaforme*

SIC sviluppa uno strumentario per *censire il livello di competenze su una scala molto ampia*: dal livello di analfabetismo digitale al livello di padronanza completa sia delle competenze digitali (base e legate al commercio).

Si è optato per la creazione di due piattaforme che sono successive una all'altra in funzione al grado di preconoscenze mostrate e/o ipotizzate da parte della persona in rilevamento:

- 1) *La piattaforma di rilevamento delle competenze digitali di base – **Piattaforma base***
- 2) *La piattaforma di rilevamento delle competenze digitali di base e commerciali – **Piattaforma avanzata & commercio***



# *Metodica di valutazione*

- modalità di autovalutazione *vs.*  
*strumentario che prevedesse una modalità di assessment delle competenze*
- valutazione delle conoscenze teoriche completa *vs.*  
*messa in situazione reale delle persone attraverso la somministrazione di esercizi con indicazione di compiti da svolgere* (solo alcune sotto-competenze sono valutate con test teorici)

**società impiegati  
commercio**

*muovere l'economia. per me.*

# *Piattaforma base*

# *Descrizione*

- ✓ Pubblico:  
persone con poche e rudimentali competenze digitali
- ✓ Cosa si misura:  
unicamente le competenze digitali generali e di base (riferite all'alfabetizzazione digitale per un'inclusione sociale e politica adeguata nella nostra società)
- ✓ Ambienti di svolgimento:  
test si svolge in un'aula dotata di PC, stampante, indicazioni per accesso wireless, telefono, tablet SIC
- ✓ Modalità di valutazione:  
la persona in valutazione è accompagnata individualmente per l'intera durata da un formatore qualificato
- ✓ Durata valutazione:  
durata massima di 3h

# *Svolgimento*

**A. Un colloquio di valutazione** con domande prestabilite e somministrazione di esercizi a difficoltà progressiva che permettono di verificare:

- la capacità di utilizzare il proprio smartphone
- la capacità di utilizzare un tablet
- la capacità base di utilizzare un PC

**B. Test teorico** con una trentina di comande (da rispondere via App Moodle su tablet SIC) al fine di valutare le competenze non valutate durante gli esercizi pratici ed il colloquio.

**C. Osservazione da parte del formatore** di alcune *competenze trasversali* (motivazione, capacità di apprendimento, ...)

# *Esempio di esercizio*

Capacità base di utilizzare un PC	<p>Compiti da eseguire :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- collegare il cavo di alimentazione del computer e il mouse</li><li>- accendere il computer</li><li>- nel computer é salvato un documento "Lettera di candidatura", il candidato lo deve aprire, impaginare, correggere con il correttore ortografico, completare con nome e indirizzo del mittente, mettere l'oggetto in grassetto sottolineato</li><li>- salvare il documento come "Lettera di candidatura_XY"</li><li>- chiedere di andare sulla barra multifunzione e ad esempio sottolineare o mettere in grassetto</li><li>- stampare il documento</li><li>- elencare 2 motori di ricerca</li><li>- cercare un albergo a Milano dal costo non superiore a CHF 150 per 1 notte per 2 persone</li><li>- stampare il risultato della ricerca</li><li>- copiare all'interno del file "Budget familiare" le cifre presentate in forma cartacea</li><li>- allargare le celle della colonna "Tipo di spesa"</li><li>- fare una somma automatica</li></ul>
-----------------------------------	--



# *Output*

Il formatore valuta in tempo reale i risultati secondo una griglia di criteri prestabilita che sarà poi rielaborata **dal formatore e restituita sia alla persona che a eventuali mandataria.**

**società impiegati  
commercio**

*muovere l'economia. per me.*

# *Piattaforma avanzata & commercio*

# Descrizione

✓ Pubblico:

persone iniziate alle competenze digitali e con formazione e/o esperienza nell'ambito del commercio

✓ Cosa si misura:

misura **sia** le competenze digitali generali e di base (misurate anche dalla piattaforma base) **che** le competenze digitali necessarie allo svolgimento delle attività di impiegato di commercio

✓ Ambienti di svolgimento:

test somministrato in un'aula attrezzata di PC a più persone che lavorano in modo autonomo utilizzando la piattaforma Moodle

✓ Modalità di svolgimento:

una **parte di assessment** grazie a una messa in situazione reale e una **parte teorica** per le competenze non misurabili in situazione

✓ Durata valutazione:

due mezze giornate di 3 ore e mezza (7 ore complessive)

# *L'assessment*

Ogni utente accede alla piattaforma Moodle dove trova i compiti da svolgere che simulano una prova di lavoro nella ditta “Attilio Giardini di Bellinzona”

RILEVAMENTO COMPETENZE DIGITALI 2

[Home](#) / [Corsi](#) / RCD2

---

AttilioGiardini  
Manutenzione - Progettazione - Vendita piante

Benvenute/i alla giornata di prova presso l'azienda Attilio giardini.

