ДИГИТАЛИАТОРИ - повишаване на уменията в областта на цифровите технологии за възрастни хора, насочено към ежедневните им необходими онлайн транзакции, особено след пандемията

Номер на проекта № 2022-1-BG01-KA220-ADU-000085900

ОБЩ ДОКЛАД ЗА ФОКУС ГРУПИТЕ НА ПАРТНЬОРИТЕ

Co-funded by the European Union

Съдържание

Цели на фокус групите 3
Участваща цел ..... **Error! Bookmark not defined.**
Въпроси за възрастни хора 4
Въпроси към преподавателите по ИТ 5
Резултати 6
РУМЪНИЯ 7
БЪЛГАРИЯ 8
СЛОВЕНИЯ 8
КИПЪР 9
ИТАЛИЯ 10
ГЪРЦИЯ 10
ЗАКЛЮЧЕНИЯ 12

Цели на фокус групите

- получаване на информация от първа ръка за реално необходимите онлайн транзакции и нуждите на възрастните хора във всяка страна, за да се създаде база за материалите за обучение.
- ангажиране на съответните заинтересовани страни от самото начало на проекта.
- интегриране и допълване на данните, събрани чрез документалния анализ.
- да се определят нуждите на възрастните хора във всички участващи страни и да се определи нивото на компетентност на основната целева група.

Във фокус групите се обсъждат резултатите от проучването и картографирането, извършени във всяка страна, и се стига до избора на теми за учебния материал.

Участници

Всеки партньор организира две национални фокус групи (една с възрастни хора и една с представители на институции за обучение на възрастни и организации, работещи с възрастни хора), в които участваха най-малко между 5 и 7 души от всяка страна. Общо във фокус групите участваха 30-42 възрастни хора без предишни цифрови умения и 30-42 представители на организации за обучение на възрастни, преподаватели по информационни технологии и институции, работещи с възрастни хора.

Резултатите и отговорите бяха организирани в кратки доклади със заключенията на тези фокус групи (по 2 доклада във всяка страна, общо 12), съставени на английски език.

Целевите групи на проекта DIGITALIATORS са както отделни лица, така и институции:

- Възрастни хора, които се страхуват от идеята сами да използват цифрови приложения, но се чувстват притиснати от факта, че трябва да извършват все повече транзакции по цифров път. Ако не решат да преодолеят нежеланието си, те ще се чувстват некомпетентни или ще бъдат изключени.
- Преподаватели по информационни технологии. Въпреки че учебният материал, който ще разработим, може да се използва директно от възрастните хора, като се вземат предвид особеностите на тяхната възраст, той може да се използва като допълнение или цифрова част от смесеното обучение. В този случай ролята на преподавателите по информационни технологии ще бъде да улеснят първия им досег с цифровите технологии, да ги насочат към материала, да изяснят въпросите им и да им помогнат да се чувстват по-уверени. В рамките на проекта DIGITALIATORS ще бъде разработено ръководство за преподавателите по ИТ, което ще им помогне да разберат специфичните образователни и обучителни потребности на възрастните хора, както и как да използват учебния материал.
- Организации и структури, предоставящи обучение по информационни технологии, които вече използват учебни материали и методи, разработени главно за по-млади хора. Възрастните хора представляват огромен, предимно неизследван потенциал от клиенти. Дори и да има въвеждащи курсове по цифровизация за възрастни хора, те по правило не покриват техните нужди да се научат как да се справят с ежедневните задачи и на какво да обръщат внимание.
- Университетите от третата възраст могат да организират смесено обучение.

Въпроси към възрастните хора

1. Въз основа на прекия си опит, каква е вашата гледна точка за явлението цифровизация/дигитализация?
2. Какви приложения или цифрови инструменти използвате и по какви причини?
3. Какви приложения и цифрови инструменти бихте искали да използвате и защо смятате, че те биха били полезни?

