ICDL

The Digital Skills Standard

ICDL

CITTADINANZA DIGITALE

Syllabus 1.0



Syllabus

AICA

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'INFORMATICA E IL CALCOLO AUTOMATICO

Scopo

Questo documento presenta il syllabus di Cittadinanza Digitale. Il syllabus descrive, attraverso i risultati del processo di apprendimento, la conoscenza e le capacità che deve possedere un candidato Cittadinanza Digitale. Il syllabus fornisce inoltre le basi per il test relativo a questo modulo.

Copyright © 2023 AICA

Tutti i diritti riservati. Questa pubblicazione non può essere riprodotta in alcuna forma se non dietro consenso di AICA. Le richieste di riproduzione di questo materiale devono essere inviate all'editore.

Cittadinanza digitale

Questi moduli consentiranno di acquisire le competenze necessarie per utilizzare con facilità e in modo consapevole un dispositivo digitale, navigare in Internet e, in generale, svolgere attività che riguardano la vita quotidiana contemporanea.
Il percorso formativo è diviso in due moduli, che portano a ottenere due attestati:

- l'attestato Base, se si sostiene il solo modulo Digital Knowledge
- l'attestato Full, se si sostengono sia il modulo Digital Knowledge sia Digital Society.

Scopi del modulo Digital Knowledge

I candidati che superano la prova d'esame per questo modulo saranno in grado di:

- accendere e spegnere un computer
- navigare sul Desktop e archiviare i file
- creare, salvare e modificare un documento
- comprendere come utilizzare i motori di ricerca, utilizzare servizi online e valutare informazioni online
- comunicare online tramite email e messaggistica istantanea
- fare videochiamate e usare sistemi di videoconferenza
- creare contenuti digitali
- proteggere i propri dati e documenti
- lavorare in cloud

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
1. Uso dei dispositivi	**1.1 Computer desktop e portatili**	1.1.1	Sapere cos'è un sistema operativo e quali sono i principali sistemi operativi per computer desktop e portatili (Microsoft Windows, Apple MacOS, LINUX).
		1.1.2	Sapere quali sono i tipi di programmi comunemente utilizzati: suite di ufficio (MS Office, LibreOffice, Google Workspace), programmi di elaborazione immagini, browser internet (Edge, Chrome, Firefox, Safari), antivirus,...
		1.1.3	Conoscere la differenza tra licenze d'uso del software di tipo proprietario e di tipo opensource.
		1.1.4	Conoscere la differenza tra software installato localmente e software disponibile in cloud.
	1.2 Tablet e Smartphone	1.2.1	Sapere cosa si intende per dispositivi mobili, quali tablet, smartphone.
		1.2.2	Sapere quali sono i sistemi operativi per tablet e smartphone (Android, iOS).

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
		1.2.3	Interagire con l'interfaccia utente di tablet, smartphone: gesti (tap, doppio tap, trascinamento, swipe,..), selezione delle app aperte, visualizzazione delle notifiche, impostazioni rapide.
		1.2.4	Effettuare le impostazioni principali di tablet, smartphone: configurazione delle connessioni (WiFi, Bluetooth, NFC, hotspot, reti mobili), configurazione dell'interfaccia utente.
		1.2.5	Sapere cosa sono le app e per quali attività principali possono essere utilizzate (navigazione internet, produzione documenti, scansione immagini, comunicazione online, mappe, lettore pdf, lettura e decodifica QR code).
		1.2.6	Sapere che per ricercare e installare nuove app è necessario collegarsi a uno store specifico (Apple Store, Play Store,...).
		1.2.7	Installare un'app: selezione sullo store, scaricamento dell'app, consenso alle autorizzazioni d'uso. Sapere che le app possono essere gratuite o a pagamento.
		1.2.8	Sapere che le app su tablet, smartphone possono essere organizzate in gruppi.
		1.2.9	Gestire le app dalle impostazioni del dispositivo. Aggiornare, disinstallare un'app.
		1.2.10	Sapere come gestire i contatti su smartphone, tablet.
		1.2.11	Sapere dove il sistema operativo di smartphone, tablet archivia i dati.
		1.2.12	Sapere come effettuare il backup su cloud, computer.
	1.3 Lavorare con computer fissi e dispositivi mobili	1.3.1	Impostare i dispositivi fissi per connettersi a una rete WiFi o connettere dispositivi diversi via Bluetooth. Attivare l'hotspot di un dispositivo fisso per creare una rete WiFi.
		1.3.2	Sapere che i dispositivi possono essere sincronizzati in modo da accedere a contatti, documenti, fotografie, da tutti i propri dispositivi.

