



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



**MIG-DHL**  
Migrants Digital Health Literacy



# MIG-DHL

Migrants Digital Health Literacy

# Manuale

## Modulo 4

### Diventare digitalmente alfabetizzati

#### Authors:

Pantelis Balaouras, GUnet; Josemar Alejandro Jimenez, Oxfam; Jenny Wielga, IAT



**OXFAM**  
Italia

**PROLEPSIS**  
INSTITUTE



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA



**coördina**  
Strategy and Sustainable Results



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

Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori. La Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute. Numero del progetto: 2020-1-DE02-KA204-007679.

Contract No. 2020-1-DE02-KA204-007679



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



Questo manuale per il modulo 4 fa parte del programma MIG-DHL, che contiene 6 moduli di apprendimento in totale, sviluppati nell'ambito del partenariato strategico Erasmus+ **MIG-DHL-Migrants Digital Health Literacy**.

I contenuti della formazione in sintesi:

---

### Programma MIG-DHL

Modulo 1: Che cos'è *Digital Health Literacy* (alfabetizzazione sanitaria digitale)?

Modulo 2: I principali problemi di salute quando si arriva in un nuovo paese

Modulo 3: I Servizi Sanitari

**Modulo 4: Diventare digitalmente alfabetizzati**

Modulo 5: Esplorazione degli strumenti per la salute digitale

Modulo 6: Essere attivi nell'ambiente della salute digitale

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web: <https://mig-dhl.eu/>



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



### Dichiarazione sul copyright:



Quest'opera è rilasciata con *Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License*. Siete liberi di:

- Condividere, copiare e ridistribuire il materiale su qualsiasi supporto o formato
- Adattare, trasformare e implementare il materiale

alle seguenti condizioni:

- Attribuzione - È necessario dare il giusto credito, fornire un link alla licenza e indicare se sono state apportate modifiche. Potete farlo in qualsiasi modo ragionevole, ma non in modo da suggerire che il licenziante approvi voi o il vostro uso.
- Non commerciale - Non è consentito utilizzare il materiale per scopi commerciali.
- ShareAlike – Se adattate, trasformate o implementate il materiale, dovete distribuire i vostri contributi con la stessa licenza dell'originale.



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



## Contenuto

4. Diventare digitalmente alfabetizzati .....	1
4.1 Alfabetizzazione digitale .....	1
4.2 Conoscere i dispositivi digitali .....	3
4.3 Navigare su internet .....	4
4.4 Sicurezza e Privacy .....	5
4.5 Comunicazione digitale.....	7
Riferimenti.....	9



## 4. Diventare digitalmente alfabetizzati

### 4.1 Alfabetizzazione digitale

La principale definizione di *Digital Health Literacy* (alfabetizzazione sanitaria digitale), utilizzata anche dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS, 2017), è quella sviluppata dagli studiosi Norman e Skinner. Secondo questa definizione, la *Digital Health Literacy* è definita come "[...] la capacità di cercare, trovare, comprendere e valutare informazioni sulla salute da fonti elettroniche e di applicare le conoscenze acquisite per affrontare o risolvere un problema di salute" (Norman e Skinner, 2006).

Questa definizione dà una prima idea del significato di *Digital Health Literacy*. Per comprendere meglio il concetto di *Digital Health Literacy*, vale la pena dare un'occhiata alle diverse competenze implicate nel concetto, già introdotte nel modulo 1. Si tratta di sei diversi tipi di alfabetizzazioni, che sono state definite come "alfabetizzazioni digitali". Esistono dunque sei diversi ambiti di alfabetizzazione che vengono riuniti nel concetto della *Digital Health Literacy*: 1) alfabetizzazione tradizionale, 2) alfabetizzazione sanitaria, 3) alfabetizzazione informativa, 4) alfabetizzazione scientifica, 5) alfabetizzazione ai media e 6) alfabetizzazione informatica (Norman e Skinner, 2006).

