



Cofinanziato  
dall'Unione europea

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

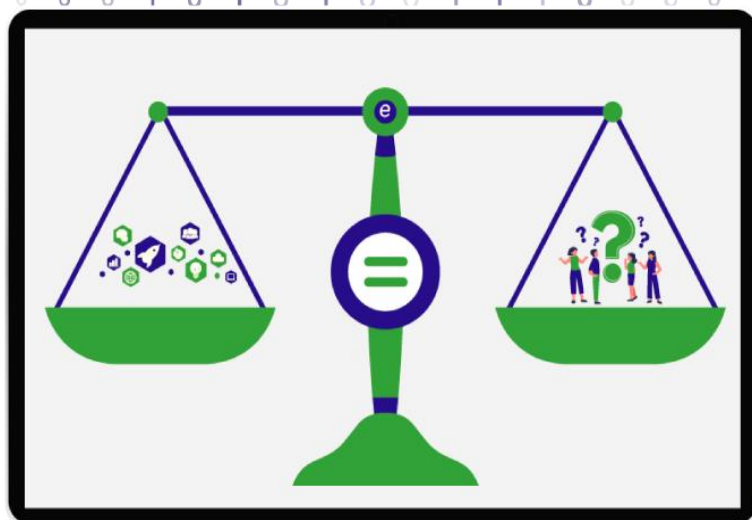


Progetto Nr. : 2021-1-IT02-KA220-ADU-000035139

# E-government a portata di mano

## Metodologia per formatori nell'educazione digitale per adulti attraverso un approccio di contesto

Risultato 2 del progetto





**Principali autori ed editori:**

**Polygonal**- [www.polygonal.ngo](http://www.polygonal.ngo)

*Rosanna Moroni, Marco De Cave, Alberigo Ciao D'Arienzo*

**DomSpain** - [www.domspain.es](http://www.domspain.es)

*Iryna Protsenko, Elena Chapa, Helena Arévalo*

**Wisamar** - [www.wisamar.de](http://www.wisamar.de)

*Di Jan Müller*

**P-consulting** - [www.p-consulting.gr](http://www.p-consulting.gr)

*Charitini-Maria Skoulidi, Panagiotis Anastasopoulos*

**Eurosucces consulting**- [www.eurosc.eu](http://www.eurosc.eu)

*George Giorgakis, Stella Sotiriou*

**Università di Aveiro** - [www.ua.pt](http://www.ua.pt)

*Marlene Amorim, Bárbara Carvalho, Raquel Castro Madureira, Mário Rodrigues, Marta Dias, Cláudia Silva*

---



---

**Pensiero ecologico!**

*Pensa prima di stampare qualsiasi materiale divulgativo se necessario. Nel caso in cui qualcosa debba essere stampato, vale la pena pensare dove stamparlo (ad esempio, la tipografia locale, la tipografia online ecocompatibile, ecc.), su che tipo di carta (ad esempio, carta riciclata, carta erba, altre alternative alla solita carta bianca) e con che tipo di colori.*

**Proteggiamo il nostro ambiente!**



## Contenuto

---

<b>Contenuti</b>	<b>3</b>
<b>1. Introduzione</b>	<b>4</b>
<b>2. Diversi tipi di divario digitale e strategie che l'educatore può applicare per superarli</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Strategie per superare il divario digitale</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Programma di apprendimento sull'e-government per adulti</b>	<b>7</b>
<b>3. Apprendimento basato sul contesto</b>	<b>9</b>
<b>3.1 Vantaggi dell'approccio contestuale</b>	<b>10</b>
<b>3.2 Attività di apprendimento basate sul contesto</b>	<b>11</b>
<b>4. Aree e scenari di e-government affrontati dagli adulti</b>	<b>17</b>
<b>5. Una lista di controllo dei punti chiave da considerare nell'educazione digitale basata sul contesto per gli educatori adulti</b>	<b>18</b>
<b>6. Attività in classe</b>	<b>19</b>
<b>7. Referenze</b>	<b>20</b>



## 1. Introduzione

---

Questa guida è stata appositamente sviluppata per fornire agli educatori di studenti adulti una risorsa completa che faciliti l'insegnamento sull'utilizzo dei servizi di e-government.

Le sorprendenti statistiche del nuovo piano d'azione digitale europeo rivelano che il 39% degli educatori adulti presenta carenze sia in competenze digitali che pedagogiche per definire efficacemente strategie relative all'e-government. La formazione per gli adulti si è finora concentrata prevalentemente sul colmare il primo divario digitale, trascurando di affrontare il divario digitale di secondo e terzo livello. La maggior parte dei centri per adulti si è concentrata sulle competenze digitali di base, senza affrontare l'importante aspetto dell'autonomia nella gestione dei servizi di e-government da parte degli adulti.

Siamo consapevoli dell'esistenza di diversi livelli di divario digitale e, di conseguenza, ci concentriamo principalmente sul secondo e terzo livello di questa sfida. A tal fine, presentiamo strategie mirate a colmare queste lacune e ad abilitare gli studenti adulti a utilizzare in modo efficace i servizi di e-government. Incoraggiamo gli educatori ad adottare un approccio contestualizzato nell'insegnamento dell'e-government e forniamo attività pratiche per ciascuna area tematica al fine di agevolare l'apprendimento.

In aggiunta, per migliorare le competenze digitali degli educatori e colmare le eventuali lacune di conoscenza relative all'uso specifico dei servizi di e-government, mettiamo a disposizione materiali formativi nella seconda parte del corso, appositamente progettati per gli adulti con basi di competenza limitate.

