

Digital-in

DIGITAL SKILLS FOR THE INCLUSION OF DIGITALLY

VULNERABLE GROUPS: A DVGS' NEEDS-BASED

APPROACH TO DIGITAL SKILLS PROVISION

IN ADULT EDUCATION

3.1.1 Manuale di Alfabetizzazione Digitale per Gruppi Vulnerabili (DVGs) per Attori dell'Istruzione e della Formazione

Linee guida del manuale nelle lingue nazionali dell'UE: Italiano

Appendice del Deliverable 3.1

1. Introduzione

Il progetto DIGITAL-IN, finanziato dal programma Erasmus+ dell'UE, affronta il divario di alfabetizzazione digitale che colpisce due gruppi digitalmente vulnerabili (DVG): gli anziani (di età superiore ai 60 anni) e i proprietari di piccole imprese (SBO). Il presente documento riassume le linee guida chiave della Guida alla formazione sulle competenze digitali (Deliverable 3.1), un manuale completo di raccomandazioni per i formatori e le parti interessate coinvolte nell'educazione all'inclusione digitale.

Le linee guida si basano su un'ampia ricerca documentale, interviste con le parti interessate, questionari con studenti vulnerabili e gruppi di lavoro tematici con formatori esperti in competenze digitali in Grecia, Cipro, Italia, Lituania e Spagna. Tutti i contenuti sono in linea con il quadro DigComp 2.2.

Principio fondamentale

L'intero approccio formativo è incentrato sullo studente. Lo studente è il protagonista di tutte le decisioni relative all'apprendimento, dai contenuti alla tempistica alla metodologia. Comprendere le esperienze precedenti, le competenze, le esigenze e gli obiettivi di ogni studente è il punto di partenza per una formazione efficace.

2. Comprendere gli studenti

2.1 Studenti anziani

Gli anziani devono affrontare una combinazione di sfide fisiche, cognitive, psicologiche e sociali che richiedono un approccio didattico attento e personalizzato. I fattori chiave che i formatori devono considerare includono:

- **Limitazioni fisiche:** i disturbi della vista, la perdita dell'udito e la ridotta destrezza rendono difficile l'uso dei dispositivi digitali. La formazione deve integrare tecnologie assistive e interfacce accessibili.
- **Declino cognitivo:** i problemi di memoria e l'elaborazione più lenta delle informazioni richiedono ripetizioni, istruzioni semplificate, una guida passo dopo passo e ausili visivi.
- **Paura della tecnologia:** la mancanza di familiarità porta all'ansia. È essenziale un ambiente di sostegno, non giudicante e con rinforzi positivi.
- **Motivazione:** gli anziani si impegnano di più quando i contenuti della formazione sono direttamente collegati alla loro vita quotidiana (comunicare con la famiglia, gestire la salute, accedere ai servizi).
- **Isolamento sociale:** gli strumenti digitali possono combattere la solitudine consentendo la connessione con la famiglia e la comunità, che è anche un potente motivatore per l'apprendimento.
- **Istruzione ed esperienza:** un'istruzione superiore e una precedente esposizione al digitale sono correlate a una maggiore sicurezza. I principianti hanno bisogno di un'istruzione di base e pratica.

- **Aree urbane vs. rurali:** gli anziani che vivono in zone rurali hanno un accesso limitato a Internet, minori opportunità di formazione e un maggiore isolamento geografico.

2.2 Studenti titolari di piccole imprese

I proprietari di piccole imprese devono affrontare ostacoli pratici e attitudinali che richiedono approcci formativi flessibili e pertinenti al mondo degli affari. I fattori chiave includono:

