

# COMPETENZE DIGITALI PER ADULTI

Esempi di buone pratiche  
dall'Albania, Francia,  
Italia, e Spagna



# DISCLAIMER



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

© Members of the DIGI-LEARN Consortium



Agis, Note et Innove  
International

**femxa**





# Indice dei Contenuti

<b>Il Progetto DIGI-LEARN</b>	<b>5</b>
<b>Ricerca</b>	<b>6</b>
<b>Ricerca empirica</b>	<b>9</b>
• Il cambiamento demografico in Europa	
• La strategia Digitale Europea	
• Una politica digitale per le persone e la società: Competenze digitali e servizi pubblici	
• Lo scenario digitale in Albania, Francia, Italia e Spagna	
<b>Risultati principali</b>	<b>18</b>
• Le barriere per l'inclusione digitale degli adulti	
• Requisiti di formazione chiave per i membri del personale coinvolti nell'educazione ICT degli adulti	
• Tecnologie efficaci per trasmettere le competenze digitali agli adulti	
• Il ruolo delle istituzioni nella promozione delle competenze digitali tra i cittadini adulti	
• Raccomandazioni	
<b>Esempi di migliori pratiche</b>	<b>31</b>
• Buone pratiche in Albania	
• Buone pratiche in Spagna	
• Buone pratiche in Francia	
• Buone pratiche in Italia	

## GRAFICI E FIGURE

<b>Figura 1:</b> Il cambiamento demografico in Europa (2003 - 2023)	10
<b>Figura 2:</b> Popolazione di età compresa tra i 65 e i 79 anni (in % sulla popolazione totale)	11
<b>Figura 3:</b> Competenze digitali e servizi pubblici	13
<b>Figura 4:</b> Indicatori chiave di performance in Italia - competenze digitali base	14
<b>Figura 5:</b> Indicatori chiave di performance in Spagna - competenze digitali base	15
<b>Figura 6:</b> Indicatori chiave di performance in Francia - competenze digitali base	16
<b>Figura 7:</b> Indicatori chiave di performance in Albania - competenze digitali base	17
<b>Figura 8:</b> Le barriere per l'inclusione digitale degli adulti	19
<b>Figura 9:</b> I requisiti di formazione chiave per gli educatori	23
<b>Figura 10:</b> Tecnologie o strumenti che sono particolarmente efficaci per trasmettere le competenze digitali agli adulti	25

# IL PROGETTO DIGI-LEARN



L'era digitale sta trasformando il nostro modo di vivere, connetterci, imparare e lavorare. Se da un lato offre incredibili opportunità di apprendimento, dall'altro evidenzia la necessità di un continuo sviluppo delle competenze.

A questo proposito, il progetto DIGI-LEARN mira a dotare i cittadini europei delle competenze necessarie per affrontare i cambiamenti tecnologici nella forza lavoro.

**Tra i suoi obiettivi principali, il progetto DIGI-LEARN prevede di:**

- **Identificare le migliori pratiche** di apprendimento in spazi digitali accessibili;
- **Sviluppare materiali di formazione digitale** destinati a cittadini senior e a persone con scarse competenze digitali, per favorire la loro capacità di adattarsi e prosperare in un panorama tecnologico in rapida evoluzione;
- **Creare un quadro metodologico per gli educatori** che lavorano con adulti emarginati che devono affrontare l'esclusione sociale, la disoccupazione a lungo termine o il contesto migratorio.



# RICERCA



Oggi, le società dell'UE e del mondo stanno attraversando cambiamenti fondamentali, come l'invecchiamento della popolazione e l'innovazione digitale. L'innovazione digitale può essere un'opportunità per migliorare la qualità della vita delle nostre società che invecchiano e per passare a sistemi sanitari e di assistenza più sostenibili e inclusivi, creando crescita economica e occupazione.

La ricerca “DIGI-LEARN” (Learning to learn in digital environments) ha l'obiettivo di valutare come la digitalizzazione e l'apprendimento permanente sono visti nei diversi Paesi e di condividere buone pratiche sul tema delle competenze digitali per gli adulti nei Paesi partner del progetto: Albania, Italia, Spagna e Francia. L'obiettivo è identificare le migliori pratiche nelle strategie di apprendimento in ambienti digitali e nella creazione di programmi di formazione digitale per studenti senior o con scarse competenze digitali.

## Metodologia

La metodologia usata per questa analisi e presentata nel documento combina una ricerca documentale e interviste approfondite nelle quattro nazioni partner: Albania, Italia, Francia e Spagna.

### Ricerca Empirica

La ricerca a tavolino esamina lo stato attuale dell'alfabetizzazione digitale e dei programmi di formazione disponibili per gli anziani, confrontando le opportunità di formazione digitale e i tassi di partecipazione tra le popolazioni anziane in Albania, Italia, Spagna e Francia.

Ogni paese ha condotto un'analisi approfondita della letteratura, concentrandosi su diverse aree chiave:

- Tendenze demografiche: Uso di Internet in ogni Paese partner, il divario digitale di genere e di età.
- Analisi delle politiche e dei programmi: Revisione delle iniziative nazionali e regionali volte a migliorare l'alfabetizzazione digitale degli anziani, compresi piani strategici e programmi specifici.
- Movimenti sociali e advocacy: Panoramica dei movimenti sociali e delle campagne a favore dell'inclusione digitale degli anziani, evidenziandone l'impatto e la risposta pubblica.



## Metodo Quantitativo

La ricerca ha utilizzato un approccio quantitativo, combinando indagini sugli stakeholder e interviste con i discendenti adulti per raccogliere informazioni complete. Ogni partner ha condotto interviste approfondite con esperti e stakeholder per valutare i requisiti istituzionali nell'ambito dell'educazione alle ICT per i senior. Le domande si sono concentrate sul livello attuale dei servizi per i senior, sulle aree da migliorare, sulle strategie per aumentare l'impatto istituzionale e sulle esigenze di formazione del personale.

### Tipi di stakeholder intervistati:

- Le biblioteche pubbliche, che contribuiscono all'accesso all'informazione elettronica e alla formazione di alfabetizzazione digitale per gli adulti.
- Organizzazioni di adulti che offrono programmi e servizi educativi nel campo delle ICT per i senior.
- Istituzioni accademiche che offrono formazione per adulti e cittadini senior.
- Case di riposo per anziani che offrono programmi educativi agli anziani presso le loro residenze
- Gli stakeholder delle organizzazioni che promuovono l'uso efficace della tecnologia nella vita quotidiana, come i centri di assistenza rurale e le associazioni di persone con disabilità.

### Domande campione

- 1. Dal suo punto di vista, quali sono i servizi essenziali attualmente offerti agli adulti in termini di educazione alle ICT e quanto sono efficaci?*
- 2. Quali sono le sfide più significative che gli adulti devono affrontare per quanto riguarda le competenze digitali o l'educazione alle ICT?*
- 3. Secondo lei, quali sono i requisiti critici di formazione per il personale coinvolto nell'educazione alle ICT dei senior?*
- 4. Esistono tecnologie o strumenti specifici che ritenete particolarmente efficaci per l'insegnamento delle competenze digitali agli adulti?*
- 5. Come possono le istituzioni aumentare il loro impatto nel promuovere le competenze digitali tra i cittadini senior?*
- 6. Può fornire esempi di iniziative o programmi di successo volti a promuovere la competenza e l'alfabetizzazione digitale tra i cittadini senior?*



### Interviste con studenti adulti:

- Studenti adulti over 45 che hanno scarse competenze digitali.
- Studenti adulti over 45 che hanno competenze digitali intermedie e hanno partecipato negli ultimi 12 mesi a corsi o workshop per acquisire competenze digitali, quindi prima delle interviste.

### Domande campione:

1. *Dal vostro punto di vista, quali sono i servizi essenziali attualmente offerti agli adulti in termini di educazione alle ICT e quanto sono efficaci?*
2. *Quali sono le sfide più significative che gli adulti devono affrontare per quanto riguarda le competenze digitali o l'educazione alle ICT?*
3. *Secondo lei, quali sono i requisiti critici di formazione per il personale coinvolto nell'educazione alle ICT dei senior?*
4. *Esistono tecnologie o strumenti specifici che ritenete particolarmente efficaci per l'insegnamento delle competenze digitali agli adulti?*
5. *Come possono le istituzioni aumentare il loro impatto nel promuovere le competenze digitali tra i cittadini senior?*
6. *Può fornire esempi di iniziative o programmi di successo volti a promuovere la competenza e l'alfabetizzazione digitale tra i cittadini senior?*
7. *Ritiene che al giorno d'oggi sia essenziale educare con i dispositivi digitali?*
8. *Ritiene che l'uso di dispositivi digitali a scopo educativo ci renda meno riflessivi e più dipendenti? Perché?*

## Metodo Qualitativo:

La ricerca ha anche coinvolto la raccolta di buone pratiche in materia di competenze digitali e di adulti come discenti digitali a livello nazionale.

L'obiettivo era quello di esplorare approcci di successo, iniziative di riqualificazione e progetti con un impatto comprovato nel colmare il divario di competenze digitali che hanno il potenziale per essere replicati in altri paesi e contesti diversi.

Ogni partner ha identificato 3-5 buone pratiche a livello nazionale.



# RICERCA EMPIRICA

Lo scenario digitale nelle quattro nazioni partner:  
Albania, Francia, Italia, Spagna.

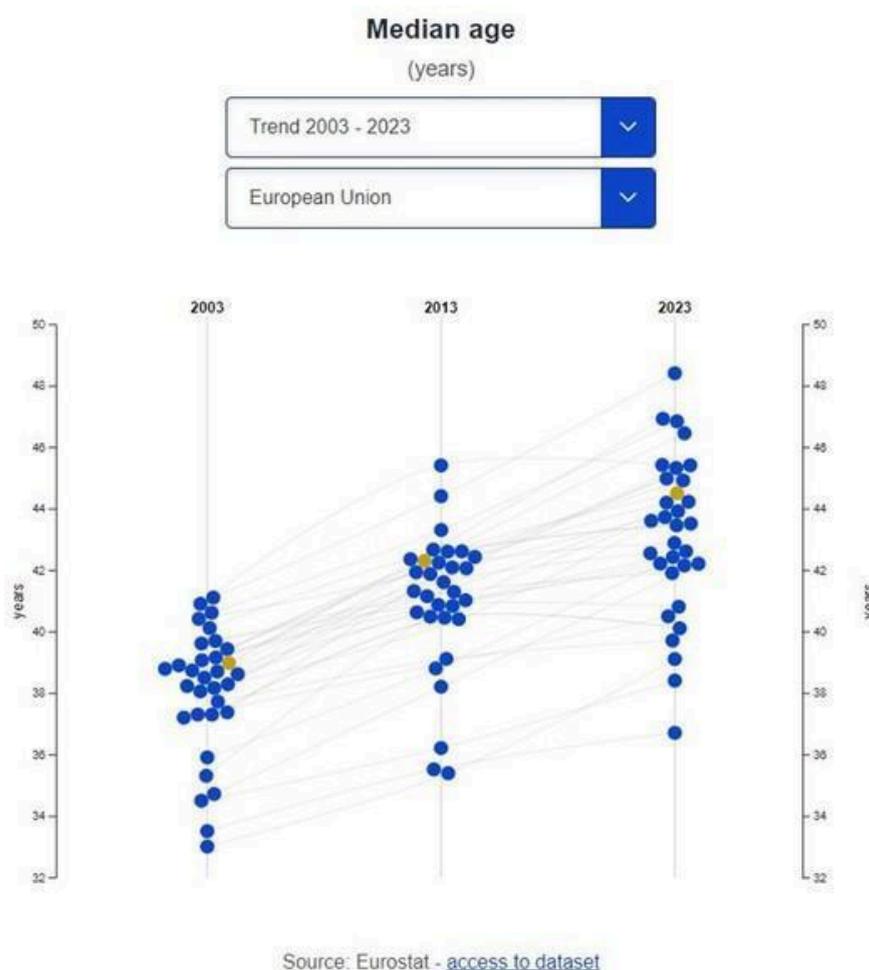
# IL CAMBIO DEMOGRAFICO IN EUROPA



Il 1° gennaio 2023, nell'Unione europea (UE) vivevano 448,8 milioni di persone. Il Paese più popoloso dell'UE era la Germania (84,4 milioni, 19% del totale dell'UE), seguita da Francia (68,2 milioni, 15%), Italia (59,0 milioni, 13%), Spagna (48,1 milioni, 11%) e Polonia (36,8 milioni, 8%). In totale, questi cinque Paesi dell'UE rappresentano il 66% della popolazione europea.

L'età mediana è aumentata nel periodo compreso tra il 2003 e il 2023: era di 39,0 anni nel 2003, 42,2 anni nel 2013 e 44,5 anni nel 2023 (al 1° gennaio). Ciò significa un aumento di 5,5 anni dell'età mediana nell'UE in questo periodo di 20 anni. Tra i Paesi dell'UE, l'età mediana più alta al 1° gennaio 2023 è stata osservata in Italia (48,4 anni).