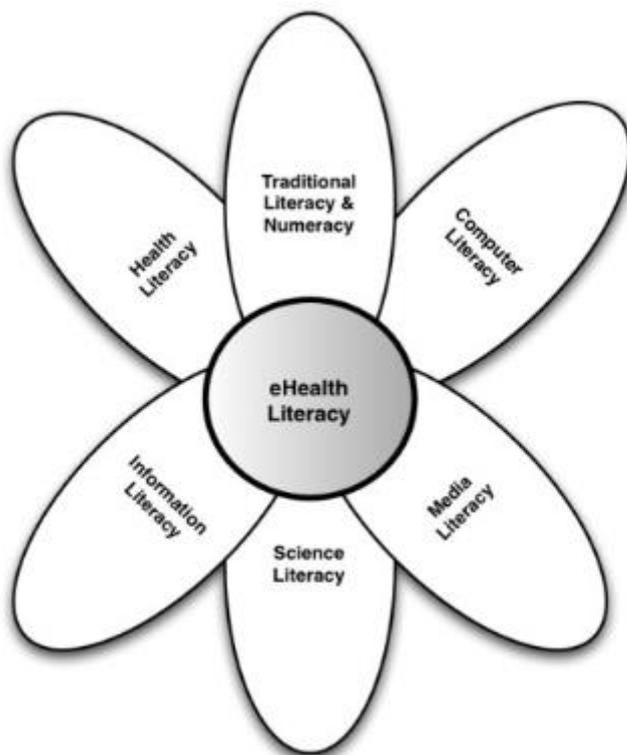


Figure 1: Modello di alfabetizzazione sanitaria digitale (eHealth Literacy) (Norman and Skinner, 2006)



Nel modulo 4 "Diventare digitalmente alfabetizzati", le diverse competenze di "alfabetizzazione informatica" e "alfabetizzazione ai media" svolgono un ruolo fondamentale. Pertanto i contenuti forniti dai materiali formativi riguardano, da un lato, informazioni sull'uso di diversi dispositivi digitali e, dall'altro, diverse competenze orientate al *Digital Competence Framework for Citizens* (DigComp). Il DigComp offre uno strumento di analisi volto a migliorare le competenze digitali dei cittadini. Questo strumento si occupa di cinque dimensioni: 1.) Alfabetizzazione all'informazione e ai dati 2.) Comunicazione e collaborazione 3.) Creazione di contenuti digitali 4.) Sicurezza 5.) Problem solving (Carretero et al., 2017).

Nello specifico il presente modulo si concentrerà sulle prime quattro dimensioni. Il modulo 4 può essere visto dunque come un'introduzione a queste diverse competenze, che saranno poi trattate in modo ancora più dettagliato nei moduli 5 e 6.

La dimensione 1 "alfabetizzazione all'informazione e ai dati" combina competenze quali la navigazione, la ricerca, la valutazione e gestione di dati, informazioni e contenuti digitali.

La dimensione 2 "Comunicazione e collaborazione" descrive le capacità di interazione, la condivisione, l'impegno e la collaborazione fra utenti attraverso le tecnologie digitali e la gestione della propria identità digitale.

La dimensione 3 "Creazione di contenuti digitali" riassume le seguenti competenze: sviluppo, integrazione e rielaborazione di contenuti digitali, conoscenza delle norme sul copyright e delle licenze e abilità di programmazione.

L'ultima dimensione affrontata dai materiali di formazione del presente modulo è la dimensione 4 "Sicurezza". Questa dimensione comprende le competenze relative alla protezione dei dispositivi, alla protezione dei dati personali e della privacy, alla protezione della salute e del benessere personale, oltre che alla protezione dell'ambiente (Carretero et al., 2017).

È importante sottolineare che queste competenze, come quelle relative agli altri tipi di alfabetizzazioni, non sono statiche. Si tratta piuttosto di competenze che tengono conto del processo evolutivo che si ha con l'introduzione di nuove tecnologie e il cambiamento dei contesti personali, sociali e ambientali. L'intero concetto di alfabetizzazione digitale rappresenta dunque una pratica che cerca di analizzare in forma costante quali sono le modalità in cui, nell'ambiente digitale, vengono prodotti contenuti di significato e come relativamente a questi si organizzino i modi di pensare e agire personali e collettivi.