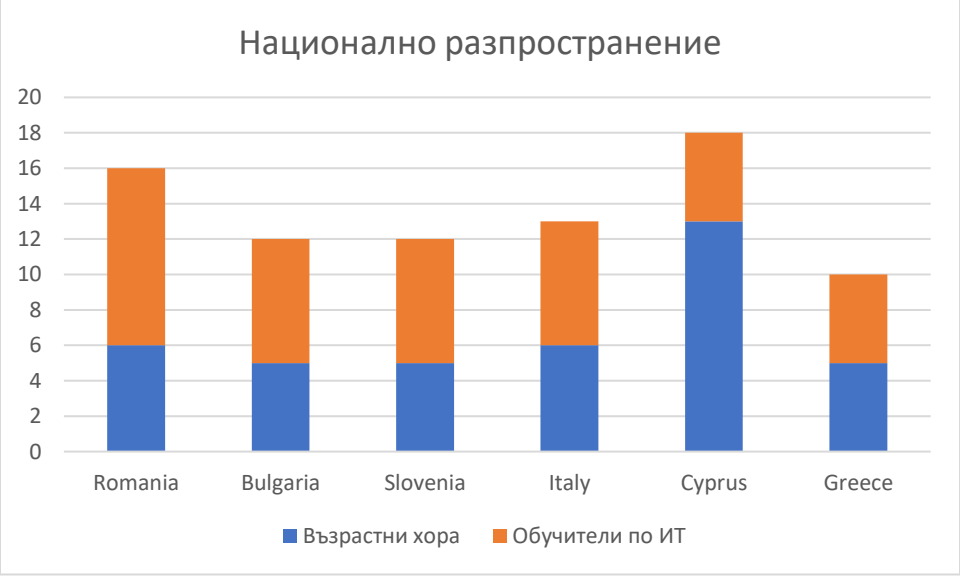
4. Какво точно смятате, че ще ви е необходимо, за да можете да използвате повече цифрови инструменти? Какво ви пречи да използвате онлайн инструменти и приложения?
5. Как трябва да изглежда едно обучение за възрастни хора, които искат да се научат да използват цифрови инструменти, и какво трябва да включва то?
6. Според вас какво би ви привлякло да научите на практическо обучение за цифровите инструменти и какво трябва категорично да се избягва?

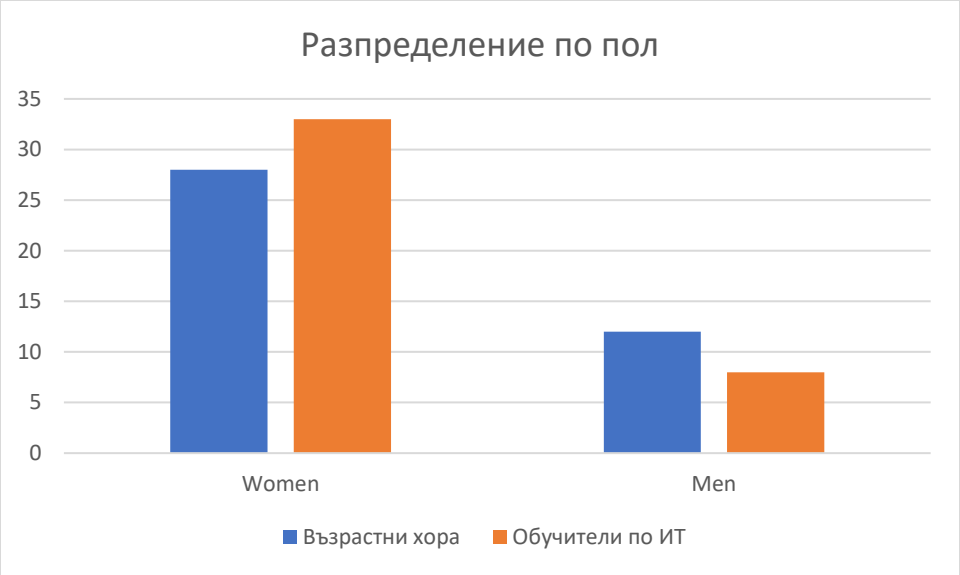
Въпроси към преподавателите по ИТ

1. Въз основа на прекия си опит, каква е вашата гледна точка за явлението цифровизация/дигитализация?
2. Какви приложения или цифрови инструменти използват основно възрастните хора, с които си взаимодействате по време на обученията?
3. Какви нагласи, умения и знания трябва да притежават преподавателите по информационни технологии, за да бъдат ефективни за възрастните хора?
4. Каква е потенциалната добавена стойност, която може да донесе доброто разбиране и използване на приложението и цифровите инструменти?
5. Какви са възможните насоки за намеса за подобряване на достъпа до цифровизация в бъдеще (от гледна точка на отговорността на различните институционални участници: учебни заведения, компании, публична администрация и т.н.)?
6. Според вас кои биха могли да бъдат темите, които трябва да се разгледат и върху които да се съсредоточи вниманието в процеса на обучение на обучители по ИТ за възрастни хора в контекста на цифровия свят?