Basandosi su un quadro di competenze per l'e-government, sviluppato come primo risultato del progetto, abbiamo altresì preparato strumenti pronti all'uso per gli educatori, noti come "Toolkit," che possono essere impiegati durante l'insegnamento dell'e-government. Questo quadro può ulteriormente fungere da base per gli educatori adulti al fine di creare materiali complementari personalizzati per le loro classi e risorse di auto-apprendimento per i propri studenti adulti.



## 2. Diversi tipi di divario digitale e strategie che l'educatore può applicare per superarli

---

Abbiamo già affrontato il concetto di divario digitale in "Sustainable Digital Education Goals," in cui abbiamo delineato tre distinti livelli:

- **Primo Divario Digitale o Divario di Accesso:** Questo si riferisce alla disparità tra coloro che hanno accesso alle tecnologie digitali, come computer, smartphone e Internet, e coloro che non ne dispongono.
- **Secondo Divario Digitale o Divario di Utilizzo:** Qui si tratta della differenza tra chi possiede le competenze e le conoscenze necessarie per utilizzare le tecnologie digitali in modo efficace e chi non le possiede.
- **Terzo Divario Digitale o Divario di Qualità dell'Uso:** Questo riguarda i benefici offline e i risultati ottenuti dalle persone attraverso l'uso delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC).

Secondo il rapporto DESI 2022, nel 2021, un impressionante 92% delle famiglie nell'Unione Europea aveva accesso a Internet, rappresentando un risultato significativo. Questo ci spinge a concentrarci sui livelli successivi del divario digitale, poiché in Europa il problema non è più tanto l'accesso fisico a Internet e alle tecnologie quanto piuttosto le disparità nell'alfabetizzazione digitale e nelle competenze, nonché gli effetti derivanti dall'uso di Internet. È fondamentale comprendere che il semplice ridurre la disparità di accesso, senza affrontare l'effettivo utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), potrebbe peggiorare le disuguaglianze, in quanto la digitalizzazione può esacerbare le disparità invece di ridurle (Azzolini, 2017).

Nel nostro corso, mettiamo l'accento sul secondo e terzo livello del divario digitale. La maggior parte dell'educazione digitale per adulti si limita al primo livello, offrendo accesso alle tecnologie e solo competenze digitali di base. Il nostro obiettivo è dotare gli adulti delle competenze necessarie per utilizzare l'e-government, poiché i cittadini saranno i principali fruitori di questi servizi online. In vari settori, come la sanità, il tempo libero, l'apprendimento e le attività quotidiane, si stanno attivamente sviluppando tecnologie specializzate per rispondere alle esigenze specifiche degli anziani. Il principale scopo di questi progressi è migliorare il benessere degli anziani, promuovere un invecchiamento attivo e, in ultima analisi, migliorare la loro qualità di vita complessiva (Berkowsky, 2017).



Negli ultimi dieci anni, c'è stato un costante aumento dell'accessibilità ai servizi pubblici tramite Internet. La pandemia da COVID-19 ha ulteriormente accelerato questa tendenza, portando la comunicazione digitale a diventare la norma. Il Decennio Digitale mira a rendere disponibili online tutti i principali servizi pubblici per cittadini e imprese entro il 2030. Attualmente, alcune interazioni con le istituzioni amministrative richiedono una prenotazione online o la compilazione di moduli prima dell'incontro, evidenziando l'importanza dell'interazione digitale.

Tuttavia, i risultati di un sondaggio condotto nell'ambito di questo progetto (R1) rivelano che molti adulti non sfruttano appieno i servizi governativi online esistenti, principalmente a causa di carenze in termini di conoscenze, competenze e fiducia. Inoltre, il sondaggio ha evidenziato che la maggior parte degli educatori non include la formazione sull'e-government nei programmi per gli studenti adulti. La crescente digitalizzazione globale e la spinta verso la disponibilità online di tutti i servizi pubblici potrebbero escludere molti adulti dalla partecipazione sociale completa, dall'autonomia e dall'esercizio dei loro diritti.

## 2.1 Strategie per superare il divario digitale

Per affrontare il secondo e il terzo divario digitale, l'istruzione emerge come il principale punto d'intervento. È di fondamentale importanza che i cittadini sviluppino competenze digitali che consentano loro di navigare e utilizzare in modo efficace le tecnologie digitali, oltre a creare e comunicare attraverso di esse (Cabreró J., 2017). Le carenze di competenze tra gli anziani rappresentano un ostacolo significativo all'adozione dei servizi di e-government, indipendentemente dal loro livello di istruzione formale. Ciò sottolinea l'importanza di programmi formativi appositamente studiati per gli anziani nell'Unione Europea. Corsi focalizzati sull'incremento delle competenze ICT degli anziani possono contribuire a dissipare le preoccupazioni e i dubbi legati alle nuove tecnologie (Valerija Botrić & Ljiljana Božić, 2021). Offrire una formazione tecnologica adeguata è essenziale affinché gli anziani possano interagire con le tecnologie innovative, potenziare le proprie competenze, arricchire le proprie conoscenze ed esperienze, e soprattutto, accrescere la loro fiducia e motivazione nel prendere confidenza con le nuove tecnologie (Qi Ma, 2020). Uno studio condotto da Henderson nella contea di Stafford, VA, ha rivelato che gli individui più anziani non solo sono disposti, ma anche in grado di apprendere l'uso della tecnologia quando viene loro data l'opportunità. Pertanto, organizzare seminari tecnologici o sessioni di apprendimento su misura può contribuire a ridurre il divario di conoscenza (Henderson, 2019).



