

E.CA.R.E. - Elderly home CAre Residential Engagement

Toolkit per lo sviluppo delle competenze digitali degli anziani

Licenza e copyright

Il contenuto non rispecchia le opinioni ufficiali dell'Unione Europea. La responsabilità sulle informazioni e considerazioni espresse nel documento spetta agli autori.

Il documento Mappatura del livello di isolamento sociale degli anziani nella loro comunità e per l'implementazione delle azioni di coinvolgimento è prodotto nell'ambito del progetto Elderly home CARE Residential Engagement (E.CA.R.E.) finanziato dal programma 2014 - 2020 INTERREG V-A Italy - Austria.



1. INTRODUZIONE	4
2. ECARE OVERVIEW	5
3. IL MODELLO DELLE COMPETENZE DIGITALI E.CA.R.E.	6
3.1. Livello 0 per le competenze di base	7
3.2. La matrice per le competenze digitali	8
3.2.1 Come si leggono le tabelle	9
ANNESI	11
BIBLIOGRAFIA	21

1. Introduzione

Il toolkit per lo sviluppo delle competenze digitali degli anziani è un documento di capacity building che illustra la base concettuale necessaria a impostare un curriculum formativo adeguato al set di competenze (quelle digitali) e al gruppo target (gli anziani) del progetto.

Al centro del Toolkit il quadro concettuale E.CA.R.E., un modello che prevede due livelli: un Livello 0 di natura propedeutica – sviluppato nel capitolo 3.1.; e una matrice per le competenze digitali, elaborata a partire dalla DigComp 2.0 elaborata dal Joint Research Centre dell’Unione Europea.

La matrice si compone a sua volta di cinque sotto livelli che identificano le competenze che sono oggetto dell’intervento: 1) informazione e data literacy; 2) comunicazione e condivisione; 3) creazione di contenuti digitali; 4) sicurezza e responsabilità; 5) problem solving.

Il senso logico e l’applicabilità tecnica sono sviscerati all’interno del Capitolo 3.2; in conclusione, nella parte dedicata agli Annessi, si allegano le cinque tabelle applicative che traducono le rispettive aree di competenza.

2. ECARE overview

Titolo del progetto: Elderly home CARE Residential Engagement

Sito web del progetto: www.ecareproject.eu

Durata del progetto: 31 mesi

Fonte di finanziamento: Interreg V-A Italia-Austria - Bando 2017

Partner principali:

Istituto per Servizi di Ricovero e Assistenza Anziani (I.S.R.A.A.)

A.S.P. UMBERTO I

SER.S.A. Servizi Sociali Assistenziali

Universität Klagenfurt

L'obiettivo del progetto ECARE è la riduzione dell'isolamento sociale e delle difficoltà psicologiche, fisiche e relazionali delle persone anziane che vivono nella propria abitazione o in un'abitazione messa loro a disposizione dalla pubblica amministrazione. Il modello di intervento previsto da ECARE si basa sul coinvolgimento della comunità (vicini di casa, amici, parenti) e sulla creazione di nuove relazioni e di interessi comuni. Le persone partecipanti verranno accompagnate in un percorso di miglioramento del loro stile di vita a partire da una valutazione svolta da professionisti sul rischio a cui sono esposti in aree rilevanti per i loro rapporti sociali e per la loro salute, in particolare l'alimentazione, l'attività fisica, la stimolazione cognitiva e sensoriale. La base della sperimentazione è l'utilizzo di un sistema di applicazioni digitali a supporto di diversi terminali, fra i quali uno smartwatch, che consente un collegamento intelligente fra la persona anziana e le persone appartenenti alla sua comunità. Insieme a questo collegamento, la piattaforma consente di monitorare il miglioramento dello stile di vita nelle sue diverse componenti e soprattutto la capacità di conseguirlo in maniera continuativa, individuando un percorso di miglioramento continuo. La validazione dei risultati sarà basata su specifici indicatori di qualità della vita, su un'analisi costi/benefici e sull'effetto di riduzione della spesa per la produzione di servizi sociali e sanitari.

