



Valutazione e definizione dei bisogni

Report nazionale di valutazione e definizione dei bisogni



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

faith-project.eu

 : FAITH

#FAITHProjectEU



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

FAITH

Feeling Safe to Transact Online In the Third Age

Grant agreement no.: 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-IN

Azione 2: Valutazione e definizione dei bisogni

Output 2.1.3: Report nazionale di valutazione e definizione dei bisogni - ITALIA

Luglio 2021

Informazioni sul documento:

Azione	2. Valutazione e definizione dei bisogni
Risultati	2.1.3: Report nazionale di valutazione e definizione dei bisogni
Partner responsabile	SCMA
Autori	Licia Boccaletti, Davide Muradore
Livello di diffusione	Confidenziale, solo per i membri del partenariato (inclusi i reviewer di EACEA e della Commissione)
Status	Finale
Versione	3 (final)
Data	02.07.2021

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea. Il sostegno della Commissione europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono solo le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Indice

1. Executive Summary in English (Sintesi in inglese).....	5
2. Stato dell'arte sull'uso delle TIC/transazioni online a livello locale, regionale e nazionale	10
3. Identificazione delle sfide	16
3.1. Metodologia e strumenti.....	16
3.2. Risultati ed esiti.....	16
4. Elicitazione e prioritarizzazione dei requisiti funzionali e non-funzionali.....	21
4.1. Metodologia e strumenti.....	21
4.2. Risultati ed esiti.....	23
5. Conclusioni	24
6. Annexes.....	
6.1. Literature Review and Classification Template	
6.2. Focus Groups and Interviews Participant Informed Consent Package in [native language].....	
6.3. Focus Groups Script in [native language]	
6.4. Interviews Questionnaires in [native language].....	
6.5. Online Survey in [native language]	
6.6. Focus Groups, Interviews and Online Survey Data Collection and Analysis Templates...	
6.7. Challenges and Requirements' Elicitation Template	
6.8. Functional and Non-functional Requirements' Prioritization Template	

1. Executive Summary in English (Sintesi in inglese)

- Profile of participants

This report summarizes the results of a survey conducted between May and June 2021 and involving an overall of 102 respondents, with the following characteristics:

	General Pub.	Informal carers	Over 55	Professionals	Over 55 skilled in ICT
Gender	F n. 42 (68,9%) M n. 19 (31,1%)	F n.10 (90,9%) M n.1 (9,1%)	F n.8 (66,6%) M n.4 (33,3%)	F n.11 (100%)	M n.5 (71,4%) F. n.2 (28,5%)
Educational level	Grammar school n.4 (6,6%) High school n.11 (18%) Post high-school ed. N.4 (6,6%) University Deg. n. 37 (60,6%) Ph.D. n.5 (8,1%)	Grammar school n.2 (18,2%) High school / VET n.5 (45,4%) Post high-school ed. n.2 (18,2%) University Deg. n.2 (18,2%)	Elementary school n.2 (16,7%) Grammar school n.2 (16,7%) High school / VET n.5 (41,6%) Post high-school ed. N.2 (16,7%) University Deg. n. 1 (8,3%)	University Deg. n. 9 (81,8%) Ph.D. n.2 (18,2%)	University Deg. N. 7 (100%)
Age groups	18-24 n.4 (6,6%) 25-34 n.16 (26,2%) 35-44 n.9 (14,8%) 45-54 n.12 (19,7%) 55-64 n.10 (16,4%) 65-74 n.8 (13,1%) 75+ n.2 (3,3%)	35-44 n.1 (9,1%) 45-54 n.3 (27,3%) 55-64 n.4 (36,4%) 65-74 n.2 (18,2%) 75+ n.1 (9,1%)	55-64 n.4 (33,3%) 65-74 n. 6 (50%) 75+ n.2 (16,7%)	25-34 n.4 (36,4%) 35-44 n.4 (36,4%) 45-54 n.3 (27,3%)	65-74 n.7 (100%)

Stakeholders were recruited according to the criteria established in the research plan and based on a convenience sample. Previous to their participation, they were informed about the purposes of the research and asked to provide their consent. Interviews were conducted in the form of an online survey, developed on Google Forms according to the templates provided in the research plan. The focus group was conducted online, via Zoom platform. Data from interviews were collected through online forms, upon consent to data collection and management. Data were analysed statistically (for closed-questions) and through content analysis (for the open-questions). Focus group discussion was recorded and transcribed in its main contents, anonymising the comments. Data from the focus group were coded and analysed.

- Main challenges to be tackled

Professionals:

- All respondents highlighted that the older persons they work with often or always need help with ICT issues. 30% said that seniors have experienced online transactions but with external support, 30% said that seniors do not perform online transactions as they consider them not safe, while the rest of the sample doesn't know.
- Concerning challenges, several are mentioned:
 - o Visual impairments / small fonts
 - o Lack of training / fear not to be competent
 - o The need to remember passwords
 - o Use of English words
 - o Lack of internet connection or updated devices

Informal carers:

- 2 out of 11 respondents said that their care-recipient can usually manage by him/herself when it comes to ICT. All other respondents highlighted that the older persons they work with often or always need help with ICT issues but (with one exception) they said they have the skills to provide this support.
- 63% of respondents said the care recipient do not consider Internet a safe place and 72% said that seniors do not perform online transactions for this reason
- Concerning challenges, several are mentioned:
 - o Passwords
 - o The need to create a SPID (Italian System for Digital Identity)
 - o Visual impairments / small fonts
 - o Lack of training