L'obiettivo principale di tale formazione è quello di *responsabilizzare* gli individui e metterli nella condizione di poter prendere autonomamente decisioni sulla propria salute, grazie alle risorse di *eHealth* (Norman e Skinner, 2006).

## 4.2 Conoscere i dispositivi digitali

Poiché sono disponibili in commercio diversi dispositivi digitali è importante sottolineare le differenze tra i vari dispositivi. Ogni dispositivo ha i propri vantaggi e svantaggi. Nel materiale di formazione vengono citati i dispositivi digitali più comuni: computer portatile, smartphone e tablet. Ciò ovviamente non significa che non esistano altri dispositivi che possano essere utilizzati per essere attivi digitalmente.

### 1. Computer/Laptop

- **Descrizione:** Il computer è un dispositivo elettronico utilizzato per diversi scopi, ad esempio per navigare sul web, scrivere documenti, giocare ai videogiochi, ecc.
- **Utile per:** Ricerche complesse su Internet, redazione di testi lunghi, scrittura di e-mail.
- **Non utile per:** Fare ricerche su Internet o scrivere piccoli testi mentre si è in viaggio.

### 2. Smartphone

- **Descrizione:** Uno smartphone è un telefono cellulare con il quale è possibile fare molte più azioni, che il semplice effettuare telefonate. Ad esempio gli smartphone consentono di connettersi a Internet, di fare foto o video. Pertanto lo smartphone può essere visto anche come un piccolo computer. Lo schermo di uno smartphone è un touchscreen.
- **Utile per:** Scrivere brevi messaggi, fare piccole ricerche su internet, utilizzare i social media, come WhatsApp, Instagram, ecc.
- **Non utile per:** Scrivere testi lunghi o compiere lunghe ricerche su Internet.

### 3. Tablet

- **Descrizione:** Un tablet è uno strumento digitale più piccolo di un computer o di un portatile, ma più grande di uno smartphone. Ha un touchscreen ma, a differenza di un computer portatile, non ha una tastiera.
- **Utile per:** Piccole attività di ricerca, download e lettura di libri, giochi, visione di video, controllo della posta elettronica.



- **Non utile per:** Scrivere testi lunghi, compiere lunghe attività di ricerca su Internet.

#### 4.3 Navigare su internet

L'argomento "ricerca su Internet" appartiene alla dimensione numero 1 della DigiComp "*Information and Data Literacy*". In questa parte gli studenti possono raggiungere competenze relative all'identificazione dei propri bisogni informativi, alla capacità di trovare dati, informazioni e contenuti attraverso una semplice ricerca condotta in ambiente digitale, alla capacità di valutare le informazioni trovate su Internet e a poter identificare semplici stringhe di ricerca personali. Inoltre i partecipanti possono essere in grado di valutare la credibilità e l'affidabilità delle fonti comuni di dati, informazioni e contenuti digitali.

Si consiglia l'uso di un comune browser web (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari, Opera, ecc.), in modo che i partecipanti si abituino fin dall'inizio agli strumenti generalmente più in uso.

Ci sono alcuni criteri che devono essere presi in considerazione durante la ricerca di informazioni su Internet. In particolare risulta importante portare attenzione al modo in cui si cercano le informazioni attraverso l'elaborazione di *stringhe di ricerca*. Si consiglia per questo di costruire una stringa di ricerca con le parole chiave più rilevanti, invece di scrivere in maniera generica parole relative le informazioni che si vogliono trovare. Per costruire una stringa di ricerca esistono alcuni *operatori di ricerca* specifici, che rendono ancora più semplice la ricerca di informazioni su Internet. Gli operatori di ricerca più comuni sono i seguenti:

- **AND:** Cerca X e Y. Restituisce soltanto i risultati connessi sia a X che a Y.
- **OR:** Cerca X oppure Y. Restituisce risultati che hanno a che vedere con X o Y, oppure con entrambi.
- **Parentesi ( ):** Le parentesi possono essere usate per comporre le richieste con i suddetti operatori di ricerca.