Una delle strategie più efficaci per colmare il secondo e il terzo divario digitale consiste nell'offrire una formazione mirata. In linea con questa strategia, ci impegniamo nella progettazione di programmi specifici volti a sviluppare e potenziare le competenze digitali degli adulti per l'utilizzo dell'e-government. L'attuale panorama del divario digitale sottolinea l'importanza di comprendere il ruolo fondamentale dei programmi di formazione sull'e-government e l'essenzialità dell'inclusione digitale in relazione ai servizi di e-government. È imperativo riconoscere e valorizzare il contributo di tali programmi formativi nel fornire alle persone le competenze e le conoscenze necessarie per accedere e utilizzare con successo i servizi di e-government.

L'inclusione digitale riveste un ruolo cruciale nell'assicurare che tutti i membri della società abbiano pari opportunità per impegnarsi e trarre vantaggio dai servizi di e-government. Concentrando gli sforzi sull'inclusione digitale e implementando programmi formativi completi, i governi possono ridurre il divario digitale e consentire ai cittadini di partecipare attivamente ai servizi di e-government, promuovendo il loro benessere individuale e contribuendo al progresso generale della società (Sohail Raza Chohan et al., 2020).

## 2.2 Programma di apprendimento sull'e-government per adulti

Nel processo di progettazione di programmi di apprendimento sull'e-government per adulti, possiamo tenere in considerazione le seguenti componenti fondamentali:

1. **Introduzione all'e-government:** Iniziamo con un'ampia panoramica dei servizi di e-government, spiegando il loro scopo e mettendo in luce i benefici che offrono ai cittadini. Illustriamo come l'e-government possa migliorare l'accesso ai servizi pubblici, semplificare i processi e rafforzare l'engagement civico.
2. **Formazione sulle Competenze Digitali:** Offriamo un programma completo di formazione sulle competenze digitali di base necessarie per accedere e utilizzare i servizi di e-government. Questo comprende l'apprendimento delle competenze informatiche fondamentali, la navigazione in Internet, l'uso delle e-mail, la compilazione di moduli online e la gestione dei file.
3. **Piattaforme e Servizi di E-Government:** Guidiamo gli studenti nell'uso delle piattaforme e dei servizi di e-government specifici disponibili nella loro regione o paese. Li aiutiamo a comprendere come accedere ai siti web governativi, individuare i servizi rilevanti e completare transazioni online in modo sicuro.
4. **Sicurezza Online:** Educiamo gli adulti sull'importanza della sicurezza online quando si tratta dei servizi di e-government. Insegniamo loro come proteggere le informazioni personali, riconoscere e prevenire truffe online e utilizzare password robuste.



5. Dimostrazioni Pratiche e Esercitazioni: Offrire dimostrazioni pratiche di compiti comuni nell'ambito dell'e-government, come richiedere benefici governativi, rinnovare licenze o permessi o compilare moduli fiscali. Consentire ai partecipanti di mettere in pratica queste attività in un ambiente guidato.
6. Diritti e Responsabilità: Educare gli adulti sui loro diritti e doveri come utenti dell'e-government, inclusi il diritto alla privacy, la protezione dei dati e la cittadinanza digitale. Sottolineare l'importanza di un comportamento online responsabile ed etico.
7. Potenziamento della Fiducia e dell'Autonomia: Promuovere un ambiente di apprendimento che incoraggi gli adulti a superare le eventuali paure o riserve legate all'uso della tecnologia e alla partecipazione ai servizi di e-government. Concentrarsi sul rafforzamento della loro fiducia e della loro capacità di sfruttare i vantaggi offerti dall'e-government.
8. Applicazioni Pratiche e Studi di Caso: Condividere esempi concreti e casi di studio che dimostrino come i servizi di e-government abbiano avuto un impatto positivo su individui e comunità. Questo può aiutare gli adulti a comprendere l'applicazione pratica e il potenziale dell'e-government nella loro vita.

L'integrazione di queste componenti specifiche nei programmi di apprendimento sull'e-government consente agli adulti di sviluppare competenze, conoscenze e fiducia per impegnarsi in modo efficace con i servizi di e-government e partecipare appieno al mondo digitale. Inoltre, è cruciale fornire una guida continua sulla risoluzione dei problemi e offrire supporto continuo nel loro processo di apprendimento.

La motivazione degli studenti è un altro aspetto fondamentale da considerare, poiché gioca un ruolo significativo nel loro coinvolgimento e successo. Gli adulti sono più motivati quando ritengono che il contenuto sia rilevante per la loro vita personale o professionale. In particolare, gli studenti adulti sono spesso motivati da esperienze di apprendimento che offrono applicazioni pratiche immediate. Quando vedono come le conoscenze e le competenze acquisite possano essere utili in situazioni reali, la loro motivazione aumenta.

Nel nostro corso sull'e-government per adulti, mettiamo in evidenza i benefici offerti da ciascun aspetto dell'e-government e spieghiamo come possa migliorare la loro vita, garantendo loro maggiore autonomia e indipendenza, nonché una migliore integrazione nella società. Tutti questi vantaggi - praticità, autonomia e inclusione - contribuiscono a stimolare la motivazione degli studenti. Iniziamo con l'obiettivo di cambiare atteggiamenti e di suscitare la volontà di esplorare l'e-government prima di passare all'uso regolare dei suoi servizi.





Nel nostro corso, adottiamo un approccio contestuale come fulcro centrale. Questo approccio è altamente pratico e si basa sulle situazioni quotidiane che gli adulti affrontano nella loro vita. La comunità di ricerca è ampiamente concorde sul fatto che gli anziani siano inclini ad abbracciare e adottare nuove tecnologie quando percepiscono il loro potenziale per migliorare la loro vita e soddisfare le loro esigenze (Chen K. & Chan A, 2011). Nei prossimi capitoli di questa guida, approfondiremo ulteriormente l'approccio basato sul contesto nell'ambito dell'istruzione.

