



# Guida del Formatore / Mentore digitale

[www.faith-project.eu](http://www.faith-project.eu)



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

This document was created with the financial support of the European Union. The European Commission's support for the production of this document does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project number: 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-IN

*Questa guida è stata ideata dal partenariato FAITh per essere utilizzata come risorsa di supporto per l'attuazione del progetto, attraverso sessioni f2f e online ed è indirizzata agli Istruttori e Mentori del progetto, ma anche a privati, organizzazioni o agenzie che lavorano con e per le persone anziane. L'obiettivo della formazione è che i Mentori Digitali conoscano il progetto e i suoi materiali di formazione e siano in grado di applicare i principi e le metodologie di base della formazione degli adulti alla realizzazione di laboratori di apprendimento FAITh, di persona e online, sotto il coordinamento e la guida del team di progetto e dei formatori professionisti. La guida servirà anche come strumento per l'ulteriore adozione, replica ed espansione del modello FAITh e dei materiali di formazione da parte di altri attori e parti interessate nel campo dell'istruzione, della formazione e dell'apprendimento permanente nei paesi partner e in Europa in generale.*



# Sommario



- Guida del Formatore / Mentore digitale
- INTRODUZIONE AL PROGETTO FAITH
- MENTORATO TRA PARI
- PERCHÉ GLI ANZIANI?
- SFIDE
  - o Omogeneità: un malinteso comune
  - o Cosa è necessario fare per incoraggiare ulteriormente l'apprendimento in età avanzata in generale?
- COME UTILIZZARE IL PROGRAMMA DI APPRENDIMENTO FAITH

## **Apprendimento faccia a faccia**

- Le unità
  - o Introduzione ai corsi e-learning e alle transazioni online
  - o Competenze di base su Internet
  - o Rendere i dispositivi più facili per te
  - o Organizzarsi
  - o Scaricare applicazioni. È più facile di quanto pensi!
  - o Introduzione ai corsi e-learning e alle transazioni online

## E-LEARNING

- Trasferimenti bancari online ed e-shopping
- Le unità
  - o Stanchi di essere lasciati da parte? Cogli l'occasione per passare al digitale!
  - o Vuoi inviare un regalo? Dai un'occhiata a queste alternative!
  - o Acquista online, ORA! È facile!
  - o Acquista online per generi alimentari ORA, è facile

## La sicurezza durante l'utilizzo di Internet

- Le unità
  - o Proteggi i tuoi dispositivi! È facile!
  - o Operazioni bancarie e acquisti online sicuri!
  - o Rimanere al sicuro dalle truffe
  - o Notizie false e come identificarle

## • GLOSSARIO



## PREMESSA

Questa Guida è stata sviluppata nell'ambito delle attività previste dal progetto FAITH (n. 621403) finanziato dal Programma Erasmus+ dell'Unione Europea.

La Guida non riflette necessariamente il parere della Commissione Europea, Direzione Generale dell'Occupazione, degli Affari Sociali e dell'inclusione

Gli autori della guida sono:

**Chelsea Anastasia Lazaridou**, [Ichelsea@50plus.gr](mailto:Ichelsea@50plus.gr) (50plus Hellas) and  
**Alexandra Koufouli**, [koufouli.a@symplexis.eu](mailto:koufouli.a@symplexis.eu) (Symplexis)

Presentazione di:

**Theodor Grassos**, [grassos@bk-con.eu](mailto:grassos@bk-con.eu) (BK Consult GbR)

*Un ringraziamento speciale va anche alle seguenti persone, per i loro contributi alla redazione delle linee guida e implementazione del progetto*

Per ulteriori informazioni sul progetto, visitare:

[www.faitH-project.eu](http://www.faitH-project.eu)

## INTRODUZIONE AL PROGETTO FAITH

FAITH (Sentirsi sicuri per effettuare transazioni online nella terza età) è un progetto europeo Erasmus+ con partner provenienti da Belgio, Cipro, Germania, Grecia, Italia e Portogallo.

Il progetto mira a prevenire e combattere l'emarginazione digitale delle persone di età superiore ai 55 anni, aumentando le loro capacità e sviluppando in loro fiducia nell'uso delle tecnologie Internet e ICT per le transazioni online, come un modo per promuoverne l'inclusione e migliorarne il benessere. In tal modo, la partnership FAITH fornirà un programma innovativo di tutoraggio che si basa sui principi di motivazione e sostegno tra pari, coinvolgendo al contempo l'ambiente familiare e assistenziale e costruendo partenariati con la rete di servizi territoriali e la comunità locale.



## MENTORATO TRA PARI

FAITh è un programma davvero unico. La caratteristica principale è il tutoraggio peer-to-peer, il che significa che gli anziani agiranno come facilitatori di apprendimento per altri anziani. Pensiamo che le interazioni tra mentori e partecipanti possano essere molto vantaggiose per tutte le parti coinvolte, poiché il tutoraggio tra pari può offrire maggiori opportunità di empatia e senso di equità e competenza.

Per i tutor, la partecipazione a un tale intervento può contribuire alla soddisfazione personale, mentre la ricerca ha dimostrato **che gli anziani tendono ad avere risultati di apprendimento migliori quando sono guidati dai pari.**

A seguito della ricerca documentale svolta dal partenariato FAITh, **la definizione del termine Peer-Mentoring** da parte di O'Neil e Marsick è stata considerata la più rappresentativa per quanto riguarda gli obiettivi del progetto:

*“Si tratta più un processo bidirezionale rispetto al tutoraggio tradizionale; spesso non ci sono differenze nei livelli di esperienza e manca il potere del mentore tradizionale. Questo può produrre ulteriori vantaggi. La mancanza di una relazione gerarchica può facilitare la comunicazione, il mutuo- sostegno e la collaborazione, oltre a produrre benefici personali come l'apprendimento reciproco, l'esposizione a prospettive diverse e l'amicizia. Il tipo di interazione consentito nel tutoraggio tra pari offre più opportunità alla relazione di diventare trasformativa”.*

I pari che diventano role-model sono la pietra angolare del progetto FAITh, poiché fungeranno da forza trainante per l'attuazione del programma previsto. Il tutoraggio da parte di volontari è una pratica ben riconosciuta nel campo dell'istruzione e dell'apprendimento permanente, in quanto consente la creazione di un ambiente di apprendimento basato sulla motivazione, sui bisogni e sull'esperienza con molteplici vantaggi sia per i tutor che per gli allievi, nonché per gli intermediari che lavorano con gli anziani come gruppi target.

Il principale gruppo target e i beneficiari finali del progetto FAITh sono gli anziani 55+ che vivono a Cipro, in Grecia, Italia e Portogallo e per estensione in tutta Europa, che hanno una scarsa capacità di utilizzare le tecnologie digitali e quindi di effettuare transazioni online, il che aumenta il rischio di emarginazione digitale e, in definitiva, di isolamento sociale.

Pertanto, l'obiettivo non è solo quello di migliorare le conoscenze e le competenze delle persone over 55, ma soprattutto di motivarle a partecipare

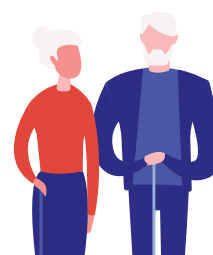


## PERCHÉ GLI ANZIANI?

L'ultima fase della vita può essere un momento di crescita personale e di rinnovamento delle relazioni sociali. Lo scopo di questo progetto è offrire soluzioni digitali adottando uno stile di vita positivo, sano e attivo. La Teoria dell'Attività apre la strada alle organizzazioni per progettare e implementare interventi appropriati di apprendimento per fornire sia le opzioni che l'opportunità agli anziani di mantenere le loro menti attive e sane, con l'obiettivo finale della crescita e della realizzazione personale.

Come evidenziato dal primo pilastro europeo dei diritti sociali (2017), "ogni individuo ha diritto all'istruzione, alla formazione e all'apprendimento permanente di qualità e inclusivo al fine di mantenere e acquisire competenze che consentano loro di partecipare pienamente alla società e gestire transizioni di successo nel mercato del lavoro".

Il riconoscimento del diritto delle persone anziane all'apprendimento non è solo una questione di uguaglianza e giustizia, ma di dignità umana. Lo scopo del progetto FAITh è di contribuire all'inclusione sociale e alla partecipazione degli anziani, nonché al loro facile accesso ai servizi di base online, impiegando pratiche educative innovative e opportunità di formazione volte a un uso più indipendente e corretto delle nuove tecnologie.



## SFIDE

Forse la sfida più grande che i docenti devono affrontare durante la formazione degli anziani è la necessità di adattare i loro metodi e tecniche educative ai cambiamenti biologici causati dall'invecchiamento e alle esigenze particolari dei loro utenti. L'ignoranza di queste particolarità e delle ampie differenze individuali nei bisogni o nelle capacità, così come una pleora di stereotipi sulle capacità di apprendimento delle persone anziane, possono mettere a repentaglio qualsiasi intervento educativo. Ad esempio, alcune persone anziane trovano più difficile rispetto ai giovani mantenere abilità strutturali efficaci e quindi necessitano di più tecniche organizzative. **La ripetizione, il collegamento di nuove conoscenze a vecchie conoscenze e pratiche** sono strumenti importanti, così come l'uso di intestazioni, barre laterali, riepiloghi e materiale visivo. Spesso gli studenti più adulti non riescono ad assorbire le nuove informazioni con la stessa facilità, hanno difficoltà a conservarle nella loro memoria, non riescono sempre a ricordare le procedure meccaniche (come la procedura per accendere un computer), a volte trovano difficile mantenere la loro attenzione focalizzata per lunghi periodi di tempo, hanno bisogno che il facilitatore usi parole che capiscono e generalmente necessitano di più tempo per elaborare nuove informazioni. Inoltre, le difficoltà di memoria possono spesso causare ansia e confusione.

Tuttavia, la difficoltà di acquisire nuove conoscenze è più che compensata dalla maturità e dall'esperienza. Gli studenti anziani, in particolare quelli che imparano da loro coetanei, di solito sono più entusiasti e impegnati rispetto agli studenti più giovani.

## **Omogeneità: un malinteso comune**

L'età non definisce un'identità sociale comune. Questo assunto porta molti formatori a fare indebite generalizzazioni. Gli anziani non formano un gruppo omogeneo; mostrano molte differenze a seconda del sesso, della classe sociale, del livello di istruzione, del reddito e persino della loro condizione fisica generale. Più una persona è anziana, più differenze ha piuttosto che somiglianze con altre persone della stessa età.

**Ciò è particolarmente vero quando si tratta delle loro abilità digitali:** alcuni sanno già come usare un computer (o determinati programmi, ad esempio per scaricare e modificare foto), mentre altri non ne hanno mai visto uno prima.

Ciò significa che deve essere concesso più tempo per tutte le fasi del processo di apprendimento. La pressione sul tempo è un fattore di stress, soprattutto per le persone anziane. Si dovrebbe quindi concedere tempo sufficiente per la risposta e le domande, nonché per le discussioni di gruppo, e si dovrebbero compiere sforzi per ridurre l'ansia che potrebbe già esistere. Inoltre, la quantità di nuove informazioni introdotte non dovrebbe essere eccessiva. Vanno evitati cambiamenti improvvisi e sorprese, così come situazioni competitive e complesse.

Infine, aumentare la fiducia in se stesso dello studente diventa ancora più importante quando si tratta di utilizzare Internet o le transazioni online. Particolare enfasi dovrebbe essere posta sull'incoraggiamento dello studente e sullo sviluppo di un'immagine positiva di sé. Le convinzioni degli anziani e le percezioni degli altri sull'invecchiamento e sugli anziani contribuiscono alla formazione di convinzioni su se stessi, sul proprio ruolo e sui propri diritti e possono essere positive o negative. All'interno dei principi dell'andragogia e dell'apprendimento attivo e esperienziale, il formatore/mentore funge da catalizzatore consentendo agli studenti di aumentare la propria autostima e la sensazione di sicurezza quando sono online.