General Public

- Over 61 respondents, 20 (32,7%) are over 55+. Among this sub-group, the average score of self-assessed ICT skills is 2.8 over 5, against an average of 3.3 among the whole group of respondents.
- 54,3% of this group said they do help other people over 55 with ICT. In the majority of cases (68,1% of those who support someone), these persons need help often (i.e. everyday or more times during the week).
- 65,5% of respondents said that over55 only partially consider Internet a safe place as they are afraid of fraud or to make mistakes but, at the same time, sometimes they are not fully aware of risks they expose themselves to.
- When it comes specifically to online transactions, 70,4% said that over 55 trust them partially (45,9%) or not at all (24,5%).
- In terms of challenges to the use of ICT in general, they mentioned:
 - o Create accounts and log in
 - o Manage passwords
 - o Remembering routes to take

- Manage problems (like, what to do if the site crashes)
 - Use of English language
 - Use of emails
 - Complexity of procedures
 - Keep-up with updates and new versions of the websites
 - Difficulties in installing software and setting up the devices
 - Lack of mastery of the instrument and the fear of making mistakes with hardly reversible consequences
 - Going beyond the skills they have, for example solving a problem online through instructions provided by sites
 - Getting out of spam pages
 - Difficulty in interpreting some symbols of the basic communicative design (three dots, other icons)
 - Difficulty in hardware problem solving
 - Difficulties in downloading information
 - Difficulties in memorizing procedures
- In relation to specific challenges to online transactions specifically, they mentioned:
- Mistakes in inserting the card data
 - Understand where to go to make payment; the many redirects (to the bank's site/app for secure payments)
 - The security pins of the banks. Sometimes it is always the same, sometimes it changes, sometimes it arrives by sms or sometimes on the app / Double security codes, OTP, etc.
 - Not very user-friendly interface, access to payment systems (eg PayPal)
 - Feel unsecure in sharing sensitive data
 - The lack of knowledge of https security protocols
 - There are some people who are super-technological and others who are less accustomed to it; basically, it depends on the idea they have of their intelligence, their skills, their eyesight and the hand/eye ratio, the size of the characters on the screen, the device screens, the internet line they have and their ability to understand texts (functional illiteracy)

Seniors:

- Among respondents, 50% said they had no (8,2%) or very limited (41,7%) ICT skills. 44% said they would like to increase their skills and 55,5% said they feel sad or worried about this lack of skills. Nevertheless, all respondents claim they use internet every day or frequently during the week and 58,3% said they never (8,3%) or rarely (50%) need help performing these tasks.
- Only 50% of respondents have ever done online transactions, mostly to buy products or for the online banking. Among these, all but one said these transactions are only partially easy to do and all of them consider them only partially safe as they are afraid of stolen data or to make mistakes in the procedure.

- 50% of respondents said they would prefer a face-to-face training; 33,3% prefer a blended approach and the other a purely online one. 100% of respondents would value positively a peer as a mentor

- The challenges that are mentioned include:
 - Use of English
 - Passwords are forgotten
 - Forgetting the steps to be taken for those websites or functions which are not frequently used
 - Too much advertising in the middle of useful information
 - Downloading documents
 - Sending emails
 - Understanding computer language

Seniors skilled in the use of ICT

- All participants to the focus group first approached ICT and afterwards internet in their working context. They all agree that the need to use it for professional reasons was the driver for them to get familiar with technologies and the opportunity to acquire the skills that they are still using now that they are retired. None of them participated to formal training opportunities – it was a self-learning process based on “trials and errors”.

- The challenges that are mentioned include:
 - Use of English and difficult terminology
 - Awareness that internet is not always a safe place
 - The need for older persons to “see and touch” things they need to buy or use, which is a barrier to online transactions and online payments
 - Risks connected to the overflow of digitalization in public services which is now often the only access option and that excludes those who are unable to access ICT
 - Ethical aspects: a wider use of online transactions might expose small business owners at risk and

- Prioritized Functional and non-functional requirements with a small description of each

TYPE OF STAKEHOLDER	FUNCTIONAL REQUIREMENTS	NON-FUNCTIONAL REQUIREMENTS
PROFESSIONALS	None	o Be slow
INFORMAL CARERS	<ul style="list-style-type: none"> o Explain well how to recognize sites and what to avoid o Explain the reasons why it is necessary to learn how to use new technologies and stimulate imitation by choosing trainers who are older themselves to show that it is possible to challenge themselves 	<ul style="list-style-type: none"> o Be slow o Be easy o Be schematic o Capable teachers o Use a simple and user-friendly interface o Concentration time is limited, so pictures that help memorize or can be reviewed might be helpful. Kind of like children's books
OLDER PERSONS	<ul style="list-style-type: none"> o Provide very clear instructions o Be short 	o Use very simple language
GENERAL PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> o Focus on practical activities: Starting from needs and presenting solutions o It should start with a self-analysis of people's needs in order to increase motivation and overcome resistance to use. o Knowing how to use search engines well (from postings to how to filter the information searched), learning to make transactions, o Remove obstacles and fears about the use of the internet for those over 55 o Capable of building trust on own capacity to use ICT o training to recognize and address the dangers o It should include only the things that are really essential for their daily life o It should teach them how to recognize a source, objectively judge a well-maintained site rather than an ad-hoc domain created to mislead them o Initial part of knowledge of the participants, sections ranging from basic to advanced elements with the possibility for members to stop at the level deemed congruent with personal needs. 	<ul style="list-style-type: none"> o Accessibility for the visually impaired/deaf o ability to have interactive help or a "?" where there are instructions for use, o Capable to stimulate interest and curiosity o Be mixed presence/online and clear in the exposure o Many lessons of short duration o Tailor made to the needs of the learner o Slides with many pictures and detailed description of the operational phases o Many playful but useful examples o Many smiles and funny situations and approaches o It should be very down to earth and not take anything for granted o use fewer words in English and technicalities.
EXPERT OLDER PERSONS	o Provide very clear step-by-step instructions	<ul style="list-style-type: none"> o Use fewer words in English and technicalities. o Importance of peer-mentoring – but mentors should be well-trained

- General recommendations and other important remarks

The majority of respondents suggest to adopt solutions to make the Faith programme really simple in terms of language and procedures; modular, so that participants can choose to learn only what they consider relevant and accessible to older persons with impairments.