### 3. **Apprendimento basato sul contesto**

---

Diversi metodi di insegnamento condividono l'obiettivo comune di coinvolgere attivamente gli studenti nell'apprendimento, non solo per aumentare le loro conoscenze, ma anche per coltivare abitudini di apprendimento durature con benefici a lungo termine. Tra questi approcci, l'insegnamento e l'apprendimento contestuale sono particolarmente significativi. Questo approccio è altamente efficace con gli adulti poiché si concentra sulle loro relazioni, con l'ambiente circostante e sulle competenze sociali, offrendo un'applicazione concreta dei concetti alle situazioni quotidiane.

L'applicazione di questo approccio nell'insegnamento dell'e-government può migliorare la pertinenza, il coinvolgimento, il pensiero critico, l'applicazione delle conoscenze e le abitudini di apprendimento continuo degli studenti in diverse aree dell'e-government: pagamento elettronico, assistenza sanitaria online, tempo libero digitale, partecipazione elettronica ed educazione online.

Per comprendere appieno questo metodo di insegnamento, è essenziale riconoscere che mette l'enfasi sul contesto come elemento chiave del processo di apprendimento. Secondo Burns ed Erikson, "L'insegnamento contestuale e l'apprendimento (CTL) aiutano gli studenti a connettere i contenuti che stanno imparando ai contesti di vita in cui quel contenuto potrebbe essere utilizzato". Questo approccio infonde significato nel processo di apprendimento e aumenta la motivazione degli studenti, come riportato nel blog Number & Dyslexia. "Questo approccio è particolarmente rilevante nell'educazione di oggi, in quanto aiuta a rendere l'apprendimento più significativo e pertinente per gli studenti, preparandoli per il mondo reale, incoraggiandoli a pensare in modo critico e a risolvere problemi in contesti autentici". È un approccio orientato agli studenti, in cui lo studente assume un ruolo centrale nel processo di apprendimento, sviluppando la propria responsabilità e creando collegamenti tra la conoscenza e la sua applicazione pratica in diverse sfere della vita (Satriani et al., 2012).

Per acquisire una comprensione più completa di questo metodo di insegnamento, è fondamentale riconoscere che si basa principalmente sul contesto e tiene conto del background degli studenti, oltre a stimolare una motivazione intrinseca al loro processo di apprendimento. Come afferma Timmer, "Il processo di CBL implica che gli studenti siano



presentati con uno scenario e intraprendano un processo di ipotesi guidato dagli studenti, che alla fine si traduce nello sviluppo delle esigenze di apprendimento dello studente" (Timmer et al., 2009).

Nel contesto dell'insegnamento dell'e-government, il CTL comporta la progettazione di esperienze di apprendimento che consentono agli studenti di comprendere e interagire con i concetti, i sistemi e le pratiche dell'e-government all'interno del contesto più ampio della governance e della pubblica amministrazione. Va oltre la teoria, mettendo in rilievo l'applicazione pratica dei principi dell'e-government in scenari reali.

Il CTL nell'insegnamento dell'e-government può includere attività come l'analisi di casi di studio sull'implementazione dell'e-government, l'esplorazione di siti e piattaforme di e-government, la partecipazione ai processi decisionali comunitari, l'utilizzo dei servizi sanitari online, la gestione di transazioni finanziarie su Internet e l'apprendimento delle basi della navigazione sicura online, tra le altre. Questo approccio motiva gli studenti a svolgere un ruolo attivo nel proprio apprendimento, sviluppando capacità di pensiero critico, abilità di risoluzione dei problemi e una comprensione dell'importanza e dell'impatto dell'e-government nella società. Si propone di fornire agli studenti le conoscenze, le competenze e la mentalità necessarie per navigare e contribuire all'evoluzione del campo dell'e-government.

### 3.1 Vantaggi dell'approccio contestuale

La tabella seguente mostra quanto sia utile questa metodologia contestuale, in quanto colloca il materiale didattico in un contesto che consente agli studenti di applicare le proprie conoscenze in base alle proprie esigenze, il che significa che questa conoscenza può essere estesa al pieno potenziale di apprendimento a seconda della raccolta del materiale all'interno e all'esterno dell'aula come indicato (De Jong, 2008).

<b>Fase dell'insegnamento basato sul contesto</b>	<b>Obiettivo della fase</b>
Offrire un contesto introduttivo.	Evocare agli studenti la "necessità di sapere", cioè le domande degli studenti.
Raccogliere e adattare le domande degli studenti	Preparare gli studenti a trovare risposte imparando i concetti pertinenti.



Offrire un contesto di indagine di follow-up	Evocare agli studenti il “necessario-applicare” la loro conoscenza.
--	---

Questo metodo promuove anche la collaborazione tra gli studenti e favorisce il loro pensiero critico. In base alle proprie esigenze, gli studenti trovano risposte alle proprie domande utilizzando le informazioni provenienti da Internet, il che porta alla promozione delle capacità di risoluzione dei problemi e migliora la conservazione e il trasferimento dell'apprendimento.