- **Limiti di tempo:** la gestione di tutti gli aspetti di un'impresa lascia pochissimo tempo per la formazione. Le sessioni devono essere brevi, flessibili e immediatamente applicabili.
- **Limiti finanziari:** i budget limitati restringono l'accesso a strumenti, formazione e infrastrutture. È necessario dare priorità a soluzioni gratuite o a basso costo.
- **Resistenza al cambiamento:** molti SBO preferiscono sistemi familiari e considerano la digitalizzazione superflua. La formazione deve dimostrare vantaggi aziendali chiari e tangibili.
- **Fiducia:** la paura del fallimento e le esperienze negative del passato creano esitazione. Il mentoring di supporto e le reti di colleghi aiutano a costruire la fiducia.
- **Diversità del settore aziendale:** le esigenze variano enormemente a seconda del settore, delle dimensioni, dell'ubicazione e dell'età dell'imprenditore. I contenuti devono essere adattabili.
- **Necessità di un cambiamento di percezione:** l'obiettivo fondamentale è quello di cambiare la percezione della digitalizzazione da uno spreco di tempo e denaro a un vero e proprio investimento che migliora l'efficienza, la portata e la competitività.

3. Strategie pedagogiche per gli anziani

Si raccomandano le seguenti metodologie per affrontare le sfide specifiche dell'apprendimento degli studenti senior. I formatori dovrebbero selezionare e combinare le strategie in base alle caratteristiche e alle esigenze di ciascun gruppo.

Metodologia	Ideale per	Principi chiave
Apprendimento adattivo	Limitazioni fisiche e cognitive	Adatta contenuti, ritmo e valutazione a ciascun studente. Utilizza tecnologie assistive (lettori di schermo, comandi vocali, sintesi vocale, interfacce di grandi dimensioni).
Apprendimento cinestetico	Coinvolgimento pratico	Apprendimento attraverso l'attività fisica e il tatto. Include sondaggi, giochi di ruolo, sessioni all'aperto e interazione diretta con i dispositivi.

Strategie di ripetizione	Memoria e ritenzione	Informazioni nuove limitate per sessione, pratica ripetuta, simulazioni cognitive, giochi di ruolo e uso di vocaboli familiari.
Apprendimento basato sul gioco	Motivazione e coinvolgimento	Utilizza elementi di gioco (avatar, quiz, classifiche, badge) per rendere l'apprendimento divertente e ridurre la paura di commettere errori.
Apprendimento esperienziale	Applicazione pratica	Apprendimento attraverso l'osservazione, le simulazioni, la formazione pratica e il collegamento delle attività della vita reale ai contenuti didattici.
Apprendimento collaborativo	Barriere psicologiche	Lavoro di gruppo, discussioni e risoluzione condivisa dei problemi. Riduce la paura e rafforza la fiducia attraverso il sostegno dei colleghi.
Apprendimento intergenerazionale	Inclusione digitale	Le generazioni più giovani e quelle più anziane imparano insieme. Abbattono gli stereotipi, creano fiducia e consentono uno scambio bidirezionale di conoscenze.
Apprendimento tra pari	Fiducia ed empatia	Imparare da altri con esperienze simili. Crea identificazione, utilizza un linguaggio accessibile e adatta il ritmo alle esigenze.
Apprendimento informale	Ridurre l'ansia	Apprendimento spontaneo e autonomo al di fuori di contesti formali (biblioteche, caffetterie, parchi). Ritmo flessibile e nessuna pressione.
Formazione personalizzata	Esigenze individuali	Programma didattico flessibile progettato insieme agli studenti. Si adatta al livello di competenza, agli interessi e alle conoscenze pregresse. Lo studente diventa co-progettista.

4. Strategie pedagogiche per i proprietari di piccole imprese

La formazione per i proprietari di piccole imprese deve essere pratica, flessibile e direttamente collegata ai risultati aziendali reali. Si raccomandano le seguenti metodologie:

Metodologia	Ideale per	Principi chiave
Apprendimento misto	Limiti di tempo	Combina l'apprendimento faccia a faccia e online personalizzato tramite un LMS. Include forum, aule virtuali, chat e sessioni registrate.
Mentoring	Guida aziendale	Mentori esperti forniscono conoscenze, orientamento e supporto. Aiuta le piccole imprese a superare le sfide e identificare opportunità di innovazione.
Job shadowing	Apprendimento sul posto di lavoro	Osservazione di un professionista più esperto durante la sua giornata lavorativa. Adattabile agli orari, incentrato sulle attività quotidiane, può essere svolto a distanza.
Microapprendimento	Orari di lavoro intensi	Moduli brevi e mirati con obiettivi di apprendimento singoli. Utilizza microcontenuti (brevi testi, immagini, diagrammi) e microattività (quiz, esercizi).
Apprendimento collaborativo	Supporto tra pari	Attività di gruppo, simulazioni e giochi di ruolo. Costruisce reti di supporto sociale e promuove la condivisione delle conoscenze tra pari.
Apprendimento basato sull'azione	Risoluzione dei problemi	Piccoli gruppi lavorano su sfide aziendali reali. Comprende domande, riflessioni e sviluppo collaborativo di soluzioni.

5. Compendio di raccomandazioni per i formatori

5.1 Formazione degli apprendenti anziani

Formazione su misura

- Prima di progettare il programma, condurre una ricerca preliminare sulle esigenze, gli interessi, gli stili di apprendimento e i potenziali ostacoli degli studenti.
- Adattare i contenuti al livello degli studenti, modificandone gradualmente la complessità.
- Utilizzare esempi pertinenti e quotidiani che abbiano senso per gli studenti (gestione delle foto, videochiamate alla famiglia, acquisti online).

Ambiente di apprendimento

- Essere pazienti ed empatici. Rispettare il ritmo di ogni studente ed evitare di affrettarlo.
- Utilizzare un linguaggio semplice ed evitare il gergo tecnico per ridurre l'ansia.
- Creare un ambiente sociale e di sostegno in cui gli studenti si aiutino a vicenda.
- Mantieni le sessioni brevi e i gruppi piccoli per garantire un'attenzione personalizzata.
- Incorporate spazi di apprendimento informali accanto alle lezioni formali.

Strumenti e metodi digitali

- Utilizza video, audio, presentazioni multimediali e piattaforme ludiche per arricchire l'apprendimento.
- Utilizza tecnologie accessibili e mostra le opzioni di accessibilità (ingrandimento del testo, dettatura vocale).
- Incorporare attività cinestetiche, pratiche e di apprendimento all'aperto, quando possibile.
- Incoraggiare il lavoro di gruppo, la riflessione e la discussione per rafforzare la comprensione.

Ripetizione e rinforzo

- Ripeti i concetti importanti in ogni sessione. La memoria può essere una sfida.
- Fornire guide stampate, screenshot o tutorial video da utilizzare al di fuori della classe.
- Dedicate del tempo alle domande e fornite dei riassunti alla fine di ogni sessione.

Motivazione

- Fissate obiettivi piccoli e raggiungibili e celebrate i progressi, anche se modesti.
- Adatta le lezioni agli interessi degli studenti, dando uno scopo pratico e motivante all'apprendimento.

5.2 Formazione dei proprietari di piccole imprese

Conoscere lo studente

- Identificate il profilo, il livello e le esigenze di digitalizzazione di ogni studente per personalizzare i contenuti.

- Valutare il livello attuale di digitalizzazione di ogni studente prima di iniziare.

Approccio pratico e collaborativo

- Utilizza esempi reali e pratici che gli studenti possono applicare direttamente alle loro attività.
- Bilanciare continuamente teoria e pratica per mantenere viva l'attenzione.
- Progettare attività collaborative con ruoli specifici per garantire la partecipazione di tutti.
- Introdurre la gamification con sfide aziendali quotidiane.

Accessibilità e autonomia

- Scegli piattaforme di apprendimento semplici e convenienti che corrispondano alle capacità degli studenti.
- Promuovere i dispositivi mobili come strumenti pratici per la digitalizzazione aziendale.
- Incoraggiare l'autovalutazione e l'esplorazione autonoma di nuove conoscenze.

Dimostrare il valore e pianificare a lungo termine

- Concentratevi sulle reali esigenze aziendali e mostrate come la digitalizzazione generi ricavi.
- Insegnate a misurare il ROI utilizzando esempi pratici e metriche semplici.
- Pianificare la trasformazione digitale come un processo a lungo termine con una roadmap chiara e realistica.
- Pianificare sessioni di follow-up regolari per evitare che i dipendenti si sentano abbandonati.