*Figura 1: Il cambiamento demografico in Europa (2003 - 2023)*



[1] <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/demography-2024>

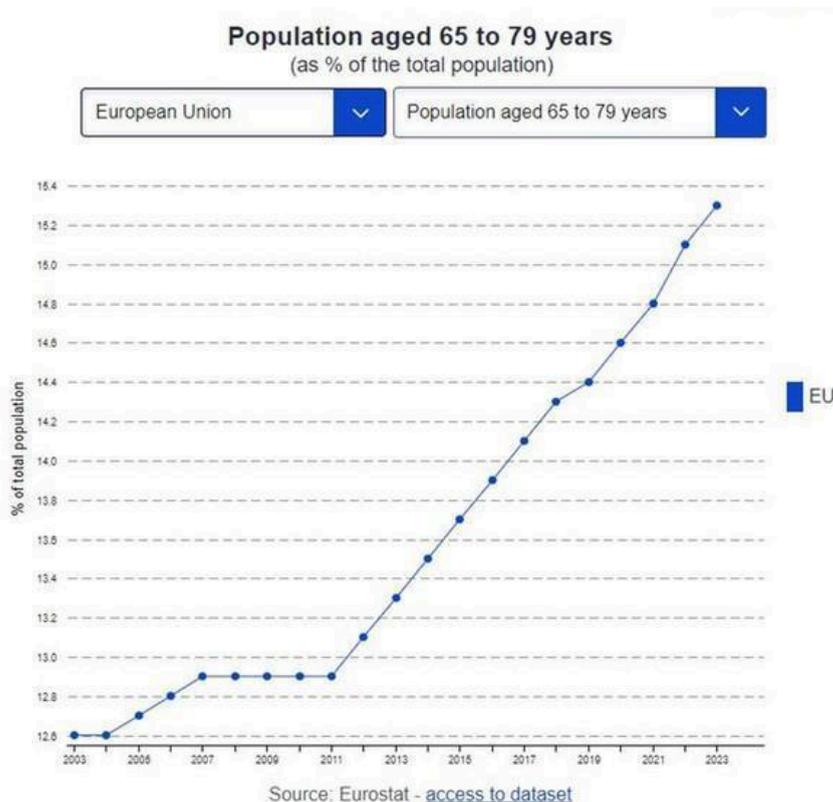


## L'invecchiamento della popolazione

La popolazione dell'UE sta invecchiando, come dimostrano diverse statistiche quali la quota di popolazione anziana, l'indice di dipendenza degli anziani e l'età mediana. Tra il 2003 e il 2023, la percentuale di persone di età pari o superiore a 80 anni è aumentata dal 3,7% al 6,0%, con Grecia e Lettonia che hanno registrato gli incrementi maggiori. Nel frattempo, la quota di individui di 65 anni e più è aumentata di 5,1 punti percentuali, passando dal 16,2% al 21,3%. Al contrario, la percentuale di bambini sotto i 15 anni è scesa dal 16,4% al 14,9%, con i cali più significativi a Malta e Cipro.

Questo cambiamento demografico pone delle sfide, in particolare per quanto riguarda la digitalizzazione e l'integrazione degli anziani nel mondo digitale. Secondo il Digital Economy and Society Index 2022, solo il 54% degli europei di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede competenze digitali di base, con tassi ancora più bassi tra gli adulti più anziani. Si prevede che la digitalizzazione renderà ancora più obsolete le competenze dei lavoratori anziani, in quanto il divario di età nell'utilizzo delle tecnologie digitali aumenta con la loro complessità.

**Figura 2: La Popolazione di età compresa tra i 65 e i 79 anni (in % sul totale della popolazione)**



[2] [https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/demography\\_-2024](https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/demography_-2024)

[16] [https://read.oecd-ilibrary.org/employment/preventing-ageing-unequally\\_\\_9789264279087-en#page57](https://read.oecd-ilibrary.org/employment/preventing-ageing-unequally__9789264279087-en#page57)

# LA STRATEGIA DIGITALE EUROPEA



■

In un momento in cui Internet e le tecnologie digitali stanno trasformando il nostro mondo, un'Europa adatta all'era digitale è una delle sei priorità politiche della Commissione europea.

Nel marzo 2021 la Commissione ha proposto un percorso per il Decennio digitale. Il Decennio Digitale mira a migliorare la digitalizzazione “umano-centrica” dell'Europa entro il 2030, fissando “obiettivi misurabili” in materia di connettività, adozione della tecnologia e qualificazione della forza lavoro.

Il Compass (ovvero la ‘Bussola’) indica quattro punti cardinali per questa traiettoria: competenze digitali, infrastrutture digitali sicure e performanti, trasformazione digitale delle imprese e digitalizzazione dei servizi pubblici. Questa agenda politica si allinea alle norme e agli standard dell'UE per rafforzare la sovranità digitale dell'Unione. Una serie di strumenti di bilancio sosterrà gli investimenti necessari per costruire il Decennio digitale europeo su basi solide.

L'agenda invita a intensificare il lavoro iniziato nel decennio precedente per accelerare la trasformazione digitale dell'Europa, sulla base dei progressi compiuti verso un mercato unico digitale pienamente funzionante.

La Strategia per il mercato unico digitale dell'UE ha aperto la strada a una più stretta armonizzazione digitale tra gli Stati membri dell'UE. Lanciata nel 2015, mirava a contribuire alla crescita economica, stimolando l'occupazione, la concorrenza, gli investimenti e l'innovazione nell'UE, sulla base di tre pilastri:

- **Accesso:** un migliore accesso dei consumatori e delle imprese ai beni e ai servizi digitali in tutta Europa;
- **Ambiente:** creare le condizioni giuste e le condizioni di parità per lo sviluppo delle reti digitali e dei servizi innovativi;
- **Economia & Società:** massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale.

Poiché il digitale è una priorità dell'UE, è anche una priorità per i Paesi partner strategici dell'UE costruire un ambiente digitale migliore e più armonizzato. Gli obiettivi politici del Partenariato orientale (PO) per il periodo successivo al 2020 comprendono azioni mirate che sosterranno lo sviluppo del mercato unico digitale: investimenti in economie competitive e innovative, in persone e società della conoscenza, in sicurezza e resilienza informatica e nella trasformazione digitale.

Estendere i benefici del mercato unico digitale ai paesi partner orientali è un obiettivo importante dello strumento EU4Digital.

[3] <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>

# Una politica digitale per le persone e la società: Competenze digitali e servizi pubblici



Sebbene il numero di anziani connessi digitalmente continui ad aumentare, ci sono ancora milioni di persone di età superiore ai 55 anni che non sono online. Anche se fattori come il reddito e il livello di istruzione svolgono un ruolo importante, l'età è ancora il principale indicatore dell'esclusione digitale.

L'iniziativa del Decennio digitale in Europa è stata creata con l'obiettivo di far sì che la tecnologia digitale porti benefici a tutti i cittadini dell'Unione europea (UE). Proposta nel 2021, ha fissato una serie di obiettivi per il 2030 volti a potenziare i cittadini e ad aiutare le imprese a prosperare. Tuttavia, un nuovo rapporto suggerisce che i progressi attuali potrebbero essere insufficienti per raggiungere questi obiettivi.

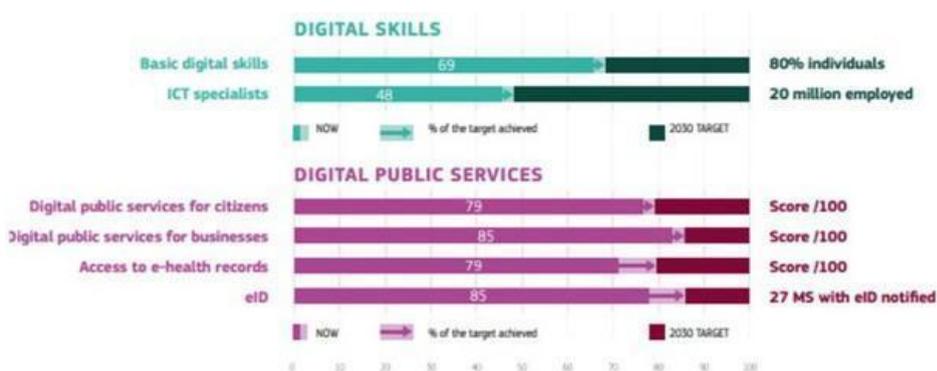
5

L'ultima puntata del rapporto sullo stato del Decennio digitale individua lacune cruciali, tra cui la necessità di maggiori investimenti, sia a livello europeo che nazionale.

Gli obiettivi in materia di competenze digitali sono “ancora lontani dall'essere raggiunti”, con solo il 55,6% della popolazione dell'UE che possiede almeno le competenze digitali di base. Le reti in fibra ottica necessarie per l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia, tra cui l'intelligenza artificiale e il cloud computing, raggiungono solo il 64% delle famiglie, mentre il 5G di alta qualità raggiunge solo il 50% del territorio dell'UE.

Un'altra sfida importante individuata è quella di affrontare la limitata diffusione delle tecnologie digitali al di fuori delle grandi città.

**Figura 3: Competenze digitali e servizi pubblici**



\* Not a KPI but gives an important indication on high quality 5G coverage  
\* The former Big data indicator is now replaced by the take up of Data analytics technologies. Progress are not fully comparable.

The EU says it has a way to go to meet key digital transformation targets.

Image: European Commission

[4] <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>



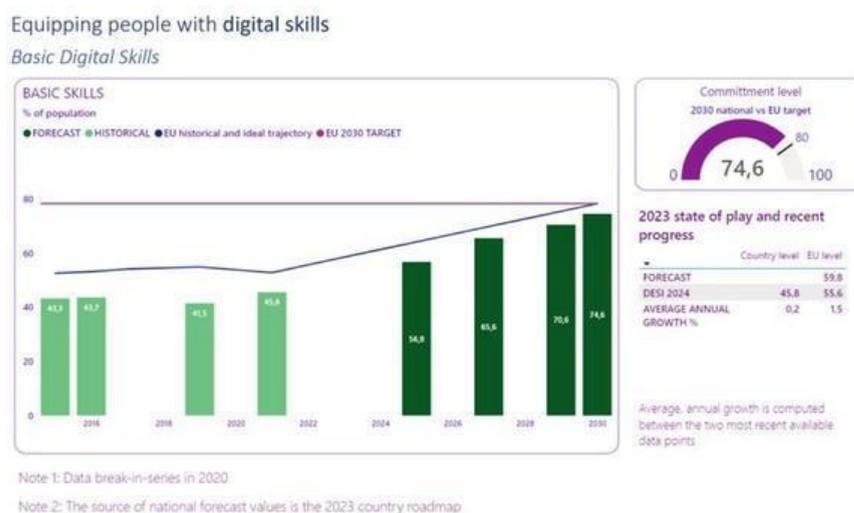
Per la prima volta, gli Stati membri hanno presentato alla Commissione tabelle di marcia nazionali che illustrano le azioni previste per raggiungere gli obiettivi del Decennio digitale 2030. La Commissione ha pubblicato raccomandazioni trasversali e specifiche per ogni Stato membro dell'UE per affrontare le carenze individuate.

### *Lo scenario digitale in Italia*

**L'Italia è uno degli Stati membri dell'UE con i livelli più bassi di competenze digitali di base.** Nel 2023, solo il **45,8%** delle persone in Italia aveva almeno competenze digitali di base, contro una media UE del 55,6%. Negli ultimi due anni non si è registrato un miglioramento complessivo significativo (il valore è aumentato solo dello 0,2% annuo rispetto al 2021). L'indicatore è particolarmente basso per le persone con un'istruzione formale bassa o nulla, con solo il 22,6% di loro che ha almeno competenze digitali di base (contro il 33,6% nell'UE), e per le persone tra i 55 e i 74 anni, per le quali il valore è del 30% (contro il 37% nell'UE).

Anche la popolazione che vive nelle aree rurali registra livelli più bassi di competenze digitali, con il 40,6% che registra almeno un livello base (contro il 47,5% nell'UE). Il divario tra l'Italia e il resto dell'UE è significativo soprattutto se si considerano le generazioni più giovani e le persone che vivono nelle aree urbane, gruppi che generalmente dovrebbero avere livelli più elevati di competenze digitali. In Italia, solo il 59% delle persone di età compresa tra i 16 e i 24 anni e il 54% di quelle di età compresa tra i 25 e i 54 anni possiede almeno le competenze digitali di base. Le medie dell'UE sono superiori di 10 punti percentuali, rispettivamente 70% e 64%. Allo stesso modo, solo il 51% della popolazione che vive nelle aree urbane ha almeno competenze digitali di base, contro il 63% dell'UE, con un divario di 12 punti percentuali. L'Italia riduce il divario con l'UE solo per le persone con un livello di istruzione medio e alto.