Inoltre, l'autore menziona alcuni vantaggi che il contesto di apprendimento offre per preparare gli studenti per l'applicazione del mondo reale e aumentare il coinvolgimento degli studenti (Milliken, 2022):

- La capacità di creare simulazioni personalizzate e adattate che pongono l'apprendimento in un contesto
- La rilevanza dei contenuti offre un coinvolgimento senza eguali che massimizza la memorizzazione e l'applicazione
- Gli studenti sono in grado di applicare nuovi concetti e affinare le loro competenze in un ambiente sicuro
- Il processo di apprendimento è interattivo e altamente pratico
- Gli studenti si preparano alle sfide del mondo reale

Con questi vantaggi, gli educatori possono utilizzare questo metodo di insegnamento per gli studenti adulti per migliorare le loro competenze di alfabetizzazione digitale e anche aumentare la loro conoscenza delle aree di e-government in cui gli studenti con poca conoscenza possono svilupparsi in un quadro di alfabetizzazione e-government.

Queste informazioni possono servire da base per gli educatori per sviluppare idee per organizzare le proprie attività di apprendimento basate sul contesto dell'e-government.

### 3.2 Attività di apprendimento basate sul contesto

Quando si insegna l'e-government per garantire un'apprendimento efficace, è possibile seguire una serie di passi generali, indipendentemente dall'area specifica:

1. Valutare le conoscenze preliminari: Inizia valutando le conoscenze e le esperienze degli adulti in merito all'e-government. Questo aiuterà a individuare eventuali lacune di conoscenza e a personalizzare l'insegnamento di conseguenza.



2. Spiegare i benefici: Offri una chiara spiegazione dei vantaggi derivanti dall'utilizzo dell'e-government in ciascun dominio. Sottolinea aspetti come la convenienza, la velocità e la sicurezza, evidenziando come possa semplificare la loro vita quotidiana.
3. Dimostrare il processo: Utilizza dimostrazioni passo-passo per guidare gli studenti attraverso l'uso delle principali piattaforme del dominio.
4. Fornire opportunità di pratica: Consentire agli studenti di esercitarsi nell'uso delle piattaforme in un ambiente sicuro e controllato. Offrire campioni o scenari da completare, permettendo loro di acquisire fiducia e competenza nell'uso degli strumenti.
5. Affrontare le questioni di sicurezza: Discuti l'importanza della sicurezza online e come proteggere le informazioni personali e finanziarie durante l'uso dell'e-government. Insegna loro a creare password sicure, l'autenticazione a due fattori e abitudini di navigazione sicura per mitigare i potenziali rischi.
6. Offrire supporto per la risoluzione dei problemi: Prevedi le sfide comuni che gli studenti potrebbero incontrare nell'utilizzo delle piattaforme dell'e-government. Fornisci indicazioni e soluzioni per affrontare gli ostacoli potenziali.
7. Fornire risorse e supporto: Condividi risorse aggiuntive, come manuali utente, tutorial online o documenti FAQ, a cui gli studenti possono fare riferimento dopo la formazione. Incoraggiali a cercare ulteriore assistenza, se necessario.
8. Promuovere un ambiente di apprendimento favorevole: Crea un ambiente di apprendimento sicuro e solidale in cui gli studenti si sentano a loro agio nel porre domande e cercare chiarimenti. Favorisci la condivisione di esperienze e suggerimenti tra gli studenti.
9. Valutare i risultati dell'apprendimento: Valuta la comprensione e le competenze degli studenti attraverso quiz, valutazioni o esercitazioni pratiche. Utilizza i feedback per identificare aree di miglioramento e fornire orientamenti aggiuntivi, se necessario.
10. Follow-up e rinforzo: Offri sessioni di follow-up e opportunità per rafforzare le competenze e rispondere a domande rimanenti. Incoraggia gli studenti a continuare a utilizzare le piattaforme nell'uso quotidiano per consolidare la loro comprensione.

Seguendo questi passaggi, gli educatori possono insegnare efficacemente agli adulti come utilizzare l'e-government, consentendo loro di abbracciare i benefici e di navigare con fiducia. Inoltre, prendendo in considerazione questi passaggi, esaminiamo alcune attività specifiche basate sul contesto che gli educatori possono utilizzare per ciascun dominio dell'e-government.



## 1. Alfabetizzazione elettronica

L'alfabetizzazione elettronica consiste nell'imparare a utilizzare l'e-government e gli strumenti digitali per risolvere meglio i problemi o svolgere le attività quotidiane utilizzando smartphone o computer in cui qualsiasi cittadino può accedere ai servizi pubblici online, come pagare le bollette elettriche, prenotare un appuntamento medico o pagare digitalmente una multa senza stare in fila o perdere tempo.

L'educatore può introdurre gli studenti adulti all'uso di una piattaforma di e-government per svolgere piccoli compiti e svolgere attività dinamiche utilizzando piattaforme digitali in un contesto reale. La tabella successiva mostra alcuni esempi di attività basate sul contesto per ciascuna area dell'e-government.

<b>ZONA</b>	<b>ATTIVITÀ BASATE SUL CONTESTO</b>
E-government/ alfabetizzazione	Creare la tua identità digitale Richiesta di un certificato di nascita Richiesta di un certificato registrato Presentazione della dichiarazione dei redditi

## 2. Sanità elettronica

L'e-health aiuta i cittadini a facilitare alcuni servizi sanitari tramite Internet e altre tecnologie che tradizionalmente richiederebbero tempo e avvengono di persona presso un centro sanitario.

I fornitori e i pazienti non devono essere presenti o in contatto diretto di persona, poiché possono interagire attraverso la piattaforma per fissare appuntamenti, visualizzare registrazioni o svolgere altre semplici attività utilizzando la tecnologia tramite un computer o un telefono mobile, come i registri sanitari elettronici (EHR), le prescrizioni elettroniche, la telemedicina, la teleriabilitazione, l'informatica sanitaria per i consumatori (CHI) e la salute mobile: l'uso di dispositivi mobili, sensori, ecc.