Competenze trasversali e creatività

- Promuovere le competenze interpersonali: comunicazione digitale efficace, negoziazione online, gestione del tempo.
- Incoraggiare la creatività nella creazione di contenuti (video, foto, strategie di marketing).
- Insegnare strumenti gratuiti o economici per la progettazione grafica, l'editing di immagini e video.

6. Affrontare le sfide socioeconomiche

Fattori socioeconomici quali accesso limitato ai dispositivi, scarsa connettività, precarietà lavorativa e difficoltà finanziarie sono ostacoli che vanno oltre l'ambito scolastico. I formatori devono riconoscere questi fattori e adattare il loro approccio di conseguenza. Il manuale fornisce raccomandazioni su quattro dimensioni:

6.1 Background formativo

- Utilizzare un linguaggio semplice e inclusivo ed evitare vocaboli tecnici che potrebbero causare ansia.
- Progettare contenuti progressivi partendo dalle basi, con moduli per coloro che hanno già esperienza.
- Fornire glossari, traduzioni e materiali visivi (diagrammi, infografiche, video).
- Dare priorità alla formazione pratica rispetto all'istruzione teorica.
- Implementare approcci di coaching, apprendimento tra pari, gamification e apprendimento informale.

6.2 Status socioeconomico

- Adattare la formazione alle risorse tecnologiche disponibili per ogni studente.
- Utilizzare dispositivi ricondizionati e garantire che le strutture siano ben attrezzate.
- Istituire centri di formazione gratuiti con accesso a Internet in luoghi facilmente accessibili.
- Incoraggiare il coinvolgimento intergenerazionale e familiare nel processo di apprendimento.
- Attuare programmi pilota e sessioni di gruppo orientate agli obiettivi.

6.3 Età

- Comprendere le esigenze specifiche in base all'età per personalizzare i contenuti dei corsi.
- Utilizzare spazi di apprendimento informali, metodologie di gruppo e materiali interattivi per ridurre l'ansia.
- Enfatizzare i vantaggi pratici della digitalizzazione nella vita quotidiana.
- Introdurre prima i metodi tradizionali, poi passare gradualmente agli approcci digitali.
- Condividere storie di successo di persone con caratteristiche simili che hanno migliorato la loro vita grazie all'alfabetizzazione digitale.

6.4 Posizione geografica

- Per le zone rurali: offrire una formazione di base, basata sulla comunità, con materiali adattati al contesto locale e sostegno intergenerazionale.
- Per le aree urbane: offrire contenuti modulari, avanzati e flessibili con accesso continuo.
- Fornire opzioni di apprendimento online e misto per adattarsi a orari e luoghi diversi.
- Utilizzare brevi capsule informative e incoraggiare l'apprendimento informale e autonomo.

7. Contenuti raccomandati per le competenze digitali

I seguenti argomenti sono raccomandati per ciascun gruppo target, in linea con il quadro DigComp 2.2. Si tratta di indicazioni indicative che dovrebbero essere adattate dai formatori in base alle esigenze specifiche di ciascun gruppo.

7.1 Per gli anziani

Area DigComp	Argomenti indicativi
Alfabetizzazione informatica e dei dati	Gestione dei file, motori di ricerca (Google), valutazione dell'attendibilità delle informazioni, identificazione delle fake news, navigazione su YouTube.
Comunicazione e collaborazione	Telefonate, SMS, app di messaggistica (WhatsApp), e-mail (Gmail), social media (Facebook). Concentrarsi sul rimanere in contatto con la famiglia.
Cittadinanza attiva	Servizi digitali pubblici, e-banking, acquisti online (e-shop), siti web di comparazione dei prezzi, prenotazione di viaggi.
Creazione di contenuti digitali	Scrivere messaggi e commenti sui social, scrivere e-mail, cercare e condividere contenuti, scattare foto/girare video, registrare audio.
Sicurezza	Sicurezza dei dispositivi, password sicure, gestione delle e-mail sospette, autenticazione a due fattori, uso sicuro dei social media, acquisti online sicuri.
Conoscenza dell'IA	Introduzione all'IA, nozioni di base su ChatGPT, esempi quotidiani di IA, Assistente Google, problematiche relative all'IA (privacy, errori, qualità dei dati).

