DIGITALIATORS - Ψηφιακή αναβάθμιση των ηλικιωμένων, με έμφαση στις καθημερινές απαραίτητες ηλεκτρονικές συναλλαγές τους, ιδίως μετά την πανδημία

Αριθμός έργου № 2022-1-BG01-KA220-ADU-000085900

ΕΡΕΥΝΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ - Ελλάδα

IDEC

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης

DIGI TALIAT <> RS

Πίνακας περιεχομένων

Περιεχόμενα

Έρευνα Ψηφιακών Δεξιοτήτων για Ηλικιωμένους 3

I/ Ανάλυση του επιπέδου χρήσης ΤΠΕ ηλικιωμένων στην Ελλάδα 3

II/ Η περίοδος Covid αποκάλυψε ορισμένα ενδιαφέροντα στοιχεία για την ψηφιοποίηση 5

III/ Τ Τα διαθέσιμα προγράμματα παροχής βοήθειας στους ηλικιωμένους στην Ελλάδα σχετικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την ανάπτυξη δεξιοτήτων ΤΠΕ 5

IV/ Ένα παράδειγμα σωστής πρακτικής που λειτουργεί καλά και βοηθά τους ηλικιωμένους να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες 7

Πηγές: 8

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Έρευνα Ψηφιακών Δεξιοτήτων για Ηλικιωμένους

Το 2022 η Ελλάδα ήταν 25η από τα 27 κράτη μέλη στην κατάταξη στον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI). Ο DESI είναι ένα εργαλείο για την καταγραφή της προόδου των Ευρωπαϊκών χωρών σε βασικούς τομείς ψηφιακής πολιτικής. Όπως διαφαίνεται από τη βαθμολογία της Ελλάδας, υπάρχει άνιση κατανομή ψηφιοποίησης στην Ευρώπη. Ωστόσο, σύμφωνα με την έκθεση DESI 2022, «συνολικά η Ελλάδα σημείωσε πρόοδο τα τελευταία έτη σε σχέση με άλλα Κράτη Μέλη της ΕΕ σηματοδοτώντας την ανάκτηση της ανοδικής πορείας της.»[1]

Καθώς όλο και περισσότερες κυβερνητικές υπηρεσίες ψηφιοποιούνται, το δικαίωμα ισότιμης ένταξης στον ψηφιακό κόσμο γίνεται πιο επιτακτικό και επηρεάζει τα πάντα. Οι ηλικιωμένοι θεωρούνται η ομάδα πληθυσμού ηλικίας από τουλάχιστον 55 ετών και άνω. Η υποστήριξη των ηλικιωμένων στην ψηφιοποίηση τους παρέχει τις απαραίτητες βασικές ικανότητες για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του ψηφιοποιημένου κόσμου στον οποίο ζούμε.

Όπως αναφέρει η Δρ Ολυμπία Καμινιώτη στο άρθρο *Digital inclusion and Human Capital in Greece* του Ιδρύματος Friedrich Ebert, «τα πιο ηλικιωμένα άτομα δέχονται δυσκολότερα την τεχνολογία (Morris & Venkatesh, 2000), ενώ εκδηλώνουν άγχος, φόβο, ακόμη και έλλειψη αυτοπεποίθησης σχετικά με την εκμάθηση κάτι νέου (Jimoyiannis & Gravani, 2011).»[2]

Σύμφωνα με το Ινστιτούτο Στατιστικής 'Statista' ο ηλικιωμένος πληθυσμός της Ελλάδας (65+) αντιπροσωπεύει το 22,6% του πληθυσμού. Τι εφαρμόζουν η Ελληνική Κυβέρνηση/η Ευρωπαϊκή Ένωση/ οι οργανισμοί για να διευκολύνουν την ένταξη των ηλικιωμένων στον Ψηφιακό Κόσμο στην Ελλάδα;

Ι/ Ανάλυση του επιπέδου χρήσης ΤΠΕ ηλικιωμένων στην Ελλάδα

Το ΤΠΕ είναι η συντομογραφία για τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Σύμφωνα με τον ιστότοπο TECHTARGET, ορίζεται ως «όλες οι συσκευές, τα δομικά στοιχεία δικτύωσης, οι εφαρμογές και το σύστημα, τα οποία όταν συνδυάζονται, καθιστούν εφικτή την αλληλεπίδραση