Per insegnare ai partecipanti come identificare le informazioni necessarie e poterle valutare è importante menzionare i diversi criteri che possono essere usati. A questo proposito è importante sottolineare che spesso i primi risultati trovati non sono i migliori: può accadere ad esempio che ci siano aspetti economici che influenzano la ricerca. Pertanto una valutazione per identificare la fonte migliore tra le tante informazioni trovate è molto importante.



Di seguito sono elencati alcuni criteri per decidere quale fonte fornisce le informazioni migliori (Websitesetup, 2021):

- *Chi* ha pubblicato il contenuto (Autore)
  - Domanda da considerare: Il sito web è gestito da un'organizzazione istituzionale? L'organizzazione/autore risulta avere esperienza dell'argomento trattato?
- *Quando* è stato pubblicato il contenuto (Aggiornamenti ed importanza)
  - Domanda da considerare: Il sito web è aggiornato?
- Veridicità e integrità dei fatti (Finalità e Obiettività)
  - Domanda da considerare: Ci sono altre fonti che restituiscono informazioni analoghe?

#### **4.4 Sicurezza e Privacy**

Lo sviluppo di competenze in relazione alla sicurezza e alla privacy si riferisce alla capacità di proteggere dispositivi, contenuti, dati personali e privacy nell'ambiente digitale. L'implicazione di questa azione consente anche la protezione della salute fisica e mentale, del benessere e dell'inclusione sociale. Questa parte è correlata all'area di competenza 4 "Sicurezza" di DigiComp.

La sicurezza dei dati personali rappresenta un ambito particolarmente importante dell'attività digitale. I dati personali sono tutte le informazioni che si riferiscono a un individuo vivente identificato o identificabile. Costituiscono dati personali anche diverse informazioni che, raccolte insieme, possono portare all'identificazione di una determinata persona. I seguenti dati personali sono considerati "sensibili" e sono soggetti a condizioni di trattamento specifiche:

- dati personali che rivelino l'origine culturale, le opinioni politiche, le proprie convinzioni religiose o filosofiche; appartenenza ad associazioni
- foto, video
- dati genetici, dati biometrici trattati esclusivamente per identificare un essere umano
- dati relativi alla salute
- dati relativi alla vita sessuale o all'orientamento sessuale di una persona



Comunemente si usa distinguere tra gli ambiti di “sicurezza” di un sito web e della sua “affidabilità”. In questo contesto per “sicurezza” si intende il rispetto di tutti i criteri tecnici che permettono di navigare senza rischi.

Per decidere se una pagina web è “sicura” si devono considerare i seguenti criteri (Klicksafe, 2021):

- è presente l'*imprint* /avviso legale del sito?
- I requisiti tecnici sono soddisfatti? Ad esempio è presente "https" all'inizio del link, il sito web viene visualizzato correttamente nel browser e funziona in tutte le sezioni?
- Conformità ai requisiti di legge: è presente la richiesta consenso all'uso dei cookie ed è disponibile l'informativa sulla privacy?

La privacy riguarda l'ambito di gestione dei nostri dati personali e la determinazione del loro utilizzo da parte dei soggetti remoti che li hanno ricevuti. Gli studenti avranno probabilmente presente le politiche sulla privacy che viene chiesto di leggere e accettare quando si accede a un sito web o si scarica una nuova applicazione per smartphone. Ci sono alcuni consigli per distinguere tra sicurezza e privacy. La sicurezza riguarda la salvaguardia dei dati, mentre la privacy riguarda la salvaguardia dell'identità dell'utente. Ad esempio il personale di ospedali e cliniche utilizza sistemi sicuri per comunicare con i pazienti in merito alla loro salute, invece di inviare informazioni tramite account di posta elettronica personali.