7.2 Per i proprietari di piccole imprese

Area di attività	Argomenti indicativi
Competenze digitali di base	Gestione delle informazioni, comunicazione (e-mail, messaggistica, social media), servizi pubblici, creazione di contenuti (documenti, immagini, video), sicurezza, alfabetizzazione all'IA.
Operazioni aziendali	Servizi pubblici (fiscalità, previdenza sociale), banche e POS, contabilità cloud (QuickBooks, FreshBooks), strumenti di collaborazione (Google Workspace, Teams), gestione dei progetti (Trello, Asana).
Gestione dei clienti	Strumenti CRM (Pipedrive, Zoho CRM), gestione dell'inventario, segmentazione dei contatti, automazione del flusso di lavoro.

Presenza digitale	Google My Business, profili aziendali sui social media, sito web aziendale (WordPress), e-shop (Shopify), e-mail aziendale (Google Workspace).
Creazione di contenuti digitali	Scrittura per il web, scrittura per i social media, scrittura di e-mail, creazione di contenuti multimediali (Canva, GIMP, VSDC), consapevolezza dei diritti d'autore.
Marketing digitale	Marketing sui motori di ricerca (Google Ads), email marketing (MailChimp), SMS marketing, pubblicità sui social media (Facebook, Instagram, LinkedIn).

8. Strategia di comunicazione per i formatori

Una comunicazione efficace è fondamentale per una formazione di successo sulle competenze digitali per i DVG. Il manuale fornisce linee guida complete organizzate attorno a quattro pilastri:

8.1 Approccio incentrato sull'uomo

Dimensione	Linee guida
Come relazionarsi	Condividere le conoscenze in modo collaborativo, non gerarchico. Utilizzare una disposizione circolare dei posti a sedere. Stabilire un dialogo per l'apprendimento maieutico. Essere inclusivi, chiamare tutti per nome.
Tono di voce	Siate empatici: entrate in contatto sia con l'intelletto che con le emozioni. Mettetevi nei panni dei vostri ascoltatori. Siate flessibili, accoglienti e di mentalità aperta. Iniziate ogni sessione con un sorriso.
Scelte lessicali	Utilizza parole semplici e comuni. Evita termini tecnici e astratti. Trasforma la complessità in semplicità. Utilizza parole ponte positive, non offensive e inclusive.

8.2 Comunicazione inclusiva

Assicuratevi che tutti i contenuti siano accessibili e accoglienti per un pubblico diversificato:

Elemento	Raccomandazione
Rappresentazione	Includere prospettive diverse. Evitare gli stereotipi. Utilizzare immagini che riflettano identità, età, abilità e corporature diverse.

Colori e caratteri	Garantire un contrasto sufficiente. Evitare combinazioni di colori problematiche per gli utenti daltonici. Utilizzare caratteri sans-serif chiari. Fornire una dimensione del testo adeguata.
Lingua e simboli	Utilizza icone universalmente comprensibili. Fornisci traduzioni e indicazioni visive in tutte le lingue. Utilizza layout organizzati con titoli chiari.
Sensibilità culturale	Siate consapevoli dei simboli e delle pratiche culturali. Evitate l'appropriazione culturale. Rispettate le diverse origini.
Accessibilità	Fornisci sottotitoli, trascrizioni e audio descrittivo. Supporta gli utenti con disabilità visive, uditive o cognitive.