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
		1.3.3	Sapere cosa si intende per "Bring Your Own Device".
2. Informazione e dati	**2.1 Navigazione in Internet**	2.1.1	Sapere cosa è Internet e cos'è il web.
		2.1.2	Sapere cosa è un browser e quali sono i principali browser disponibili (Edge, Safari, Firefox, Chrome, Opera,...).
		2.1.3	Sapere quali attività si possono svolgere su Internet (ricerca di informazioni, acquisti, formazione, online banking, posta elettronica, messaggistica istantanea,…).
		2.1.4	Sapere cosa si intende per "sito sicuro" e saperlo identificare.
		2.1.5	Conoscere la struttura degli indirizzi di siti web. Inserire una URL nella barra degli indirizzi del browser e raggiungerla.
		2.1.6	Sapere cosa è un collegamento ipertestuale e saperlo attivare.
		2.1.7	Sapere che in un browser si possono aprire più schede contemporaneamente; sapersi muovere tra le schede aperte.
		2.1.8	Sapere cosa si intende per "cookie". Sapere come scegliere quali cookie accettare e quali rifiutare all'ingresso di un sito.
		2.1.9	Creare, eliminare un segnalibro. Visualizzare i segnalibri.
	2.2 Ricerca, valutazione delle informazioni online	2.2.1	Sapere quali sono le fonti di informazioni disponibili in Internet: wiki, blog, microblog, social media.
		2.2.2	Sapere quali sono i principali motori di ricerca per trovare informazioni in Internet (Google, Bing, ...).
		2.2.3	Conoscere le tecniche e le strategie di ricerca (identificare la domanda per la ricerca, definire le parole chiave, usare le virgolette, usare gruppi di parole o frasi intere).

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
		2.2.4	Effettuare una ricerca su un motore di ricerca.
		2.2.5	Valutare accuratezza, autorevolezza, attualità e obiettività dell'informazione trovata. Saper riconoscere le fake news e le informazioni fuorvianti.
3. Sicurezza	**3.1 Concetti fondamentali sulla sicurezza**	3.1.1	Sapere cosa sono i “crimini informatici” e saper riconoscere i vari tipi di minacce.
		3.1.2	Comprendere il termine "ingegneria sociale" e saper riconoscere i metodi applicati dall’ingegneria sociale: chiamate telefoniche, phishing, shoulder surfing, al fine di carpire informazioni personali.
		3.1.3	Sapere cosa si intende con "furto di identità" e quali sono le possibili azioni per evitarlo, per denunciarlo alle autorità preposte.
		3.1.4	Saper riconoscere le minacce ai dati personali e sensibili.
		3.1.5	Sapere cosa si intende per malware e saper riconoscere i diversi tipi di malware.
	3.2 Protezione dei dispositivi e dei dati	3.2.1	Comprendere a cosa serve il software antivirus.
		3.2.2	Sapere come impostare la protezione in un dispositivo per impedire accessi non autorizzati ai propri dati (gestione password, blocco schermo, frase di recupero, controllo accesso a più fattori).
		3.2.3	Comprendere il termine "autorizzazione delle applicazioni" nei dispositivi mobili.
		3.2.4	Sapere cosa si intende con "cifratura dei dati".
		3.2.5	Comprendere lo scopo di creare con regolarità copie remote dei dati.
	3.3 Protezione della privacy	3.3.1	Conoscere i principi generali sulla protezione dei dati e il rispetto della privacy secondo il GDPR.