**Figura 4: Indicatori chiave di performance dell'Italia - Competenze digitali di base**



[5] <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>



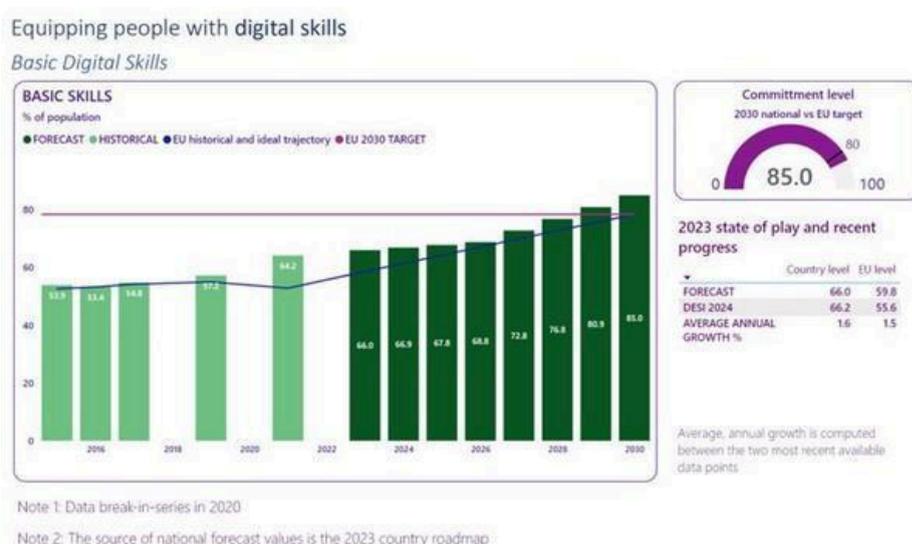
## Lo scenario digitale in Spagna

La Spagna apporta un contributo molto forte all'obiettivo del Decennio digitale dell'UE sulle competenze digitali di base e mostra una dinamica positiva. Nel 2023, il 66,2% della popolazione spagnola avrà almeno competenze digitali di base. Questo dato è superiore alla media dell'UE, pari al 55,6%, anche se la Spagna non è tra i primi posti nell'UE.

La crescita media annua è dell'1,6%, mentre la media UE è dell'1,5%. Altri indicatori delle competenze digitali, come l'uso di Internet (94,5%), le competenze digitali di base (38,7%) e le competenze digitali di base nella creazione di contenuti (73,8%), indicano una performance simile in questi settori.

Sebbene il livello di competenze digitali in tutti i gruppi socio-demografici in Spagna sia superiore alla media dell'Unione europea, il divario digitale comporta ancora differenze significative tra i gruppi. Le differenze riguardano più l'età, l'occupazione e il livello di istruzione che il luogo di residenza e il genere (il 66% della popolazione con competenze digitali di base è composto per metà da uomini e per metà da donne).

Figura 5: Indicatori chiave di performance della Spagna - Competenze digitali di base <sup>7</sup>



In generale, tra la popolazione spagnola, le attività più svolte su Internet nel 2023 sono legate alla comunicazione (93,8%), tra cui spiccano i servizi di messaggistica istantanea e le videochiamate, seguiti dai servizi di informazione (85,8%) e dagli acquisti online (69,6%). Tuttavia, tra la popolazione di età compresa tra i 65 e i 74 anni, gli usi più frequenti di Internet sono l'utilizzo di banche elettroniche, la ricerca di informazioni su beni o servizi e la richiesta di appuntamenti presso centri sanitari.

[6] <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>

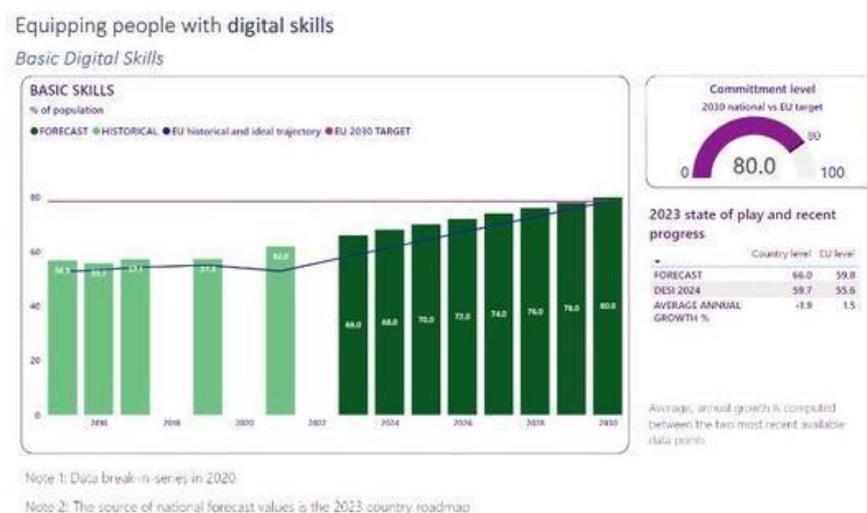


## Lo scenario digitale in Francia

**La Francia apporta un contributo positivo all'obiettivo del Decennio digitale dell'UE sulle competenze digitali di base**, ma dimostra una dinamica molto limitata. Nel 2023, **il 59,7% della popolazione francese avrà almeno competenze digitali di base**. Si tratta di un dato superiore alla media dell'UE (55,6%), ma in ritardo rispetto ai primi classificati.

L'indicatore è leggermente inferiore al livello raggiunto nel 2021 (62,0%), mentre l'UE è leggermente progredita nello stesso periodo. Il calo potrebbe tuttavia essere spiegato dagli effetti post-COVID-19, con una diminuzione dell'attività digitale della popolazione, ad esempio con una riduzione del telelavoro o dell'uso del commercio elettronico tra il 2021 e il 2023. Altri indicatori delle competenze digitali, come l'uso di Internet (92,2%), le competenze digitali di base (30,6%) e le competenze digitali di base nella creazione di contenuti (71,8%), indicano una performance simile: La Francia è al di sopra della media dell'UE, ma dietro ai primi classificati, e si colloca nel secondo quartile della distribuzione dell'UE.

**Figura 6: Indicatori chiave di performance della Francia - Competenze digitali di base**





## Lo scenario digitale in Albania

Le statistiche comparative di Eurostat per tutti i Paesi europei hanno rilevato che, nel 2023, solo il 23,32% degli albanesi di età compresa tra i 16 e i 74 anni aveva conoscenze digitali di base. Si tratta della percentuale più bassa tra i Paesi europei.<sup>9</sup>

**Figura 7: Indicatori chiave di performance dell'Albania - Competenze digitali di base**

TIME	ITZeland	United Kingdom	Bosnia and Herzegovina	Montenegro	North Macedonia	Albania	Serbia	Türkiye
2021	77.79		34.65	47.21	34.62	23.88	41.58	38.12
2022	77.52		39.48	52.82		23.32	33.41	33.11

10

Secondo i risultati dell'indagine sull'uso delle tecnologie dell'informazione (IT) per l'anno 2023, l'83,1% della popolazione di età compresa tra i 16 e i 74 anni utilizza Internet. I dati ufficiali dell'Istituto di Statistica (INSTAT) albanese su “L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle famiglie, 2023” mostrano che il 32,3% della fascia di età 65-74 anni in Albania dichiara di non aver mai usato Internet.

La transizione verso la fornitura di servizi pubblici esclusivamente online, con la totale assenza di sportelli fisici, ha lasciato ai cittadini albanesi pochissime alternative per accedere ai servizi pubblici. Nel frattempo, secondo i dati dell'AKEP, si stima che nel 2022 il tasso di penetrazione dell'accesso alla banda larga da reti fisse sia stato di circa l'81% per le famiglie e del 20,9% per la popolazione.

L'Albania incontra ancora ostacoli nello sviluppo dell'infrastruttura a banda larga, soprattutto nelle aree rurali. Nonostante la continua crescita degli ultimi anni, i dati mostrano che il divario tra aree urbane e rurali rimane significativo. L'accesso a Internet sta diventando sempre più una necessità per ottenere e accedere ai servizi pubblici, soprattutto ora che la maggior parte dei servizi governativi sono offerti tramite la piattaforma e-Albania. Questo pone un problema per chi vive nelle aree rurali o per chi ha una bassa alfabetizzazione a Internet, creando un divario significativo per i cittadini che vivono nelle aree rurali nell'accesso ai servizi offerti online. Per affrontare questo problema, è necessario sviluppare uno schema e dei meccanismi di finanziamento, oltre a vari incentivi per gli investimenti in queste aree.

[8] [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/TEPSR\\_SP410\\_custom\\_1227093/bookmark/table?lang=en&bookmarkId=14c634ce-9867-4c12-9361-06e4343152fa](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/TEPSR_SP410_custom_1227093/bookmark/table?lang=en&bookmarkId=14c634ce-9867-4c12-9361-06e4343152fa)

[9] <https://www.instat.gov.al/al/temat/kushtet-sociale/teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-tik->

[n%C3%AB-familje-dhe-nga-individ%C3%ABt/publikimet/2023/p%C3%ABrdorimi-i-teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-n%C3%AB-familje-2023/](https://www.instat.gov.al/al/temat/kushtet-sociale/teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-tik-)



# RISULTATI PRINCIPALI

# LE BARRIERE PER L'INCLUSIONE DIGITALE DEI SENIOR



L'esclusione digitale è una forma di esclusione sociale, dovuta principalmente a una competenza digitale bassa o inesistente. La competenza nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), l'accesso ai nuovi media e a Internet, la capacità di utilizzare i servizi elettronici più diffusi, la motivazione all'uso delle ICT, l'analisi critico-costruttiva e gli atteggiamenti verso le ICT sono fondamentali per un funzionamento efficace nella società dell'informazione.

Sulla base dei contributi dei senior e degli stakeholder di quattro Paesi partner (Albania, Italia, Francia e Spagna), sono state identificate diverse barriere all'inclusione digitale dei senior. Una sintesi delle sfide più significative che i senior devono affrontare per quanto riguarda le competenze digitali e l'educazione alle ICT è mostrata nella Figura 7, mentre un'analisi dettagliata delle singole barriere è presentata nei seguenti sottocapitoli.

*Figura 8: Le barriere per l'inclusione digitale dei senior*



## • barriere infrastrutturali

La mancanza di infrastrutture ostacola in modo significativo la capacità degli anziani di acquisire competenze digitali di base, creando un divario digitale che influisce sul loro accesso alle informazioni, ai servizi e alle connessioni sociali. In Albania, ad esempio, molte aree rurali e remote non dispongono ancora di una connettività internet affidabile. Gli anziani che vivono in queste aree hanno spesso poco o nessun accesso alle risorse online, il che impedisce loro di sviluppare competenze digitali. Anche nelle aree urbane, l'accessibilità a Internet può essere un ostacolo per chi ha un reddito fisso.

Anche la mancanza di dispositivi digitali è notevole in queste aree. Gli anziani potrebbero non avere accesso a dispositivi digitali come computer, tablet o smartphone, che sono essenziali per esercitare e sviluppare le competenze digitali.



## • barriere educative

Le barriere educative rappresentano una sfida significativa per gli anziani nell'adattamento alle tecnologie digitali. La mancanza di programmi educativi mirati e di sistemi di supporto rende difficile per gli anziani imparare e impegnarsi con gli strumenti digitali. Inoltre, l'accesso limitato ai computer e ad altri dispositivi digitali rappresenta un ostacolo importante, in quanto molti anziani si affidano ai telefoni cellulari che non offrono la stessa facilità di accesso ai corsi online e alle risorse digitali dei computer. L'assenza di tutorial e programmi di formazione su misura complica ulteriormente la situazione, lasciando gli anziani dipendenti da altri per l'assistenza e la guida. La formazione personalizzata e il supporto continuo sono fondamentali per creare fiducia digitale tra gli anziani.

*"Molte persone anziane non hanno un computer e attualmente le piattaforme per seguire i corsi dal cellulare non facilitano questo processo. Uno dei motivi più comuni di abbandono dei corsi che osservo è l'impossibilità di completare i corsi utilizzando un telefono cellulare." dice un educatore spagnolo.*

## • barriere culturali

Per alcuni senior, le barriere linguistiche o gli atteggiamenti culturali nei confronti della tecnologia possono influire sulla loro disponibilità a utilizzare gli strumenti digitali. Senza ambienti di supporto che incoraggino l'apprendimento e la sperimentazione, gli anziani possono sentirsi intimiditi o disinteressati alle competenze digitali. Molti adulti provano paura e ansia nell'utilizzo di nuove tecnologie, spesso derivanti dalla preoccupazione di commettere errori, di avere problemi di sicurezza o di rompere il dispositivo. Questa paura può impedire loro di provare o di impegnarsi pienamente con gli strumenti digitali.

*Mi sento a disagio quando non riesco a capire come usare un dispositivo e dipendere da qualcuno più intelligente mi irrita. Per fare un esempio, una cosa che proprio non riesco a ricordare sono le password. Il fatto di dover creare sempre nuove password e infiniti account per diversi dispositivi non mi aiuta affatto, non sono agile con la tecnologia.*  
- un senior italiano.