<b>ZONA</b>	<b>ATTIVITÀ BASATE SUL CONTESTO</b>
Sanità elettronica	Programmare un appuntamento online Ricevere consultazioni di telemedicina Gestione delle cartelle cliniche personali Avere accesso alle risorse di informazione sanitaria Monitoraggio remoto durante l'utilizzo di sensori e dispositivi indossabili Gestione dei farmaci Monitoraggio dei progressi attraverso le app per il fitness e il benessere

### 3. Pagamento elettronico

Il pagamento elettronico, noto anche come pagamento online, è il processo attraverso il quale le transazioni finanziarie vengono eseguite in forma elettronica, solitamente utilizzando Internet o altre modalità digitali. Questo processo implica il trasferimento di fondi da una parte all'altra senza l'utilizzo di moneta fisica o di strumenti cartacei, come i tradizionali assegni.

La fatturazione elettronica, nell'ambito dei pagamenti elettronici, si riferisce al procedimento di creazione e invio di fatture elettroniche ai clienti. Questi clienti possono successivamente utilizzare una varietà di modalità di pagamento elettronico, quali carte di credito, carte di debito, home banking, portafogli digitali o piattaforme di pagamento online, per regolare le fatture in modo completamente digitale. I sistemi di pagamento elettronico elaborano in maniera sicura le informazioni relative al pagamento, autenticano la transazione e completano il trasferimento dei fondi dal conto del cliente a quello del commerciante.

Quando si insegna agli adulti come utilizzare i sistemi di pagamento elettronico, gli educatori possono illustrare i benefici di questi sistemi e fornire dettagliate dimostrazioni passo dopo passo sul loro utilizzo, che includono la creazione di un account, la navigazione dell'interfaccia e l'esecuzione di attività comuni come il pagamento di fatture, il ricevimento di fondi e la consultazione della cronologia delle transazioni.



## ZONA

Pagamento  
elettronico/fatturazione

## ATTIVITÀ BASATE SUL CONTESTO

Introduzione:

Portafogli digitali (Paypal, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay);

Carta di credito e carta di debito nazionale;

Online banking, Gift Card

## 4. E-leisure

L'e-leisure, noto anche come tempo libero elettronico, si riferisce al coinvolgimento in attività ricreative o di svago attraverso mezzi elettronici o piattaforme digitali. Questo coinvolge l'uso di tecnologia, come computer, smartphone, console per videogiochi o dispositivi di realtà virtuale, per partecipare a varie forme di intrattenimento, relax e attività di svago.

L'e-leisure è diventato molto popolare ed è probabilmente una delle aree più utilizzate, indipendentemente dall'età degli utenti. Mentre le generazioni più giovani utilizzano principalmente giochi online e social media, gli adulti più anziani sono attivi anche su piattaforme di streaming (Netflix, Amazon Prime o YouTube), nella lettura online e nell'uso di e-book, nella musica online e nei podcast, e nei social media, sebbene in misura minore rispetto ai giovani.

Nel nostro corso per adulti, ci siamo concentrati sulla parte relativa ai viaggi nel tempo libero, in particolare sui vantaggi e sui rischi della prenotazione online, nonché su alcune importanti piattaforme per prenotare e organizzare viaggi e altre attività culturali e ricreative online in base ai propri interessi e preferenze.



ZONA	ATTIVITÀ BASATA SUL CONTESTO
	Effettuare una ricerca sul sito web del municipio, e visitare il Dipartimento di Cultura per gli eventi del mese.
E-leisure	Cercare la migliore opzione di alloggio e prenotare online tramite piattaforme come: Hotels.com, Airbnb, Tripadvisor, Agoda, etc.  Siti di prenotazione voli aerei: siti web di compagnie aeree, OTA e aggregatori

## 5. Partecipazione elettronica.

La partecipazione elettronica si riferisce all'uso delle tecnologie digitali e delle piattaforme online per consentire alle persone e alle comunità di partecipare ai processi decisionali, alla governance e agli affari pubblici. Si tratta di sfruttare la tecnologia per migliorare l'impegno dei cittadini, facilitare il dialogo e promuovere la trasparenza nei processi democratici.

La partecipazione elettronica mira a superare le barriere tradizionali alla partecipazione, come i limiti geografici, i vincoli di tempo e l'accesso alle informazioni. Consente a un segmento più ampio della popolazione di contribuire attivamente alle discussioni, alla formulazione delle politiche e al processo decisionale, indipendentemente dalla loro posizione fisica o dal loro background.

Alcuni esempi di partecipazione elettronica: consultazioni online, crowdsourcing, municipi virtuali, petizioni e campagne online, feedback e sondaggi digitali, voto elettronico e processo decisionale elettronico.

L'educatore può insegnare a utilizzare le tecnologie digitali e le piattaforme online per consentire agli studenti di diventare cittadini attivi che contribuiscono a plasmare le loro società.

**ZONA**                      **ATTIVITÀ BASATE SUL CONTESTO**







Partecipazione elettronica	Introdurre la tavolozza dei propri diritti digitali e modi per esercitarli
	Dimostrazione delle piattaforme e degli strumenti disponibili per la partecipazione elettronica
	Esercitarsi con le piattaforme

## 6. E-istruzione.

L'istruzione elettronica si riferisce all'uso delle tecnologie digitali e di Internet per fornire contenuti educativi e facilitare le esperienze di apprendimento. Prevede l'uso di piattaforme online, aule virtuali, risorse multimediali e strumenti interattivi per fornire opportunità educative a studenti di tutte le età e background, indipendentemente dalla loro posizione fisica. Sebbene non sostituisca completamente l'istruzione tradizionale, l'e-education la completa ed è diventata parte integrante del moderno panorama dell'apprendimento.