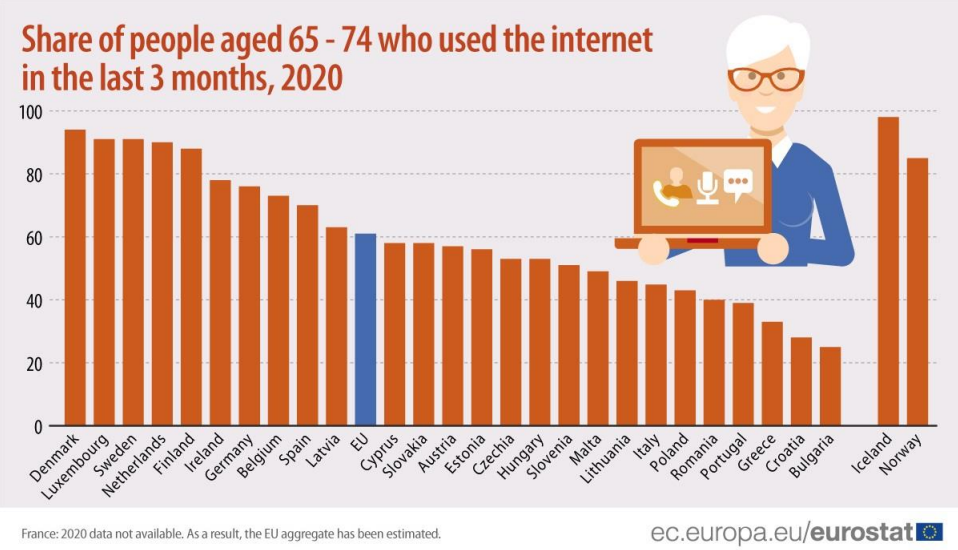
[1] Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2022 Ελλάδα, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, file:///C:/Users/IDEC/Downloads/DESI_2022__Greece__eng_7EcEwBAkTAY87J3gXcPEWHeMR4_88706.pdf

[2] C. Paidousi, A. Efstratoglou, Νοέμβριος 2020, DIGITAL INCLUSION AND HUMAN CAPITAL IN GREECE, FES "Education & Employment" Working Group of Experts, 1ο ΜΕΡΟΣ: Digital Skills and Social Inclusion of Human Capital, https://library.fes.de/pdf-files/bueros/athen/16897.pdf

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ατόμων και οργανισμών στον ψηφιακό κόσμο. Αξιοποιείται για οικονομικές, κοινωνικές και διαπροσωπικές συναλλαγές και αλληλεπιδράσεις.»[3]

Η Eurostat δημοσίευσε μία έρευνα με το ποσοστό των ατόμων ηλικίας 65-74 ετών που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους τρεις μήνες το 2020. Σύμφωνα με την εν λόγω γραφική αναπαράσταση, η Ελλάδα κατατάσσεται στην τρίτη χαμηλότερη θέση, με μόνο την Κροατία και τη Βουλγαρία να ακολουθούν με μικρή διαφορά.



Ωστόσο, η Statista δημοσίευσε επίσης μία έρευνα για το μερίδιο των καθημερινών χρηστών διαδικτύου σε σχέση με την ηλικία από το 2014 ως το 2020. Αυτό το μερίδιο αυξήθηκε από 26% το 2014 σε 50% το 2020 για χρήστες μεταξύ 55 και 64 ετών.[4]

Η Ελλάδα υστερεί ακόμα όσον αφορά την ψηφιοποίηση, βέβαια σημειώνει θεαματική βελτίωση μετά την πανδημία.