Резултати

Резултатите от фокус групите позволиха на партньорите да разберат, от една страна, какво конкретно съдържание да разработят и обхванат учебните материали, а от друга - кои са факторите на отношение, с които може да се сблъскат, и следователно какъв вид методи на обучение да изберат. На второ място, по отношение на втората целева група - преподавателите или обучителите по информационни технологии - партньорските организации ще разработят начини за подпомагане на тези лица да се запознаят с особеностите на начина, по който възрастните хора учат, какво трябва да имат предвид, когато ги обучават, за да предадат ефективно своите знания/умения и да бъдат възможно най-подготвени да помагат на възрастните хора, които се въвеждат в цифровия свят.





РУМЪНИЯ

Цифровизацията е предизвикателство за румънските възрастни хора, някои от които изобщо не се интересуват от използването на цифрови инструменти, други използват само толкова, колкото е необходимо, под надзора на членове на семейството, а трети имат достатъчно познания, за да могат да използват различни цифрови инструменти и приложения. Според възрастните хора един курс по цифрова грамотност трябва да бъде прост, да бъде безопасен за използване от всички възрастни хора, да включва както теоретични, така и практически концепции, да съдържа атрактивна, приложна информация, която може да бъде изпробвана директно на телефоните на участниците, а също и на лаптопи, при лични срещи, и да предоставя възможност за общуване.

Според обучителите от Румъния възрастните хора трябва да започват обучението като постепенно се запознават с концепциите (от прости към средни), да получават постоянна подкрепа, но също така да бъдат насърчавани и уверявани, че нещата са обратими и могат да бъдат поправени, независимо какво правят в

този цифров инструмент. Те със сигурност се нуждаят от курсова подкрепа във физически формат, с реални снимки на това, което трябва да направят на практика, в спокойно и безопасно пространство, където се чувстват изслушани и оценени.

БЪЛГАРИЯ

Възрастните хора от България се съгласиха, че да имаш електронна поща е задължително, както да имаш пощенски адрес. Една от тях сподели, че има електронен адрес, но не го знае и с електронната ѝ поща оперира дъщеря ѝ. Подобна е ситуацията и с техните приятели и роднини в България. Що се отнася до използването на електронната поща за данъчни и правителствени услуги, всички те казаха, че не знаят как да го направят и не познават никого в кръга си, който може да използва този вид услуги.

Дискусията с обучителите по информационни технологии хвърли светлина върху предизвикателствата, с които се сблъскват възрастните хора при адаптирането си към цифровата среда, и върху необходимостта от адаптирани подходи за обучение. Въз основа на предишния си опит обучителите подчертаха, че е важно обучителите по цифрови технологии да проявяват търпение и да изграждат взаимно доверие с възрастните, за да бъде процесът ефективен, както и да използват прост език и да провеждат практически занятия. Те също така подчертаха факта, че липсата на основни цифрови умения води до изключване и представлява предизвикателство за социализацията в настоящата цифрова ера. Не по-малко важно е, че без цифрови умения изглежда, че възрастните хора стават все по-зависими за ежедневните си операции. Основен инструмент за преодоляване на гореспоменатото разделение и увеличаващата се цифрова пропаст е осигуряването на подходящо и достъпно обучение за възрастните хора.

СЛОВЕНИЯ

Участниците във фокус групата смятат, че няма пречки за използването на повече цифрови инструменти, но че вече използват всички приложения, от които се нуждаят и които смятат за необходими. Те са наясно, че приложенията се променят и актуализират много бързо и че възрастните хора трябва да могат да

бъдат в крак с тези промени. Възрастните хора често са възпрепятствани и от съображения за сигурност, така че трябва да бъдат запознати с цифровизацията от самото начало - какво трябва да знаят, когато използват компютри, интернет и смартфони, какви данни не трябва да въвеждат и т.н.

По време на разговорите с преподаватели установихме, че повечето от тях подкрепят цифровизацията, но че е важно основно отношението на учителя към процеса и че учителят след това го предава на учениците. Те са наясно, че цифровизацията е част от нашето ежедневие, че тя може да бъде много полезна и да улесни ежедневната ни работа, но в някои случаи може и да ни навреди, ако не сме достатъчно информирани по определени въпроси.