### • **barriere linguistiche e di comunicazione**

Anche le barriere linguistiche rendono più difficile l'utilizzo della tecnologia digitale da parte degli anziani, soprattutto nelle aree in cui la lingua principale della tecnologia è diversa dalla loro. Molti anziani si imbattono in messaggi o istruzioni confuse in inglese, che rendono difficile l'uso dei dispositivi digitali. Questo divario linguistico può farli sentire isolati e più propensi ad affidarsi a modi tradizionali di comunicare e ottenere informazioni, come telefonare o avere interazioni faccia a faccia.

*Barriere linguistiche - messaggi  
incomprensibili, spesso in inglese. – un  
senior dall'Albania.*

### • **barriere fisiche**

Anche le barriere fisiche svolgono un ruolo significativo nel limitare l'inclusione digitale degli anziani. Con l'avanzare dell'età, le persone possono avere problemi di vista, udito e destrezza, che possono rendere difficile l'interazione con i dispositivi digitali. Gli anziani si trovano spesso ad affrontare difficoltà come la lettura di testi piccoli sugli schermi, la distinzione tra diversi avvisi audio o l'utilizzo di touchscreen e tastiere in presenza di tremori o di una limitata coordinazione delle mani.

*Barriere fisiche - problemi di vista e di  
udito, mani tremanti – Un senior dalla  
Francia.*

### • **Accesso ai servizi pubblici e all'informazione**

La digitalizzazione dei servizi pubblici rappresenta un'altra barriera significativa all'inclusione digitale degli anziani. Man mano che un numero sempre maggiore di processi amministrativi e governativi si sposta online, gli anziani possono avere difficoltà ad accedere a servizi essenziali come la compilazione delle tasse, la gestione dei conti sanitari, l'accesso ai trasporti pubblici, ai centri sociali, ecc. Garantire che queste piattaforme siano facili da usare e accessibili a chi ha competenze digitali limitate è essenziale.



“  
*La digitalizzazione dei servizi in Albania ha rappresentato una sfida per molti cittadini, in particolare per gli anziani e i giovani che non hanno le conoscenze o la capacità di presentare domande online. Di conseguenza, spesso devono spendere soldi in uffici o servizi notarili per ottenere documenti dalla piattaforma digitale e-Albania. Per garantire un accesso efficace ai servizi digitali, è essenziale fornire alla popolazione una guida su come utilizzare queste piattaforme online.. – Un IT trainer dall’Albania*  
”

#### • Supporto governativo limitato

Per migliorare l'alfabetizzazione digitale degli anziani è necessario un approccio multiforme che comprenda il miglioramento delle infrastrutture, l'aumento del sostegno pubblico e lo sviluppo di programmi di formazione su misura. L'Italia, la Francia e la Spagna dispongono generalmente di infrastrutture migliori per sostenere i programmi di alfabetizzazione digitale rispetto all'Albania, dove le aree rurali sono particolarmente poco servite.

Francia e Spagna hanno strategie nazionali più complete per l'inclusione digitale che includono misure specifiche per gli anziani, mentre l'Italia ha fatto sforzi per affrontare le disparità regionali. L'Albania, invece, non ha una strategia nazionale coordinata e si affida maggiormente a sforzi localizzati, come le partnership con le organizzazioni non governative per la formazione sulle competenze digitali.

# REQUISITI DI FORMAZIONE CHIAVE PER I MEMBRI DEL PERSONALE COINVOLTI NELL'EDUCAZIONE ALLE ICT DEI SENIOR



Poiché il mondo digitale diventa sempre più parte integrante della vita quotidiana, è fondamentale garantire che gli anziani possano utilizzare efficacemente le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT). Ciò richiede un approccio specialistico alla formazione del personale coinvolto nell'educazione dei senior alle ICT. Gli educatori devono essere dotati delle giuste competenze, conoscenze e attitudini per affrontare le sfide uniche che i senior devono affrontare nell'apprendimento delle tecnologie digitali.

Agli stakeholder coinvolti nell'analisi è stato chiesto quali siano i requisiti critici di formazione per il personale coinvolto nell'educazione alle ICT degli adulti. Hanno suggerito diversi requisiti chiave per la formazione degli educatori, sottolineando l'importanza delle competenze sociali, dei metodi di insegnamento innovativi e di una profonda comprensione dei bisogni di apprendimento dei senior. Una sintesi è mostrata nella Figura 8, mentre un'analisi dettagliata dei requisiti formativi chiave per gli educatori è presentata nei seguenti sottocapitoli.

*Figura 9: Requisiti fondamentali per la formazione degli educatori*



## • Formazione continua e miglioramento delle competenze

Lo sviluppo professionale continuo è essenziale per gli educatori per rimanere aggiornati sugli ultimi progressi delle ICT e sulle metodologie di insegnamento. Sessioni di formazione, workshop e seminari regolari possono aiutare gli educatori a perfezionare le loro competenze e ad adattarsi alle tendenze emergenti dell'educazione digitale. Questo apprendimento continuo assicura che gli educatori siano ben equipaggiati per affrontare le esigenze in evoluzione degli anziani nell'educazione alle ICT.

## • Pedagogia specializzata e metodi adattivi

Gli educatori devono essere formati con una pedagogia specializzata che tenga conto delle esigenze di apprendimento uniche degli anziani. Ciò include lo sviluppo di metodologie che si adattino ai diversi ritmi e stili di apprendimento, come la pratica pratica pratica, gli aiuti visivi e le attività interattive. Gli educatori dovrebbero anche essere esperti nell'uso di tecnologie e strumenti adattivi che migliorino l'accessibilità e la fruibilità per gli anziani con limitazioni fisiche o cognitive.



### • Creazione di tutorial e risorse ad hoc

Lo sviluppo di tutorial e risorse su misura è fondamentale per facilitare l'apprendimento delle ICT da parte degli anziani. Gli educatori dovrebbero essere addestrati a progettare materiali didattici che siano chiari, concisi e pertinenti alle esigenze degli anziani. I tutorial dovrebbero includere istruzioni passo-passo, supporti visivi ed esempi reali per migliorare la comprensione e la ritenzione.

### • Gamification e tecniche innovative di insegnamenti

L'incorporazione della gamification e di tecniche didattiche innovative può rendere l'apprendimento delle ICT più coinvolgente e piacevole per gli anziani. La gamification prevede l'utilizzo di elementi simili a quelli dei giochi, come punti, premi e sfide, per motivare e sostenere l'interesse degli studenti. Questo approccio può aiutare a trasformare il processo di apprendimento in un'esperienza piacevole, incoraggiando gli anziani a partecipare attivamente e a perseverare nella loro formazione.

### • Socialità e comunicazione

Per gli educatori è fondamentale possedere solide competenze sociali per poter interagire efficacemente con gli anziani. Una comunicazione chiara e accessibile è essenziale, così come la capacità di spiegare concetti complessi in termini semplici e comprensibili. Gli educatori devono concentrarsi sulla costruzione di un rapporto con gli anziani, creando un'atmosfera amichevole e aperta in cui gli studenti si sentano a proprio agio nel porre domande ed esprimere dubbi.

### • Pazienza ed empatia

La pazienza e l'empatia sono qualità fondamentali per gli educatori che lavorano con gli anziani. È fondamentale comprendere che gli anziani possono impiegare più tempo ad afferrare nuovi concetti e chiedere spiegazioni ripetute. Gli educatori devono dimostrare la volontà di ascoltare le preoccupazioni degli anziani, riconoscere le loro frustrazioni e fornire rassicurazioni e incoraggiamenti. Questo approccio empatico favorisce un ambiente di apprendimento favorevole in cui gli anziani si sentono apprezzati e compresi.

# TECNOLOGIE EFFICACI PER TRASMETTERE LE COMPETENZE DIGITALI AI SENIOR



Il divario digitale tra gli anziani è un problema significativo, dato che i progressi tecnologici continuano a plasmare la vita quotidiana. Per colmare questo divario è necessario identificare e implementare strumenti e tecnologie efficaci, adatti alle esigenze di apprendimento specifiche degli adulti. Nella nostra ricerca abbiamo esplorato le prospettive sia dei senior che degli stakeholder, tra cui biblioteche pubbliche, organizzazioni di anziani che offrono programmi e servizi educativi nelle ICT per i senior e istituzioni accademiche.

Il nostro obiettivo era quello di determinare gli strumenti e i metodi più efficaci per insegnare le competenze digitali a studenti adulti di età superiore ai 45 anni con diversi livelli di competenza digitale. Una sintesi è riportata nella Figura 10, mentre un'analisi dettagliata delle tecnologie o degli strumenti particolarmente efficaci per l'insegnamento delle competenze digitali agli anziani è presentata nei sottocapitoli seguenti.

*Figura 10: Tecnologie o strumenti che sono particolarmente efficaci per trasmettere le competenze digitali ai senior*



## • Dispositivi semplici-da-usare

Molti anziani hanno un accesso limitato ai dispositivi digitali, spesso possedendo solo uno smartphone. Una formazione efficace dovrebbe concentrarsi sui dispositivi comunemente posseduti, come gli smartphone, e includere workshop per massimizzarne l'uso per le ricerche sul web, la sicurezza della rete, la posta elettronica, la gestione del cloud e le procedure online. I tablet e gli iPad, con le loro interfacce touch di facile utilizzo, sono più facili da usare per gli anziani rispetto ai computer tradizionali. Le applicazioni su questi dispositivi possono essere personalizzate per adattarsi a diversi livelli di apprendimento e interessi.

I dispositivi con interfacce semplificate e schermi più grandi, come i Chromebook o i computer appositamente progettati per gli anziani (ad esempio, Telikin), possono essere molto efficaci. Lo sviluppo di tablet come GrandPad, progettato per persone di età pari o superiore a 75 anni, è un esempio di semplicità, in quanto offre agli anziani un'interfaccia facile da usare che facilita la connettività senza le complessità dei tipici telefoni cellulari o tablet.



Oltre agli strumenti di comunicazione, i robot da compagnia, come quelli di Ageless Innovations, forniscono un supporto emotivo e aiutano ad alleviare l'isolamento sociale spesso sperimentato dagli anziani. I loro animali animatronici offrono una compagnia simile a quella di un animale domestico vero e proprio, senza doverne occuparsi.

#### • **Piattaforme di formazione online e apps specializzate**

Le piattaforme di apprendimento online per le competenze digitali di base sono diventate strumenti essenziali per colmare il divario digitale degli anziani. Piattaforme come Coursera, Udemy e Khan Academy offrono corsi specifici per gli anziani o per i principianti in materia di competenze digitali. Questi corsi forniscono ai cittadini anziani le competenze informatiche di base per rimanere in contatto con figli, nipoti, amici e familiari. Applicazioni come Eldy, che forniscono un'esperienza semplificata di posta elettronica e internet, e tutorial per applicazioni come Facebook o Zoom, aiutano gli anziani a connettersi con i propri cari online.

#### • **Tutorial interattivi**

Siti web come GCFGlobal e TechBoomers offrono tutorial gratuiti e facili da seguire su varie abilità digitali, tra cui l'uso dei social media, della posta elettronica e la navigazione internet di base. YouTube ospita numerosi canali dedicati all'insegnamento agli anziani dell'uso della tecnologia con guide passo passo. Sono da preferire video brevi, tutorial e semplici infografiche, che forniscono informazioni concise e facilmente digeribili. Le videochiamate e le sessioni interattive possono facilitare l'apprendimento e il feedback in tempo reale.

#### • **Social media e comunicazione online per senior**

La tecnologia consente agli anziani di rimanere in contatto, e i social media stanno diventando sempre più popolari tra gli anziani. Non si tratta solo di condividere foto o notizie, ma anche di creare legami e ridurre la solitudine. I giochi interattivi e le simulazioni che insegnano le abilità digitali possono rendere l'apprendimento piacevole per gli anziani. Siti web come Lumosity offrono giochi cognitivi che migliorano anche le capacità di navigazione digitale.

#### • **Tech for Senior – Un Hub di risorse**

Tech for Senior, una community su Facebook, funge da preziosa fonte di risorse. Sulla loro pagina ospitano streaming live ed episodi archiviati del loro show, fornendo una piattaforma interattiva per domande, suggerimenti e compagnia. Il loro canale YouTube offre guide visive per semplificare la comprensione della tecnologia, che vanno dall'impostazione delle chat video all'esplorazione di nuovi hobby online. Con risorse come queste prontamente disponibili, padroneggiare i social media diventa meno scoraggiante e più invitante.

# RUOLI ISTITUZIONALI NELLA PROMOZIONE DELLE COMPETENZE DIGITALI TRA CITTADINI ADULTI

Il ruolo dei governi nel promuovere le competenze digitali tra i cittadini senior è fondamentale per raggiungere l'inclusività digitale.

Attuando strategie mirate, favorendo le partnership e promuovendo la consapevolezza, i governi possono migliorare in modo significativo l'alfabetizzazione digitale, consentendo ai cittadini di partecipare pienamente al mondo digitale. Questi sforzi contribuiscono all'inclusione sociale, all'indipendenza e al miglioramento della qualità della vita della popolazione adulta.