3. Il modello delle competenze digitali E.CA.R.E.

Il modello delle competenze digitali E.CA.R.E. definisce le competenze richieste agli utenti per comprendere e utilizzare le tecnologie digitali all'interno del progetto sistema e, infine, nella loro vita quotidiana.

Esso incorpora gli standard attuali nella mappatura delle competenze, adattando tali standard alle priorità del progetto e, cosa più importante, al gruppo target dell'intervento.

Il modello si basa principalmente sul Digital Competence Framework 2.0 (DigComp 2.0) sviluppato dal Joint Research Centre dell'Unione Europea.

Il modello delle competenze digitali E.CA.R.E. è quindi rappresentato da un quadro concettuale sviluppato su due livelli:

- **Livello 0.** Si riferisce alle competenze di base, che rappresentano i presupposti per interagire con le ICT. Copre sia i moduli hardware che quelli software e fornisce per entrambi argomentazioni teoriche e pratiche.
- **Matrice per le competenze digitali.** Particolarmente dettagliata nel Toolkit, riproduce la logica del framework DigComp 2.0 e la adatta al gruppo target. Questa parte del quadro racchiude 5 aree: informazione e data literacy; comunicazione e collaborazione; creazione di contenuti digitali; sicurezza e responsabilità; problem solving.

La mappa qui sotto dà una pratica istantanea del modello delle competenze digitali E.CA.R.E.

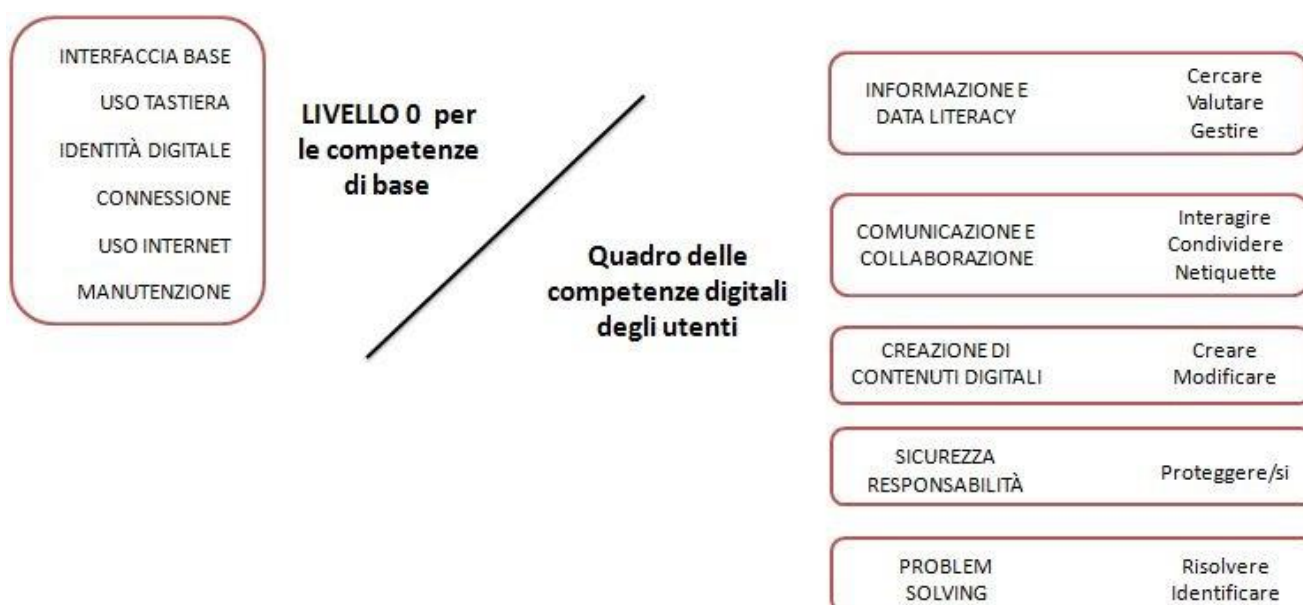


Tabella 1: Matrice per le competenze digitali del sistema E.CA.R.E.

3.1. Il livello 0 per le competenze di base

Il Livello 0 include tutte quelle abilità di base che sono tipicamente richieste da coloro che attualmente non usano la tecnologia digitale o che lo usano in modi molto limitati.