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

2. Stato dell'arte sull'uso delle TIC/transazioni online a livello locale, regionale e nazionale

- Ricerca documentale sulla definizione di “Alfabetizzazione Finanziaria Digitale” e “Mentorato tra pari”

Dalla ricerca documentale portata avanti in merito alle tematiche relative all’Educazione Finanziaria Digitale e al Mentorato tra pari è stato possibile identificare alcune definizioni peculiari, elencate di seguito. Si evidenzia come, in particolare per quanto riguarda l’Alfabetizzazione Finanziaria Digitale, le fonti che si occupano del tema nello specifico sono limitate, e alcune di esse si fermano alla sola definizione del concetto di Alfabetizzazione Finanziaria.

Alfabetizzazione Finanziaria Digitale

- “La competenza e la conoscenza relativa al servirsi di prodotti e strumenti digitali, come tablet, cellulari, sms e computer, per accedere a servizi finanziari a supporto di pratiche benefiche per l’individuo, come risparmiare, richiedere prestiti e rimborsarne”¹.
- “È il risultato di tre componenti: la conoscenza delle tematiche di base per prendere scelte finanziarie (inflazione, tasso d’interesse, diversificazione, interesse composto); il comportamento, che riguarda la gestione delle proprie risorse finanziarie a breve e lungo termine; la propensione dell’individuo verso il risparmio”².
- “Una combinazione di consapevolezza, conoscenza, abilità, attitudine e comportamento necessari per prendere decisioni finanziarie sane e, in definitiva, raggiungere il benessere finanziario individuale”³.
- “Uno strumento di cittadinanza attiva che si concretizza in un continuo processo di apprendimento. Tale processo può implicare una prima fase di sensibilizzazione, dove non solo le conoscenze e le competenze ma anche la motivazione siano molto basse. Esso inoltre comporta l’acquisizione non solo di nozioni teoriche, ma anche della capacità di tradurre queste nozioni in azioni concrete nel quotidiano, come ad esempio la stesura di un budget per prevedere e monitorare le proprie entrate e uscite, oppure l’utilizzo di accorgimenti per evitare frodi e manipolazioni”⁴.

¹ Rinaldi E.E., Zenga M, 2021, Moderni ma diffidenti: risposte da un’indagine sui senior nel nord Italia.

² Di Salvatore et al., 2018, Measuring the financial literacy of the adult population: the experience of Banca d’Italia.

³ OECD, 2018, G20/OECD INFE Policy Guidance on Digitalisation and Financial Literacy.

⁴ Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria, Governo Italiano, 2020, Linee guida per la realizzazione di programmi di educazione finanziaria per gli adulti.

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un’approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l’uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

- “Componente importante del background di un individuo che contribuisce a prendere decisioni finanziarie sane e consapevoli”⁵.
- “Fruizione digitale ed utilizzo di servizi finanziari formali da parte di individui esclusi e poco serviti”⁶.

Mentorato tra pari

- “Processo in cui i mentori possono aiutare i propri assistiti (*mentees*) a sviluppare capacità decisionali e di risoluzione dei problemi che facilitano il cambiamento comportamentale, creando allo stesso tempo legami e amicizia”⁷.
- “Il peer-mentor è una persona che ha affrontato le stesse sfide significative del mentee. Il beneficio dell’utilizzo di questo approccio viene dalla condivisione e dallo scambio di esperienze simili, basato sulla fiducia”⁸.
- “Processo più bidirezionale rispetto al mentoring tradizionale: nel rapporto tra mentor e mentee non ci sono profonde differenze nel livello di esperienza e la mancanza di una relazione gerarchica può rendere più facili la comunicazione, il sostegno reciproco e la collaborazione, oltre all’apprendimento reciproco. Il tipo di interazione che si ritrova nel peer-mentoring fornisce l’opportunità che la relazione possa diventare trasformativa”⁹.

- Uso delle TIC e delle transazioni online da parte delle persone over 55

Intervenire con programmi formativi per adulti orientati verso l’alfabetizzazione finanziaria digitale è complesso, e in Italia lo è ancora di più perché si opera in un contesto che mette in relazione bassi livelli di conoscenze economico-finanziarie ad altrettanto bassi livelli di conoscenze informatiche.

È necessario sfidare pregiudizi radicati, la convinzione di saperne già abbastanza, la mancanza di tempo e la prevalente assenza di un luogo definito, equivalente ad una scuola per i giovani, dove raggiungere un gruppo omogeneo di persone (ad esempio per fasce di età). Inoltre è necessario confrontarsi con una platea di persone estremamente diversificata in termini di bisogni formativi (anziani, lavoratori e imprenditori, persone indebitate e risparmiatori, immigrati, donne e uomini, persone più o meno istruite con diverse capacità di reddito che hanno anche diverse possibilità di accesso ai canali informativi). Una platea che può sentire il

⁵ Noemi Oggero et al., 2018, Entrepreneurial spirits in women and men. The role of financial literacy and digital skills.

⁶ WORLD BANK - Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), 2015, Digital Financial Inclusion: Implications for Customers, Regulators, Supervisors, and Standard-Setting Bodies.

⁷ R. L. Petosa & Dr Laureen H. Smith, 2014, Peer Mentoring for Health Behavior Change: A Systematic Review.

⁸ Sherman et al., 2004, Social Support and Adjustment After Spinal Cord Injury: Influence of Past Peer-Mentoring Experiences and Current Live-In Partner.