[3] Pratt, M. K. (2019b). ICT (τεχνολογία ή τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών). *CIO*. https://www.techtarget.com/searchcio/definition/ICT-information-and-communications-technology-or-technologies

[4] *Ελλάδα: μερίδιο των καθημερινών χρηστών του διαδικτύου, ανά ηλικία | Statista*. (2022, 23 Φεβρουαρίου). Statista. https://www.statista.com/statistics/1241512/greece-internet-users-use-accessed-internet-daily-age/

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

II/ Η περίοδος Covid αποκάλυψε ορισμένα ενδιαφέροντα στοιχεία για την ψηφιοποίηση

Η πανδημία Covid 19 αποτέλεσε καταλύτη για την ψηφιακή μετάβαση. Πράγματι, σύμφωνα με την έκθεση DESI του 2022 για την Ελλάδα, η ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών της Ελλάδας επεκτάθηκε ραγδαία και συνεχίζει έτσι. Έκτοτε δημιουργήθηκαν πολλές πλατφόρμες όπως κυβερνητικοί ιστότοποι ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τράπεζες και ιστότοποι υγειονομικής περίθαλψης. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης της Ελλάδας δημοσίευσε «Μία Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού» για το διάστημα 2020-2025, ως μία απόπειρα να συγχρονιστεί με τις άλλες χώρες ΕΕ. Αυτή η στρατηγική ήταν προγραμματισμένη να εφαρμοστεί πριν την πανδημία αλλά επιταχύνθηκε εξαιτίας της επείγουσας ανάγκης για ψηφιοποίηση της Ελλάδας. Σε αυτήν την στρατηγική, ορίζονται επτά στόχοι: «Ασφαλής, γρήγορη και αξιόπιστη πρόσβαση στο Διαδίκτυο για όλους. Ψηφιακό κράτος που παρέχει καλύτερες ψηφιακές υπηρεσίες σε πολίτες για κάθε περίσταση. Ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων για **όλους** τους πολίτες. Διευκόλυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού των επιχειρήσεων. Υποστήριξη και ενίσχυση της ψηφιακής καινοτομίας. Αξιοποίηση των δεδομένων δημόσιας διοίκησης. Ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών σε κάθε οικονομικό τομέα.»[5]

III/ Τα διαθέσιμα προγράμματα παροχής βοήθειας στους ηλικιωμένους στην Ελλάδα σχετικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την ανάπτυξη δεξιοτήτων ΤΠΕ

Με την υψηλή ψηφιοποίηση σε κάθε τομέα και την υλοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών άρχισαν να ανθίζουν πολλά προγράμματα.

Πρώτον, η μη κερδοσκοπική οργάνωση 50και Ελλάς, με αντικείμενο την προστασία των δικαιωμάτων των ατόμων άνω των 50 ετών, έθεσε σε εφαρμογή διαφορετικά προγράμματα και έργα για να βοηθήσει τους ηλικιωμένους να καλλιεργήσουν της δεξιότητες ΤΠΕ τους.

---

[5] Η «Βίβλος» Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Ελλάδας (2020-2025). (2021, 13 Ιανουαρίου). https://www.greeknewsagenda.gr/topics/business-r-d/7379-the-digital-transformation-%E2%80%9Cbible%E2%80%9D-of-greece-2020-2025

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Από το 2012 ως το 2017, η εν λόγω οργάνωση δημιούργησε το πρόγραμμα «Πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο» με τη βοήθεια της Age Platform Europe, με στόχο να προάγει την καλύτερη πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο σε ηλικιωμένους παρέχοντάς τους εκπαίδευση επί του θέματος.

Στην Αττική λειτουργούσαν τέσσερα κέντρα και οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να μάθουν δωρεάν πώς να πλοηγούνται στο Διαδίκτυο και να χρησιμοποιούν διαφορετικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Τον Απρίλιο του 2021, η οργάνωση 50και Ελλάς, έλαβε μέρος στο έργο «Ψηφιακή Ένταξη για ηλικιωμένους» σε συνεργασία με την Οργάνωση υπέρ των δικαιωμάτων των ηλικιωμένων 65+ της Τουρκίας. Μέσω αυτού του έργου, στοχεύουν στη διδασκαλία της χρήσης εφαρμογών σχετικά με τράπεζες, υγεία, αγορές, ή δημόσιες υπηρεσίες σε ηλικιωμένους. Επικεντρώνεται στη διεκπεραίωση ψηφιακών συναλλαγών από ηλικιωμένους με μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση.