L'educatore può incoraggiare gli studenti adulti all'apprendimento a distanza e mettere in pratica le lezioni apprese attraverso compiti e progetti lavorando in collaborazione tra loro utilizzando strumenti e applicazioni.

ZONA	ATTIVITÀ BASATE SUL CONTESTO
Istruzione elettronica	Introduzione di alcune piattaforme di apprendimento online, quali: Domestika, Duolingo, Coursera
	Fare qualche ricerca utilizzando e-book, giornali, articoli, libri

## 4. Aree e scenari di e-government affrontati dagli adulti

---

Durante lo svolgimento del progetto, abbiamo coinvolto direttamente più di 120 adulti e 70 educatori adulti provenienti da Italia, Cipro, Grecia, Spagna, Germania e Portogallo. Abbiamo condotto le nostre discussioni e i focus group seguendo un approccio induttivo, concentrandoci sugli specifici comportamenti e sulle barriere incontrate dagli adulti a vari livelli di partecipazione, informazione, comprensione e azione in relazione alle opportunità e agli strumenti di e-government forniti dalle pubbliche amministrazioni.

Il nostro approccio ha coinvolto le opinioni e le percezioni di adulti ed educatori adulti, contribuendo a definire un concetto sfumato di partecipazione ed educazione digitale, in cui l'educazione degli adulti può diventare un elemento chiave per responsabilizzare gli adulti e promuovere modelli di apprendimento duraturi.



In base alle evidenze raccolte durante la ricerca condotta dal progetto DigEqual, è possibile affermare che, sebbene alcuni intervistati considerino l'uso degli strumenti di e-government più rapido, semplice e conveniente rispetto ai metodi convenzionali, la maggior parte li trova eccessivamente complessi da utilizzare. Questa difficoltà deriva principalmente dalla mancanza di alfabetizzazione digitale e da un livello di istruzione inferiore. Di conseguenza, le persone con livelli di istruzione più bassi incontrano maggiori ostacoli rispetto a coloro con un grado di istruzione più elevato.

Molte persone sperimentano un senso di incompetenza quando si tratta di accedere ai servizi digitali, in particolare con strumenti tecnologici. Pertanto, è imperativo che i servizi di e-government diventino più intuitivi e user-friendly.

Il gruppo di educatori adulti e adulti coinvolti ha notato che gli strumenti di e-government sono riconosciuti per la loro utilità nel semplificare le procedure quotidiane, come i pagamenti delle bollette, che solitamente comportano lunghe code agli uffici postali. Di conseguenza, c'è un atteggiamento positivo nei confronti della digitalizzazione.

Tuttavia, è importante sottolineare che questi strumenti non sono adatti a tutte le fasce d'età, in particolare agli immigrati digitali di età pari o superiore a 45 anni, che non riescono a sfruttare appieno il potenziale degli strumenti digitali. Purtroppo, non sono state adottate misure per colmare questa differenza generazionale, causando timore e sensazioni di incompetenza nell'uso autonomo degli strumenti digitali.

L'indagine condotta tra i cittadini e gli educatori europei rivela una notevole disparità tra i partecipanti. Circa la metà di essi utilizza efficientemente i servizi online nella loro vita quotidiana, mentre l'altra metà evita di farlo a causa della mancanza di competenze digitali o perché percepisce i servizi online come meno vantaggiosi rispetto alle alternative in presenza. Questi elementi dimostrano come siano ancora presenti forti differenze tra gli adulti dovute ai principali divari digitali radicati in fattori sociali, economici, di conoscenza e di competenze.

I nostri scenari e ricerche si sono concentrati principalmente su sei aree di discussione, quali:

- alfabetizzazione dell'e-government e conoscenza dell'amministrazione online
- pagamenti elettronici e bollette online (con tutti gli elementi della dichiarazione fiscale)
- organizzazione del tempo libero attraverso l'utilizzo di piattaforme online
- controlli delle piattaforme sanitarie online
- partecipazione online e attivismo
- opportunità di istruzione online e apprendimento permanente

Per ogni area di indagine, abbiamo rilevato una serie di barriere affrontate dagli adulti che potrebbero essere riprese come segue:

- mancanza di fiducia e comprensione delle logiche della piattaforma
- mancanza di competenze digitali
- incertezza sugli strumenti economici disponibili
- mancanza di sostegno all'utilizzo dei servizi da parte della pubblica amministrazione (ad esempio difficoltà nell'utilizzo delle chat automatiche)



- paura dell'utilizzo dei propri dati (ad es. termini e condizioni)
- tra gli stranieri, le barriere linguistiche e la mancanza di piena comprensione dei meccanismi

## 5. Una lista di controllo dei punti chiave da considerare nell'educazione digitale basata sul contesto per gli educatori adulti

---

Dal punto di vista degli educatori, è fondamentale una riflessione critica sull'educazione digitale. Secondo le discussioni e i feedback ricevuti dagli educatori, c'è una diffusa mancanza di integrazione e discussione sull'e-government da parte degli educatori adulti nelle loro classi digitali. In questo senso, DigEqual è fondamentale come lavoro complementare per le classi di istruzione digitale attualmente impiegate da educatori adulti e organizzazioni per adulti.

È particolarmente importante sviluppare un approccio unificato sul lavoro educativo relativo all'educazione all'e-government.