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
		3.3.2	Essere consapevoli che è possibile denunciare gli usi e i comportamenti inappropriati nelle reti sociali ai gestori delle piattaforme o alle autorità preposte.
		3.3.3	Sapere che è possibile configurare le impostazioni relative alla privacy dei propri account.
4. Comunicazione e collaborazione	**4.1 Concetti e operazioni di base**	4.1.1	Sapere cosa si intende con comunicazione e collaborazione in ambienti digitali.
		4.1.2	Conoscere le principali regole di correttezza comunicativa con gli interlocutori: netiquette.
		4.1.3	Creare un account per un servizio internet
		4.1.4	Configurare le impostazioni dell'account (privacy, sicurezza, notifiche, metodi di pagamento,...)
		4.1.5	Cancellare un account di un servizio internet
	4.2 Posta elettronica	4.2.1	Conoscere i principali sistemi di posta elettronica e la possibilità di gestirla in locale (Thunderbird, MS Outlook come client di posta) o nel web (Gmail). Conoscere vantaggi e svantaggi delle due soluzioni.
		4.2.2	Scrivere un messaggio di posta elettronica, gestendo correttamente titolo/oggetto e destinatari (a: cc: ccn:). Aggiungere un allegato ad un messaggio. Sapere che se l'allegato è di grandi dimensioni, si possono usare diversi servizi di condivisione su cloud (WeTransfer, OneDrive, Google Drive,....).
		4.2.3	Leggere un messaggio. Rispondere a un messaggio inviandolo solo al mittente o a tutti (rispondi al mittente, rispondi a tutti). Inoltrare un messaggio.
		4.2.4	Archiviare, cancellare messaggi e allegati.
		4.2.5	Sapere cosa si intende con spam. Sapere come gestire lo spam.
		4.2.6	Conoscere vantaggi e svantaggi della posta elettronica, conoscere i principi per un suo uso corretto.

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
	4.3 Messaggistica istantanea	4.3.1	Sapere cosa si intende per messaggistica istantanea e quali sono i principali sistemi (WhatsApp, Telegram, Messenger, Signal, SMS,...).
		4.3.2	Comporre e inviare un messaggio usando un sistema di messaggistica istantanea.
		4.3.3	Aprire un messaggio, usare le funzioni "inoltra", "rispondi", "condividi", "copia", "elimina".
		4.3.4	Sapere cosa sono emoji ed emoticon. Inserire emoji ed emoticon in un messaggio.
		4.3.5	Realizzare e spedire un messaggio vocale.
		4.3.6	Inviare, condividere immagini, audio, video, posizione e altri file con un sistema di messaggistica istantanea.
		4.3.7	Creare, gestire, abbandonare una chat di gruppo usando un sistema di messaggistica istantanea.
		4.3.8	Conoscere vantaggi e svantaggi della messaggistica istantanea.
	4.4 Videochiamate e sistemi di videoconferenza	4.4.1	Conoscere i principali sistemi di videochiamata: Google Meet, Zoom, WebEx, GoToMeeting, Jitsi, Skype, WhatsApp. Sapere che alcuni sistemi necessitano dell'installazione di un'app dedicata.
		4.4.2	Rispondere ad una videochiamata immediata, programmata: uso di link, uso di codice, risposta diretta.
		4.4.3	Effettuare una videochiamata individuale, di gruppo. Abbandonare, chiudere una videochiamata.
		4.4.4	Attivare/disattivare la videocamera e il microfono durante la videochiamata. Uso del MUTE.
		4.4.5	Utilizzare la chat durante la videochiamata (se il sistema lo consente).
		4.4.6	Condividere lo schermo in una videochiamata (se il sistema lo consente).