Questa prima parte del modello E.CA.R.E. offre molteplici possibilità di realizzazione:

- ✓ può essere usato come strumento di valutazione per verificare la conoscenza degli utenti prima che siano effettivamente coinvolti nella formazione;
- ✓ elenca una serie di argomenti e obiettivi di apprendimento che possono essere utilizzati come uno schema di formazione stesso, nel caso in cui le conoscenze di base risultino deboli o incomplete;
- ✓ rivisita 6 domini preparatori che fungono da prerequisiti per un'efficace acquisizione di competenze digitali. Pertanto, ogni classificazione di dominio viene anche riportata nelle tabelle specifiche per aree di competenza.

DOMINIO	ARGOMENTI	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO
NOZIONI BASE e INTERFACCIA	<ul style="list-style-type: none"> • TASTO DI ACCENSIONE/SPEGNIMENTO • MODALITÀ STAND-BY 	<p>Gli utenti sono in grado di individuare il pulsante di avvio e di utilizzarlo.</p> <p>Gli utenti apprendono cos'è la modalità stand-by e come attivarla (disattivarla).</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • REGOLAZIONE DEL VOLUME E DELLA LUMINOSITÀ DELLO SCHERMO 	<p>Gli utenti sono in grado di individuare le i tasti del volume e della luminosità e li usano in base al contesto.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • TECNOLOGIA BASATA SUL TOUCH-SCREEN • REAZIONE DEGLI ELEMENTI DURANTE L'ATTIVAZIONE (CAMBIANO COLORE, CAMBIANO DIMENSIONE, SI SPOSTANO, ...) 	<p>Gli utenti imparano le reazioni - sono in grado di prevederle - acquisire familiarità con il touch-screen come toccare e cliccare con le dita.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • ELEMENTI CHE COMPONGONO L'INTERFACCIA: PAGINE, APP, MODULI, ICONE, COLLEGAMENTI, .. 	<p>Gli utenti imparano che cos'è l'interfaccia e il modo in cui è organizzata e visualizzata.</p> <p>Gli utenti sono anche in grado di chiamare gli elementi con il loro nome effettivo.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • INTERAZIONE CON GLI ELEMENTI ELEMENTI (CLICK, TRASCINAMENTO, DRAG&DROP, ...) 	<p>Gli utenti praticano e familiarizzano con i gesti basati sui movimenti delle dita e sono in grado di prevedere la reazione degli elementi.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • PULSANTI DI BASE (HOME - BACK - APP BACKGROUND - MENU) 	<p>Gli utenti sono in grado di localizzare e utilizzare i pulsanti di base.</p>
USO DELLA TASTIERA	<ul style="list-style-type: none"> • ATTIVARE/MOSTRARE/NASCONDE LA TASTIERA • DIGITAZIONE • UTILIZZO DEI TASTI "SPECIALI" (PASSARE A NUMERI, LETTERE) 	<p>Gli utenti sono in grado di attivare e disattivare la tastiera inserita.</p> <p>Sono in grado di digitare messaggi e riconoscere quali funzioni attivano i pulsanti speciali.</p>

	MAIUSCOLE, PUNTEGGIATURA, ...) <ul style="list-style-type: none"> • T9 E INSERIMENTI SUGGERITI • TASTIERINO NUMERICA • MICROFONO PER RICONOSCIMENTO VOCALE 	Gli utenti imparano a usare la loro voce per digitare il testo per i messaggi.
IDENTITÀ DIGITALE	<ul style="list-style-type: none"> • DEFINIZIONE DI ACCOUNT • SCOPO DI ACCOUNT • ELEMENTI DELL'ACCOUNT (NOME UTENTE, PASSWORD, ...) 	Gli utenti apprendono cos'è un account e a cosa serve. Sono in grado di identificare le sue caratteristiche principali e sono pronti a testarne uno.
CONNESSIONE	<ul style="list-style-type: none"> • WI-FI • CONNESSIONE DATI • BLUETOOTH 	Gli utenti apprendono che ci sono diverse opzioni per collegarsi a internet. Imparano quali sono i requisiti che hanno (in termini di connettività e funzionalità del dispositivo) e sono in grado di usarli.
USO DI INTERNET	<ul style="list-style-type: none"> • DEFINIZIONE DI INTERNET • ELEMENTI DI INTERNET (SITI WEB, PAGINE, COLLEGAMENTI, COOKIE, ...) • NAVIGAZIONE 	Gli utenti sono in grado di avviare i browser e riconoscere gli elementi principali che compongono le pagine Web. Inoltre apprendono gli strumenti e le tecniche di navigazione primarie.
MANUTENZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • CONSERVAZIONE • PULIZIA 	Gli utenti sanno dove e come riporre i dispositivi in maniera sicura ed esente da rischi. Gli utenti sanno come prendersi cura dei dispositivi senza rovinarli, conoscendone le parti più delicate e i rischi a cui sono esposti.