## Cosa è necessario fare per incoraggiare ulteriormente l'apprendimento in età avanzata in generale?

Ecco alcuni suggerimenti su cosa fare e cosa evitare quando si insegna agli anziani:

- Combattere l'ageismo in tutte le sue forme, in particolare nel linguaggio e negli assunti.
- Comprendere come le diverse persone anziane imparano in contesti diversi.
- Ascoltare i loro bisogni.
- Consentire a ciascuno studente di seguire il proprio ritmo di apprendimento
- Dare loro il riconoscimento e il supporto di cui hanno bisogno per avere successo.
- Rendere il proprio ambiente di apprendimento adatto agli anziani.
- Non trattare con condiscendenza gli studenti e non fare supposizioni.
- Parlare lentamente o ripetere più volte quello che si sta dicendo
- Usare approcci esperienziali e partecipativi.
- Tenere sempre a mente che ciò che pensiamo sia facile, non è necessariamente facile per gli studenti più anziani



## COME UTILIZZARE IL PROGRAMMA DI APPRENDIMENTO FAITH

Il materiale educativo FAITH è stato sviluppato e si basa su una raccolta di buone pratiche risultanti dall'esperienza precedente dei partner e da altri progetti di successo che essi avevano realizzato, nonché su esempi di iniziative di alfabetizzazione digitale e di tutoraggio tra pari raccolte dal partenariato e presentate nella matrice delle buone pratiche.

I materiali sono il risultato del lavoro dei membri di un team paneuropeo utilizzabili in una gamma di contesti diversi nei paesi del partenariato e nel resto d'Europa. Lo sviluppo della formazione in questo modo implica che il contenuto delle unità presenti elementi applicabili in ciascun paese. Le unità non devono necessariamente essere completamente indipendenti; potrebbe essere necessaria una pre-preparazione per adattare i contenuti ed enfatizzare le informazioni critiche per lo specifico pubblico internazionale, nazionale, regionale e locale.

**Sulla piattaforma del progetto (accessibile da <https://faith-project.eu/>)** è possibile trovare tutto il materiale necessario per attivare un'esperienza di mentoring: informazioni sugli obiettivi del progetto e sui risultati attesi, presentazioni PowerPoint con suggerimenti per ogni sessione, esercizi, newsletter e notizie sulle attività svolte.

I corsi sono divisi in due blocchi principali: **uno per l'apprendimento faccia a faccia**, che copre le competenze di base delle TIC e di Internet, e un altro **dedicato all'apprendimento** online per le transazioni online e la sicurezza durante l'utilizzo di Internet. L'obiettivo è guidare gli studenti attraverso il materiale, a seconda delle loro esigenze e preferenze e rispondere a qualsiasi domanda che potrebbero avere, seguendo il loro ritmo di apprendimento. Ad esempio, se i partecipanti hanno già un account di posta elettronica, potrebbe non essere necessario trattare quella parte. Allo stesso modo, se emerge una questione per loro particolarmente complessa o utile, come ad esempio fare la spesa online, è possibile dedicare più tempo e sforzi ad essa.



# MODULO 1

“

Apprendimento faccia a faccia

”



Il modulo seguente è un'introduzione agli elementi digitali fondamentali per gli anziani. È stato sviluppato per l'apprendimento faccia a faccia con l'obiettivo di costruire le competenze digitali dei partecipanti e di renderli consapevoli di alcune delle numerose opportunità che Internet offre. Delineando le competenze chiave che abilitano gli anziani 55+ ad utilizzare i propri dispositivi (computer/tablet/smartphone) nel modo più efficiente e adatto agli anziani, questo modulo fornisce linee guida tecniche e strumenti per rimanere in contatto con il mondo, come mostrato di seguito.



Verranno introdotti argomenti come la navigazione in Internet e l'accesso alle informazioni, la creazione di un account di posta elettronica e la gestione delle impostazioni personali con l'obiettivo di promuovere l'autoefficacia nell'uso di Internet.

Si raccomanda di affrontare le questioni orizzontali delle TIC e dell'uso di Internet in 3-5 giorni di formazione in piccoli gruppi di massimo 5 persone. L'esperienza precedente e le capacità esistenti dei partecipanti determineranno le unità selezionate e il tempo trascorso su ciascuna unità. Ad esempio, alcuni partecipanti potrebbero già avere familiarità con le procedure di e-banking, ma potrebbero aver bisogno di maggiore supporto per capire come proteggersi dalle truffe tramite Phishing.

## **I formatori ed i mentori dovrebbero:**

essere sicuri della loro comprensione delle esigenze dei partecipanti conoscere dati nazionali, regionali e locali su transazioni e servizi digitali. intraprendere una valutazione pre-formazione dell'esperienza e del background dei partecipanti per determinare il loro punto di partenza nell'apprendimento digitale.

La struttura della formazione consiste in 4 unità autonome da erogare in presenza:

- Competenze di base su Internet
- Rendere i dispositivi più facili per te
- Organizzarsi
- Scaricare applicazioni. È più facile di quanto pensi!

Ciascuna unità può essere trovata come presentazione in Power Point sulla piattaforma del progetto, insieme ad esercizi e altre attività correlate che mirano ad aiutare i facilitatori a ottenere una comprensione più profonda di cosa sia l'alfabetizzazione digitale degli anziani e come raggiungerla. Inoltre, è disponibile un'Introduzione per l'inizio dei corsi f-2-f, così come un'Introduzione alle transazioni online da seguire come materiale e-learning.

## Le unità

### Introduzione

Per un intervento formativo coinvolgente e di successo, è imperativo iniziare con una breve presentazione di cosa tratta il progetto, in modo che i partecipanti possano capire perché sono alla sessione di formazione. La sessione introduttiva è importante anche in quanto opportunità per il formatore e i partecipanti per conoscersi e per stabilire le regole di base per la formazione (durata, comunicazione, ecc.).

Per stabilire un ambiente di apprendimento basato su fiducia e rispetto reciproci, dove i partecipanti si sentano a proprio agio e supportati, è essenziale porre agli studenti domande in merito ai loro bisogni e aspettative circa la loro partecipazione al programma, a cosa sono interessati e cosa apprezzano. Quando si fanno domande, si sta scoprendo chi sono i partecipanti e cosa dovrebbe essere evidenziato durante il processo. Domande come: “Che cosa è più importante per te imparare?” o “Di cosa hai più paura quando usi Internet?” possono essere molto utili per l’esperienza di apprendimento. In conclusione, è importante darsi l’obiettivo di conoscere i propri partecipanti, imparare i loro nomi e creare relazioni con loro, incoraggiando gli scambi sociali tra pari. Prima di passare alla fase successiva del progetto, sarebbe utile chiedere ai partecipanti di compilare un questionario per avere una buona idea del loro livello di competenza ICT e per determinare se hanno difficoltà di apprendimento.

Da questo link è possibile accedere ad un questionariodemo, da adattare alle proprie esigenze:

<https://forms.gle/b82kEAFp2qapmFY6A>



## Unità 1.1: Competenze di base su Internet

Lo scopo di questa unità è che i partecipanti acquisiscano familiarità con gli strumenti per navigare in Internet, scaricare foto e documenti, creare account e-mail e utilizzarli per inviare e-mail con allegati.

I partecipanti vengono introdotti alle possibilità di Internet e al modo in cui può essere utile nelle attività quotidiane. Tenendo presenti i principi dell'apprendimento partecipativo, agli studenti viene chiesto di pensare a come Internet può semplificare la loro vita quotidiana e condividerlo con il gruppo.

Quindi viene chiesto loro di digitare un indirizzo URL o parole chiave nel browser per cercare un argomento di interesse:



questo per introdurre i partecipanti alle basi della navigazione utilizzando i pulsanti di navigazione (indietro, home, aggiornamento).

Quindi, vengono fornite le istruzioni su come salvare e condividere qualcosa su Internet e viene data loro l'opportunità di esercitarsi:

### **Per salvare una foto:**

- Fare clic con il tasto destro sulla foto
- Fare clic con il tasto sinistro sull'opzione "Salva con nome"
- Scegliere in quale cartella salvarla!
- Fare clic con il tasto sinistro su "Salva"

### **Per copiare un indirizzo URL:**

- Evidenziare l'indirizzo con il clic sinistro
- Quindi fare clic con il tasto destro su di esso
- Scegliere "Copia"
- Scegliere "Incolla". Ora è disponibile per la condivisione tramite e-mail o un'app.

Una volta che i partecipanti sono a proprio agio con la ricerca in Internet, possono creare un account di posta elettronica (l'esempio nella presentazione Power Point è di un account Gmail).



## Per creare un account e-mail:

- dalla schermata Applicazioni, attiva Impostazioni.
- Dal menu, vai su Account.
- Seleziona “Aggiungi account”.
- Quindi seleziona Google.
- Si apre la pagina di Google. Qui ci viene data la possibilità di accedere a un account esistente o, se non ne abbiamo uno, crearne uno nuovo.
- Segui i passaggi uno per uno e compila i campi così come appaiono sullo schermo, facendo clic su AVANTI ogni volta per continuare

## Inoltre, vengono forniti suggerimenti per creare (e ricordare!) password complesse:


- Fornisci i tuoi dettagli reali, ad esempio Nome, Cognome, Data di nascita, in modo che nel caso succeda qualcosa, tu possa essere identificato.
- Potrebbe essere necessario fornire il nostro telefono cellulare, nel qual caso ti verrà inviato un codice di attivazione. Il cellulare sarà utilizzato solo come salvaguardia per l'identificazione.
- Ti verrà chiesto di scegliere un nome utente e poi una password. PRIMA SCRIVILI SU CARTA e poi digitali! Questo è l'unico modo in cui possiamo essere sicuri di averli copiati correttamente e che non li dimenticheremo.
- Conserva questo foglio in un luogo sicuro a casa.

“

Non devono esserci spazi tra le lettere o le parole nella tua email! Il sistema controllerà la disponibilità dello username.

”

## **Invio di un allegato** (foto, testi, brevi video, ecc.)

- Per allegare qualcosa alla tua email, devi prima averlo salvato sul tuo dispositivo e devi sapere dove trovarlo
- Seleziona il pulsante Allega 
- Viene visualizzata una nuova pagina che mostra le categorie di file archiviati sul dispositivo
- Seleziona la cartella in cui è archiviato. es. “Documenti”
- Individua il tuo file e selezionalo facendo doppio clic con il tasto sinistro o trascinandolo.
- Una volta selezionato, apparirà come miniatura nella nostra email.



## Esercizio!

I partecipanti sono incoraggiati a utilizzare il proprio account e-mail e scambiare 3 e-mail con i membri del gruppo allegando un documento e una foto e copiando un indirizzo URL

## Altre attività

Sulla piattaforma del progetto, puoi trovare un'attività basata sul gioco per consentire ai partecipanti di valutare il loro apprendimento.





## Unità 1.2: Rendere i dispositivi più facili per te

L'Unità 2 fornisce gli strumenti e le conoscenze ai partecipanti per personalizzare facilmente i propri dispositivi tecnologici al fine di eseguire transazioni online in modo comodo, facile e sicuro. Vengono fornite istruzioni e passaggi facili da seguire su come regolarne le impostazioni a seconda del dispositivo utilizzato, quindi se si tratta di un computer o di un tablet/smartphone.

### Istruzioni specifiche per chi utilizza un Android

- La regolazione delle impostazioni del proprio dispositivo personale potrebbe risultare a volte un po' opprimente o complicata. La buona notizia è che non c'è nulla di cui preoccuparsi.
- Molti smartphone e tablet sono dotati di una gamma di funzioni che è possibile regolare per assicurarsi che il dispositivo soddisfi le proprie esigenze. Ciò contribuirà a facilitare la navigazione online.