Nell'ambito della nostra formazione il termine affidabilità significa che il contenuto e le informazioni fornite dal sito web sono degne di fiducia. Per decidere se una pagina web è affidabile è necessario considerare criteri abbastanza simili ai criteri di valutazione delle informazioni più rilevanti (Klicksafe, 2021). Di seguito alcuni esempi di domande utili alla valutazione di *affidabilità* per una pagina web:

- Di chi è la responsabilità del sito web? Qual'è il contesto di riferimento del sito web (il sito fa riferimento a istituzioni pubbliche o private?)
- I contenuti del sito web sono aggiornati?
- Sono presenti citazioni delle fonti o link per ulteriori riferimenti?
- Suggerimento: Si consiglia di poter verificare le informazioni comparandole con quelle espresse in pagine web istituzionali.



Riportiamo infine alcuni consigli generali per proteggere dati e dispositivi, indipendentemente dal tipo di siti web che si sceglie di visitare:

- **Usare password sicure**, che rispettano i seguenti requisiti:
  - Lunghezza.
  - Uso di un mix di caratteri
  - Non usare combinazioni memorabili della tastiera (ad es.: qwerty)
- Utilizzate le versioni più recenti di un **sistema operativo**, installate un **software antivirus** e **firewall** e controllate regolarmente gli aggiornamenti.
- Evitate di scaricare **software gratuiti** da siti web non conosciuti o non affidabili. Scaricate software solo da aziende note e affidabili. Molti programmi (applicazioni) gratuiti trasmettono adware e spyware al computer o al dispositivo mobile.

#### 4.5 Comunicazione digitale

Questa parte serve a conoscere i diversi strumenti e tecnologie digitali per i processi comunicativi in ambito digitale e ad avere una prima idea di come decidere quale strumento utilizzare. È orientata all'area di competenza numero 2 di DigiComp.

Esistono diversi modi di comunicare nell'ambiente digitale: dalle opzioni informali attraverso applicazioni come WhatsApp e i social media, a quelle più formali attraverso strumenti come le e-mail. Esistono alcuni criteri per decidere quale canale di comunicazione sia appropriato:

- Valutazione del ricevente
- Argomento trattato
- Tipologia dei dati e delle informazioni da condividere

Poiché la salute è un argomento molto delicato i canali di comunicazione formali, come l'e-mail, risultano spesso più appropriati degli strumenti di comunicazione informali, come WhatsApp.

Un altro modo di comunicare nell'ambiente digitale, in ambito di *eHealth*, può consistere nella partecipazione ad un forum su Internet. Un *forum* su Internet (anche *forum web*, *forum di discussione*, *forum informatico*, *forum online*) è un luogo virtuale atto allo scambio e all'archiviazione di pensieri, opinioni ed esperienze su un argomento specifico.

Un esempio di forum web relativo argomenti di salute personale si può trovare al seguente link:  
<https://www.healthboards.com/>.



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



Il modulo 6 tratterà più nello specifico gli aspetti inerenti la comunicazione tramite scrittura di e-mail e partecipazione a forum web.



## Riferimenti

- Carretero, S.; Vuorikari, R. and Punie, Y. (2017). *DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use*. doi:10.2760/38842
- Michaud, Katelyn. (2021). *What is Data Theft?* <https://safety.lovetoknow.com/personal-safety-protection/what-is-data-theft>
- MOZ (2022). *Google Search Operators*. <https://moz.com/learn/seo/search-operators>
- Norman, C.; Skinner, H. (2006). eHealth Literacy: Essential Skills for Consumer Health in a Networked World. *J Med Internet Res* 8(2):e9. DOI: 10.2196/jmir.8.2.e9
- Norton. (2020). *What is a computer virus?* <https://us.norton.com/internetsecurity-malware-what-is-a-computer-virus.html>
- Malwarebytes. (2020). *Hacking definition: What is hacking?* <https://www.malwarebytes.com/hacker>
- Verbraucherzentrale (2021). *Spam: E-Mail-Müll im Internet*. <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/phishingradar/spam-emailmuell-im-internet-10757>
- WebsiteSetup (2021). <https://websitesetup.org/evaluating-online-resources>
- World Health Organization [WHO]. 2017. *Digital Health Literacy*. [https://www.who.int/global-coordination-mechanism/working-groups/digital\\_hl.pdf](https://www.who.int/global-coordination-mechanism/working-groups/digital_hl.pdf)