## Italia

L'Italia ha avviato diversi programmi per migliorare l'alfabetizzazione digitale degli anziani, spesso in collaborazione con le comunità locali e le organizzazioni private. Queste iniziative comprendono corsi gratuiti di alfabetizzazione digitale e workshop incentrati sulle competenze pratiche necessarie per la vita quotidiana, come l'online banking e l'accesso ai servizi governativi. Due misure principali volte a fornire ai cittadini le competenze digitali di base includono:

- Servizio Civile Digitale: Nel 2023, questo programma ha incluso quasi 1,900 giovani volontari che hanno raggiunto circa 80,000 cittadini.<sup>11</sup>
- Rete di Punti Digitale Facile: L'apertura di 504 servizi di assistenza (Punti Digitale Facile)<sup>12</sup> in tutta la nazione ha aiutato più o meno 6,000 persone ad usare i servizi digitali nel 2023.

## Francia

Il governo francese ha attuato diversi progetti nell'ambito della sua strategia digitale nazionale, concentrandosi sul superamento del divario digitale attraverso un'istruzione e un supporto accessibili. Tra le iniziative degne di nota vi sono:

- Hub Francilien: Offre formazione e risorse per i senior.<sup>13</sup>
- Formazione per Consulenti Digitali: ha l'obiettivo di formare 20,000 'aiutanti' entro il 2025, supportando più di 2 milioni di Francesi nelle attività digitali.

Queste misure sono fondamentali per ridurre i divari digitali, soprattutto nelle aree rurali, e per affrontare le questioni legate alla centralizzazione delle attività e delle decisioni economiche.

---

[10] <https://www.italiadomani.gov.it/content/sogei-ng/it/en/Interventi/investimenti/competenze-digitali-di-base.html>

[11] <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/punti-digitale-facile>

[12] <https://www.francilin.fr/>



## Spagna

L'approccio della Spagna comprende programmi di inclusione digitale completi rivolti alle aree rurali e meno popolate. Campagne di formazione e sensibilizzazione condotte da volontari promuovono le competenze digitali come essenziali per migliorare la qualità della vita e l'indipendenza degli anziani.

Le iniziative principali includono:

- Campagna Generation D: Lanciata nel 2023 da RTVE per spiegare la trasformazione digitale e aiutare i cittadini ad aggiornarsi.<sup>14</sup>
- Patto per la Generation D: Un'iniziativa statale che ha raccolto oltre 200 membri e 900 iniziative di apprendimento.
- Piano per la Sfida Rurale Digitale: Annunciato nel Febbraio 2023 con un investimento di EUR 90 milioni per formare più di 380.000 persone nelle aree rurali entro il 2025.<sup>15</sup>
- Programma Competenze Digitali per Bambini (CODI): Inaugurato per insegnare le competenze digitali ai bambini, ha stanziato EUR 97 milioni per formare oltre 418,000 bambini.

La Spagna ha inoltre partecipato al progetto pilota del Certificato Europeo di Competenze Digitali e ha implementato diversi programmi per le competenze digitali avanzate, come la Rete Statale di Centri di Formazione Digitale.

## Albania

In Albania sono stati compiuti sforzi significativi per la digitalizzazione dei servizi pubblici, ma permangono sfide per garantire un accesso equo ai cittadini con competenze digitali limitate o accesso alle attrezzature informatiche IT.<sup>16</sup> Il Rapporto Albania 2023 della Commissione europea sottolinea la necessità di migliorare la rilevanza per il mercato del lavoro e la qualità dell'istruzione e della formazione professionale (VET) e investire nelle competenze digitali di giovani e adulti.

Gli sforzi devono concentrarsi sulla riduzione del divario digitale tra le comunità, sul rafforzamento della trasformazione digitale nei sistemi di istruzione e formazione e sul miglioramento della sicurezza digitale e della protezione dei dati personali, soprattutto dopo i recenti attacchi informatici.

---

[13] <https://mijasinternational.com/actualidad/27939/generation-d-an-initiative-to-bridge-the-digital-divide/>

[14] [https://ec.europa.eu/enrd/sites/enrd/files/enrd\\_publications/digital-strategies\\_case-study\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/enrd/sites/enrd/files/enrd_publications/digital-strategies_case-study_es.pdf)

[15] [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/QANDA\\_23\\_5612](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/QANDA_23_5612)

# RACCOMANDAZIONI



01.

**Dare priorità agli investimenti per l'educazione digitale e le sue competenze -**

Le istituzioni pubbliche dovrebbero stanziare risorse per sviluppare e implementare programmi completi di alfabetizzazione digitale per gli anziani e garantire che i finanziamenti sostengano sia l'infrastruttura tecnologica che le iniziative educative.



02.

**Dare supporto alla formazione continua e alla promozione STEM -**

Promuovendo l'apprendimento permanente delle TIC e incoraggiando l'esposizione precoce alle materie STEM, le istituzioni possono creare un ambiente di sostegno sia per gli anziani che per i giovani. Questi sforzi sono fondamentali per promuovere le competenze digitali e garantire che tutte le generazioni siano preparate ad affrontare le sfide e le opportunità di un mondo sempre più digitale. Inoltre, promuovere un'esposizione precoce alle materie STEM (scienza, tecnologia, ingegneria e matematica) per i giovani, in particolare per le ragazze, è essenziale per creare opportunità di apprendimento intergenerazionale.



03.

**Fare leva sui centri comunitari e le biblioteche -**

I centri comunitari e le biblioteche sono risorse preziose per promuovere l'alfabetizzazione digitale degli anziani, in quanto offrono luoghi accessibili e un supporto personalizzato in base alle loro esigenze. In Stati dell'UE come Francia, Italia e Spagna, queste istituzioni sono ben consolidate e attrezzate per offrire un'ampia gamma di programmi di alfabetizzazione digitale. L'Albania, invece, si trova ad affrontare sfide uniche, ma sta facendo progressi grazie a partnership strategiche e iniziative localizzate. Sfruttando queste risorse comunitarie, i Paesi possono garantire che gli anziani siano dotati delle competenze digitali necessarie per prosperare nel mondo odierno guidato dalla tecnologia.



04.

**Rafforzare il rapporto pubblico-privato -**

Le istituzioni pubbliche dovrebbero cercare attivamente collaborazioni con aziende del settore privato e organizzazioni no-profit per creare opportunità innovative di apprendimento digitale. Queste partnership possono sfruttare competenze e risorse diverse per espandere i programmi di alfabetizzazione digitale e raggiungere un pubblico più ampio.



## 05.

**Investire nelle infrastrutture digitali** - I governi devono concentrarsi sul miglioramento della connettività Internet nelle aree rurali e poco servite. Investendo nelle infrastrutture, possono garantire a tutti i cittadini l'accesso a servizi digitali affidabili e a prezzi accessibili, colmando così il divario digitale.



## 06.

**Migliorare la consapevolezza della sicurezza digitale** - Le istituzioni dovrebbero offrire programmi di formazione sulla sicurezza digitale, concentrandosi sulla protezione dei dati personali e sulla pratica di abitudini sicure su Internet. Particolare attenzione dovrebbe essere rivolta alle popolazioni vulnerabili, compresi gli anziani, per dotarli delle conoscenze necessarie per navigare in modo sicuro negli ambienti digitali.



## 07.

**Promuovere la formazione continua e l'aggiornamento professionale** - Incoraggiare gli individui a impegnarsi nell'apprendimento permanente fornendo l'accesso a piattaforme online che offrano percorsi di apprendimento flessibili. Queste piattaforme dovrebbero adattarsi alle diverse fasi della carriera e alle circostanze della vita, aiutando gli individui ad adattarsi ai cambiamenti del panorama tecnologico.



## 08.

**Garantire l'accesso pubblico digitale** - È fondamentale rendere i servizi pubblici digitali sicuri, interoperabili e accessibili a tutti, compresi gli anziani e le persone con disabilità. Gli investimenti e le misure normative dovrebbero concentrarsi sulla progettazione di interfacce e sistemi di supporto di facile utilizzo per garantire l'inclusività.



## 09.

**Sostenere la letteratura digitale coinvolgendo la comunità** - Sfruttate i centri comunitari, le biblioteche e le organizzazioni locali per offrire laboratori di alfabetizzazione digitale e assistenza personalizzata. Queste sedi possono fungere da centri di apprendimento digitale, fornendo risorse e assistenza alle persone che desiderano migliorare le proprie competenze digitali.



Ogni partner ha identificato 3-5 buone pratiche in materia di competenze digitali e di senior come discenti digitali a livello nazionale (Albania, Francia, Italia, Spagna). L'obiettivo è quello di esplorare approcci di successo, iniziative di riqualificazione e progetti con un impatto comprovato nel colmare il divario di competenze digitali che abbiano il potenziale per essere replicati in altri Paesi e contesti diversi.



ALBANIA

## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Institute of Romani Culture in Albania (IRCA)

## Aumentare l'accesso ai servizi pubblici online per la minoranza Roma tramite E-Albania

L'iniziativa mirava a migliorare la consapevolezza e le competenze della comunità rom nell'accesso ai servizi attraverso la piattaforma digitale E-Albania. Il progetto ha risposto alle sfide affrontate dai rom nell'adattarsi al passaggio del governo albanese ai servizi pubblici online. Un ufficio mobile è stato utilizzato per facilitare l'accesso ai servizi pubblici per i Rom nelle aree remote dei comuni di Divjake e Lushnje.

### ATTIVITA' PRINCIPALI

#### Sessioni informative per i membri della comunità Roma sull'accesso ai servizi online di E-Albania

Nei pressi degli insediamenti rom sono state organizzate sessioni informative in gruppi di 10-15 partecipanti. I facilitatori locali dell'IRCA hanno insegnato ai membri della comunità come aprire un account personale sul portale online; come generare i documenti necessari dal portale in base alle sezioni pertinenti: famiglia, lavoro, istruzione, salute, ecc.

#### Assistenza diretta per l'accesso ai servizi online

Il supporto diretto è stato fornito tramite un ufficio mobile improvvisato (minivan) per coloro che non avevano accesso a Internet o a dispositivi elettronici, compresi gli anziani e le persone con abilità limitate.

#### Assistenza per la carta d'identità digitale

100 membri della comunità rom sono stati assistiti per la richiesta della carta d'identità, fondamentale per l'accesso al portale, fornendo buoni sconto sui costi.



### Efficacia

Il progetto è stato testato in due comuni albanesi da remoto, organizzando 10 sessioni informative con circa 150 Rom partecipanti. Ha assistito direttamente 100 individui ad accedere ai servizi online e ad acquisire le carte di identità digitali, migliorando la loro abilità nell'uso del portale E-Albania.



### Giudizio sulla Trasferibilità

Le competenze e conoscenze digitali acquisite dai partecipanti permetteranno loro di continuare ad accedere ai servizi online anche dopo la fine del progetto. I partecipanti potranno anche trasferire le loro conoscenze ad altre persone nella comunità.

## ULTERIORI INFORMAZIONI

La comunità rom ha spesso bassi livelli di istruzione, con molti analfabeti. Il progetto ha evidenziato la necessità di migliorare le competenze digitali. I giovani, che si adattano rapidamente ai cambiamenti tecnologici, sono stati identificati come target chiave per gli interventi a breve termine, poiché possono assistere gli altri membri della famiglia. L'approccio personalizzato alle esigenze individuali, attraverso incontri diretti e lavori di gruppo, si è rivelato efficace per trasferire le conoscenze ai gruppi vulnerabili.





## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Beyond Barriers Association

## AKTIVIZON.AL

Piattaforma digitale di apprendimento per operatori giovanili e professionisti

La piattaforma Aktivizon.al è una piattaforma virtuale per gli operatori giovanili e i professionisti in Albania, con un approccio di apprendimento asincrono.

### ATTIVITA' PRINCIPALI

#### Formazione online e mentoring

La piattaforma garantisce accesso all'apprendimento con l'uso di formazione online senza il bisogno di incontrarsi faccia-a-faccia con un formatore/assistente.

Nella piattaforma ci sono 5 moduli costruiti dagli esperti di 5 diversi settori del lavoro giovanile, secondo il modello delle Capacità Europee e altre teorie comprensive di educazione non-formale ed educazione autodidatta.

La piattaforma ha anche integrato una serie di strumenti digitali come Padlet, Mentimeter, Kahoot, ecc. che renderanno l'apprendimento più interattivo per gli utenti. Ogni formazione mira ad aumentare le capacità dei partecipanti migliorando le loro conoscenze, attitudini, abilità e comportamenti. Un formatore/facilitatore supporta le formazioni durante i periodi di apertura dei corsi.