Tabella 2: Livello 0 per le competenze di base

3.2. La matrice per le competenze digitali

Questa parte del modello E.CA.R.E. fornisce un resoconto dettagliato delle conoscenze teoriche e abilità pratiche che compongono i moduli di formazione per gli anziani.

Seguendo il modello DigComp 2.0, sono state identificate 5 aree di competenza principali:

1. Informazione e data literacy
2. Comunicazione e collaborazione
3. Creazione di contenuti digitali
4. Sicurezza
5. Risoluzione dei problemi

FUNZIONI

Ogni competenza è stata sviluppata in funzioni che gli utenti possono eseguire interagendo con le ICT, selezionando dal modello originale quelle rilevanti per il gruppo target e coerenti con le priorità del progetto. È stata inclusa anche una breve definizione della

SISTEMA E.C.A.R.E.	<p>funzione</p> <p>Le aree di competenza sono poi tradotte nel modello E.CA.R.E.: le principali funzioni sono legate alla conoscenza (teorica) e alle abilità (pratiche); la competenza è anche collegata a un "dominio" primario, che riflette gli argomenti centrali affrontati dal Livello 0 per le abilità fondamentali.</p>
SCENARI QUOTIDIANI	<p>Inoltre, vengono presentati esempi pratici di conoscenza e abilità, per collegare il modello a scenari di vita reale.</p>

Tabella 3: Presentazione dei campi principali della matrice concettuale

3.2.1 Come si leggono le tabelle

Le tabelle sottostanti riproducono lo standard utilizzato per lo sviluppo di ciascuna area di competenza.

Ogni tabella dovrebbe essere letta dall'alto verso il basso e dalla prima colonna a sinistra fino all'ultima colonna a destra.

<p>Questo è lo spazio dove vengono inserite le funzioni.</p>	<p>Navigazione, ricerca e filtro di dati, informazioni e contenuti digitali</p>	<p>Per articolare le esigenze di informazione, per cercare dati, informazioni e contenuti in ambienti digitali, per accedervi e navigare tra di loro.</p>	<p>Questo è lo spazio dove si trova la descrizione di ciascuna funzione.</p>
	<p>Valutazione di dati, informazioni e contenuti digitali.</p>	<p>Analizzare, comparare e valutare seriamente la credibilità e l'affidabilità delle fonti di dati, informazioni e contenuti digitali.</p> <p>Analizzare, interpretare e valutare seriamente i dati le informazioni e il contenuto digitale.</p>	
	<p>Gestione di dati, informazioni e contenuti digitali</p>	<p>Organizzare, archiviare e recuperare dati, informazioni e contenuti in ambienti digitali.</p>	

Tabella 4: Guida alla lettura della parte superiore di ciascuna delle tabelle per le competenze