8.3 Comunicazione non ostile

Sulla base dei principi della comunicazione non violenta (NVC), i formatori dovrebbero applicare quattro strategie chiave:

Principio	Applicazione
Osservare senza giudicare	Concentrati sui fatti, non sui giudizi. Invece di dire "Sei sempre in ritardo", prova a dire "Ho notato che sei arrivato dopo l'orario previsto. Va tutto bene?"
Esprimere i propri sentimenti	Condividi le tue emozioni senza incolpare. Invece di dire "Mi stai frustrando", prova a dire "Mi sento ansioso quando le riunioni iniziano in ritardo".
Identifica i bisogni	Collega i sentimenti ai bisogni sottostanti. "Ho bisogno di una comunicazione chiara riguardo alla programmazione, in modo che tutti possano arrivare in orario".
Fai richieste	Formula richieste chiare e realizzabili, non pretese. "Potremmo concordare di avvisarci a vicenda se siamo in ritardo?"

8.4 Tecniche di creazione di contenuti digitali

Quando creano contenuti digitali per gli studenti, i formatori dovrebbero seguire questi principi:

La regola KISS

Keep It Simple, Short (Sii semplice e conciso). La maggior parte degli utenti scorre il testo piuttosto che leggerlo attentamente. Produci testi brevi, chiari e facilmente comprensibili. Usa un linguaggio semplice e diretto ed elementi visivi intuitivi.

La piramide rovesciata

Inizia con le informazioni fondamentali, poi fornisci gradualmente maggiori dettagli. Questo cattura immediatamente l'attenzione e permette al lettore di decidere se continuare a leggere. Aumenta la ritenzione, migliora l'esperienza dell'utente e garantisce una comunicazione efficiente.

Ulteriori linee guida per la scrittura digitale:

Modulare: progettate i contenuti come schede informative singole e pratiche: una scheda, un argomento.

Ipertestuale: collegate argomenti simili, aiutate gli utenti a trovare rapidamente ciò di cui hanno bisogno.

Sintetico: online, meno è sempre meglio.

Visivo: supporta tutto ciò che scrivi con elementi visivi.

Frase brevi: limitare le proposizioni subordinate, soprattutto per gli schermi dei dispositivi mobili.

Voce attiva: rende il testo diretto e dinamico.

Spazi bianchi: lascia uno spazio adeguato tra le righe di testo per facilitarne la leggibilità.

9. Linee guida di netiquette

Il manuale include una serie di regole di netiquette che i formatori dovrebbero seguire e insegnare agli studenti:

Regola	Spiegazione
Sii rispettoso	Trattate gli altri come vorreste essere trattati voi stessi. Evitate un linguaggio scortese o un comportamento aggressivo.
Usa un linguaggio semplice	Comunica in modo chiaro e conciso. Usa un'ortografia e una grammatica corrette.
Pensate prima di pubblicare	Considera l'impatto delle tue parole. Una volta condivisi online, i contenuti sono difficili da ritirare.
Rispetta la privacy	Non condividere mai informazioni personali su altre persone senza il loro consenso.
Evita di scrivere tutto in maiuscolo	Scrivere in maiuscolo viene interpretato come un urlo.
Non inviare spam	Evita messaggi non richiesti e un'eccessiva autopromozione.
Riconosci i contributi	Dai credito a chi lo merita, promuovendo una comunità positiva.
Fai attenzione al tono	Senza indicazioni vocali, il testo può essere frainteso. Usa emoji o punteggiatura per chiarire.

Mantieni le discussioni costruttive	Contribuisci in modo positivo. Fai un passo indietro se le conversazioni si surriscaldano.
Segui le regole della piattaforma	Ogni comunità ha regole specifiche. Familiarizza con esse.
Pratica l'ascolto attivo	Cerca di comprendere il punto di vista degli altri prima di rispondere.

Informazioni su questo documento

Questo riassunto è stato preparato sulla base della Guida alla formazione sulle competenze digitali DIGITAL-IN (Deliverable 3.1), redatta dalla Fondazione Magtel (Spagna) con il contributo di tutti i partner del consorzio. Il manuale completo (116 pagine) è disponibile per il download all'indirizzo www.digital-in.eu e in versione interattiva online all'indirizzo digital-in.eu/digital-in-manual/story.html. Questo riassunto è inteso come riferimento rapido per i formatori e può essere condiviso liberamente come risorsa educativa aperta (OER).