#### Efficacia

Nella piattaforma online sono presenti 5 moduli:

1. Diritti umani Educazione coi ragazzi nel lavoro giovanile
2. Educazione non formale e approccio alle competenze nel lavoro giovanile
3. Diritti sociali
4. Volontariato, valori e benefici per i giovani giovani
5. L'apprendimento o interculturale nel lavoro giovanile



#### Giudizio sulla trasferibilità

Nel settembre 2024, il personale del BBA inizierà i preparativi per incorporare un altro modulo nella piattaforma grazie al sostegno dei fondi a cascata del programma Horizon. Il modulo conterrà metodi digitali per formare giovani ricercatori alla metodologia ORRI attraverso strumenti di e-learning per attrezzarsi e applicarla nel settore giovanile e in altri campi.

#### LOCATIONS

Piattaforma online Albania

#### TIMELINE

Iniziato a Novembre 2022 (primo corso)

### ULTERIORI INFORMAZIONI

I corsi della piattaforma sono aperti in base a un calendario programmato dalla BBA, sono gratuiti per chiunque e da qualsiasi parte dell'Albania - basta un accesso a Internet - e sono tutti in lingua albanese, in modo che qualsiasi giovane albanese che abbia una conoscenza di base della navigazione in Internet possa facilmente utilizzarli.



**AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:**

ASDO - Organizzazione per lo Sviluppo

Sostenibile Albania

<https://asdo.al/en/projects/bibliotech>**BIBLIOTECH**

Il programma BiblioTech mira a trasformare gli spazi pubblici in centri tecnologici al servizio dei giovani e degli anziani della comunità. Il programma si concentra sul miglioramento dell'alfabetizzazione digitale e della sicurezza dei bambini e degli adolescenti, contribuendo così a creare una comunità più forte e tecnologicamente più esperta.

**ATTIVITA' PRINCIPALI**

Dal suo lancio nel 2019, BiblioTech ha raggiunto diversi traguardi:

- Condotta oltre 120 sessioni di informazione e formazione in più di 30 scuole e BiblioTech Corners, coinvolgendo 815 bambini e ragazzi.
- Organizzato tre edizioni della BiblioTech Challenge, un programma di mentoring e competizione per 440 giovani di Tirana, Scutari, Kukës e Korçë.
- Ha organizzato quattro Tech Camp, formando oltre 90 giovani di Scutari e Tirana.
- Sono stati prodotti 18 video tutorial online come strumenti di apprendimento.
- Ha raggiunto oltre 750.000 giovani attraverso i social media con messaggi sulle competenze digitali, sulla sicurezza online e sulla lotta alla tratta di esseri umani.
- Il programma prevede di continuare a potenziare la gioventù albanese attraverso:
  - Espandendo la portata a più regioni e comuni.
  - Sviluppare programmi e moduli di formazione nuovi e innovativi.
  - Migliorare l'esperienza dei giovani nei BiblioTech Corners esistenti.

**Efficacia**

La strategia BiblioTech si basa su:

- Sfruttare le comunità e le reti preesistenti.
- Utilizzare le risorse umane e infrastrutturali locali.
- Ridurre al minimo l'impatto ambientale e i costi di viaggio.
- Rafforzare le capacità del personale e degli esperti locali.

**Giudizio sulla trasferibilità**

Il programma coinvolge tutti i membri della comunità, dai bambini agli anziani, fornendo competenze essenziali per lo sviluppo della comunità, informazioni sulla sicurezza e un'alfabetizzazione digitale che ne accresce il valore come lavoratori qualificati nel futuro mercato del lavoro.

**TIMELINE**

Iniziato nel 2019 e ancora attivo

**LOCATIONS**

Albania

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

L'intervento si è dimostrato sostenibile, d'impatto ed efficace, dotando i cittadini albanesi di competenze digitali essenziali e consentendo loro di impegnarsi positivamente e prosperare all'interno delle loro comunità.

Per ulteriori informazioni, visitare il sito [www.asdo.al](http://www.asdo.al)



## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Fondazione Mondo Digitale

## Nonni su Internet

Progetto di alfabetizzazione digitale per persone di 60 anni e più. Tra gli obiettivi del progetto vi è la formazione di volontari specializzati nell'aiutare i cittadini senior a raggiungere l'alfabetizzazione digitale. Questi volontari devono possedere valide competenze nel campo dell'informatica, della gestione, dell'insegnamento e delle relazioni personali. Possono diventare volontari della conoscenza uomini e donne di qualsiasi età: studenti in corso e persino insegnanti in pensione.

### ATTIVITA' PRINCIPALI

I corsi si tengono nelle aule informatiche di scuole di ogni tipo. I "discenti" sono residenti locali di oltre 60 anni, magari i veri nonni degli studenti delle scuole o anziani iscritti ai Centri sociali per anziani o ad altre associazioni. Le classi di 20-25 anziani anziani in ogni scuola partecipante.

I tutor sono ragazzi della scuola coordinati da un insegnante esperto di TIC. Il rapporto ideale tra tutor e discenti è di 1/2.

La durata del corso gratuito è di 30 ore, suddivise in 15 lezioni settimanali di 2 ore ciascuna. Gli anziani partecipanti, gli studenti tutor e gli insegnanti supervisor ricevono un attestato di frequenza alla fine del corso. La validità formativa del progetto è stata apprezzata dalle scuole, tanto che è stato inserito nel Piano dell'offerta formativa e sono stati riconosciuti crediti agli studenti tutor.



### Efficacia

Nelle 14 edizioni di questo progetto di alfabetizzazione digitale per persone di 60 anni e più condotte finora, oltre 30.000 anziani sono diventati "Internauti" certificati grazie all'insegnamento di 21.000 studenti tutor e 2.100 insegnanti coordinatori di informatica.

Nell'anno scolastico 2015-16, questo modello di apprendimento intergenerazionale è stato applicato in 20 regioni italiane e 11 nazioni diverse.

### TIMELINE

2007 - in corso (18 edizioni)

### LOCATIONS

Classi scolastiche in tutta Italia

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Per informazioni aggiuntive, visitate il sito <https://www.mondodigitale.org/en/projects/nonni-i-su-internet>





# DIGIBREAKER PLUS

## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Fondazione Mondo Digitale

## Digi-Breaker+

*Rompere le barriere e costruire una comunità per una digitalizzazione efficace, sostenibile e inclusiva dei servizi di orientamento per adulti.*

### ATTIVITA' PRINCIPALI

- **Ricerca e analisi:** Raccogliere ed esaminare 30 casi che mostrano l'applicazione di strumenti e metodologie digitali nel mondo del lavoro.
- **COLMARE IL DIVARIO:** Sviluppare strumenti multimediali per integrare soluzioni digitali nei servizi di orientamento per adulti, sostenendo lo sviluppo delle competenze e le opportunità di lavoro.
- **Piano d'azione per lo sviluppo della comunità (CDAP):** Costruire una rete transnazionale di servizi di orientamento per l'educazione degli adulti.
- **Implementazione dell'approccio DIGI-BREAKER:** Incoraggiare operatori, consulenti, centri di apprendimento locali e biblioteche ad adottare metodi digitali innovativi.
- **Corsi integrati con attività di laboratorio:** Offrire l'applicazione pratica delle informazioni acquisite per la ricerca di un impiego.
- **Piano d'azione strategico:** Sviluppare una guida alle raccomandazioni politiche per trasferire e scalare i risultati nei Paesi interessati.
- **Corso online aperto su larga scala (MOOC):** Fornire un corso di 3 ore incentrato sulle competenze verdi e digitali per integrare la sostenibilità nella ricerca di lavoro. Il corso comprende tre moduli con tre lezioni di 20 minuti ciascuna: Competenze di base, Raggruppare e classificare le competenze, Organizzare e delineare le competenze.



### Efficacia

Digi-Breaker+ progetterà, svilupperà e testerà un quadro di competenze digitali basato sulla sostenibilità. Questo quadro sarà disponibile come e-book e MOOC per studenti adulti e consulenti del lavoro, promuovendo un approccio digitale, verde, aperto e multicanale all'orientamento professionale. L'obiettivo è quello di favorire il dialogo tra adulti disoccupati e consulenti di carriera/educatori adulti, sensibilizzando al contempo l'inserimento della sostenibilità digitale nella ricerca di lavoro.

### TIMELINE

Dicembre 2022-  
Novembre 2024

### LOCATIONS

Belgio, Italia, Lituania,  
Svezia, Bulgaria

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Grazie a un portfolio di materiali didattici e a un approccio flessibile, il progetto risponde alla necessità di qualificare e riqualificare i lavoratori per adattarsi alle trasformazioni del mercato durante la transizione verso un'economia neutrale dal punto di vista climatico.

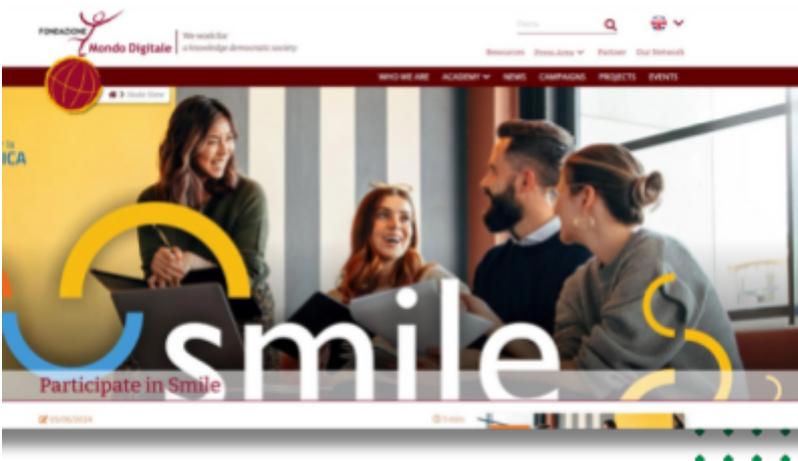
Partner del progetto:

- Alphabet Formation, Belgio (capofila)
- Fondazione Mondo Digitale, Italia
- All Digital Aisbl, Belgio Imotec, Lituania
- Igitigo, Svezia
- Globalni Biblioteki - Bulgariy a, Bulgaria





ITALIA



## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Fondazione Mondo Digitale

## Smile

### SMart Innovative Learning for Employment

Il progetto si concentra sullo sviluppo di competenze digitali di base (come Microsoft 365 e AI generativa/ChatGPT) e di competenze professionali in settori come vendite, servizio clienti, vendita al dettaglio, design grafico e social media marketing.

### ATTIVITA' PRINCIPALI

L'iniziativa SMILE mira ad aiutare le persone disoccupate e inoccupate di età compresa tra i 34 e i 50 anni a reinserirsi nel mondo del lavoro, concentrandosi sull'acquisizione e sul miglioramento delle competenze digitali. Queste competenze aggiungono valore all'esperienza professionale esistente e facilitano il reinserimento nel mondo del lavoro.

I corsi di formazione sono modulari e flessibili, suddivisi in tre aree chiave di 40 ore ciascuna:

- Competenze per la vita: comprendono la gestione dello stress, l'empatia e il pensiero critico.
- Competenze digitali di base: Comprendono i programmi Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint) e l'intelligenza artificiale generativa.
- Competenze digitali specifiche per la professione: Adeguate a specifiche aree di lavoro.



### Efficacia

Il progetto SMILE implementa un nuovo paradigma formativo che integra la competenza "imparare a imparare". Questo approccio incoraggia i partecipanti ad autovalutare i propri bisogni formativi, a cercare, selezionare e utilizzare le risorse educative aperte (OER) disponibili online. Il processo è supportato dall'interazione continua con tutor e formatori esperti all'interno della comunità "Smart Learning", ispirata alla metodologia Smart Learning Design sviluppata dal Politecnico di Milano.

Il progetto prevede un "Catalogo-Biblioteca" di corsi, che consente ai beneficiari di scegliere, con la guida di un consulente-tutor, quello che meglio valorizza il proprio potenziale e profilo professionale per l'inserimento lavorativo. Sulla piattaforma è disponibile un chatbot per fornire assistenza continua durante le sessioni di lavoro individuali. Il progetto prevede di realizzare 16 edizioni di corsi con circa 15 partecipanti ciascuno. I partecipanti possono accedere a tutti i corsi del catalogo-biblioteca in modo asincrono per tutta la durata del progetto.

### TIMELINE

2022-2026

### LOCATIONS

Emilia Romagna, Lazio, Piemonte, Lombardia, Toscana



SPAGNA  
ITALIA

## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Centro per l'educazione ai media (Italia)



## Migrant Liter@cies

Migrant Liter@cies è un progetto europeo, cofinanziato dal programma Erasmus plus della Commissione Europea, con l'obiettivo di sviluppare pratiche innovative nell'uso delle ICT per l'alfabetizzazione mediatica e l'integrazione della cultura digitale nell'educazione dei migranti adulti (rifugiati, richiedenti asilo, giovani e donne migranti).

### ATTIVITA' PRINCIPALI

Il progetto mira a sviluppare percorsi di apprendimento multipli inseriti nei contesti nazionali dei Paesi partner, fornendo strumenti innovativi a educatori e insegnanti. Ciò include lo sviluppo di 45 workshop e 8 kit di strumenti nazionali incentrati sull'apprendimento delle lingue utilizzando le TIC e le competenze mediatiche.