⁹ Judy O’Neil, Victoria J. Marsick, 2009, Peer Mentoring and Action Learning.

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un’approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l’uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

bisogno di acquisire informazioni finanziarie solo quando si verifica un evento/situazione concreta o in relazione a un particolare momento del ciclo della vita¹⁰.

Prendendo in riferimento i paesi del G20, è possibile notare come il livello generale di alfabetizzazione finanziaria in Italia è uno dei più bassi. Gli italiani hanno particolari difficoltà nella conoscenza dei concetti economici di base e sono meno propensi a mettere in atto buone prassi economiche, come redigere un bilancio familiare. L'alfabetizzazione finanziaria è particolarmente bassa tra le persone meno istruite, gli anziani e le donne¹¹.

I dati Eurostat riferiti agli acquisti online effettuati dagli adulti 55+ e risalenti al 2020 vedono l'Italia posizionarsi nella parte inferiore della classifica, con una percentuale del 17% di adulti che negli ultimi tre mesi dall'indagine ha effettuato almeno un acquisto online. La media europea è del 34%¹².

- Esperienze e competenze nell'uso delle TIC da parte di persone over 55

Prendendo sempre come riferimento gli ultimi dati Eurostat disponibili, e come indicatore dell'abilità nell'utilizzo di internet la percentuale di adulti 55+ che ha usato un motore di ricerca online per cercare informazioni, si continua a notare per quanto riguarda l'Italia un gap che la divide dal resto dell'Europa. Seppur a fronte di un utilizzo crescente nel periodo preso in esame (2007 – 2013), i dati percentuali sono stabilmente inferiori alla media europea: erano il 9% gli adulti italiani 55+ ad aver usato un motore di ricerca nel 2005 ed il 33% nel 2013, a fronte di una media europea che si attestava rispettivamente al 22% e al 50%¹³.

Osservando il dataset riguardante le attività finanziarie svolte su internet e riferito al 2020 emerge tuttavia un dato interessante: la percentuale di adulti 55+ italiani che hanno acquistato online prodotti finanziari complessi come assicurazioni e/o prestiti è, seppur bassa, in linea con la media europea¹⁴.

- Attitudini e percezioni delle persone over 55 verso le tecnologie e le transazioni online

Il contesto italiano è mancante di proposte formative strutturate dedicate direttamente agli adulti 55+ per quanto riguarda l'alfabetizzazione finanziaria digitale in Italia. Ci sono corsi di sola alfabetizzazione digitale, ci sono corsi orientati a quella finanziaria, mentre è difficile trovare corsi che uniscano le due dimensioni, ed è ancora più difficile trovarne di dedicati specificamente agli adulti 55+¹⁵.

Da uno studio¹⁶ effettuato nel nord Italia volto ad indagare nello specifico il grado di alfabetizzazione finanziaria digitale degli anziani 65+, viene confermata una certa diffidenza nei

¹⁰ Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria, Governo Italiano, 2020, Linee guida per la realizzazione di programmi di educazione finanziaria per gli adulti.

¹¹ Antonietta di Salvatore et al., 2018, Measuring the financial literacy of the adult population: the experience of Banca d'Italia

¹² Eurostat, Internet purchases by individuals dataset.

¹³ Eurostat, Individuals' level of internet skills dataset.

¹⁴ Eurostat, Financial activities over the internet dataset.

¹⁵ DEFINE Erasmus+ project, 2020, Good practice catalogue on digitalized financial education for seniors.

¹⁶ Rinaldi E.E., Zenga M, 2021, Moderni ma diffidenti: risposte da un'indagine sui senior nel nord Italia.

confronti delle ICTs applicate al contesto finanziario, ma è anche riportato un forte desiderio di approcciarsi a questi metodi. Viene osservato come il lockdown abbia stimolato e reso più frequente l'utilizzo di alcune nuove tecnologie, ma sull'accesso ai servizi di pubblica amministrazione e di home banking permangono molte difficoltà (dovute anche a fattori esterni, come il continuo cambiamento dei siti).

Dal focus group da noi effettuato nell'ambito del progetto Faith, gli adulti 55+ partecipanti hanno confermato questo slancio verso l'utilizzo degli strumenti online per attività finanziarie e non, e sono consapevoli dei benefici che ne deriverebbero. Si ritrova però allo stesso tempo anche la diffidenza, generata da alcune barriere che continuano a riscontrare: prime fra tutte l'uso di terminologia difficile e di vocaboli inglesi, la digitalizzazione troppo rapida di alcuni servizi, e il timore di cadere in truffe online.

- Strategie, buone pratiche, politiche esistenti a livello locale, regionale e nazionale

Come già citato, dalla ricerca effettuata nel panorama locale e nazionale emerge un'offerta di formazione specifica focalizzata sul miglioramento delle competenze finanziarie digitali per adulti 55+ molto scarsa, quando non nulla. È stato comunque possibile ritrovare alcune buone pratiche che cercano di unire la dimensione digitale con quella finanziaria, rivolgendosi ai bisogni e alle necessità della fascia d'età over 55. Di seguito ne sono state riportate alcune, rappresentative del contesto italiano¹⁷.

“In-formati”

Iniziativa che prevede lezioni offerte in diversi formati: streaming, in persona o su piattaforme digitali. Il linguaggio e i contenuti sono adattati al target coinvolto. Fa parte dell'offerta formativa della Banking Academy di UniCredit, l'offerta strutturata di formazione ed educazione finanziaria che la banca propone gratuitamente in Italia a persone, aziende e organizzazioni del terzo settore, clienti e non clienti della banca.

Caratteristiche dell'iniziativa:

- acquisire conoscenze di base sui prodotti e servizi bancari e finanziari;
- promuovere l'uso consapevole dei canali a distanza per l'accesso ai servizi bancari;
- promuovere la conoscenza dei sistemi di pagamento, da quelli tradizionali alle forme più avanzate, per un uso responsabile e consapevole della moneta elettronica;
- spiegare le principali caratteristiche dei prodotti di finanziamento, anche per promuovere un uso responsabile del denaro.