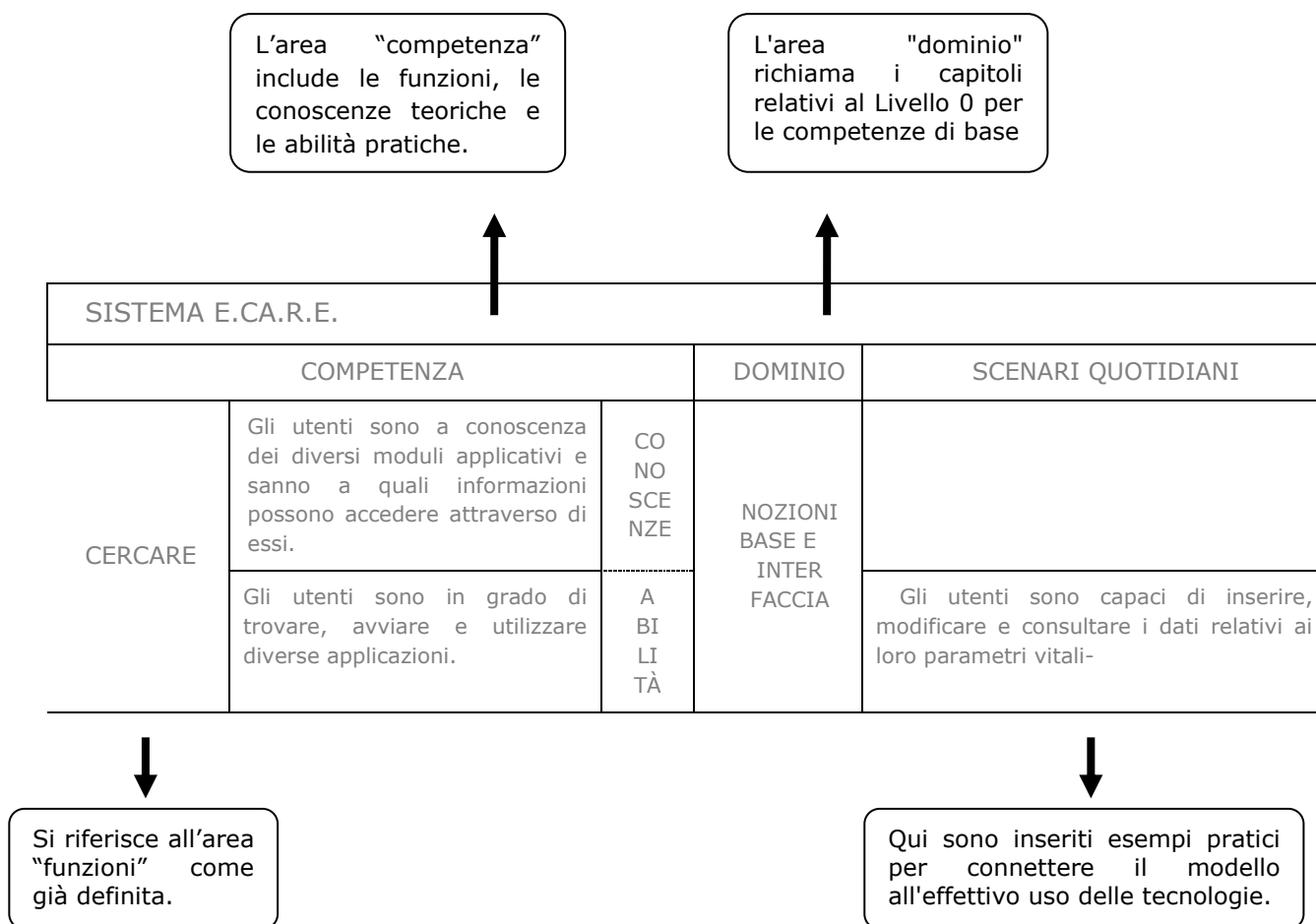


Tabella 5: Guida alla lettura della parte inferiore di ciascuna delle tabelle per le competenze

Annessi

INFORMAZIONE e DATA LITERACY

Quest'area copre le competenze necessarie per identificare, localizzare, recuperare, archiviare, organizzare e analizzare i contenuti digitali, consentendo agli utenti di valutarne la pertinenza e la credibilità.

Di conseguenza, tre funzioni principali possono essere eseguite dagli utenti quando interagiscono con la tecnologia:

- a. CERCARE
- b. VALUTARE
- c. ORGANIZZARE

Navigare, cercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali.	Per articolare le richieste di informazione, per cercare dati, informazioni e contenuti in ambienti digitali, per accedervi e navigarvi.
Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	Per analizzare, comparare e valutare con occhio critico la credibilità e l'affidabilità delle fonti di dati, informazioni e contenuti digitali.
Gestire dati, informazioni e contenuti digitali.	Per organizzare , archiviare e recuperare dati, informazioni e contenuti in ambienti digitali.