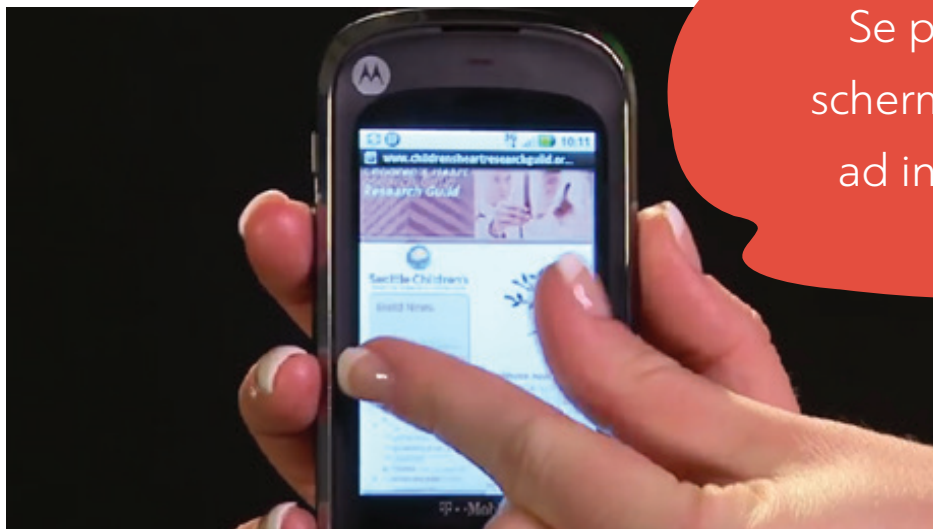
# The steps



## Le fasi





Viene inoltre illustrato come ingrandire o ridurre la dimensione del carattere, come rimpicciolire o ingrandire gli elementi sullo schermo come le icone delle app. Fallo provare ai partecipanti!



Se pizzichi lo schermo riuscirai ad ingrandirlo

## Istruzioni per gestire le impostazioni Wi-Fi:

- nella schermata dell'applicazione, tocca Impostazioni. 
- Viene visualizzata la pagina delle impostazioni.
- Cerca "WiFi"  e toccalo.
- Verificare che l'interruttore Wi-Fi sia attivato.
- Viene visualizzato un elenco di reti disponibili. Selezionane una toccandola con il dito.
- Alcune reti richiedono una password e vengono visualizzate con l'icona di un lucchetto.
- Per connetterti devi conoscere la password, che inserisci dopo aver toccato la casella e digitandola nell'apposito spazio.
- Clicca su "Connetti". Se la connessione riesce, verrà visualizzato il nome della rete.

A questo punto, i partecipanti possono esercitarsi ad accedere a una rete WiFi disponibile dal proprio dispositivo. **Assicurati che stiano attenti quando digitano la password!** Una lettera minuscola invece di una minuscola cambia la password e impedisce loro di accedere!

## Impostazioni per sentire e vedere meglio

Se i partecipanti **utilizzano un computer**, possono migliorare il modo in cui vedono e sentono seguendo i passaggi:



Per sentire meglio:

- vai su **“Impostazioni”**, quindi seleziona **“Accessibilità”**, quindi seleziona **“Audio”** e attiva l’opzione audio mono
- In caso di problemi con l’ascolto degli avvisi audio, puoi visualizzarli visivamente sul tuo PC. Vai su **“Impostazioni”**, quindi seleziona **“Audio”**.
- In **illuminazione dello schermo durante una notifica audio**, scegli come vuoi che la notifica audio appaia sul tuo display.



Per una visione migliore:

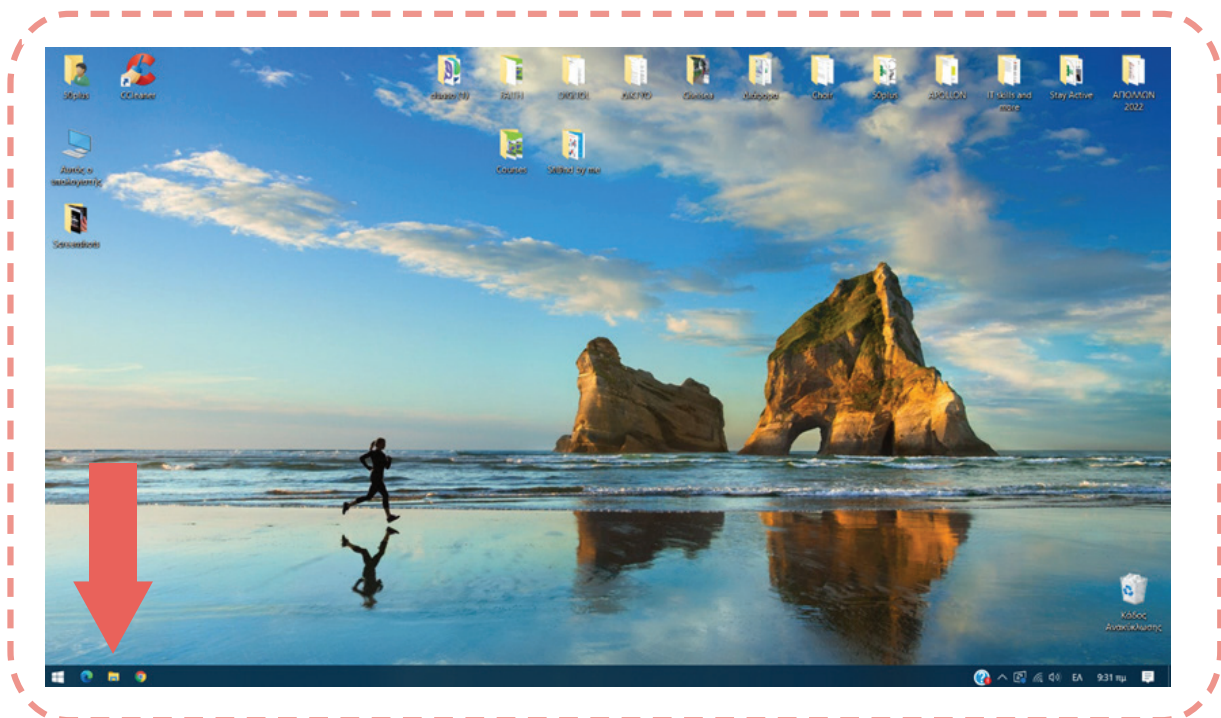
- vai su **“Impostazioni”**, quindi seleziona **“Visualizza”**.
- Scegli di modificare la dimensione del testo, delle app e di altri elementi.
- Si consiglia di scegliere il 150%, ma si può scegliere una dimensione dello schermo più grande.
- Inoltre, vengono fornite istruzioni per regolare le dimensioni di una pagina Web semplicemente utilizzando la tastiera.
- Gli studenti sono incoraggiati a modificare le proprie impostazioni utilizzando le scorciatoie fornite in precedenza e ad esercitarsi.

## Unità 1.3: Organizzarsi

Gli anziani spesso sono sopraffatti dalle numerose possibilità dei loro dispositivi digitali e sono scoraggiati, a volte anche impauriti dall'usarli, dal timore di danneggiarli o di perdere qualcosa di importante. Questa unità fornisce ai partecipanti gli strumenti per creare e gestire cartelle sui propri dispositivi e per mantenere in ordine il proprio spazio di lavoro, in modo che possano trovare ciò che hanno sul proprio dispositivo quando ne hanno bisogno, pur sentendosi sicuri.

I partecipanti vengono introdotti alle cartelle principali di base che il loro computer o tablet/cellulare ha già in cui possono archiviare i file in base al loro tipo (documenti, immagini, musica, video, download). In quei file, possono trascinare e rilasciare tutto ciò che vogliono conservare, come foto, ricette, lettere, articoli, ecc.

Per coloro **che utilizzano un computer**, per gestire quei file, viene chiesto loro di cercare la cartella gialla. Clicca sulla barra degli strumenti per aprire la cartella che contiene differenti cartelle al suo interno.



Quindi, devono decidere in quale cartella centrale (sul lato sinistro) creeranno una “Sottocartella” e aprirla facendo doppio clic, ad es. Documenti.

### **Seguendo i passaggi:**

- Per creare una nuova cartella clicca con il tasto destro del mouse e seleziona **nuovo**, in seguito seleziona **cartella**
- Puoi rinominare la tua cartella e chiamarla come vuoi tu. Per farlo clicca il tasto destro e seleziona rinomina, oppure clicca il tasto in alto a destra sulla barra degli strumenti.
- Inserisci il nome che preferisci e clicca **invio**.

Ora gli studenti sono pronti per **trovare e aprire** un file seguendo queste semplici istruzioni:

- Per trovare un file, clicca sulla cartella gialla che trovi nella barra degli strumenti.
- Nella finestra si aprirà una colonna sulla sinistra con le principali cartelle.
- Cliccando su quella che vuoi verranno mostrati i contenuti di ciascuna cartella sulla destra.
- Per aprire qualcuno dei file clicca due volte su di esso.

## Esercizio!

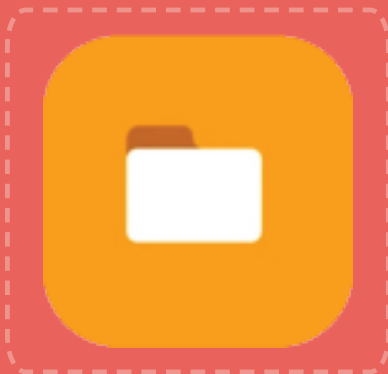
Per esercitarsi, i partecipanti devono creare una nuova cartella, salvare una foto sul desktop e provare a trascinare e rilasciare nella cartella

Per coloro che utilizzano un dispositivo Android:

- Clicca su “I miei file”.
- Seleziona il file che vuoi aprire, e cliccaci sopra!
- Ti appariranno tutti i file tra cui puoi scegliere.

A seconda del dispositivo “I miei file” potrebbero apparire in modo diverso:

**ANDROID**



**iPhone**



**Per aprire:**

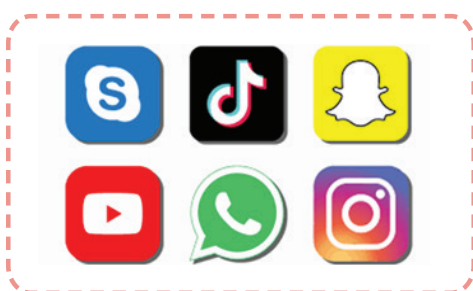
- tocca “I miei file”
- Seleziona il file che desideri aprire e tocca!
- Appariranno tutte le cartelle tra cui scegliere.

## Esercizio!

Ai partecipanti viene chiesto di scaricare un documento dalla propria e-mail sul proprio dispositivo, quindi andare su “Download” e trovarlo.

## Unità 1.4: Scaricare applicazioni. È più facile di quanto pensi!

Sono disponibili applicazioni per semplificarci la vita; possono essere utilizzate per giochi, GPS e servizi basati sulla posizione, monitoraggio degli ordini e acquisto di biglietti. Tuttavia, con così tante applicazioni, è facile rimanere sopraffatti. Questa unità fornisce informazioni su come gestire le applicazioni, offrendo ai partecipanti l'opportunità di familiarizzare con esse e trarne il massimo.



Prima di tutto, i partecipanti vengono introdotti alle applicazioni, cosa sono e cosa possono offrire. Può essere avviata una discussione per far loro pensare a quelle che già utilizzano o quali app vorrebbero sapere come utilizzare.

### Che cos'è un'app?

- Un'applicazione o un'app mobile è un programma per computer progettato per essere eseguito su un dispositivo mobile come un telefono, un tablet o un orologio.
- Possono essere utilizzate per giochi, GPS e servizi basati sulla posizione, monitoraggio degli ordini e acquisto di biglietti. Oggi sono disponibili milioni di app.
- Molte app richiedono l'accesso a Internet.
- Le app vengono generalmente scaricate dagli app store, che sono un tipo di piattaforma di distribuzione digitale.