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
		4.4.7	Vedere l'elenco dei partecipanti a una videochiamata.
	4.5 Social network	4.5.1	Sapere che i social network sono luoghi di comunità digitali. Sapere quali sono i principali social network e quali sono le loro caratteristiche: Facebook, Instagram, TikTok, Twitter, LinkedIn,...
		4.5.2	Conoscere i principi per un uso corretto dei social network (netiquette).
		4.5.3	Creare e gestire una rete di contatti (amici/follower).
		4.5.4	Creare post/storie/reel inserendo testo, immagini e video. Condividere post.
		4.5.5	Aderire, creare pagine, gruppi di scopo/interesse nei social network che lo prevedono.
	4.6 Operare nel cloud	4.6.1	Sapere cosa si intende con cloud.
		4.6.2	Conoscere le principali funzionalità di sistemi per la condivisione nel cloud di file di diversi tipi e per la collaborazione su tali file. Sapere quali sono i rischi associati alla sincronizzazione dei file con il cloud (spostamento/cancellazione a catena).
		4.6.3	Caricare file nel cloud e condividerli attribuendo permessi di lettura, commento, modifica.
		4.6.4	Creare, modificare, cancellare e commentare un documento condiviso.
		4.6.5	Consultare la cronologia di un documento condiviso e ripristinare una versione.
5. Creazione di contenuti digitali	**5.1 Produzione di documenti**	5.1.1	Conoscere i principali programmi di gestione testi e i formati dei file.
		5.1.2	Creare, salvare un documento con un programma di gestione testi.
		5.1.3	Inserire del testo in un documento. Usare le funzioni copia/taglia/incolla per operare sul testo.

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
		5.1.4	Usare le funzioni base di formattazione: font, corpo, grassetto, corsivo, elenchi numerati e puntati. Usare le funzioni di allineamento del testo: a snistra, centrato, a destra, giustificato.
		5.1.5	Inserire un'immagine in un documento.
		5.1.6	Salvare un documento in un formato diverso. Esportare un documento in formato PDF.
	5.2 Produzione di fogli elettronici	5.2.1	Conoscere i principali programmi di foglio elettronico e i formati dei file.
		5.2.2	Creare, salvare un foglio di calcolo con un programma di foglio elettronico.
		5.2.3	Inserire dati nelle celle di un foglio di calcolo.
		5.2.4	Ordinare i dati in un foglio di calcolo.
		5.2.5	Inserire formule in un foglio di calcolo.
		5.2.6	Salvare/esportare un foglio di calcolo in un formato diverso.
	5.3 Diritto d'autore, **Licenze CC**	5.3.1	Conoscere gli elementi base della normativa sui diritti di proprietà (diritto d'autore/copyright).
		5.3.2	Conoscere le licenze CreativeCommons.

Scopi del modulo Digital Society

I candidati che superano la prova d'esame per questo modulo saranno in grado di:

- usare internet banking
- effettuare acquisti e pagamenti online
- interagire digitalmente con la pubblica amministrazione
- utilizzare i servizi sanitari digitali
- conoscere l'intelligenza artificiale
- scoprire le tecnologie emergenti

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
1 - Economia digitale	**1.1 Internet banking**	1.1.1	Sapere cosa si intende per Internet Banking/Online Banking.
		1.1.2	Utilizzare le credenziali di accesso all'area riservata di un sito di Internet Banking.
		1.1.3	Visualizzare i movimenti del conto corrente. Ricercare movimenti specifici nel conto corrente.
		1.1.4	Visualizzare i movimenti delle carte di credito, di debito e prepagate. Ricercare movimenti specifici delle carte di credito, di debito e prepagate.
		1.1.5	Sapere quali sono le principali operazioni bancarie: bonifici, bollettini, ricariche, tasse.
		1.1.6	Eseguire un bonifico utilizzando lo strumento di internet banking.
		1.1.7	Eseguire il pagamento di un bollettino utilizzando di internet banking.
		1.1.8	Ricaricare la scheda prepagata di un telefonino, una carta di credito prepagata.
		1.1.9	Effettuare il pagamento di un modello per le tasse.
		1.1.10	Accedere agli avvisi e all'archivio dei documenti.
		1.1.11	Sapere che molte operazioni di sportello possono essere effettuate utilizzando gli sportelli automatici ATM (Automated Teller Machine).
	1.2 Pagamenti digitali in store	1.2.1	Sapere cosa è un portafoglio digitale o "wallet".