“Sostegno alle persone anziane e vulnerabili attraverso soluzioni innovative”

Si tratta di un progetto Interreg gestito dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Caratteristiche dell'iniziativa:

¹⁷ Erasmus+, Define Project.

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

- avvicinare all'uso della comunicazione mediata dal computer (CmC) i cittadini anziani che vivono in zone periferiche marginali e che si trovano in una condizione di progressiva esclusione dal contesto sociale;
- costruire reti di relazioni di aiuto tra pari che siano in grado di far circolare competenze al servizio dei più vulnerabili, attraverso la CmC e con il fine ultimo di aumentare il senso di comunità e solidarietà sociale;
- migliorare la qualità della vita delle persone anziane o vulnerabili e delle loro famiglie creando una rete di relazioni grazie all'uso di Internet.

“Nonni su internet”

Programma di alfabetizzazione digitale della terza età promosso dalla Fondazione Mondo Digitale.

Caratteristiche dell’iniziativa:

- i corsi si tengono nelle aule di computer delle scuole di tutti i livelli;
- i partecipanti sono cittadini con più di 60 anni. Possono essere i veri nonni degli studenti o iscritti ai centri anziani o ad altre associazioni. Per ogni scuola che aderisce all'iniziativa si formano classi composte da 20/25 anziani;
- gli insegnanti sono gli studenti delle scuole che ospitano il progetto e sono coordinati da un insegnante esperto in informatica;
- il progetto ha un impatto molto educativo sugli studenti che fanno da insegnanti ai "nonni" e vengono riconosciuti crediti formativi agli studenti tutor.

“Vademecum contro le truffe”

Un manuale rivolto agli anziani redatto dall’Associazione Bancaria Italiana (ABI) che contiene consigli e buone pratiche, forniti con un linguaggio semplice e diretta, per ridurre i comportamenti a rischio. È diviso in varie sezioni che contengono suggerimenti utili per:

- utilizzare le carte di pagamento in modo sicuro;
- evitare di cadere nelle frodi online;
- evitare i rischi dopo aver prelevato denaro allo sportello automatico della banca.

Dall’analisi delle buone pratiche si possono identificare i seguenti elementi¹⁸:

Argomenti più rilevanti

- Carta di credito; conto bancario, pagamento senza contanti, bilancio domestico, credito, risparmio.
- Sicurezza su internet.
- Integrazione tra canali digitali e tradizionali.
- Online banking.

¹⁸ *Ibidem.*

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

- Pagamenti digitali.
- Gestione del denaro.
- Prestiti, finanziamenti e credito al consumo.
- Competenze informatiche per gli anziani.

Approcci organizzativi e metodologici emersi

- Il format dei contenuti è spesso organizzato in brevi video.
- I contenuti si concentrano sugli aspetti pratici della finanza che vengono applicati quotidianamente.
- I corsi sono adattati alle esigenze e alle richieste degli utenti.
- Ogni partecipante riceve un supporto individuale dal formatore.
- L'uso dei casi studio è appropriato per gli adulti 55+.
- L'inclusione di quiz di autovalutazione e/o test di conoscenza finanziaria con gli strumenti online permette di potenziare l'impatto del processo di apprendimento.
- I download gratuiti dei contenuti del corso disponibili sui relativi siti web sono utili per le esigenze future.

Processo formativo

- Le parti teoriche sono supportate da sessioni pratiche che sono per lo più collegate ai casi studio.
- Sin dall'inizio della formazione, il formatore dovrebbe costruire un rapporto di fiducia con il partecipante attraverso l'interazione attiva e la comunicazione.

- Report the main findings on the State Of The Art in English (Sintesi degli esiti della ricerca documentale in Italiano)

Italy still suffers from a divide when it comes to both financial and digital literacy. ICTs and financial skills levels are lower than the EU average.

Most of the training courses for adults available in Italy tend to focus on one dimension only, be it ICTs or financial education, while there is almost no offer for training proposals focused on both dimensions.

Some existing encouraging practices in the Italian context tried to fulfil those training needs, but a lot of preliminary work remains to be done before addressing the actual digital financial literacy.

The review still suggests that Italian adults 55+ would be willing and interested in deepening their knowledge in these topics if they had the training opportunity to do so. Peer-mentoring appears to be a particularly appropriate method to implement with the adults, mainly because of its ability to secure simplicity and confidence among the adults during the training.

3. Identificazione delle sfide

3.1. Metodologia e strumenti

- Selezione, reclutamento e coinvolgimento dei partecipanti

I partecipanti sono stati reclutati secondo i criteri stabiliti nel piano di ricerca e sulla base di un campione di convenienza. Prima della loro partecipazione, sono stati informati sugli scopi della ricerca ed è stato chiesto il loro consenso.

- Modalità con cui sono stati realizzati le interviste e il focus group

Le interviste sono state condotte sotto forma di questionario online, sviluppato su Google Forms secondo i modelli forniti nel piano di ricerca.

Il focus group è stato condotto online, tramite la piattaforma Zoom.

- Processo di raccolta dei dati

I dati delle interviste sono stati raccolti attraverso moduli online, previo consenso alla raccolta e alla gestione dei dati. I dati sono stati analizzati statisticamente (per le domande chiuse) e attraverso l'analisi del contenuto (per le domande aperte).

La discussione del focus group è stata registrata e trascritta nei suoi contenuti principali, rendendo anonimi i commenti. I dati del focus group sono stati codificati e analizzati.