## Le app ci semplificano la vita! Possono essere:

- **App meteo** – Previsioni meteo a portata di “click”.
- **App di notizie:** tutti i principali giornali dispongono di app per aiutarti ad accedere alle notizie più rapidamente e per aiutarti a trovare le informazioni che stai cercando.
- **Giochi:** per intrattenerti e mantenere attivo il tuo cervello.
- **Social media:** rimani in contatto con amici e familiari tramite Facebook, WhatsApp o Zoom.
- **Film e TV** - App di streaming (trasmissione di dati da Internet direttamente sul tuo dispositivo senza scaricare ad es. Netflix, Spotify).

## Download di app

Vengono ora fornite istruzioni specifiche per il download di app su un computer e su un dispositivo Android.

### Da computer:

- Digitare il nome dell'applicazione in Google e “Download”
- Scaricare il programma di installazione dalla pagina Web dell'applicazione
- Fare doppio clic sul programma di installazione (lo trovi nella cartella “Download”)
- Seguire le istruzioni (non premere semplicemente “Avanti”, leggile davvero!)

### Su un Android:

- puoi ottenere app, giochi e contenuti digitali per il tuo dispositivo utilizzando Google Play Store o un altro app store.
- Sul tuo dispositivo, vai alla sezione App.
- Tocca Google Play Store.
- L'app si aprirà e potrai cercare e cercare i contenuti da scaricare. Digita quello che vuoi trovare!

È anche importante sapere come **disinstallare** un'applicazione:  
Segui i passaggi:

- Apri l'app Google Play Store Google Play 
- In alto a destra, tocca l'icona Profilo
- Tocca **Gestisci app e dispositivi** e poi **Gestisci**
- Tocca il nome dell'app che desideri elimina
- Tocca **Disinstalla**

### **Suggerimento!**

È importante che i partecipanti sappiano che se eliminano o disabilitano un'app, possono aggiungerla di nuovo al proprio telefono.

Se hanno acquistato un'app, possono reinstallarla senza acquistarla di nuovo.

### **Esercizio!**

I partecipanti dovranno votare per le 2 app che il gruppo dovrà scaricare, una delle quali fungerà da strumento di comunicazione (es. WhatsApp o Viber).





## Introduzione ai corsi e-learning e alle transazioni online

Una volta completati i corsi in presenza, quando i partecipanti si trovano a proprio agio nell'utilizzo dei propri dispositivi digitali, è essenziale un'introduzione alle fasi successive del progetto, in modo che sappiano cosa aspettarsi e cosa impareranno. Il materiale di e-learning è progettato per sviluppare ulteriormente le loro competenze digitali per intraprendere una serie di transazioni online, aumentando al contempo la loro sensazione di fiducia e sicurezza online. Ecco una panoramica di ciò che seguirà:



Innanzitutto, alcuni chiarimenti sulle **transazioni digitali**:

### Transazioni digitali

-  Ci sono molti tipi di sistemi di pagamento senza contanti o transazioni digitali tra cui scegliere, ognuno dei quali ha i suoi vantaggi e benefici.
-  I pagamenti online sono veloci ed efficienti. Senza carta, senza contanti, e senza contatto fisico.
-  Le transazioni digitali lasciano una traccia che può essere monitorata con sicurezza dai sistemi bancari, rendendo più semplice per gli esperti di sicurezza fiutare attività fraudolente.
-  Rendono più semplice i pagamenti online internazionali, inclusi cambi di valuta con commisioni più basse.

Spiega ulteriormente cosa sono **le transazioni online** fornendo alcuni esempi:



**Faith**  
Feeling Safe to Transact  
Online in the Third Age

## Transazioni online

Le transazioni online si riferiscono all'uso di internet o altre piattaforme digitali per comprare o vendere beni e servizi.

Queste transazioni mirano ad essere veloci e facili da attuare.

Le transazioni online vengono fatte senza l'utilizzo dei contanti.

Alcuni esempi possono includere l'utilizzo di una carta prepagata in un negozio, fare un acquisto online, o trasferire soldi da un app al proprio account bancario.

Presentando più tipi di transazioni (e-banking, e-shopping, e-gov, ecc.), sarà molto probabile che i partecipanti ne abbiano già incorporate alcune nelle loro vite. **Chiedi loro cosa usano** o cosa vorrebbero usare ma del quale non si sentono sicuri.

Una questione importante, soprattutto per gli anziani quando si tratta di transazioni online, è **la sicurezza**. Pertanto, il programma pone particolare enfasi sull'argomento nel Modulo 3 e offre strumenti e suggerimenti su come evitare le truffe e rimanere al sicuro.

**Ora sei pronto per passare alle sessioni di e-learning!**

# MODULO 2

“

E-LEARNING

”

La formazione FAITh è concepita come un processo dinamico in cui i partecipanti sono attivamente incoraggiati a utilizzare Internet ed eseguire transazioni online, sviluppando al contempo una maggiore comprensione attraverso la pratica e gli esercizi gestiti che stimolano la risoluzione dei problemi e il pensiero critico. Il materiale e-learning è progettato per sviluppare ulteriormente le competenze digitali delle persone di età superiore ai 55 anni affinché imparino ad intraprendere una serie di transazioni online, aumentando al contempo la loro sensazione di fiducia e sicurezza. Esercizi e altri giochi e attività sono forniti sulla piattaforma del progetto da eseguire a diversi livelli di difficoltà o complessità affinché gli utenti possano valutare le abilità appena acquisite.

Il materiale e-learning è composto da 2 diversi Moduli: uno sull'attività bancaria e sugli acquisti online e uno sulla sicurezza durante l'utilizzo di Internet.

### **I formatori ed i mentori dovrebbero:**

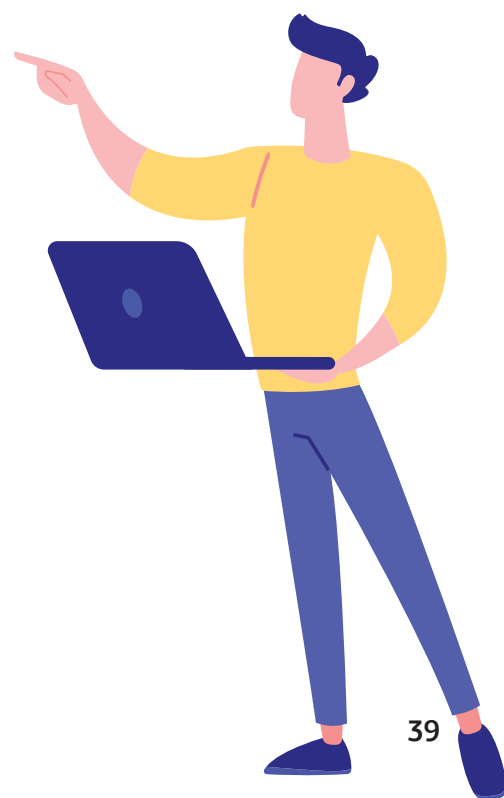
- guidare i partecipanti attraverso il materiale di formazione
- rispondere a qualsiasi domanda i partecipanti possano avere
- agire come role model
- portar esempi su cui riflettere e condividere le proprie esperienze



Questo modulo offre strumenti e linee guida su come effettuare transazioni bancarie online, come funzionano e per cosa possono essere utilizzate. Inoltre, tratta di come utilizzare metodi di pagamento alternativi e fare acquisti digitalmente per generi alimentari e altri beni.

Il Modulo è composto da 4 Unità:

- **Stanchi di essere lasciati da parte? Cogli l'occasione per passare al digitale!** Dove i partecipanti impareranno come creare un conto bancario online ed effettuare semplici transazioni bancarie digitali.
- **Vuoi inviare un regalo? Dai un'occhiata a queste alternative!** – modalità alternative di transazione online per un utilizzo sicuro e autonomo nella vita quotidiana.
- **Acquista online, ORA! È facile!** – un'introduzione al mondo dello shopping online e dei negozi online.
- **Fai la spesa online ORA, è FACILE!** – Fare la spesa online passo dopo passo.



### **Unità 2.1: Stanchi di essere lasciati da parte? Cogli l'occasione per passare al digitale!**

L'online banking ha cambiato il modo in cui effettuiamo le nostre transazioni e ci sono molti vantaggi per l'utente, come flessibilità e convenienza. Tuttavia, molti anziani sono riluttanti a eseguire l'e-banking per molte ragioni: non sono a conoscenza di tali vantaggi, non sanno come o semplicemente hanno paura di essere vittime di frodi.

Questa unità evidenzia i vantaggi dell'online banking, mostra ai partecipanti i servizi di online banking disponibili (gli utenti possono richiedere il saldo del conto, pagare le bollette, scoprire i dettagli delle transazioni del proprio conto, trasferire fondi, chiedere saldi di prestito, ecc.). Soprattutto, li guida, passo dopo passo, a creare un conto bancario online ed effettuare transazioni bancarie di base.





## **I vantaggi dell'online banking:**

- È più sicuro per te: non sei fuori con il portafoglio pieno di denaro
- È più sicuro per i tuoi soldi: gli altri non possono sentire le tue conversazioni o vedere i tuoi movimenti
- Può essere fatto a qualsiasi ora del giorno, in qualsiasi giorno della settimana
- Comodamente da casa
- Hai finalmente il controllo del tuo conto in banca
- Niente code, niente folla
- Bonifici illimitati senza costi
- Facile da usare

## **Cosa puoi fare online?**

- Puoi richiedere il saldo del tuo conto
- Pagare le bollette
- Scopri i dettagli della transazione del tuo conto
- Trasferire fondi

## **PASSO n. 1: Iniziamo!**

**Vai alla tua banca e chiedi i codici di registrazione per l'online banking. La banca ti fornirà un numero di registrazione o ID di accesso e una password, che utilizzerai per accedere ai tuoi conti online.**

Questo processo è più o meno simile in tutti i paesi e in quasi tutte le banche: l'utente deve ottenere un numero di registrazione o ID di accesso e password.

## **PASSO n.2:**

**Sul tuo computer/tablet/smartphone, scrivi l'indirizzo della tua banca nel tuo browser o vai all'app della tua banca.**

A questo punto, è molto importante sottolineare che dovrebbero accedere al proprio conto in banca direttamente tramite il proprio browser Internet, **e non tramite e-mail**, poiché le e-mail vengono utilizzate anche da criminali per rubare dati: anche se il messaggio sembra provenire da una banca, la polizza bancaria le impedisce di inviare e-mail con link cliccabili, per ridurre i rischi di truffe.

## **PASSO n. 3:**

**Cerca la sezione dedicata al personal banking.**

**Ti verrà chiesto di inserire alcune informazioni personali per accedere.**

## PASSO n. 4:

### Una volta che i partecipanti hanno effettuato l'accesso:

- possono vedere il proprio account e gestirlo direttamente
- Eseguire transazioni: pagare le bollette, rimborsare amici/familiari, stabilire un pagamento ricorrente
- Contattare la propria banca tramite il sistema di messaggistica interno

È necessario aiutare gli studenti ad accedere e ad utilizzare i servizi offerti, affrontando eventuali problemi che potrebbero sorgere. Concedi loro del tempo per familiarizzare con il processo e sentirsi a proprio agio con esso.

## PASSO n. 5:

### Una volta terminate le transazioni:

- assicurati che si disconnettano, il che significa disconnettersi dall'online banking, in modo che le loro operazioni siano protette da occhi esterni malintenzionati.
- Per la maggior parte delle banche, se gli utenti sono inattivi per un certo periodo di tempo (normalmente un paio di minuti) la disconnessione è automatica.

E non dimenticare di **congratularli** con i tuoi studenti e di dar loro il benvenuto nel nuovo mondo del digital banking!