Επιπλέον, το έργο 'FAITH' τέθηκε σε εφαρμογή από την Age platform Europe από τον Ιανουάριο 2021 ως τον Ιανουάριο του 2023 και επικεντρώθηκε στην υποστήριξη του πληθυσμού 55+ ετών ώστε να αναπτύξει τις ΤΠΕ δεξιότητές του και, κατ' αυτόν τον τρόπο, να συναλλάσσεται ελεύθερα στο διαδίκτυο. Διεξήχθη σε 4 Ευρωπαϊκές χώρες συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας και βασίστηκε στη δέσμευση για ομότιμη υποστήριξη, στην οικογένεια και στο δίκτυο υπηρεσιών της τοπικής κοινότητας.

Ένα άλλο έργο που ονομάζεται «Μια αγκαλιά για την τρίτη e-λικία» παρουσιάζει επίσης ενδιαφέρον. Υπερασπίζεται το δικαίωμα στην ισότιμη πρόσβαση και τη συμμετοχή των ατόμων 65+ στον ψηφιακό κόσμο. Σύμφωνα με την ιστοσελίδα του, «τα δεδομένα *δείχνουν ότι το 8% του πληθυσμού άνω των 65 ετών χρησιμοποιεί το e-banking».* Διεξάγεται σε 5 πόλεις στην Ελλάδα (Πάτρα, Θεσσαλονίκη, Ιωάννινα, Χανιά και Αθήνα) για διάστημα 22 μηνών, ξεκινώντας τον Νοέμβριο του 2022 και συνδέεται με μία εφαρμογή (Αγκαλιά 65+) φτιαγμένη από ηλικιωμένους για ηλικιωμένους, μέσω της οποίας 400 δικαιούχοι θα μάθουν να κάνουν χρήση των δικαιωμάτων τους στον ψηφιακό κόσμο.

Επίσης, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης της Ελλάδας τον Μάιο του 2022 κάλεσε τους ελληνικούς φορείς να υποβάλουν έργα για την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των παιδιών και των ηλικιωμένων. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, τα Υπουργεία έθεσαν σε εφαρμογή το πρόγραμμα «Ψηφιακές δεξιότητες για ηλικιωμένους και παιδιά». Συγκεκριμένα, αναφορικά με την ηλικιακή ομάδα 65+, παρέχει ψηφιακή εκπαίδευση και υποστήριξη για την πρόσβαση ψηφιακών υπηρεσιών σε τρεις διαφορετικούς δήμους. Με την εφαρμογή του τελευταίου, 30 περιφερειακές δομές διαμορφώνονται ως ψηφιακές γωνιές, ώστε να μπορούν να λειτουργούν με κατάλληλο ηλεκτρονικό εξοπλισμό και να διδάσκουν και τις δύο ομάδες.

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

IV/ Ένα παράδειγμα σωστής πρακτικής που λειτουργεί καλά και βοηθά τους ηλικιωμένους να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Το πρόγραμμα «Πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο» έλαβε χώρα από το 2012 ως το 2017. Σύμφωνα με τον ιστότοπο Age platform Europe, το εν λόγω έργο της οργάνωσης 50και Ελλάς (που είναι μέρος της οργάνωσης της κοινωνίας των πολιτών Age Platform Europe) βοήθησε πολλούς ηλικιωμένους να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και να καλλιεργήσουν τις ΤΠΕ δεξιότητές τους:

«-Το ποσοστό των καθημερινών χρηστών του Διαδικτύου» διπλασιάστηκε μετά το τέλος των μαθημάτων»

«-Αύξηση κατά 30% των ανθρώπων που υποστηρίζουν ότι «μέσω Διαδικτύου διατηρούν τις κοινωνικές επαφές τους ή δημιουργούν νέες»

«-Αύξηση κατά 33% των ανθρώπων που υποστηρίζουν ότι «η γνώση χρήσης του Διαδικτύου τούς κάνει να αισθάνονται πιο ασφαλείς ως προς την αντιμετώπιση των καθημερινών ζητημάτων τους»

«-Αύξηση κατά 33% των ανθρώπων που υποστηρίζουν ότι «...αισθάνονται πιο αυτόνομοι και αυτάρκεις όταν χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο και άλλες εφαρμογές όπως το Email και το Skype»

«-Αύξηση κατά 53% των ανθρώπων που υποστηρίζουν ότι «η εκμάθηση του Διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών δεν τους φοβίζει πλέον και δεν διστάζουν να πειραματιστούν μόνοι τους».