3.2. Risultati ed esiti

Risultati:

- Numero delle interviste realizzate: 102
- Questionari online tradotti in lingua italiana: 4
- Numero di sfide identificate: 37
- Elenco delle sfide raccolte;
- Elenco delle barriere e dei vincoli identificati;
- Elenco dei fattori abilitanti identificati;
- Elenco delle preoccupazioni identificate;
- Elenco degli argomenti/temi/idee più ripetuti;
- Altre osservazioni importanti identificate dai partecipanti.

Esiti:

- Numero di partecipanti a interviste, focus group e sondaggi online, per tipo di stakeholder
 - Partecipanti al sondaggio per il pubblico generico: 61

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

- Rispondenti al sondaggio per caregiver familiari: 11
- Partecipanti al sondaggio per gli over 55: 12
- Risposte al sondaggio per gli operatori: 11
- Partecipanti al focus group: 7

- Caratteristiche degli stakeholder coinvolti (genere, livello di istruzione, età)

	Pubblico generico	Caregiver familiari	Over 55	Operatori	Over 55 con competenze informatiche
Genere	F n. 42 (68,9%) M n. 19 (31,1%)	F n.10 (90,9%) M n.1 (9,1%)	F n.8 (66,6%) M n.4 (33,3%)	F n.11 (100%)	M n.5 (71,4%) F. n.2 (28,5%)
Titolo di studio	Diploma scuola media n.4 (6,6%) Diploma di scuola superiore n.11 (18%) Formazione post-diploma N.4 (6,6%) Laurea n. 37 (60,6%) Ph.D. n.5 (8,1%)	Diploma scuola media n.2 (18,2%) Diploma di scuola superiore / FP n.5 (45,4%) Formazione post-diploma n.2 (18,2%) Laurea n.2 (18,2%)	Diploma scuola elementare n.2 (16,7%) Diploma scuola media n.2 (16,7%) Diploma di scuola superiore / FP n.5 (41,6%) Formazione post-diploma N.2 (16,7%) Laurea. n. 1 (8,3%)	Laurea. n. 9 (81,8%) Ph.D. n.2 (18,2%)	Laurea N. 7 (100%)
Coorti di età	18-24 n.4 (6,6%) 25-34 n.16 (26,2%) 35-44 n.9 (14,8%) 45-54 n.12 (19,7%) 55-64 n.10 (16,4%) 65-74 n.8 (13,1%) 75+ n.2 (3,3%)	35-44 n.1 (9,1%) 45-54 n.3 (27,3%) 55-64 n.4 (36,4%) 65-74 n.2 (18,2%) 75+ n.1 (9,1%)	55-64 n.4 (33,3%) 65-74 n. 6 (50%) 75+ n.2 (16,7%)	25-34 n.4 (36,4%) 35-44 n.4 (36,4%) 45-54 n.3 (27,3%)	65-74 n.7 (100%)

- Identificazione delle sfide da affrontare:

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Operatori:

- Tutti gli intervistati hanno evidenziato che le persone anziane con cui lavorano hanno spesso o sempre bisogno di aiuto per quanto riguarda le TIC. Il 30% ha detto che gli anziani hanno sperimentato le transazioni online ma con supporto esterno, il 30% ha detto che gli anziani non eseguono transazioni online perché le considerano poco sicure, mentre il resto del campione non lo sa rispondere.
- Per quanto riguarda le sfide, ne sono state menzionate diverse:
 - o Problemi di vista / caratteri piccoli
 - o Mancanza di formazione / paura di non essere competenti
 - o La necessità di ricordare le password
 - o Uso di parole inglesi
 - o Mancanza di connessione internet o di dispositivi aggiornati

Caregiver familiari:

- 2 intervistati su 11 hanno detto che il loro assistito di solito riesce a cavarsela da solo quando si tratta di ICT. Tutti gli altri intervistati hanno evidenziato che le persone anziane che assistono hanno spesso o sempre bisogno di aiuto con i problemi delle TIC, ma (con una sola eccezione) hanno detto di avere le competenze necessarie a fornire questo supporto.
- Il 63% degli intervistati ha detto che i propri assistiti non considerano Internet un luogo sicuro e il 72% ha detto che gli anziani non eseguono transazioni online per questo motivo
- Per quanto riguarda le sfide, ne sono state menzionate diverse:
 - o Le password
 - o La necessità di creare lo SPID
 - o Problemi di vista / caratteri piccoli
 - o Mancanza di formazione

Pubblico generico:

- Su 61 intervistati, 20 (32,7%) hanno più di 55 anni. Tra questo sottogruppo, il punteggio medio delle competenze TIC auto-valutate è 2,8 su 5, contro una media di 3,3 tra l'intero gruppo di intervistati.
- Il 54,3% di questo gruppo ha detto di aiutare altre persone over 55 con le TIC. Nella maggior parte dei casi (68,1% di coloro che aiutano qualcuno), queste persone hanno spesso bisogno di aiuto (cioè ogni giorno o più volte durante la settimana).
- Il 65,5% degli intervistati ha detto che gli over 55 solo parzialmente considerano Internet un luogo sicuro perché hanno paura delle frodi o di commettere errori

ma, allo stesso tempo, a volte non sono pienamente consapevoli dei rischi a cui si espongono.