In questo senso, è importante avere alcuni punti chiave:

- introdurre chiaramente ogni argomento all'inizio della classe di istruzione digitale
- esplorare le barriere, le difficoltà e le opinioni attuali degli adulti per mappare lo stato attuale
- riflettere sui loro scenari attuali e iniziare a costruire fiducia e riflessione su questi, soprattutto quando si tratta di fiducia in se stessi e sviluppo di capacità.
- semplificare i concetti complessi in informazioni più accessibili
- "mostrare" come fare le cose — in altre parole, gli educatori devono conoscere le piattaforme e dovrebbero essere in grado di mostrare agli studenti adulti i vantaggi e i risultati concreti della possibilità di utilizzare le piattaforme online.
- Ripetere i concetti e assicurarsi che tutti li capiscano proponendo test semplici e reali
- Assicurati di lavorare su cose che sono necessarie agli studenti, quindi definisci un canale aperto con loro e adatta le tue lezioni ai bisogni che potrebbero emergere di volta in volta
- Lascia spazio agli errori e alle risate, e in questo modo le persone vedranno che non hanno bisogno di essere scienziati missilistici per utilizzare le risorse disponibili

## 6. Attività in classe

---

Per sostenere il lavoro degli educatori adulti, abbiamo sviluppato un insieme di attività e strumenti preconfigurati che possono essere utilizzati dagli educatori come un kit



complementare nell'educazione digitale. In particolare, ciò che abbiamo sviluppato mira a coinvolgere attivamente gli adulti nella riflessione sulle questioni quotidiane e a contribuire a migliorare le loro condizioni superando le barriere percepite.

In questo senso, le attività sviluppate sono state configurate con uno schema di lavoro simile:

1. Modello di esplorazione e riflessione
2. Riflessione sulle barriere e sviluppo di strategie
3. Conoscenza e azione
4. Chiamata all'azione e cambiamento comportamentale

Per fare ciò, gli educatori adulti hanno una doppia serie di strumenti:

1. Presentazioni in classe come supporti visivi che facilitano la spiegazione e il lavoro in classe fissando i concetti principali e "visualizzando" le attività
2. Strumenti di attività non formale, definiti come un corso di tre ore (massimo) per ogni area di e-government, come un materiale complementare "performante" che gli educatori adulti possono utilizzare e possono essere ispirati, ricchi di spiegazioni e istruzioni dettagliate per gli educatori.

Inoltre, abbiamo concepito una parte più teorica, che è una parte di autoapprendimento, e cioè il sistema di e-learning concepito all'interno di DigEqual. Un terzo elemento è dedicato sia agli adulti che agli educatori adulti, soprattutto per coloro che non hanno familiarità con gli strumenti di e-government o gli elementi principali.

In questo senso, gli educatori adulti possono anche condividere con gli studenti adulti uno strumento così potente che è un archivio online in cui il materiale didattico e le attività pronte per essere fatte sono disponibili e possono essere accessibili da chiunque, e in particolare da educatori adulti e discenti adulti coinvolti in classi di istruzione digitale.

Tali materiali si trovano tutti nella sezione dei risultati e sono scaricabili in formato aperto e adattabile.

## 7. Referenze

Davide Azzolini; *Il secondo divario digitale in Europa. Uno studio transnazionale sulle capacità di lettura e navigazione digitali degli studenti*; Documento di lavoro 2017-02 <https://irvapp.fbk.eu/publications/detail/the-second-digital-divide-in-europe-a-cross-national-study-on-students-digital-reading-and-navigation-skills/>

A.H.S. Chan, K. Chen (2011). Una revisione dell'accettazione della tecnologia da parte degli anziani. *Gerontechnology*, 10(1), 1-12 <https://doi.org/10.4017/gt.2011.10.01.006.00>



CABERO, J., & Ruiz-Palmero, J. (2018). Las Tecnologías de la información y la comunicación para la inclusión: Reformulando la brecha digital *Journal of Educational Research and Innovation (IJERI)*, 9, 16-30

Ma Q, Chan AHS, Teh P-L. Bridging the Digital Divide for Older Adults attraverso la formazione di osservazione: Effetti dell'identità del modello da una prospettiva generazionale. *Sostenibilità*. 2020; 12(11):4555. <https://doi.org/10.3390/su12114555>

Valerija Botrić & Ljiljana Božić (2021) Il divario digitale e l'e-government nelle economie europee, *Ricerca economica-Ekonomska Istraživanja*, 34:1, 2935-2955, DOI: [10.1080/1331677X.2020.1863828](https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1863828)

Berkowsky, R. W., Sharit, J., & Czaja, S. J. (2017). Fattori che predicano le decisioni sull'adozione della tecnologia tra gli anziani. *Innovazione nell'invecchiamento*, 1(3), 1-12, <https://doi.org/10.1093/geroni/igy002>

Sohail Raza Chohan & Guangwei Hu (2022) Rafforzare l'inclusione digitale attraverso l'e-government: programmi di formazione TIC coesi per intensificare la competenza digitale, *Information Technology for Development*, 28:1, 16-38, DOI: [10.1080/02681102.2020.1841713](https://doi.org/10.1080/02681102.2020.1841713)

Berns, R., e Erickson, P (2001) Insegnamento e apprendimento contestuali: Preparare gli studenti alla nuova economia. *La zona in evidenza: Ricerca © Lavoro* n. 5.

Satirini, I., Emilia, E., & Gunawan, M.H. (2012) Insegnamento contestuale e approccio all'apprendimento all'insegnamento e alla scrittura. *Giornale indonesiano di linguistica applicata*. 2(1), 10-22.

Ryshell Flowers-Henderson (2019) Accesso e utilizzo dei servizi pubblici di e-government tra gli adulti più anziani, *tesi Walden e studi di dottorato*. 6830. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/6830/>





Cofinanziato  
dall'Unione europea



Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e le opinioni espresse sono tuttavia quelle degli autori e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono essere ritenuti responsabili per loro.



**Thank You !**