In questa prova lavoro ti chiediamo di:

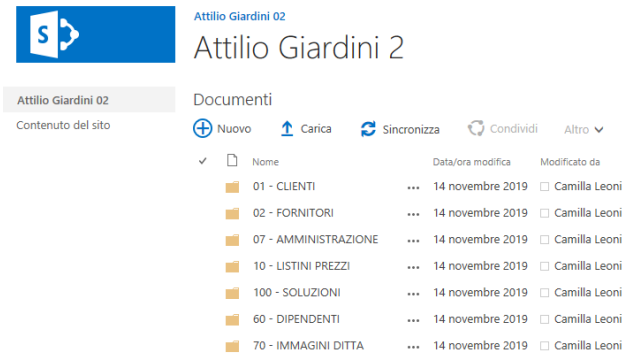
- Leggere attentamente le informazioni introduttive prima di svolgere i compiti
- Svolgere 6 compiti tipici di un impiegato di commercio basandoti sulla tua esperienza professionale
- Compilare il formulario di autovalutazione e consegnarlo al termine dell'attività

Buon lavoro!

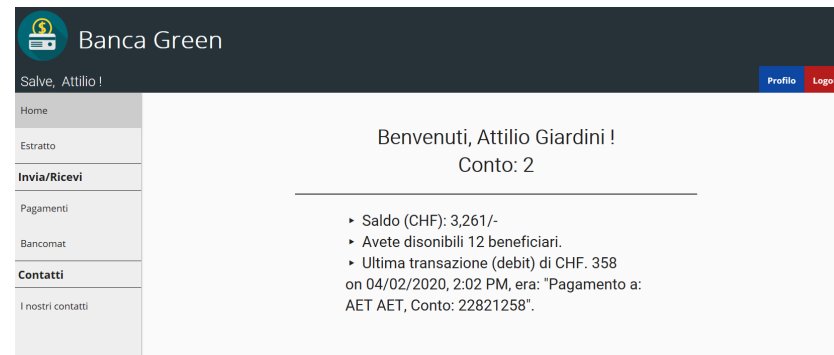
# Gli strumenti di lavoro

## *Icloud:*

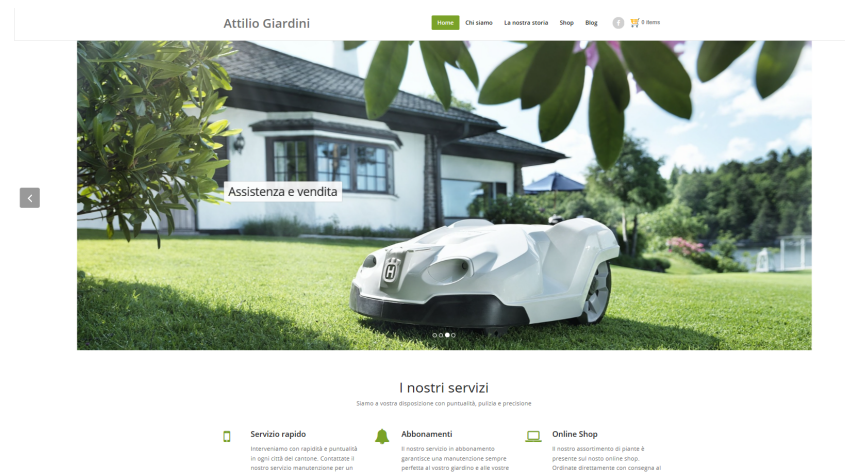
sistema di archiviazione  
elettronico



## Sistema e-banking



## Sito aziendale con webshop e blog



# *Contenuti degli esercizi*

Gli esercizi sono elaborati con attività estrapolate dal profilo di competenze dell'impiegato di commercio.

Se l'obiettivo principale di questa piattaforma è il rilevamento delle competenze digitali, *quanto messo in atto permette di misurare contemporaneamente le competenze operative/professionali di impiegato del commercio della persona in rilevamento*

## *Esempio di esercizio (6 in tutto)*

Preventivo, gestione sito, stampa unione	Allestimento preventivo	A partire da un modello dato, la persona deve rielaborare una bozza di fattura, seguendo dei criteri dati
	Recupero password sito	In questa attività la persona deve recuperare una password per accedere e gestire i contenuti del sito aziendale. La password deve rispettare i criteri di sicurezza.
	Promozione di un prodotto sul nostro webshop	Una volta fatto l'accesso alla parte gestionale del sito, la persona deve seguire delle istruzioni per ribassare un prezzo di un prodotto messo in vendita sul webshop dell'azienda.
	Stampa unione inviti cena aziendale	La persona deve elaborare una stampa unione (inserire nel documento dato una serie di indirizzi).

# *Output della piattaforma*

Premessa: formatori soo qualificati e formati specificatamente per valutare i risultati degli esercizi attraverso una griglia predefinita che permette di incrociare i risultati degli esercizi con il quadro di riferimento

1. La fotografia del livello quantitativo di competenze digitali:

- a) Resoconto delle competenze digitali della persona
- b) Certificato **dgsic** rilasciato da SIC Ticino che attesta il livello di competenze digitali

2. La fotografia del livello di competenze professionali nel settore del commercio





*Grazie!*