## Unità 2.2: Vuoi inviare un regalo? Dai un'occhiata a queste alternative!

Gli anziani spesso non sono a conoscenza di metodi di transazione online alternativi o potrebbero trovare il loro utilizzo confuso o intimidatorio. Questa unità fornisce una panoramica di diversi metodi di pagamento elettronico, ovvero modalità di pagamento di beni o servizi che non vengono effettuati tramite contanti e le principali carte di pagamento (ad esempio PayPal, portafoglio elettronico, carte prepagate) e suggerimenti per utilizzarli in modo sicuro e autonomo nella vita quotidiana.

### **Innanzitutto, un'introduzione alle carte di credito prepagate: cosa sono?**

- Una carta di credito prepagata è una carta utilizzata per pagare la merce online o presso un rivenditore
- È più facile da ottenere rispetto alle carte di credito o di debito ordinarie
- Non è collegata al tuo conto bancario
- Viene fornita dalla tua banca, su richiesta
- È associata a un codice PIN per la sicurezza dei pagamenti
- Fornisce un importo prefissato da te scelto o preimpostato



## Dettagli sul funzionamento di una carta di credito prepagata:

- Prima dell'uso, il denaro deve essere caricato sulla carta dall'utente
- L'utente deve fornire semplici informazioni di identificazione
- Può essere utilizzata in tutti i negozi che consentono il pagamento con carte
- Può essere utilizzata per fare acquisti online
- Può essere utilizzata per prelevare contanti da uno sportello automatico
- È possibile ricaricare più denaro sulla carta a proprio piacimento tramite il proprio conto (tramite la propria banca o più facilmente tramite online banking)

## E quali sono i vantaggi:

- sono più sicure dei contanti, in genere ti consentono di recuperare i tuoi soldi in caso di smarrimento o furto della carta.
- Non sono collegate al tuo conto bancario
- Non puoi spendere troppo
- Non influisce sul tuo merito creditizio

## Inoltre, alcuni svantaggi:

- Tutte le carte prepagate addebitano alcune commissioni
- Non puoi posticipare i pagamenti

## Esistono diversi tipi di carte:

- Carta di credito: **si paga dopo** – dopo l'acquisto
- debito: **si paga ora** – il denaro viene addebitato immediatamente sulla carta
- Carta prepagata: **si paga in anticipo** – al caricamento della carta

Segue un'introduzione a PayPal. PayPal consente ai suoi utenti di inviare denaro ad amici, familiari, colleghi di lavoro e altro ancora. Per poter utilizzare PayPal, devi prima creare un account. La creazione di un account con PayPal è gratuita e richiede solo un indirizzo e-mail e alcune informazioni di base seguendo questi passaggi:

- Registrati con la tua e-mail e una password
- Aggiungi la tua carta di credito
- Premi il pulsante PayPal per completare la transazione

### **Come la maggior parte dei metodi di pagamento alternativi, PayPal ha dei vantaggi:**

- PayPal è un modo semplice per inviare denaro ad amici e familiari.
- Pagare con PayPal ti offre un ulteriore livello di sicurezza e prevenzione delle frodi. Se paghi per un acquisto che finisce essere fraudolento, PayPal può aiutarti a riavere i tuoi soldi.
- PayPal crittografa i dati della tua banca o della tua carta di credito, mantenendo tali informazioni al sicuro.
- Non è applicata alcuna commissione per l'invio di denaro ad amici e familiari, eliminando le preoccupazioni di dover pagare le commissioni quando si fanno trasferimenti internazionali.

### **...e contro**

- PayPal addebita una commissione dell'1% se desideri l'accesso istantaneo ai tuoi soldi; un bonifico bancario gratuito richiede diversi giorni.
- PayPal è uno degli obiettivi comuni di phishing e truffe che richiedono le tue informazioni PayPal. Sii molto cauto!

## E-wallet

Infine, viene introdotto **l'e-wallet**, un portafoglio elettronico collegato al proprio conto corrente bancario che consente agli utenti di:

- Pagare gli acquisti online
- Effettuare e ricevere bonifici da computer, tablet o smartphone
- Quando un consumatore si avvicina alla pagina di pagamento di un sito o di una app, l'e-wallet può dare informazioni di pagamento immediate per transazioni rapide e dirette.

### **Certo, ci sono dei vantaggi...**

- Pagamenti online più facili: non c'è bisogno di inserire tutte le cifre della carta di credito, la data di scadenza e il codice CVV.
- Pagamenti sicuri: il portafoglio elettronico limita il rischio di frode poiché non fornisci le tue informazioni al commerciante.
- Conserva tutte le carte in un unico posto!
- Nessuna data di scadenza
- Transazioni immediate

### **E svantaggi!**

- Dipende fortemente dal tuo smartphone (Cosa succede se la batteria si esaurisce o la connessione Internet non funziona?)
- Non puoi usarlo ovunque: l'accessibilità dipende dal telefono che hai, quali negozi utilizzano il sistema e quali paesi lo accetteranno
- Devi controllare il tuo saldo – assicurati di averne abbastanza

Agli studenti vengono quindi presentati i tre passaggi necessari per utilizzare un **portafoglio elettronico**:

- Crea un account per il portafoglio elettronico con la tua banca utilizzando la tua e-mail o numero di telefono e una password.
- Quando ti registri, dovrai inserire le tue informazioni personali e i tuoi dati di pagamento (ovvero il numero di sedici cifre della tua carta bancaria, nonché la sua data di validità e il crittogramma) in uno spazio di portafoglio elettronico nel tuo account online. I dati vengono memorizzati.
- Una volta effettuato un acquisto su un sito di un commerciante che accetta questo metodo di pagamento, non sei più obbligato a inserire le tue coordinate bancarie.

Assicurati di consigliare ai tuoi studenti di non conservare i dettagli bancari del loro portafoglio elettronico nel loro portafoglio reale!





## Unità 2.3: Acquista online, ORA! È facile!

Internet ha cambiato il modo in cui facciamo i nostri acquisti. A causa dei numerosi vantaggi e benefici, e in combinazione con le restrizioni dovute al covid-19, sempre più persone preferiscono acquistare cose online rispetto al metodo convenzionale di andare nei negozi. I partecipanti verranno introdotti al mondo dello shopping online e vedranno come accedere ai negozi online.

### **Lo shopping online ha molti vantaggi:**


- È facile. Puoi fare acquisti in qualsiasi momento, da casa.
- Prezzi migliori. Online sono disponibili offerte più economiche e prezzi migliori, perché i prodotti arrivano direttamente dal produttore o dal venditore senza coinvolgere intermediari.
- Più varietà. La varietà di prodotti che puoi trovare online è incredibile.
- Inviare regali a parenti e amici è facile, non importa dove si trovino.
- Nessuna coda.
- È facile confrontare i prezzi.
- Nessuna pressione per comprare cose di cui non abbiamo bisogno.
- Puoi acquistare articoli usati o danneggiati a prezzi inferiori.
- Più controllo. Online, non sei costretto a scegliere solo tra ciò che il negozio ha a disposizione in quel momento e puoi ottenere esattamente ciò che desideri e di cui hai bisogno.

Quindi, gli studenti possono esercitarsi con lo shopping online, seguendo queste istruzioni passo passo:

**Faith** 


### Step 1: Circa un prodotto

Digita il nome dell'oggetto che vorresti comprare all'interno dello spazio del motore di ricerca che utilizzi, per esempio Google:

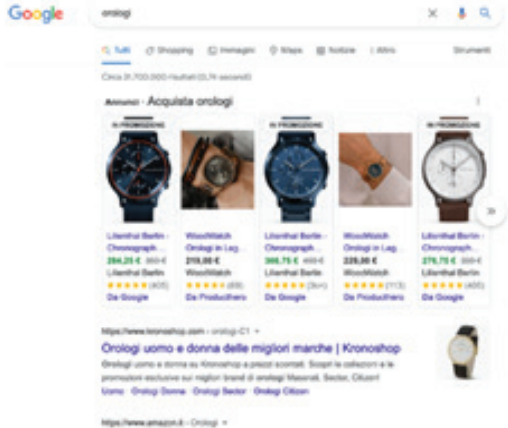


Per esempio, "orologi" – e clicca su  e digita "vai" o "Enter" sulla tua tastiera.

Quindi, sul proprio dispositivo:

**Faith** 






Ti appariranno una lista di siti, da siti specifici e di piccole attività a siti dedicati allo shopping, come Amazon.



Google orologi

Cerca 21.700.000 risultati (0,16 secondi)

Acquisti - Acquista orologi

Libertal Berlin - Chronograph	WoodWatch - Orologi da Leg.	Libertal Berlin - Chronograph	WoodWatch - Orologi da Leg.	Libertal Berlin - Chronograph
				
284,21 € (30) €	219,00 €	384,75 € (40) €	229,00 €	275,75 € (30) €
De Google	De Producthunt	De Google	De Producthunt	De Google

<https://www.kronoshop.com/orologi-C1>

Orologi uomo e donna delle migliori marche | Kronoshop

Orologi uomo e donna su Kronoshop a prezzi scontati. Scopri le collezioni e le promozioni esclusive sui migliori brand di orologi: Movessi, Sector, Oikant Uomo - Group Homme - Group Sector - Group Oikant

<https://www.amazon.it/Orologi>

Inoltre, ai partecipanti viene proposto di utilizzare l'opzione Shopping su Google, poiché facendo clic su questo link, appariranno gli articoli disponibili in base alle recensioni e al prezzo del prodotto.

## Continuando con il passaggio 2:

**Faith**

### Step 2: Trovare un prodotto che ti piace usando lo shopping di Google

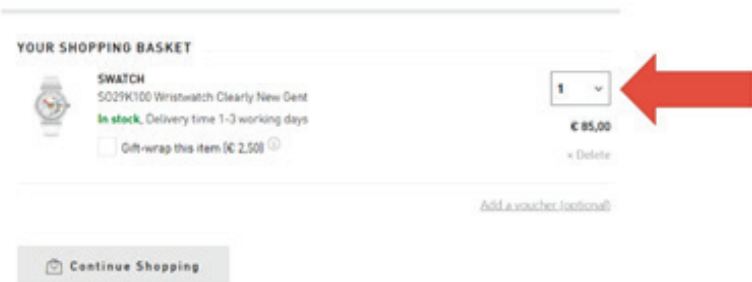


Se clicchi su uno dei prodotti suggeriti vedrai i dettagli del prodotto e del venditore.

## E il passaggio 3:

**Faith**

### Step 3: Scegli la quantità che desideri



YOUR SHOPPING BASKET

SWATCH  
S029K100 Wristwatch Clearly New Dent  
In stock, Delivery time 1-3 working days  
€ 85,00  
+ Delete

Continue Shopping

## E poi il passaggio 4:

**Gli studenti devono scegliere se continuare a fare acquisti o andare al carrello per completare la transazione:**

**Faith**

### Step 4: Continua lo shopping o compra il prodotto

Ora puoi fare Continua con lo shopping se vuoi comprare anche altre cose dal sito o clicca su Vai al pagamento per pagare ciò che hai selezionato.

ITEM SUCCESSFULLY ADDED TO YOUR CART



GO TO CART  
CONTINUE SHOPPING

## Il passaggio 5 prevede il check-out e il pagamento:

**Faith**

### Step 5: Checkout e paga

Per pagare il tuo prodotto clicca su Checkout.

Subtotal:	€ 85,00
Shipping:	free
<b>total:</b>	<b>€ 85,00</b>
	<small>VAT included</small>

or

Per pagare, il passaggio 6 richiede la creazione di un account con alcune informazioni di base:

**Faith**

### Step 6: Creare un account prima di pagare

**I am a new customer**

First name  Last name

E-mail

House no. and street

Company

Postcode  City

Country

Phone

**I am a returning customer**

Email

Password

Forgot your password?