SISTEMA E.CA.R.E				
COMPETENZA			DOMINIO	SCENARI QUOTIDIANI
CERCARE	Gli utenti sono consapevoli dei diversi moduli applicativi e sanno a quali informazioni possono accedere attraverso di essi.	CO NO SCE NZE	NOZIONI BASE e INTER FACCIA	Gli utenti sono capaci di inserire, modificare e leggere i dati relative ai loro parametri vitali.
	Gli utenti sono capaci di trovare, avviare e utilizzare diverse applicazioni.	A BI LI TÀ		Gli utenti possono usare diverse applicazioni sul tablet.
	Gli utenti sono a conoscenza dei diversi motori di ricerca.	CO NO SCE NZE	CONNES SIONE	
	Gli utenti sono in grado di cercare informazioni e	A BI	USO DI INTERNET	Gli utenti sono in grado di cercare e trovare informazioni relative ai

	sfogliarle.	LI TÀ		servizi più rilevanti (orari del medico curante, turni di farmacia, ...)
	Gli utenti sono a conoscenza di diverse piattaforme online per l'apprendimento, il tempo libero e l'intrattenimento.	CO NO SCE NZE		
	Gli utenti sono in grado di accedere a queste piattaforme e di interagire con esse.	A BI LI TÀ		Gli utenti sono in grado di avviare i video tutorial per l'esercizio fisico.
VALUTARE	Gli utenti comprendono come le informazioni vengono create, gestite e rese disponibili. Gli utenti sono consapevoli del fatto che le informazioni digitali potrebbero non essere affidabili e credibili.	CO NO SCE NZE	USO DI INTERNET	Gli utenti sanno che le enciclopedie online sono create da altri utenti online, quindi potrebbero non avere tutti i requisiti scientifici.
	Gli utenti sono in grado di valutare la credibilità delle informazioni a cui hanno accesso / che condividono /che ricevono	A BI LI TÀ		
ORGANIZ ZARE	Gli utenti comprendono come vengono archiviate le informazioni sui diversi dispositivi/servizi.	CO NO SCE NZE	USO DI INTERNET	Gli utenti sanno che possono memorizzare le foto nella galleria/libreria del dispositivo.
	Gli utenti sono in grado di recuperare e accedere a informazioni e contenuti precedentemente archiviati.	A BI LI TÀ	NOZIONI BASE e INTER FACCIA	Gli utenti sono in grado di recuperare pagine web grazie alla cartella "Preferiti".

COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE

Quest'area copre le competenze necessarie per comunicare in ambienti digitali, condividere risorse attraverso strumenti online e connettersi con altri.

Di conseguenza, tre funzioni principali possono essere eseguite dagli utenti quando interagiscono con la tecnologia:

- a. INTERAGIRE
- b. CONDIVIDERE
- c. UTILIZZARE la NETIQUETTE

Interagire attraverso le tecnologie digitali.	Interagire attraverso una varietà di tecnologie digitali e comprendere i mezzi di comunicazione digitale appropriati per un determinato contesto.
Condividere attraverso le tecnologie digitali.	Condividere dati, informazioni e contenuti digitali con gli altri attraverso appropriate tecnologie digitali.
Netiquette/galateo informatico	Essere consapevoli delle norme comportamentali e delle competenze tecniche mentre si utilizzano le tecnologie digitali e si interagisce in ambienti digitali.

SISTEMA E.C.A.R.E				
COMPETENZA			DOMINIO	SCENARI QUOTIDIANI
INTER-AGIRE	Gli anziani sono a conoscenza dei diversi mezzi di comunicazione digitale.	CO NO SCE NZE	NOZIONI BASE e INTER FACCIA USO DELLA TASTIERA	
	Gli utenti sono in grado di interagire con diversi mezzi di comunicazione digitale.	A BI LI TÀ		Gli utenti sono in grado di chattare con i loro compagni.
	Gli anziani sanno che possono organizzare, modificare e controllare la loro rubrica contatti.	CO NO SCE NZE		
	Gli anziani sono in grado di trovare e utilizzare il contatto dei propri pari.	A BI LI TÀ		Gli utenti sono in grado di aggiungere un contatto (e le relative informazioni) nella loro rubrica.
CONDI-VIDERE	Gli anziani conoscono i vantaggi e i limiti della	CO NO	USO DI INTERNET	