- Sviluppo di laboratori e kit di strumenti: Creazione di 45 workshop e 8 kit nazionali per l'insegnamento delle lingue utilizzando le TIC e le competenze mediatiche.
- Ricerca: Identificazione di buone pratiche e metodologie nei programmi di alfabetizzazione degli adulti migranti che utilizzano metodi TIC innovativi per l'apprendimento delle lingue e i social media.
- Formazione: Coinvolgere il personale dei partner e circa 200 educatori in 8 Paesi europei in corsi di formazione.
- Attuazione: Conduzione di 45 laboratori sperimentali con circa 500 migranti, testando e implementando pratiche innovative nelle TIC per l'alfabetizzazione e l'integrazione dei media.



### Efficacia

I workshop si sono concentrati sull'uso efficace e creativo dei nuovi media e delle app nell'alfabetizzazione, sullo sviluppo di metodologie innovative per l'integrazione dei media e dell'alfabetizzazione digitale nell'educazione degli adulti migranti, sulla promozione dell'inclusione sociale e sul potenziamento delle competenze sociali, civiche e interculturali. Tutti i 45 laboratori testati sono disponibili per il download in inglese dal sito web del progetto, con descrizioni dettagliate e materiali visivi per facilitare la replica e l'adattamento da parte di educatori e insegnanti.

Il Toolkit italiano, sviluppato dal coordinatore di Zaffiria e dalla rete Fo.Co. presenta 13 laboratori: 8 testati in Italia e 5 provenienti da sperimentazioni dei partner europei.

### TIMELINE

2017

### LOCATIONS

Belgio, Estonia, Italia,  
Germania, Paesi Bassi, Polonia,  
Slovacchia, Spagna

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Per altre informazioni, visitare il sito  
<https://www.migrantliteracies.eu/>





## Construir un mundo para todas las edades

Trabajamos para visibilizar el envejecimiento, concienciar sobre el mismo y reducirlo poniendo en valor las aportaciones de las personas mayores a la sociedad.

MÁS INFORMACIÓN



## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Fundación "la Caixa"



### Efficacia

Il programma ha avuto successo, con 406.351 adulti anziani che hanno partecipato a 16.986 attività in 629 centri durante l'anno accademico 2022-2023. I laboratori aiutano gli anziani ad acquisire nuove competenze, a migliorare quelle esistenti e a scoprire nuove abilità. Il corso promuove le relazioni, il benessere, lo sviluppo personale e la partecipazione sociale attiva degli anni.



### Giudizio sulla trasferibilità

Questa pratica potrebbe essere adattata al progetto DIGI- LEARN, poiché entrambe le iniziative mirano a fornire competenze digitali a popolazioni vulnerabili, in particolare agli adulti più anziani. Tra gli elementi trasferibili degni di nota vi sono la presenza capillare di corsi in tutta la Spagna e la formazione di volontari della stessa generazione dei partecipanti, che favorisce un legame e una comprensione più profondi tra educatori e discenti.

## Mini-workshops A Classi aperte

Data la società sempre più digitalizzata e il divario digitale che può limitare l'accesso degli anziani alle informazioni, la Fundación "la Caixa" fornisce strumenti e risorse per integrarli nel mondo digitale. Il progetto offre brevi sessioni di formazione, o mini-workshop, rivolte a volontari anziani. Questi volontari aiutano poi gli altri nei loro centri comunitari a familiarizzare con le applicazioni digitali più comuni.

### ATTIVITA' PRINCIPALI

La Fondazione "la Caixa" offre i seguenti mini-workshop, ciascuno della durata di 4 sessioni di 2 ore:

- **Introduzione al computer e a Internet**
- **Comunicazione:** Nozioni di base sull'uso del computer e sulla comunicazione online.
- **Procedure Internet:** Imparare a utilizzare gli strumenti digitali per interagire con i servizi governativi attraverso "La mia cartella del cittadino".
- **La mia cartella del cittadino:** Gestire i dati e svolgere le formalità con le amministrazioni pubbliche, come il rinnovo dei documenti d'identità o la gestione delle questioni fiscali.
- **La mia salute:** Navigare nei sistemi di sanità pubblica pubblica online, accedere alle cartelle cliniche, richiedere appuntamenti e scaricare esami diagnostici.
- **Prenotazioni online:** Competenze per l'acquisto di biglietti per eventi e acquisti online, individuando ed evitando le frodi.
- **Finanza online:** Uso sicuro delle applicazioni bancarie e finanziarie online, comprese applicazioni come Bizum.

**TIMELINE**

2022-2024

**LOCATIONS**

Spagna

## ULTERIORI INFORMAZIONI

La Fundación "la Caixa" vanta oltre un secolo di esperienza nei programmi per anziani, affrontando le sfide dell'invecchiamento, promuovendo lo sviluppo personale e costruendo relazioni di sostegno per una vita appagante e impegnata nella comunità.

Per maggiori informazioni, visitate il sito <https://fundacionlacaixa.org/es/home>



## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Università Nazionale per l'Educazione a Distanza (UNED)

## Letteratura Digitale per i senior: colmare il divario digitale

L'Università Nazionale di Educazione a Distanza (UNED) offre un corso gratuito di 40 ore finanziato dal Governo di Navarra. L'obiettivo è quello di fornire alla popolazione anziana formazione, strumenti e risorse digitali per ridurre il divario digitale intergenerazionale e la disuguaglianza di opportunità. L'iniziativa sostiene un invecchiamento attivo e sano colmando il divario tra le tecnologie e le popolazioni non native digitali. Il corso promuove le capacità tecnologiche, ampliando l'accesso alla conoscenza e alle attività sociali in condizioni paragonabili al resto della società.

### ATTIVITA' PRINCIPALI

Il programma consiste in 20 corsi, ciascuno della durata di 2 ore, che i partecipanti possono seguire singolarmente o come insieme completo. Chi si iscrive e supera l'intero corso ottiene 2 crediti ECTS. Una piattaforma MOODLE integra le sessioni con video e materiali e i partecipanti possono interagire con i relatori per porre domande. Le opzioni di partecipazione includono sessioni di persona, online dal vivo o registrate.

Gli argomenti principali includono:

- Introduzione a Internet: navigazione e posta elettronica
- Uso dei telefoni cellulari: iPhone e Android Imparare a usare WhatsApp
- Videochiamate e videoconferenze: connettersi con la famiglia e gli amici
  - Utilizzo dei social network



### Efficacia

Il corso ha avuto un'ampia partecipazione, dando agli studenti quegli strumenti essenziali per superare il divario digitale.



### Giudizio sulla Trasferibilità

Questa best practice può essere applicata efficacemente al progetto DIGI-LEARN, che mira anch'esso a colmare il divario digitale. In particolare, questa pratica offre diverse caratteristiche preziose: i contenuti sono accessibili online, attraverso sessioni dal vivo e registrate. Le sessioni sono concise, di sole due ore ciascuna, il che aiuta gli utenti a mantenere la concentrazione. A ciò si aggiungono piattaforme online con video, materiali supplementari e forum in cui gli utenti possono porre domande pertinenti.

### TIMELINE

Da Ottobre 5 a Novembre 30, 2020

### LOCATIONS

Navarra, Spagna

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Per ottenere il certificato di partecipazione, gli studenti devono rispondere correttamente ad un breve questionario per ogni sezione della piattaforma MOODLE.

Per altre informazioni, visitare il sito <https://extension.uned.es/actividad/23005>



ONLINE SUPPORT  
for PROFESSIONAL SKILLS  
of DISADVANTAGED  
PEOPLE



## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Instituto Leonés de Desarrollo Económico,  
Formación y Empleo (ILDEFE)

## Supporto online per le competenze digitali di Persone Disavvantaggiate

Il progetto mira a migliorare le qualifiche professionali degli operatori di supporto che lavorano con adulti disoccupati svantaggiati. Si concentra sullo sviluppo di competenze tecnologiche di base, sull'implementazione di metodologie di successo provenienti da altre regioni e sull'aumento delle competenze tecnologiche degli individui svantaggiati, riducendo così le loro barriere all'ingresso nel mercato del lavoro.

### ATTIVITA' PRINCIPALI

Il progetto fornisce strumenti ICT per la fornitura di servizi e formazione agli adulti disoccupati, rimuove le barriere alle risorse online per i gruppi svantaggiati e implementa piattaforme di servizi di formazione progettate per gli smartphone. Ha sviluppato due attività di apprendimento transnazionali:

C1: "Affrontare le barriere all'apprendimento online nei gruppi svantaggiati".

C2: "Analisi degli strumenti ICT esistenti per lo sviluppo di servizi online per adulti disoccupati svantaggiati".

Attività principali:

Raggiungere l'inclusione sociale e lavorativa di disoccupati svantaggiati attraverso l'insegnamento di competenze di base con le ICT.

Migliorare i profili professionali dei beneficiari, in particolare degli adulti vulnerabili, fornendo competenze chiave per un ambiente digitale. Fornire agli adulti che si trovano ad affrontare ostacoli competenze e conoscenze pratiche per la ricerca di lavoro utilizzando dispositivi digitali.

Migliorare i servizi online per i disoccupati.

Migliorare le competenze dei team dei servizi per l'impiego per affrontare le sfide di apprendimento legate all'equità, alla diversità e all'inclusione attraverso le ICT.



### Efficacia

Questo progetto è stato molto efficace nel fornire strumenti TIC agli adulti disoccupati, eliminando così le barriere di accesso alle risorse online per i gruppi svantaggiati.



### Giudizio sulla Trasferibilità

Questa pratica può essere adattata al progetto DIGI- LEARN, che prevede la formazione di professionisti per l'acquisizione di competenze digitali, a sostegno di adulti disoccupati svantaggiati.

### TIMELINE

Settembre 2020-  
Agosto 2022

### LOCATIONS

León, Spagna

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Per altre informazioni, visitate il sito <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/projects/search/details/2020-1-ES01-KA204-082753>

## The Project

DigIT aims to promote digital skills among adult educators for whom to be able to design high-quality digital educational programs for senior learners.

Creating high-quality learning opportunities for seniors and fostering an inclusive environment for them addressing the digital gap of this group has become a priority for the European Union as exemplified by the recent Directive on Digital Skills and Competences. It is essential to include all generations particularly seniors in the digital transformation and to address the obstacles that this range of population face in view of age-related factors.

## DigIT: Promozione delle competenze digitali tra gli adulti educatori di vecchia generazione

il progetto DigIT mira a promuovere le competenze digitali tra gli educatori per adulti affinché siano in grado di progettare programmi educativi digitali di alta qualità per gli studenti senior.

### OBIETTIVI

Con questo progetto, i partner hanno inteso promuovere la valorizzazione degli educatori per adulti nella promozione dell'invecchiamento attivo. Creando un opuscolo di strumenti digitali da utilizzare nell'insegnamento a +60 allievi senior e organizzando opportunità di formazione per gli educatori per adulti, hanno contribuito allo sviluppo professionale degli educatori per adulti e, in ultima analisi, alla disponibilità di opportunità di apprendimento di alta qualità per gli adulti senior, in particolare per i senior con un basso livello di abilità, conoscenze e competenze.

-Promuovere lo scambio di buone pratiche e metodologie di lavoro, incoraggiando un forte lavoro di squadra a livello internazionale e rendendo capaci le organizzazioni coinvolte, soprattutto in termini di utilizzo di strumenti digitali educativi innovativi.

-Offrire agli educatori per adulti l'opportunità di partecipare a uno scambio educativo transnazionale tra professionisti di diversi Paesi, rafforzando l'identità europea e l'apprendimento interculturale.

-Fornire ai facilitatori e agli educatori le conoscenze necessarie per promuovere le competenze digitali e lo sviluppo personale degli anziani.

-Esplorare diversi strumenti digitali per la progettazione di opportunità educative per i senior.

-Introdurre e riflettere sulla progettazione dell'educazione non formale per i senior.

-Approfondire i bisogni e le potenzialità della popolazione senior in materia di alfabetizzazione



## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

ADI & SALUS SERSOC SL (Spain); Associação Animam Viventem (Portugal); BASE3 Società Cooperativa (Italy).



### Efficacia

Questa pratica ha permesso di formare con successo numerosi insegnanti, che in seguito hanno dato potere a persone con scarse competenze digitali, contribuendo a colmare il divario digitale per gli anziani e altre popolazioni vulnerabili.



### Giudizio sulla trasferibilità

La metodologia di questo progetto può essere adattata per affrontare il divario digitale e può essere applicata all'apprendimento di qualsiasi argomento di interesse per i cittadini.

### TIMELINE

Marzo 1, 2022 - Luglio 2, 2023

### LOCATIONS

Spagna, Italia, e Portogallo

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Per altre informazioni, visitare <https://www.projectdigit.eu/>



SPAGNA

## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

ADI & SALUS SERSOC SL (Spain); Associação Animam Viventem (Portugal); BASE3 Società Cooperativa (Italy).