**Your advantages at subscriber**

- Fast dispatch
- 30 day returns
- Official stockist for all our brands
- Trusted Shop
- Free shipping in Germany from € 40
- Free returns from Germany and Austria

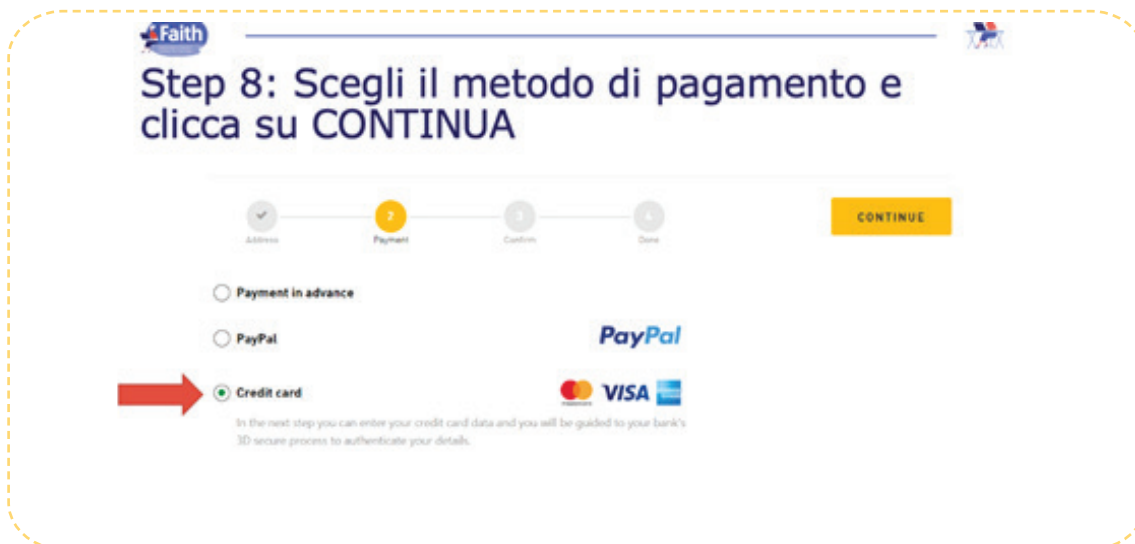
E poi finalizzare l'acquisto con il passaggio 7:

**Faith**

### Step 7: Finalizzare e fare il pagamento

- Sarà necessario completare tutti gli spazi con le tue informazioni (come email, home e indirizzo).
- Clicca su "CONTINUA"

## Quindi, l'utente deve scegliere il metodo di pagamento



**Step 8: Scegli il metodo di pagamento e clicca su CONTINUA**

Address 1 | **Payment 2** | Confirm 3 | Done 4

Payment in advance

PayPal

**Credit card**

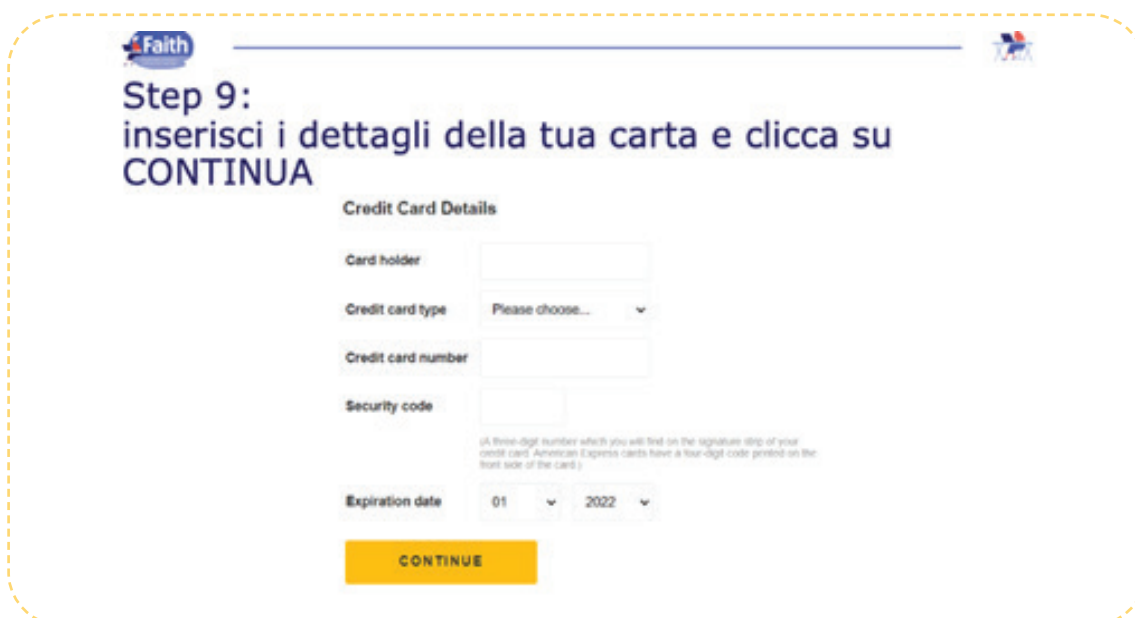
**PayPal**

**VISA** **Mastercard**

In the next step you can enter your credit card data and you will be guided to your bank's 3D secure process to authenticate your details.

**CONTINUE**

## E, naturalmente, inserire i dettagli della carta di credito:



**Step 9: inserisci i dettagli della tua carta e clicca su CONTINUA**

**Credit Card Details**

Card holder

Credit card type

Credit card number

Security code

(A three-digit number which you will find on the signature strip of your credit card. American Express cards have a four-digit code printed on the front side of the card.)

Expiration date

**CONTINUE**

## A volte è richiesta una password aggiuntiva:

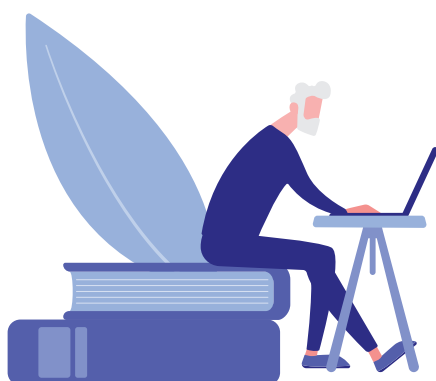


**Step 10: Inserisci un ulteriore password**

- Ti verrà richiesta un ulteriore password in base alla tua banca che riceverai sul tuo telefono.
- Una volta digitata la password corretta, potrai continuare con il tuo ordine.
- Dovresti ricevere anche un email di conferma che il tuo ordine è stato ricevuto.

## Unità 2.4: Acquista online per generi alimentari ORA, è facile!

I vantaggi della spesa online includono facilità, convenienza e risparmio di tempo. Tuttavia, per gli anziani, forse il vantaggio più grande è il fatto che la spesa viene portata direttamente a casa, evitando la folla e la fatica del trasporto. Questa unità fornisce ai partecipanti istruzioni dettagliate per fare la spesa online comodamente da casa.




### Prima di tutto:



### Cerca un supermercato

Scrivi il nome del supermercato nello spazio del motore di ricerca, come

Google, per esempio

E clicca su cerca 



O premi "vai" o "Enter" sulla tua tastiera

## Troverai questa serie di siti consigliati. Clicca su ESSELUNGA ONLINE



The screenshot shows a Google search for 'esselunga'. The search bar contains 'esselunga'. Below the search bar, there are several search filters: Tutti, Maps, Notizie, Shopping, Immagini, and More. The search results are displayed in a grid. The first result is an advertisement for 'Esselunga Online - Offerta Esselunga' with a red arrow pointing to it. The second result is 'Esselunga: Supermercati, promozioni e servizi'. The third result is 'Volantini'. The fourth result is 'Scopri le promozioni'. The fifth result is 'E leader nella spesa online'. The sixth result is 'Ricerca Negozi'. On the right side of the search results, there is a knowledge panel for 'Esselunga' with the following information: 'Esselunga S.p.A. è una società italiana operante nella grande distribuzione organizzata nell'Italia settentrionale e centrale con supermercati e superstore. È una controllata di Supermercati italiani Wikipedia', 'Fondazione: 1957, Milano', 'Fatturato: 7,75 miliardi EUR (2017)', 'Sede centrale: Lirio, Pavia', 'CEO: Matteo Caproni (da 2015-)', and 'Fondatori: Bernardo Caproni, Nelson Roccolotto, Mario Brunelli, Claudio Caproni, Giulio Caproni'.

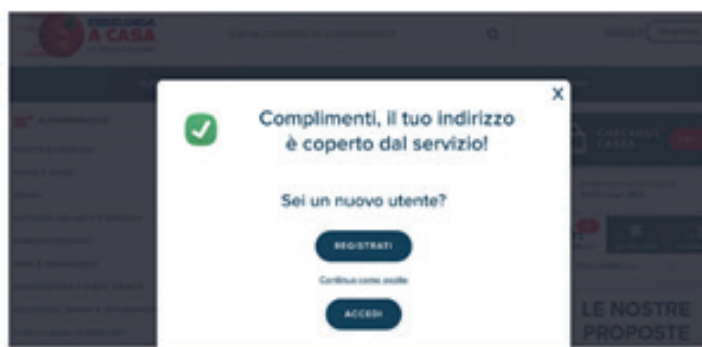
Una volta selezionato il tuo supermercato (es. Esselunga) inserite il vostro cap.

## Inserisci il tuo CAP e clicca su verifica CAP

The screenshot shows the 'Esselunga A Casa' website. The header features the 'Esselunga A Casa' logo with a tomato icon and the tagline 'LA SPESA CONCOMA'. There are 'Accedi' and 'Registrati' buttons in the top right corner. The main content area has a background image of a winding road with a yellow truck. A white modal box is overlaid on the image with the following text: 'Benvenuto in Esselunga a casa!', 'Verifica se il tuo indirizzo è coperto dal servizio', and 'Indirizzo di consegna:'. Below this text, there is a text input field labeled 'CAP' and a 'VERIFICA CAP' button.

Quindi ti verrà chiesto di accedere se hai già un account (inserendo il tuo indirizzo e-mail o il tuo numero di cellulare), o di crearne uno se non lo hai. Questo è utile perché di solito ti consente di vedere anche gli ordini passati.

## Crea un account o continua come "ospite"



Registrati inserendo una email e una password  
O continua come ospite

Ti verrà chiesto di verificare la tua e-mail inserendo la password che ti è stata inviata: verrai reindirizzato al prodotto che avevi scelto.

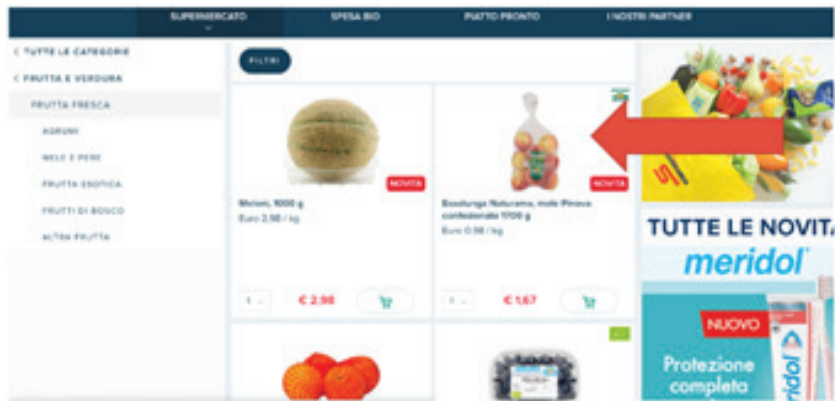
In seguito, seleziona una categoria e seleziona il prodotto che desideri.