	condivisione di contenuti e informazioni con i compagni.	SCE NZE		
	Gli anziani sono in grado di condividere contenuti trovati su Internet.	A B I L I TÀ		Gli anziani sono in grado di condividere un'immagine dal loro dispositivo con i propri compagni.
USARE LA NETIQUET TE	Gli anziani capiscono le conseguenze del proprio comportamento. Gli anziani capiscono le interconnessioni tra il mondo online e quello offline.	CO NO SCE NZE		Gli anziani sono a conoscenza delle connessioni tra la reputazione online e quella offline.
	Gli anziani sanno come segnalare abusi online e proteggersi dalle minacce.	A B I L I TÀ		

CREAZIONE DI CONTENUTI DIGITALI

Quest'area include quelle competenze necessarie per creare e modificare nuovi contenuti (dall'elaborazione di testi alle immagini e ai video); integrare e rielaborare conoscenze e contenuti precedenti; produrre espressioni creative.

Di conseguenza, due funzioni principali possono essere eseguite dagli utenti quando interagiscono con la tecnologia:

- a. CREARE
- b. MODIFICARE

Sviluppare contenuti digitali.	Creare contenuti digitali in diversi formati, esprimersi attraverso mezzi digitali.
Integrare e rielaborare i contenuti digitali.	Modificare , perfezionare, migliorare e integrare informazioni e contenuti in una raccolta di conoscenze esistenti e creare contenuti e conoscenze nuovi, originali e pertinenti.

SISTEMA E.CA.R.E				
COMPETENZA			DOMINIO	SCENARI QUOTIDIANI
CREARE	Gli utenti sanno che il contenuto digitale può essere prodotto in una varietà di forme.	CO NO SCE NZE	NOZIONI BASE E INTER FACCIA	
	Gli utenti sono in grado di utilizzare le applicazioni di base per creare contenuti in diverse forme (testo, audio, immagini). Gli utenti sono in grado di utilizzare una varietà di media per esprimersi in modo creativo (testo, immagini, audio e video).	A B I L I TÀ		Gli utenti sono in grado di scattare foto con la fotocamera del proprio dispositivo e/o tramite altre applicazioni. Gli utenti sono in grado di registrare un video per esprimere i loro sentimenti e/o comunicare un messaggio specifico.
MODIFI- CARE	Gli utenti conoscono diversi database e risorse che possono essere remixati e riutilizzati.	CO NO SCE NZE		

	Gli utenti sono in grado di modificare i contenuti in modo semplice.	A B I L I TÀ		Gli utenti sono in grado di modificare le immagini con le applicazioni di base del proprio dispositivo.
--	--	-----------------------------	--	---

SICUREZZA E RESPONSABILITÀ

Quest'area include quelle competenze rilevanti per la protezione personale e dei dati.

Di conseguenza, tre funzioni principali possono essere eseguite dagli utenti quando interagiscono con la tecnologia:

- a. PROTEGGERE I DISPOSITIVI
- b. TUTELARE LA PRIVACY
- c. PROTEGGERE LA SALUTE

Proteggere i dispositivi	Proteggere i dispositivi e i contenuti digitali, e comprendere i rischi e le minacce negli ambienti digitali. Conoscere misure di sicurezza e tenere in considerazione affidabilità e la privacy.
Protezione dei dati personali e della privacy.	Tutelare i dati personali e la privacy negli ambienti digitali. Comprendere come utilizzare e condividere informazioni di identificazione personale e allo stesso tempo essere in grado di proteggere se stessi e gli altri da eventuali danni.
Proteggere la salute e il benessere.	Essere in grado di evitare rischi per la salute e minacce per il benessere fisico e psicologico durante l'utilizzo delle tecnologie digitali.