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
		1.2.2	Sapere cosa è un POS (Point of Sale).
		1.2.3	Sapere cosa si intende con l'acronimo NFC.
		1.2.4	Utilizzare la tecnologia NFC per effettuare pagamenti (Google Pay, Samsung Pay, Apple Pay).
		1.2.5	Sapere cosa si intende con QRCode.
		1.2.6	Utilizzare la tecnologia QRCode per effettuare pagamenti (Bancomat Pay, PayPal, Satispay).
	1.3 Acquisti online (e-Commerce)	1.3.1	Sapere cosa si intende per e-Commerce e quali sono i siti principali (Amazon, eBay, AliExpress, Zalando,...).
		1.3.2	Creare le credenziali per poter effettuare acquisti su un sito di eCommerce.
		1.3.3	Impostare gli indirizzi di spedizione su un sito di eCommerce.
		1.3.4	Impostare i metodi di pagamento su un sito di eCommerce.
		1.3.5	Inserire gli articoli da acquistare nel carrello; eliminare articoli presenti nel carrello.
		1.3.6	Controllare gli articoli presenti in un ordine, confermare e pagare.
		1.3.7	Seguire lo stato degli ordini. Tracciare le fasi della spedizione.
2. E-governement (amministrazione pubblica digitale)	**2.1 Cittadinanza Digitale**	2.1.1	Sapere quali sono i principali diritti di cittadinanza digitale: diritto all'identità digitale, diritto ai pagamenti elettronici, diritto al domicilio digitale, diritto alla partecipazione elettronica, diritto all'accessibilità.
		2.1.2	Sapere che i diritti di cittadinanza digitale sono pubblicati online nella Carta della Cittadinanza Digitale all'interno del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
		2.1.3	Sapere che il cittadino può difendere i propri diritti di cittadinanza digitale ricorrendo al Difensore Civico per il Digitale che raccoglie segnalazioni in merito alle violazioni e avvia una indagine conoscitiva istruttoria che potrebbe concludersi con una sanzione per la pubblica amministrazione inottemperante.
		2.1.4	Sapere che in seguito alla violazione dei propri diritti di cittadinanza digitale il cittadino può ricorrere al Difensore Civico per il Digitale, al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR), oppure più cittadini possono promuovere una class action amministrativa.
	B2.2 Identità digitale (SPID, CIE, CNS)	2.2.1	Sapere cosa si intende per "identità digitale".
		2.2.2	Conoscere la differenza tra "firma elettronica", "firma elettronica avanzata", "firma digitale".
		2.2.3	Conoscere i principi generali della regolamentazione eIDAS sull'identità digitale (identità, firma digitale, posta elettronica certificata - PEC).
		2.2.4	Sapere cosa è lo SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e quali servizi offre al cittadino.
		2.2.5	Sapere come si ottiene lo SPID (Poste, InfoCert, SpidItalia,…).
		2.2.6	Conoscere l'uso dello SPID secondo il dispositivo e in base al gestore.
		2.2.7	Sapere cosa è la Carta d'Identità Elettronica (CIE) e quali servizi offre al cittadino.
		2.2.8	Sapere che la CIE può essere letta attraverso un lettore collegato a un computer oppure mediante uno smartphone.
		2.2.9	Sapere cosa è la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) e quali servizi offre al cittadino.
		2.2.10	Sapere che per leggere la CNS è necessario un lettore collegato a un computer.