- Per quanto riguarda specificamente le transazioni online, il 70,4% ha detto che gli over 55 si fidano parzialmente (45,9%) o per niente (24,5%).
- In termini di sfide all'uso delle TIC in generale, hanno menzionato:
 - Creare account e accedervi
 - Gestire le password
 - Ricordare i percorsi da fare
 - Gestire i problemi (cosa fare se il sito si blocca)
 - Uso della lingua inglese
 - Uso delle e-mail
 - Complessità delle procedure
 - Stare al passo con gli aggiornamenti e le nuove versioni dei siti web
 - Difficoltà nell'installazione del software e nell'impostazione dei dispositivi
 - Mancanza di padronanza dello strumento e paura di fare errori con conseguenze difficilmente reversibili
 - Andare oltre le competenze che hanno, per esempio risolvere un problema online attraverso le istruzioni fornite dai siti
 - Uscire dalle pagine di spam
 - Difficoltà nell'interpretare alcuni simboli utilizzati di norma nei siti (tre punti, altre icone)
 - Difficoltà nella risoluzione di problemi hardware
 - Difficoltà a scaricare file
 - Difficoltà nel memorizzare procedure
 - Livello di alfabetizzazione funzionale (capacità di comprendere i testi che leggono)
 - Problemi di vista
- In relazione alle sfide specifiche legate alle transazioni online, hanno menzionato:
 - Errori nell'inserimento dei dati della carta di credito
 - Capire dove andare per effettuare il pagamento; i molti reindirizzamenti (al sito/app della banca per i pagamenti sicuri)
 - I pin di sicurezza delle banche. A volte è sempre lo stesso, a volte cambia, a volte arriva via sms o a volte sull'app / Doppio codice di sicurezza, OTP, ecc.
 - Interfaccia non molto user-friendly, accesso ai sistemi di pagamento (es. PayPal)
 - Non si sentono sicuri nel condividere dati sensibili
 - La mancanza di conoscenza dei protocolli di sicurezza https

Anziani:

- Tra gli intervistati, il 50% ha detto di non avere (8,2%) o di avere molto limitate (41,7%) competenze nelle TIC. Il 44% ha detto che vorrebbe aumentare le proprie
- competenze e il 55,5% ha detto di sentirsi triste o preoccupato per questa mancanza di competenze. Tuttavia, tutti gli intervistati affermano di usare internet ogni giorno o frequentemente durante la settimana e il 58,3% ha detto che non ha mai (8,3%) o raramente (50%) bisogno di aiuto per svolgere questi compiti.
- Solo il 50% degli intervistati ha fatto transazioni online, soprattutto per comprare prodotti o per l'online banking. Tra questi, tutti tranne uno hanno detto che queste transazioni sono solo parzialmente facili da fare e tutti le considerano solo parzialmente sicure perché hanno paura di furto dei dati o di fare errori nella procedura.
- Il 50% degli intervistati ha detto che preferirebbe una formazione faccia a faccia; il 33,3% preferisce un approccio misto e l'altro uno puramente online. Il 100% degli intervistati valuterebbe positivamente un coetaneo come mentore
- Le sfide che vengono menzionate includono:
 - o Uso dell'inglese
 - o Dimenticanza delle password
 - o Dimenticanza dei passi da fare per quei siti o funzioni che non sono usati frequentemente
 - o Troppa pubblicità in mezzo a informazioni utili
 - o Scaricare documenti
 - o Inviare e-mail
 - o Capire il linguaggio del computer

Over 55 con competenze digitali:

- Tutti i partecipanti al focus group si sono avvicinati prima alle TIC e poi a internet nel loro contesto lavorativo. Sono tutti d'accordo sul fatto che la necessità di usarlo per motivi professionali è stato il motore che li ha spinti a familiarizzare con le tecnologie e l'opportunità di acquisire le competenze che stanno ancora usando ora che sono in pensione. Nessuno di loro ha partecipato a opportunità di formazione formale - è stato un processo di auto-apprendimento basato su "prove ed errori".
- Le sfide che sono state menzionate includono:
 - o Uso dell'inglese e terminologia complessa
 - o Consapevolezza che internet non è sempre un luogo sicuro
 - o Il bisogno delle persone anziane di "vedere e toccare" le cose che devono comprare o usare, il che è una barriera alle transazioni e ai pagamenti online
 - o Rischi connessi all'eccesso di digitalizzazione nei servizi pubblici: ora spesso l'unica opzione di accesso che esclude coloro che non sono in grado di accedere alle TIC
 - o Aspetti etici: un uso eccessivo delle transazioni online potrebbe esporre a rischi i piccoli imprenditori

4. Elicitazione e prioritarizzazione dei requisiti funzionali e non-funzionali

4.1. Metodologia e strumenti

I partecipanti hanno risposto a domande rispetto alle principali barriere o difficoltà incontrate dall'anziani nell'utilizzo delle TIC in generale e, più specificamente, nel ricorrere a transazioni online. Gli elementi emersi sono stati sintetizzati e messi in ordine di priorità utilizzando come criterio la frequenza con cui sono stati menzionati dai partecipanti.

- Identificazione dei requisiti derivanti dall'elicitazione delle sfide;
 - Più opportunità di formazione
 - Evitare parole inglesi
 - Evitare le password (o ridurle il più possibile)
 - Procedure più automatiche o guidate
 - Non usare simboli che potrebbero dare messaggi ambigui
 - Evitare la necessità di scaricare documenti
 - Evitare la necessità di usare e-mail
 - Interfaccia semplice e stabile
 - Istruzioni chiare e dettagliate

- Elicitazione dei requisiti funzionali e non-funzionali

Non funzionali (come)

- Sviluppo di video-tutorial
- Utilizzare un linguaggio semplice e non tecnico.
- Usare un'interfaccia semplice e facile da usare
- Il tempo di concentrazione è limitato, quindi si suggerisce l'uso di immagini che aiutano a memorizzare o che possono essere riviste potrebbero essere utili. Un po' come i libri per bambini.
- Essere molto lenti e piacevoli
- Essere schematici
- Insegnanti capaci
- Accessibilità per gli ipovedenti/sordi
- Capacità di avere un aiuto interattivo o un "?" dove ci sono le istruzioni per l'uso,
- Capace di stimolare l'interesse e la curiosità
- Essere mista in presenza/online, avere mentori empatici e chiari nell'esposizione
- Molte lezioni di breve durata
- Su misura per le esigenze del discente
- Diapositive con molte immagini e descrizione dettagliata delle fasi operative
- Molti esempi giocosi ma utili