SISTEMA E.C.A.R.E				
COMPETENZA			DOMINIO	SCENARI QUOTIDIANI
PROTEGGERE I DISPOSITIVI	Gli utenti sanno che ci sono diversi rischi associati all'uso delle tecnologie.	CONOSCENZE	IDENTITÀ DIGITALE	
	Gli utenti comprendono i rischi specifici associati all'andare online.			
	Gli utenti sono in grado di proteggere i loro dispositivi da minacce digitali.	ABBILITÀ		Gli utenti sono in grado di impostare password e altri meccanismi di protezione.

TUTELARE PRIVACY	Gli utenti comprendono le condizioni di utilizzo e sono consapevoli che i fornitori di servizi possono utilizzare e raccogliere dati personali.	CO NO SCE NZE	IDENTITÀ DIGITALE	
	Gli utenti sono in grado di agire con prudenza in materia di privacy.	A BI LI TÀ		Gli utenti sono in grado di selezionare e deselezionare le opzioni di privacy quando utilizzano determinati servizi.
	Gli utenti comprendono il rischio di furto dell'identità e di furti di altre credenziali.	CO NO SCE NZE		
	Gli utenti possono cancellare o modificare le informazioni proprie e personali.	A BI LI TÀ		Gli utenti sono in grado di distinguere tra le informazioni obbligatorie/richieste e quelle superflue.
PROTEG- GERE LA SALUTE	Gli utenti conoscono l'effetto dell'uso prolungato delle tecnologie.	CO NO SCE NZE	MANUTEN ZIONE	
	Gli utenti sono in grado di adottare misure preventive per proteggere la propria salute.	A BI LI TÀ		

PROBLEM SOLVING

Quest'area include quelle competenze necessarie per identificare i bisogni e le risorse digitali, prendere decisioni informate sugli strumenti digitali più appropriati in base allo scopo o alla necessità, risolvere problemi tecnici.

Di conseguenza, due processi principali possono essere eseguiti dagli utenti quando interagiscono con la tecnologia:

a. RISOLVERE PROBLEMI

b. IDENTIFICARE BISOGNI E RISPOSTE

Risolvere i problemi tecnici.	Identificare i problemi tecnici quando si opera con i dispositivi e quando si utilizzano ambienti digitali. e risolverli.
Identificare i bisogni e le risposte/strategie tecnologiche.	Valutare bisogni e identificare , selezionare e utilizzare gli strumenti digitali per applicare possibili strategie di risposta. Regolare e personalizzare gli ambienti digitali in base alle esigenze personali.

SISTEMA E.CA.R.E				
COMPETENZA			DOMINIO	SCENARI QUOTIDIANI
RISOLVERE	Gli utenti sono in grado di capire se c'è un problema tecnico che richiede assistenza.	CO NO SC ENZE	MANUTEN ZIONE	Gli utenti sono in grado di capire se l'hardware ha un problema. Gli utenti sono in grado di capire se il software ha un problema.
	Gli utenti sanno dove trovare le informazioni pertinenti per la soluzione di problemi tecnici e teorici.			Gli utenti sono in grado di usare i manuali e, se questi non dovessero fornire soluzioni, sanno riportare i problemi al personale di assistenza adeguato.
RISOLVERE	Gli utenti sono in grado di risolvere semplici problemi tecnici o decidere cosa fare quando la tecnologia non funziona.	A BI LI TÀ	NOZIONI BASE e INTER FACCIA	
	Gli utenti intuiscono il potenziale e i limiti dei dispositivi digitali e delle risorse che possono attivare.	CO NO SC ENZE		

	<p> Gli utenti hanno le informazioni per poter approfondire l'applicazione delle tecnologie alla risoluzione di piccoli problemi quotidiani. </p>	<p> A B I L I TÀ </p>		
--	---	--	--	--

Bibliografia

"DigComp 2.1. The Digital Competence Framework for Citizens. With eight proficiency levels and examples of use", Joint Research Centre Institute for Prospective Technological Studies, 2017

"I am connected: new approaches to supporting people in later life online", Centre for better ageing, 2017

"The Adult Learning Theory - Andragogy - of Malcolm Knowles", Cristopher Pappas for eLearning Industry, 2013

"Manuale per i tutor", European Educational and Cultural DG, 2012

"Il tablet e lo smartphone", Fondazione Mondo Digitale, 2015

"Linee guida per nonni", Fondazione Mondo Digitale, 2011