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
	2.3 Portali di e-government	2.3.1	Sapere cosa si intende per e-government (amministrazione pubblica digitale) (Pubblica Amministrazione Centrale, Pubblica Amministrazione Locale).
		2.3.2	Sapere che cosa si intende per portali di e-government (Fisco, Previdenza, Anagrafe Nazionale,…).
		2.3.3	Visualizzare la Home Page, le principali voci del menu principale, le sezioni e gli argomenti di un portale di e-governement (notizie, servizi, norme e contatti).
		2.3.4	Navigare in un portale di e-government per trovare notizie, servizi, norme e contatti specifici all'interno di voci del menu principale, sezioni e argomenti.
		2.3.5	Utilizzare il motore di ricerca di un portale di e-government per ricercare notizie, servizi, norme e contatti specifici.
		2.3.6	Utilizzare le credenziali dell'identità digitale (CNS, SPID, CIE) per accedere all'area riservata di un portale di e-government.
		2.3.7	Visualizzare dati e informazioni personali dell'area riservata di un portale di e-goverment.
		2.3.8	Pagare online i servizi erogati da un portale di e-government.
	2.4 e-Health (Sanità e assistenza digitali)	2.4.1	Sapere cosa si intende per Sanità e assistenza digitali (e-Health).
		2.4.2	Sapere cosa si intende per ricetta digitale (dematerializzata) (ePrescription).
		2.4.3	Visualizzare, ricercare e utilizzare le ricette digitali (dematerializzate).
		2.4.4	Sapere cosa si intende per Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) (Electronic/Digital Patient Summary).
		2.4.5	Utilizzare le credenziali dell'identità digitale (CNS, SPID, CIE) per visualizzare il FSE.

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
		2.4.6	Prenotare prestazioni sanitarie attraverso il portale di e-Health (visite specialistiche, analisi di laboratorio).
		2.4.7	Visualizzare le prenotazioni (visite specialistiche, analisi di laboratorio) attraverso il portale di e-Health. Ricercare prenotazioni specifiche (visite specialistiche, analisi di laboratorio).
		2.4.8	Visualizzare i referti all'interno del portale di e-Health. Ricercare referti specifici.
		2.4.9	Visualizzare altri documenti della propria storia sanitaria (vaccinazioni, verbali di pronto soccorso, lettere di dimissione,...) contenuti nel FSE. Ricercare documenti specifici della propria storia sanitaria.
3. Cittadini nell'era dei dati - Tecnologie emergenti	**3.1 Realtà virtuale, realtà aumentata e metaverso**	3.1.1	Sapere cosa si intende per realtà aumentata (AR - Augmented Reality) e realtà virtuale (VR - Virtual Reality). Sapere cosa sono i visori 3D e altri dispositivi per la realtà virtuale.
		3.1.2	Essere consapevoli che la realtà virtuale e la realtà aumentata consentono nuovi modi di esplorare ambienti simulati e di interagire all'interno dei mondi fisico e digitale.
		3.1.3	Sapere cosa si intende per metaverso.
	3.2 IOT	3.2.1	Sapere cosa si intende con Internet delle cose (IOT - Internet of things).
		3.2.2	Conoscere esempi di sistemi/dispositivi intelligenti che trasmettono dati.
		3.2.3	Essere consapevoli che lo sviluppo e la diffusione dell'IOT genera problemi di sicurezza e problemi etici.
	3.3 Big Data	3.3.1	Sapere cosa si intende con big data.
		3.3.2	Essere consapevoli della quantità crescente di dati prodotti e condivisi da tutti con i propri dispositivi.
		3.3.3	Essere consapevoli del valore che i big data rivestono per le organizzazioni e i cittadini.

SEZIONE	TEMA	RIF.	ARGOMENTO
	3.4 Intelligenza Artificiale	3.4.1	Sapere che per Intelligenza Artificiale si intende un sistema in grado di fare correlazioni, previsioni e dare raccomandazioni sulla base di obiettivi dati dall'uomo, con il quale puo' interagire agendo sull'ambiente, operando in modo autonomo, adattando il proprio comportamento e imparando dal contesto.
		3.4.2	Sapere che assistenti vocali ed elettrodomestici "intelligenti" si basano su Intelligenza Artificiale che per il loro funzionamento raccolgono dati e informazioni personali e dell'ambiente circostante.
		3.4.3	Essere consapevoli che l'Intelligenza Artificiale si basa su dati e informazioni che possono contenere pregiudizi o distorsioni, ad esempio includere stereotipi di etnia e genere.
		3.4.4	Sapere che il termine “deepfake” si riferisce a immagini, video e registrazioni audio di eventi o di persone generati dall’Intelligenza Artificiale che non sono realmente avvenuti e che possono essere difficilmente distinguibili da quelli reali.