## Seleziona le categorie (es. frutta e verdure )

FRUTTA E VERDURE (554)



Clicca o digita quello che ti serve es. mela



E poi "Aggiungi al carrello"

Clicca sul cestino

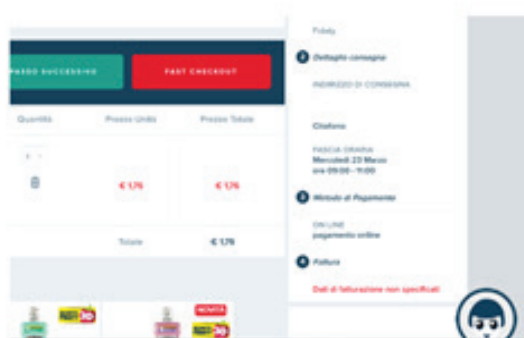


Ti verrà chiesto di inserire il tuo indirizzo di spedizione ed eventualmente la data e ora di consegna.



E infine ti verranno richiesti i dati della tua carta di credito dettagli per completare la transazione

### Conferma il tuo indirizzo e il metodo di pagamento e procedi con il pagamento!



In seguito riceverai una email che l'ordine è stato registrato con data e ora estate della consegna.

Attenzione, la consegna a domicilio è assicurata per più di un tot di spesa (40 euro per Esselunga per esempio), che può variare da supermercato in supermercato.

# MODULO 3

“

La sicurezza durante l'utilizzo  
di Internet

”

Questo modulo introduce i partecipanti al tema della sicurezza, con l'obiettivo di riconoscere le truffe durante l'utilizzo di Internet e di proteggersi durante l'esecuzione di transazioni online. Vengono introdotti strumenti per proteggere i loro dispositivi e per gestire informazioni e dati personali attraverso protocolli di sicurezza, al fine di rendere le loro esperienze informatiche più sicure e senza stress.

Le 4 Unità su questo argomento sono:

- **Proteggi i tuoi dispositivi! È facile!** - Con suggerimenti per proteggere l'hardware attraverso azioni tipiche e facili da apprendere.
- **Banking sicuro e shopping online!** – Per transazioni online sicure e acquisti online.
- **Stare al sicuro dalle truffe** – I metodi tipici di truffa e come identificare i tentativi, nonché modi per stare al sicuro durante l'utilizzo dei social media.
- **Notizie false e come identificarle** - Il ruolo delle notizie false e come rilevarle su Internet.



Le unità

## Unità 3.1: Proteggi i tuoi dispositivi! È facile!

Andare online per cercare informazioni, fare acquisti, effettuare operazioni bancarie e rimanere in contatto con familiari e amici attraverso i social network ha i suoi rischi: i nostri dispositivi contengono le nostre informazioni personali. È importante proteggerli utilizzando misure di sicurezza e buone pratiche: ci sono una serie di azioni che dovremmo intraprendere, che non richiedono strumenti costosi o un professionista delle tecnologie informatiche. Questa unità fornisce suggerimenti per mantenere i dispositivi e le informazioni al sicuro.

Per cominciare, un'introduzione ai rischi per i dispositivi e al **malware** che possono comprometterli: il malware è qualsiasi software intenzionalmente progettato per causare interruzioni a un dispositivo o una rete, divulgare informazioni private, ottenere l'accesso non autorizzato a informazioni o sistemi, privare l'accesso degli utenti a informazioni o che interferiscano inconsapevolmente con la sicurezza e la privacy del computer dell'utente. Virus, worm e trojan sono tutte minacce per i tuoi dispositivi!



## E quali danni possono fare i virus:

**Infettano il tuo computer, possono modificare e danneggiare programmi e dati, svolgere funzioni dannose o spiare le tue attività**

### Ma come vengono infettati i dispositivi?

- La ricezione di e-mail da mittenti sconosciuti con allegati può contenere virus che scaricano il malware quando le si apre.
- Scaricando file da siti Web non sicuri.

### Linee guida su come proteggere i tuoi dispositivi:

Tieni aggiornato il tuo computer

- Il browser e il sistema operativo dovrebbero sempre avere gli ultimi aggiornamenti, ovvero aggiornarsi automaticamente.
- Firewall e antivirus dovrebbero essere attivi.

### Inoltre:

- Usa password complesse.
- Tieni traccia delle tue app. Scarica app solo da fonti attendibili, la cosa migliore è scaricarle dall'App Store.
- Pensa prima di fare clic e aprire gli allegati nelle e-mail o nei post sul tuo account di social media.
- Rendi tutti gli account il più privati possibile e limita le autorizzazioni delle app.
- Cancella la cronologia di navigazione aprendo il browser e facendo clic su "cancella cronologia e dati del sito Web".

## **Alcuni suggerimenti per password complesse:**

- Non utilizzare password facili (come 1234 o il tuo nome): sono facilmente decifrabili
- Le password devono essere lunghe e contenere un misto di lettere, numeri e caratteri speciali

## **Quando allarmarti:**

- quando vengono visualizzate app che non hai mai scaricato. Se hai scaricato accidentalmente una app dannosa o un virus, potresti notare un aumento di nuove app.
- Il tuo dispositivo è caldo al tatto. Quando scarichi malware, il tuo dispositivo lavora di più per supportare il virus, causando il surriscaldamento del dispositivo.
- Tutto sembra insolito. Un virus può influire sulle prestazioni di un dispositivo. Potrebbe essere più lento o la batteria potrebbe non essere più come prima.
- Noti addebiti non autorizzati sulla tua carta di credito.

## **Se sospetti di essere stato infettato, segui questi semplici passaggi:**

- Elimina tutte le app sospette che non hai scaricato o i messaggi di testo, nonché la cronologia di navigazione.
- Potrebbe essere necessario ripristinare le impostazioni originali del dispositivo. Prima di farlo, salva le tue foto e gli archivi!
- Cambia le tue password e rendile più forti.
- Installa un software di sicurezza che ti proteggerà in futuro.

## **Unità 3.2 - Operazioni bancarie e acquisti online sicuri!**

Quando effettuiamo operazioni bancarie online, confidiamo che il nostro conto sia al sicuro dai criminali. Tuttavia, gli account online possono sembrare ai consumatori obiettivi facili e quindi renderli riluttanti a usarli.

Per combattere queste preoccupazioni e proteggere i nostri conti, le banche e le cooperative di credito adottano politiche per proteggere i conti dei clienti online. Ci sono alcuni passaggi che si possono adottare per ridurre al minimo le frodi quando si va online per transazioni bancarie o acquisti.

### **Alcuni consigli importanti per un banking sicuro**

#### **Quando si accede all'Online-Banking:**

- inserire manualmente l'indirizzo della propria banca nella riga dell'indirizzo del browser
- Non utilizzare mai i collegamenti in un'e-mail per accedere al sito web della propria banca o fornitore di servizi. Potrebbe trattarsi di phishing, con cui qualcuno tenta di "pescare" i tuoi dati di accesso. Attenzione perché le e-mail sembrano molto reali!
- Controllare sempre il campo dell'indirizzo. Dovrebbe esserci una connessione sicura, l'indirizzo dovrebbe iniziare con "https".
- Accedi all'online banking solo dal tuo dispositivo e non da computer pubblici.



## Per mantenere al sicuro le tue password:

- Conserva segrete le tue credenziali di accesso (Username, Password) ai servizi di e-banking e tieni al sicuro i dati delle carte di debito o di credito (numero della carta, nome del titolare della carta, data di scadenza, password) **e non divulgarle a terzi.**
- Cambia la tua password regolarmente (ogni 90 giorni)

I criminali a volte si avvicinano ai consumatori per telefono o e-mail chiedendo i dettagli bancari.

## Sii prudente!

- Se ti vengono richiesti via e-mail o telefono i tuoi dati di accesso per l'online banking, **non darli in nessun caso!** Nessuna banca ti chiederà mai questo tipo di dati!
- Termina la conversazione e non rispondere quando ricevi tali chiamate o messaggi.

## Se hai un sospetto:

Contatta immediatamente la tua banca non appena sospetti una fuga di password personali e segrete e prendi provvedimenti per contestare eventuali transazioni non autorizzate

## E ricorda:

**Fai sempre gli  
aggiornamenti al tuo  
dispositivo**

## Come acquistare online in sicurezza

### Linee guida di base

- Fai acquisti da persone conosciute e su negozi online affidabili. L'esistenza di un luogo fisico è un indicatore importante. Solo un'e-mail e un cellulare non bastano, è indice di frode.
- Verifica le informazioni di base sul negozio online (nome, recapiti). Assicurati che il sito sia sicuro. Il modo più semplice per farlo è cercare "http" all'inizio dell'indirizzo di un sito. Se non vedi la "s" alla fine di "http", il sito non è crittografato e i tuoi dati non saranno al sicuro. Tutti i siti di shopping legittimi avranno le "s" per la tua protezione.
- Quando acquisti online è meglio utilizzare carte di credito o servizi di pagamento come Paypal, non una carta di debito. Poiché le carte di debito sono collegate al tuo conto bancario, sei molto più a rischio se qualcuno è in grado di hackerare le tue informazioni.
- Cerca e leggi i commenti o i consigli dei consumatori che hanno già effettuato acquisti.
- Non lasciarti tentare da offerte troppo belle per essere vere!
- Non accedere a siti bancari o siti di pagamento come Paypal su una rete pubblica.

## Unità 3.3: Rimanere al sicuro dalle truffe

In questo modulo vengono introdotti i metodi tipici delle truffe e le modalità per identificarne i tentativi. Inoltre, sono illustrati modi per stare al sicuro quando si utilizzano i social media.

### Stare al sicuro dalle truffe online

Internet può semplificare la vita in molti modi, ma comporta anche il rischio di truffe e frodi.

Le truffe online stanno diventando sempre più comuni, ma puoi proteggerti sapendo a cosa prestare attenzione.



*Phishing:*



Email o telefonate che fingono di provenire, ad esempio, da una banca, e che sembrano reali. Normalmente vengono richieste informazioni personali o dati del conto corrente.



Sta diventando sempre più difficile distinguere un'e-mail falsa. Tuttavia, la maggior parte ha sottili **indizi** che puoi riconoscere.

- Richiede le tue informazioni sensibili via e-mail
- Non viene chiamato per nome, ma ad esempio come “caro cliente”
- L'indirizzo e-mail non ha il dominio dell'azienda
- Ci sono errori di ortografia
- Ci sono minacce che, se non agisci ora, un contratto scadrà o il tuo account verrà chiuso.
- Allegati. In genere, le istituzioni autentiche non inviano e-mail con allegati, ma ti indirizzano a scaricare documenti o file dal proprio sito Web.

## **Mantenersi al sicuro utilizzando i social media**

Come per qualsiasi forma di comunicazione elettronica, è importante seguire le regole di sicurezza di base e sviluppare il proprio pensiero critico per godere dei vantaggi delle informazioni e delle conoscenze disponibili in sicurezza.

### **Linee guida di base:**

- tutto ciò che non faresti nel mondo reale, non farlo online!
- Evita di divulgare informazioni che potrebbero essere sfruttate da utenti malintenzionati.
- Studia attentamente i termini di utilizzo e la politica sulla privacy di qualsiasi sito che desideri visitare.
- Quando crei il tuo profilo, non dimenticare di impostare i criteri con cui altri utenti possono accedere alle tue informazioni personali.

- Devi essere sempre tu a scegliere chi può visitare il tuo profilo e cosa possono leggerti.
- Pensa attentamente a con chi scegli di connetterti sui social media. Li conosci nella vita reale?
- Fai attenzione ai contenuti, alle foto e ai video che pubblichi. Ricorda che qualsiasi foto condivisa su Internet è lì **per sempre!**

I truffatori possono utilizzare social network come Facebook o siti di incontri. Una volta che hanno guadagnato la tua fiducia, potrebbero iniziare a chiedere soldi.

Queste truffe non sono sempre evidenti, prova a discuterne con un amico o un parente se diventi sospettoso.