- Molti sorrisi e situazioni e approcci divertenti
- Dovrebbe essere molto con i piedi per terra e non dare nulla per scontato
- usare meno parole in inglese e tecnicismi
- Importanza del peer-mentoring - ma a patto che i mentori siano adeguatamente formati

Funzionali (Cosa)

- Fornire istruzioni molto chiare, che non diano per scontati passaggi che potrebbero sembrare ovvi a una persona esperta nell'uso delle TIC
 - Spiegare bene come riconoscere i siti sicuri e cosa evitare
 - Spiegare le ragioni per cui è necessario imparare ad usare le nuove tecnologie e stimolare l'imitazione scegliendo formatori che siano essi stessi anziani, per mostrare che è possibile sfidare se stessi
 - Concentrarsi su attività pratiche: partire dai bisogni e presentare soluzioni
 - Si dovrebbe iniziare con un'autoanalisi dei bisogni delle persone per aumentare la motivazione e superare le resistenze all'uso
 - Saper usare bene i motori di ricerca (dai post a come filtrare le informazioni cercate), imparare a fare transazioni,
 - Rimuovere gli ostacoli e le paure sull'uso di internet per gli over 55
 - Saper costruire la fiducia sulla propria capacità di usare le TIC
 - Formazione per riconoscere e affrontare i pericoli
 - Dovrebbe includere solo le cose che sono veramente essenziali per la vita quotidiana degli anziani
 - Dovrebbe insegnare agli anziani come riconoscere una fonte, giudicare obiettivamente un sito ben curato piuttosto che un dominio ad-hoc creato per ingannarli
 - Parte iniziale di conoscenza dei partecipanti, sezioni che vanno dagli elementi di base a quelli avanzati con la possibilità per i membri di fermarsi al livello ritenuto congruente con le esigenze personali.
- In termini di caratteristiche del mentore: buone competenze ICT, empatia, chiarezza e pazienza sono menzionate dalla maggioranza degli intervistati, insieme alla capacità di mantenere la calma e l'affidabilità.
 - Priorità dei requisiti funzionali e non funzionali secondo gli stakeholder: i requisiti che vengono citati più frequentemente riguardano la necessità di utilizzare un linguaggio semplice e accessibile (assenza di termini inglesi o tecnici, utilizzo di caratteri grandi e leggibili); la necessità di offrire un percorso modulare, che si adatti alle esigenze dei partecipanti e che trasferisca solo le informazioni essenziali; la presenza di informazioni che rendano più sicure le transazioni online.

4.2. Risultati ed esiti

Risultati:

- Numero di requisiti funzionali e non-funzionali identificati: 35
- Lista dei requisiti funzionali e non-funzionali
- Lista dei requisiti funzionali e non-funzionali in ordine di priorità

Esiti:

- Soluzioni proposte:
 - Evitare parole in inglese
 - Utilizzo di caratteri più grandi
 - Evitare password
 - Procedure di accesso semplici
 - Linguaggio semplice
 - Ripetere le istruzioni più volte
 - Evitare elementi di distrazione
 - Evitare simboli ambigui
 - Evitare che sia necessario scaricare file
 - Avere dei mentori ben formati e preparati

5. Conclusioni

Nel contesto italiano, la generalizzata mancanza di un'offerta formativa per quanto riguarda l'alfabetizzazione digitale e finanziaria degli adulti 55+ viene riscontrata, oltre che nella letteratura, anche dall'indagine empirica: la sola produzione e disseminazione dei report di ricerca nazionali e di quello transnazionale contribuirà alla costruzione delle fondamenta teoriche e pratiche riguardo al tema, ora molto ridotte.

L'assenza di una solida base teoretica e pratica da cui attingere è stata la limitazione maggiore per il report. Nonostante questo, è stato possibile finalizzare un'indagine preliminare sullo stato dell'arte che servisse da punto di partenza per l'analisi sul campo condotta attraverso interviste e focus group.

C'è una ricchezza di temi ricorrenti e comuni emersi dalla consultazione degli stakeholders. Dal punto di vista degli ostacoli principali che gli adulti 55+ si trovano ad affrontare sono stati citati: l'utilizzo di vocaboli inglesi nelle procedure online; la complessità dei processi nell'effettuare transazioni online, in particolare quelle che comprendono la ricezione di codici di verifica o altri sistemi di sicurezza; l'indebolimento della memoria come problema trasversale, in particolare fortemente correlato alla questione specifica della gestione delle password; la percezione negativa dell'ambiente di internet, con relativa sfiducia e senso di insicurezza nell'operare online con dati sensibili.

Allo stesso tempo, dall'indagine appare una chiara volontà di migliorare le proprie competenze in ambito digitale-finanziario, oltre che una disponibilità a partecipare a corsi di formazione sul tema, elementi funzionali allo scopo del progetto. Diverse indicazioni e suggerimenti utili sono stati raccolti a proposito dei contenuti e delle metodologie ideali per i percorsi formativi: viene confermata la validità e il valore aggiunto dell'approccio peer-mentoring; è sottolineata la necessità di un linguaggio semplice e chiaro da parte del formatore, che si aggiunge alle buone capacità relazionali e all'approccio calmo e paziente che dovrebbe saper mantenere; viene ritenuto prioritario il concentrarsi su attività pratiche che coinvolgano solo le nozioni davvero essenziali per la vita quotidiana dell'anziano.

Gli obiettivi e le metodologie di Faith coincidono con le esigenze riscontrate negli adulti 55+ e loro aspettative. Questo suggerisce una potenzialità di impatto elevato del progetto.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

faith-project.eu

: **FAITH**