## Attenzione tecnologica nelle biblioteche

Assistenza tecnica in biblioteca

### ATTIVITA' PRINCIPALI

Il Consiglio di A Coruña impiega uno specialista per fornire assistenza tecnologica personalizzata alle persone che hanno difficoltà con i dispositivi digitali in ciascuna delle sette biblioteche comunali della città. Il servizio è disponibile senza appuntamento, in base al principio "primo arrivato, primo servito", e viene offerto in vari orari durante la settimana, compresa l'assistenza a distanza se necessaria.

L'esperto di tecnologia fornisce assistenza per compiti quali la prenotazione di appuntamenti per la pubblica amministrazione, l'insegnamento dell'uso di dispositivi digitali e le chiamate ai medici. L'esperto offre una guida ma non esegue compiti per conto dell'utente.



### Efficacia

Questo servizio è molto efficace perché fornisce un'assistenza tecnologica personalizzata, rispondendo alle esigenze specifiche degli utenti. Ad esempio, l'esperto può assistere in compiti come l'invio di un curriculum a un'azienda o la connessione a una riunione di Teams.



### Giudizio sulla trasferibilità

Questa buona pratica può essere trasferita al progetto DIGI- LEARN grazie alla sua agilità e all'attenzione personalizzata, che sono fondamentali per assistere efficacemente gli individui con sfide digitali.

### TIMELINE

Da lunedì a venerdì, con delle ore specifiche in base alla biblioteca. L'assistenza da remoto è possibile.

### LOCATIONS

Molti comuni nella provincia di A Coruña

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Oltre all'assistenza tecnologica personalizzata, le biblioteche offrono un programma educativo completo per aiutare i cittadini a migliorare le proprie competenze digitali. I corsi, gratuiti, trattano vari argomenti come "Il cellulare da zero", "Il computer da zero" e "Le procedure amministrative", promuovendo un uso sicuro, critico e responsabile dei dispositivi digitali per il tempo libero, il lavoro e la partecipazione attiva alla società. Per chi lo desidera, è disponibile anche l'assistenza remota.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito

<https://www.coruna.gal/bibliotecas/gl/usa-as-bibliotecas/as-bibliotecas-ofrecenche/atencion-tecnologica?argldioma=gl>



Solidarité Numérique, c'est la plateforme d'aide au service des citoyens pour tous leurs besoins numériques



La plateforme propose :

Cette plateforme numérique regroupe des ressources pour les personnes ayant des compétences numériques de base et peuvent apprendre seuls.



## Solidarité Numérique

Fornire assistenza e risorse digitali agli anziani e alle persone vulnerabili.

### ATTIVITA' PRINCIPALI

Solidarité Numérique fornisce un servizio di hotline per assistere i cittadini con gli strumenti digitali. Offre tutorial e guide online su vari argomenti digitali e organizza sessioni di supporto individuali per risolvere problemi specifici.

I servizi principali includono:

- Assistenza telefonica: Una linea telefonica dedicata per una consulenza personalizzata sull'uso degli strumenti digitali.
- Tutorial e guide: Risorse online che trattano argomenti come l'uso della posta elettronica, la navigazione in Internet e l'accesso ai servizi pubblici online.
- Supporto individuale: Sessioni individuali per affrontare problemi specifici legati alla tecnologia digitale.

## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Il progetto è gestito dal Segretario di Stato per la Transizione Digitale e le Comunicazioni Elettroniche con la supervisione dell'ANCT.



### Efficacia

Il programma Società digitale dell'ANCT supervisiona la piattaforma Solidarité Numérique, con il supporto operativo di MedNum, la cooperativa nazionale di attori della mediazione digitale. Dalla sua creazione, più di 30.000 persone hanno ricevuto un supporto personalizzato.



### Giudizio sulla trasferibilità

Questo progetto potrebbe essere trasferito efficacemente in Paesi con caratteristiche socio-economiche simili alla Francia, dove le disuguaglianze digitali sono altrettanto diffuse.

### TIMELINE

2020

### LOCATIONS

Francia

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Per altre informazioni, visitare <https://www.solidarite-numerique.fr/a-propos/>



Etudes de marché, solutions ...

Recherche

Etude OneShot

KPI &amp; Euro 2024

Retail

Lancer une étude

TV Ad

Fast Fashion

Etude sur mesure

UK

Brand tracking

Referral

Solution Platform

2021

20 2024 : Ce que les Français relient le plus



2022

20 2022 : La diff. des transports



2023-2024

Résumés l'ensemble de nos études et articles



YouGov

## Soluzioni Digitali per combattere l'isolazione degli anziani

Il programma si concentra sulla formazione e sul supporto agli anziani nell'uso dei social media, con l'obiettivo di colmare il divario digitale e combattere l'isolamento degli anziani. Il programma offre un approccio completo che comprende workshop pratici, tutoraggio personalizzato e gruppi di supporto online.

### ATTIVITA' PRINCIPALI

#### Training Workshops

Gli anziani partecipano a workshop pratici per imparare a usare Facebook e Messenger, che comprendono la creazione dell'account, la navigazione nel News Feed, la pubblicazione di post e l'interazione. Le sessioni affrontano anche il tema della sicurezza e della privacy online, comprese le impostazioni, la protezione delle informazioni personali e il riconoscimento delle truffe. I partecipanti imparano a usare Messenger per inviare messaggi, foto, videochiamate e gestire le notifiche.

#### Supporto personalizzato

Fornire un tutoraggio individuale da parte di giovani volontari o formatori digitali per rispondere a domande specifiche e problemi tecnici, aiutando gli anziani ad acquisire fiducia e competenza nell'uso degli strumenti digitali.

#### Gruppi di supporto online

Creare gruppi su Facebook in cui i senior possano condividere esperienze, porre domande e ricevere consigli, favorendo una comunità di supporto e offrendo un incoraggiamento tra pari.



#### Efficacia

Le indagini condotte da YouGov nel 2017 e nel 2019 evidenziano l'efficacia del programma, rivelando che il 75% degli anziani era online nel 2017 e che il 70% utilizzava Internet per effettuare ricerche sugli acquisti, anche quando faceva acquisti nei negozi fisici. Queste statistiche dimostrano un notevole impegno digitale da parte degli anziani.



#### Giudizio sulla trasferibilità

Le strategie digitali utilizzate per rivolgersi ai senior possono essere efficaci e trasferibili ad altri contesti in cui i senior sono connessi.

#### TIMELINE

Dal 2017, ancora in corso

#### LOCATIONS

Parigi, Francia

### ULTERIORI INFORMAZIONI

Per altre informazioni, visitare <https://fr.yougov.com/>





## Mediatori Digitali

Educazione digitale e supporto ai senior e agli individui vulnerabili

### ATTIVITA' PRINCIPALI

Questa iniziativa si concentra sull'insegnamento di competenze digitali specifiche, sulla risoluzione di problemi tecnici e sull'educazione alle buone pratiche digitali attraverso un supporto personalizzato e una formazione adattata, spesso fornita a domicilio.

#### Attività principali

- Supporto e formazione personalizzati: Sessioni di formazione personalizzate a domicilio per aiutare le persone ad acquisire competenze digitali essenziali per l'uso quotidiano.

## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) / Agenzia Nazionale per la Coesione Territoriale



### Efficacia

Nel 2022, circa 650,000 persone hanno cercato assistenza attraverso questo programma.



### Giudizio sulla trasferibilità

Poiché molti Paesi europei mirano ad accelerare le transizioni digitali, i mediatori digitali possono svolgere un ruolo cruciale nell'aiutare gli individui e le comunità ad adattarsi alle nuove tecnologie e a trarne vantaggio. Per essere efficaci, questi mediatori dovrebbero essere disponibili in diverse lingue e considerare le specificità culturali e sociali di ogni regione

### TIMELINE

2020, ancora in corso

### LOCATIONS

Parigi, Francia

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Per altre informazioni, visitare <https://www.mediation-numerique.fr/>



## Pass Numérique

Faciliter l'accès à des formations d'initiation ou de perfectionnement aux outils et usages numériques



### Présentation

Comment cela fonctionne ?  
Une personne, dont les difficultés avec le numérique ont été identifiées, peut bénéficier auprès d'une structure locale (gestion de service public, associations locales, organismes formés par le Pass Numérique). Elle est ensuite dirigée vers une structure qualifiée, organisatrice d'ateliers d'initiation ou de perfectionnement au numérique. La structure exécute le Plan d'Apprentissage de l'Inclusion au Numérique gratuitement. Elle sera ensuite payée par le Pass Numérique.

## Pass Numérique

Promuovere l'inclusione digitale con la formazione e workshop.

### ATTIVITA' PRINCIPALI

L'iniziativa Pass Numérique mira a ridurre il divario digitale offrendo assegni o buoni a persone che hanno difficoltà con la tecnologia digitale. Questi buoni consentono di accedere a corsi di formazione e workshop, promuovendo l'inclusione digitale e sostenendo le persone più lontane dalla tecnologia. Il programma facilita la transizione digitale aiutando i cittadini a utilizzare i servizi online essenziali per le attività amministrative, l'occupazione e la vita quotidiana.

#### Attività principali

- Laboratori di formazione: Organizzare workshop per insegnare le competenze digitali di base, come l'uso della posta elettronica e la navigazione in Internet. Queste sessioni, spesso condotte in collaborazione con biblioteche e centri comunitari, aiutano a colmare il divario digitale dotando i partecipanti di competenze digitali essenziali.

## AUTORITA'/ORGANIZZAZIONE RESPONSABILE:

Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) / Agenzia Nazionale per la Coesione Territoriale



### Efficacia

Dal 2020, sono stati distribuiti oltre 66.000 pass digitali, fornendo un sostegno significativo alle persone in difficoltà.



### Giudizio sulla trasferibilità

Molti Paesi europei devono affrontare sfide simili con il divario digitale, in particolare tra gli anziani, i disoccupati, i migranti e le persone a basso reddito. La cooperazione tra le nazioni europee può facilitare lo scambio di buone pratiche, risorse e competenze in materia di inclusione digitale. Si potrebbero lanciare progetti pilota transnazionali per testare l'efficacia del Pass Numérique in contesti diversi. È essenziale adattare i contenuti e i metodi di formazione alle esigenze specifiche di ciascun Paese e comunità linguistica.

### TIMELINE

2020, ancora in corso

### LOCATIONS

Parigi, Francia

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Per altre informazioni, visitare il sito <https://societenumerique.gouv.fr/fr/dispositif/pass-numerique/>

# BIBLIOGRAFIA



- <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/demography-2024>
- <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/demography-2024>
- [https://read.oecd-ilibrary.org/employment/preventing-ageing-unequally\\_9789264279087-en#page57](https://read.oecd-ilibrary.org/employment/preventing-ageing-unequally_9789264279087-en#page57) <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>
- <https://www.italiadomani.gov.it/content/sogei-ng/it/en/Interventi/investimenti/competenze-digitali-di-base.html>
- <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/punti-digitale-facile> <https://www.francilin.fr/>
- <https://mijasinternational.com/actualidad/27939/generation-d-an-initiative-to-bridge-the-digital-divide/> [https://ec.europa.eu/enrd/sites/enrd/files/enrd\\_publications/digital-strategies\\_case-study\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/enrd/sites/enrd/files/enrd_publications/digital-strategies_case-study_es.pdf)
- [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/QANDA\\_23\\_5612](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/QANDA_23_5612)
- [https://akep.al/wp-content/uploads/2023/07/R2022\\_Treguesit-Statistikore-te-Tregut-te-Komunikimeve-Elektronike-DTMRr\\_.pdf](https://akep.al/wp-content/uploads/2023/07/R2022_Treguesit-Statistikore-te-Tregut-te-Komunikimeve-Elektronike-DTMRr_.pdf)
- <https://www.instat.gov.al/al/temat/kushtet-sociale/teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-tik-n%C3%AB-familje-dhe-nga-individ%C3%ABt/publikimet/2023/p%C3%ABrdorimi-i-teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-n%C3%AB-familje-2023/>
- [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/TEPSR\\_SP410\\_custom\\_1227093/bookmark/table?lang=en&bookmarkId=14c634ce-9867-4c12-9361-06e4343152fa](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/TEPSR_SP410_custom_1227093/bookmark/table?lang=en&bookmarkId=14c634ce-9867-4c12-9361-06e4343152fa)
- [https://avancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/Documents/EspanaDigital\\_2025\\_TransicionDigital.pdf](https://avancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/Documents/EspanaDigital_2025_TransicionDigital.pdf)

# DIGI-LEARN

## Learning to learn in digital environments



### What is DIGI-LEARN?

Digi-Learn is an **Erasmus+ project**, creating digital learning environments.

The DIGI-LEARN project aims to equip Europe to navigate the technology-driven changes in the workplace by **developing best practices for digital learning** and those with limited digital skills, through **face-to-face training**. The project will produce **strategies to help adult learners** succeed in the program.



<https://digilearnproject.eu/>



<https://www.facebook.com/profile.php?id=61558592161946>