**Non inviare mai soldi alla persona che hai conosciuto online e non darle i dettagli del tuo conto corrente. Se organizzate un incontro, assicurati che sia in un luogo pubblico e dì a qualcun altro dove state andando.**

Tieni presente che i truffatori cercano costantemente nuove frodi per ingannare le persone e le truffe online sono in continua evoluzione.

Non è insolito che le persone siano vittime, quindi **non sentirti male se succede a te!**

### **Esercizio!**

Cerca su internet e trova 2 esempi di truffa.

Annotali e condividili nei gruppi WhatsApp che sono stati creati all'inizio del corso con i partecipanti.

## Unità 3.4: Notizie false e come identificarle

Lo sviluppo delle competenze di alfabetizzazione digitale dovrebbe estendersi oltre l'acquisizione delle capacità di base per far funzionare computer, tablet e altri dispositivi intelligenti al fine di sviluppare l'alfabetizzazione mediatica, il pensiero critico e la capacità di identificare informazioni online affidabili. Le sfide di Internet di oggi e il rapido sviluppo della disinformazione nell'ultimo decennio richiedono una maggiore consapevolezza sul ruolo delle notizie false e su come rilevarle.

### Cosa sono le fake news?

Le *fake news* sono essenzialmente una sorta di propaganda o presentazione di eventi in modo "alterato". Sono creati per disinformare o ingannare deliberatamente il pubblico, per influenzare le opinioni delle persone, per promuovere un'agenda politica o anche per trarne profitto.

Le fake news si trovano in televisione, sulla stampa, praticamente ovunque, ma sono per lo più diffuse sui social.

**Secondo una ricerca, le *fake news* "viaggiano" sei volte più velocemente della verità.**

## **Perché è importante sapere?**

Le *fake news* sono pericolose, non solo perché informano male, ma perché hanno il potere di influenzare percezioni e comportamenti. Quando le persone credono che le informazioni false siano vere, tendono a mettere in dubbio le informazioni corrette. Di conseguenza, iniziano a credere in questa disinformazione e talvolta persino a contestare le prove scientifiche.

Ecco come funziona il meccanismo del complotto, favorendo atteggiamenti maligni che si oppongono ai valori comuni dell'UE come la tolleranza, il rispetto della diversità e la dignità.

## **Come riconoscere le *fake news***

- Controlla la fonte della notizia: è affidabile? I notiziari affidabili di solito includono informazioni di base dettagliate e contatti e-mail nella sezione "Chi siamo".
- Identifica l'autore: gli articoli di notizie false spesso non includono i nomi degli autori. Se incluso, cerca il nome dell'autore online per vedere se esiste.
- Titoli: molte notizie false utilizzano titoli scioccanti per attirare l'attenzione.
- Valutare l'ortografia, la grammatica e la punteggiatura: se l'articolo contiene parole errate, parole in MAIUSCOLO, grammatica scadente o molti segni di interpunzione, probabilmente è falso.
- Controlla altre fonti: altri siti rispettabili riferiscono informazioni sulla stessa storia?

- Cronologia: le storie false spesso contengono date errate. Quando è stato pubblicato l'articolo, è attuale o vecchio?
- Messaggio centrale: leggi attentamente l'articolo. Sembra ragionevole? Gli articoli di fake news spesso fanno affermazioni oltraggiose, spingono un punto di vista, hanno un tono arrabbiato.
- Controlla i tuoi pregiudizi: le tue opinioni o convinzioni influenzano il tuo giudizio su un articolo?
- Avvisa gli "anti-bufala": ci sono siti web che controllano le notizie. Controlla cosa dicono: la notizia è vera?





## Un esempio:

Ha fatto il giro del web con l'accusa di razzismo questa immagine, presa dalla campagna pubblicitaria della ditta "About you" che raffigura una donna nera con un pacco in mano e la didascalia "la mia padrona non è mai stata così felice".



In realtà l'immagine è stata **completamente decontestualizzata** e questa immagine estrapolata unicamente con lo scopo di attirare click. Infatti è sufficiente guardare l'intero video per rendersi conto che lo spot raffigura una donna ed il suo cane. La voce narrante, che dichiara "la mia padrona non è mai stata così felice" **è quella del cane**, che osserva la sua padrona spaccettare davanti a lui gli abiti appena acquistati.

**Solo perché l'hai letto su Internet, non significa che sia vero!**

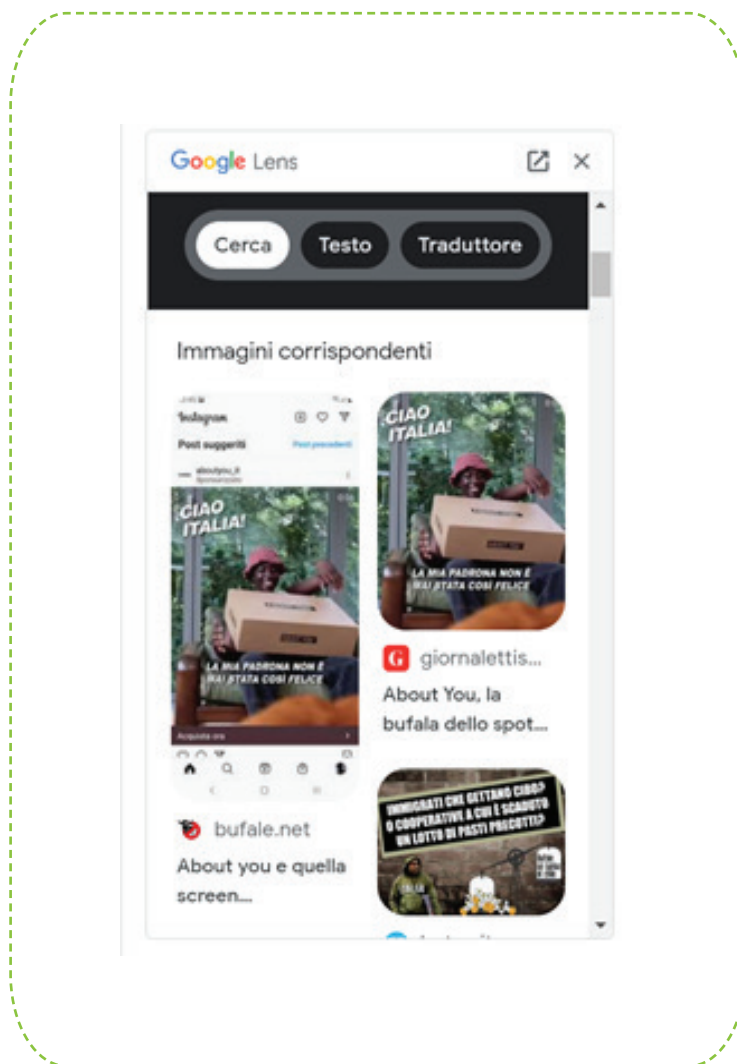
## Controllare una foto su internet

Le notizie false, come un virus, possono diffondersi molto rapidamente su internet quando vengono condivise da molte persone contemporaneamente. Con i sistemi di foto-ritocco oggi esistenti, ad esempio, è molto facile manipolare un'immagine per darle un senso diverso dall'originale e diffondere in questo modo delle *fake-news*.

Quando vediamo un'immagine su cui abbiamo dei dubbi, possiamo provare a verificarla con una semplice funzione di Google, chiamata Google Lens, che permette di cercare un'immagine in rete e poterne vedere diverse versioni, per capire se è stata modificata o manipolata. Partendo da una foto/post su Internet è sufficiente fare clic con il tasto destro del mouse (se si utilizza un computer) o toccare l'immagine (se si utilizza uno smartphone/tablet) e selezionare: "Cerca immagine con Google Lens".



Si aprirà una pagina in cui potremo trovare altri siti che riportano quella foto e farci un'idea. Ad esempio in questo caso ci vengono mostrati subito due siti che identificano l'immagine come "bufala":



## Esercizio!

Sii il tuo detective!

Prova a cercare in Internet post e notizie che sembrano sospette.

Sapresti dire se sono fake o no?

# GLOSSARIO

## **Invecchiamento attivo**

Invecchiamento attivo significa aiutare le persone a rimanere responsabili della propria vita il più a lungo possibile mentre invecchiano e, ove possibile, contribuire all'economia e alla società. (<https://ec.europa.eu>)

## **Apprendimento attivo**

Gli studenti partecipano pienamente a un'esperienza di apprendimento assumendosi la responsabilità del proprio apprendimento. Gli obiettivi dell'apprendimento attivo includono: lo sviluppo di individui che riconoscono quando è richiesto l'apprendimento; che sanno imparare e che possono applicare l'apprendimento alla vita quotidiana.

## **Cittadinanza attiva**

Cittadinanza attiva significa coinvolgere le persone nelle loro comunità locali e nella democrazia a tutti i livelli, dalle città alle attività a livello nazionale. Il concetto di cittadinanza attiva per gli anziani si concentra sull'incoraggiare la loro partecipazione alla società e riconosce le competenze e le conoscenze che gli anziani possiedono.

## **Ageismo**

L'ageismo si riferisce agli stereotipi (come pensiamo), al pregiudizio (come ci sentiamo) e alla discriminazione (come agiamo) nei confronti degli altri o di sé stessi in base all'età. Le visioni positive e negative dell'invecchiamento contribuiscono alla formazione di convinzioni su sé stessi, sul proprio ruolo e sui propri diritti.

## **Competenze**

Abilità e abilità specifiche che sono alla base di un invecchiamento di successo e che consentono all'individuo di mantenere l'indipendenza e la partecipazione alla vita attiva.

## **Dipendenza**

Il punto in cui un individuo non può più funzionare efficacemente senza il supporto costante degli altri. Questo sostegno può provenire dai familiari, dallo stato, dalle organizzazioni di assistenza private.

## **Differenziazione**

All'interno dell'istruzione, la differenziazione comprende le azioni che un formatore può intraprendere per garantire che, nell'apprendimento di gruppo, i bisogni e le aspettative individuali possano prosperare. Approcci differenziati includono: la fornitura di una gamma di risorse, compiti e attività in modo che le persone possano imparare e progredire in modi per loro rilevanti; la gestione del tempo per garantire un sostegno equo ai membri del gruppo.

## **Inclusione digitale**

I progressi tecnologici si stanno radicando in molti aspetti delle nostre società e hanno il potenziale per creare opportunità verso uno sviluppo inclusivo e sostenibile e fornire strumenti agli anziani per mantenere la loro indipendenza e per accedere a informazioni e servizi. Inclusione digitale significa che la partecipazione di tutte le età è tecnicamente e praticamente possibile.

## **Diritti umani degli anziani**

I diritti umani degli anziani non sono né rispettati né visti come una priorità politica e il loro contributo e il loro ruolo nella nostra società non sono pienamente riconosciuti. Uno dei motivi per cui l'ageismo è ancora prevalente è da ricercarsi nell'assenza di una convenzione internazionale sugli anziani. Laddove esistono convenzioni sui diritti delle donne, dei bambini, delle persone con disabilità e dei lavoratori migranti, la mancanza di una per le persone anziane implica che la discriminazione basata sull'età è legittima e persino socialmente accettata.

## **Intermediari**

Individui, organizzazioni o agenzie che lavorano con e per conto di anziani a titolo retribuito o volontario. Possono essere servizi all'interno del settore pubblico (salute, servizi sociali per esempio); nel settore privato (case di cura, per esempio); nel settore del volontariato e della comunità (enti di beneficenza; gruppi religiosi, per esempio).

## **Mentoring**

Il mentoring è la guida o la direzione data da un mentore a una persona meno esperta, un mentee.

## **Anziani**

Termini come "vecchio", "nonno", "giovane-anziano", "grande anziano" e simili sono stereotipati e dovrebbero essere evitati. Sono da preferire termini come "adulti più anziani", o "popolazione anziana".



[www.faiith-project.eu](http://www.faiith-project.eu)



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

This document was created with the financial support of the European Union. The European Commission's support for the production of this document does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project number: 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-IN