«-Αύξηση κατά 36% των ανθρώπων που υποστηρίζουν ότι «με τα μαθήματα συνειδητοποίησαν τους υφιστάμενους κινδύνους ασφαλείας για την υποκλοπή προσωπικών δεδομένων κατά την περιήγηση».[6]

Εν κατακλείδι, δημιουργούνται πολλά έργα για να βοηθήσουν τον ελληνικό ηλικιωμένο πληθυσμό να προσαρμοστεί στον ψηφιακό κόσμο και να είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του όσον αφορά την υγειονομική περίθαλψη, τις τραπεζικές και άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ωστόσο, υπάρχει χάσμα μεταξύ της αγροτικής και της αστικής Ελλάδας. Τα περισσότερα έργα έχουν έδρα τα αστικά κέντρα, καθιστώντας δυσκολότερη την ισότιμη πρόσβαση των ηλικιωμένων της επαρχίας

[6] *Το έργο «Πρόσβαση στον Ψηφιακό Κόσμο» βελτιώνει τις ψηφιακές δεξιότητες των ηλικιωμένων στην Ελλάδα | AGE Platform*. (n.d.), *Οκτώβριος 2017*. https://age-platform.eu/age-member-news/access-digital-world-project-improves-digital-skills-older-adults-greece

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

σε αυτές τις ευκαιρίες. Πρέπει να γίνουν πολλά ακόμα για να μειωθεί το χάσμα μεταξύ του ηλικιωμένου και του νεότερου πληθυσμού.

Πηγές:

FAITh | AGE Platform. (n.d.). https://age-platform.eu/project/faith

Digital Transformation & COVID-19: the Case of Greece Achillefs Vratimos, MBA National and Kapodistrian University of Athens, Greece '

"Access to the Digital World" project improves the digital skills of older adults in Greece | AGE Platform. (n.d.). https://age-platform.eu/age-member-news/access-digital-world-project-improves-digital-skills-older-adults-greece

Κούκουτσας, Η. (2022*). Πρόγραμμα ενίσχυσης ψηφιακών δεξιοτήτων ηλικιωμένων και παιδιών από το υπ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης. ICTPLUS*. https://www.ictplus.gr/programma-enisxysis-psifiakon-dexiotiton-ilikiomenon-kai-paidion-apo-to-yp-psifiakis-diakybernisis/

George. (2022). Diginc-Digital Inclusion for older people: Νέα του Προγράμματος για το 2021. *50και Ελλάς - Για Μια Κοινωνία Φιλική Και Δίκαιη Για Όλες Τις Ηλικίες*

Greece: share of daily internet user, by age | Statista. (2022b, February 23). Statista. https://www.statista.com/statistics/1241512/greece-internet-users-use-accessed-internet-daily-age/

Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 Greece file:///C:/Users/IDEC/Downloads/DESI_2022__Greece__eng_7EcEwBAkTAY87J3gXcPEWHeMR4_88706.pdf0

Pratt, M. K. (2019). *ICT (information and communications technology, or technologies). CIO.* https://www.techtarget.com/searchcio/definition/ICT-information-and-communications-technology-or-technologies

Stamouli, N. (2020, April 6). *Coronavirus bundles Greece into the digital era. POLITICO.* https://www.politico.eu/article/coronavirus-bundles-greece-into-the-digital-era/

The Digital Transformation "bible" of Greece (2020-2025). (2021, January 13). https://www.greeknewsagenda.gr/topics/business-r-d/7379-the-digital-transformation-%E2%80%9Cbible%E2%80%9D-of-greece-2020-2025

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.