КИПЪР

Всички възрастни участници се съгласиха с факта, че цифровизацията наистина присъства в живота ни, но някои не бяха толкова съгласни с това. Те изразиха разочарованието си, особено по време на и след COVID-19, тъй като много услуги са станали онлайн, и подчертаха помощта, предоставена от семейството им (деца и внуци) за конкретни задачи, които е трябвало да бъдат извършени онлайн. Приложенията или цифровите инструменти, които са използвани от възрастните хора, са били главно с цел комуникация със семейството и приятелите. Всички те са имали телефони (някои дори смартфони). Участниците бяха отворени да се научат да използват почти всичко, което би улеснило живота им.

Всички участници обучители по информационни технологии се съгласиха с факта, че цифровизацията е неизбежна в живота ни. Технологиите са навсякъде, особено по време на и след пандемията COVID-19, и тяхното развитие продължава да се увеличава. Освен това тя беше характеризирана като необходима за хората от всяка възраст, независимо от техния профил, като се наблегна на възрастните хора. По време на тази дискусия участниците се съгласиха с факта, че обучителите по информационни технологии трябва да бъдат обучени за психичното здраве на възрастните хора, а не само за цифровите инструменти, които ще трябва да им преподават, тъй като тази целева група е уязвима и доста специфична.

ИТАЛИЯ

Според мнозинството от анкетираните възрастни хора използването на технологични и свързани с интернет устройства вече е преобладаващо във всеки аспект от живота на човека. Необходимо е да се знае как да се използват тези устройства не само "у дома", но и физически, като се ходи до пощата, болниците, държавните учреждения и дори до магазините. Всъщност, за да може да си запише посещение при лекар или в здравно заведение, човек трябва да може да се регистрира в платформа или да използва билет, за да се нареди на опашка. Същото важи и за обществените служби, почти всички резервации се правят по електронен път и тези, които нямат достъп до тези методи, често се оказват в нужда, като се нуждаят от помощта на по-млад човек, който да ги научи или да извърши операциите вместо тях.

Що се отнася до уменията на представители на образователния свят, обучителите по информационни технологии са частично удовлетворени и гледат с увереност към бъдещето. Уменията им са се развили, те могат да използват повече устройства и софтуер; нивото на цифровизация на учебната база също се повишава, въпреки че прагът все още е много нисък в сравнение с други страни в Европа. Повишило се е и нивото на уменията на възрастните хора, които посещават курсовете, провеждани от нашите експерти. За някои от тях това беше напълно ново откритие, тъй като преди пандемията почти не се използваха както персонални компютри, така и други устройства, тъй като всички занятия се провеждаха физически и никога не е имало нужда да се използват електронни устройства, с изключение на тези обучаеми, които посещаваха курсове, свързани с информационните технологии. Според преподавателите обаче все още има голям брой възрастни хора, които се въздържат от използването на технологиите, отчасти от страх и отчасти от незаинтересованост.

ГЪРЦИЯ

Изглежда, че в Гърция хората на възраст около 70 години изобщо не използват социални медии. Участниците имат изключително ограничени умения и биха искали да могат да научат повече относно цифровизацията, като се наблегне на

значението на търпението в преподаването. Те споменаха, че дигитализацията е направила живота им по-труден и сложен, тъй като се чувстват изолирани и нямат връзка с поколението. Дигитализацията се случи толкова бързо, че възрастните хора не са имали възможност да се адаптират към тези нови умения, необходими днес. Те искат да могат да изпращат имейли, снимки и да имат достъп до правителствени и банкови услуги. Като цяло основните цифрови умения ще им помогнат да направят живота си по-лесен и по-свързан.

Дискусията във фокус групата с обучителите по информационни технологии подчерта предизвикателствата, с които се сблъскват възрастните хора при адаптирането си към цифровите технологии, и необходимостта от адаптирани подходи за обучение. В доклада се препоръчват интервенции, като например безплатни уроци, опростени услуги и комбинирана печатна и телефонна подкрепа, за да се подобри достъпът до цифровизация. Освен това се подчертава значението на това преподавателите по информационни технологии да притежават търпение, съпричастност и способност да обясняват концепциите с прости думи. Чрез изпълнението на тези препоръки и фокусирането върху ключови теми на обучението е възможно да се повиши цифровата грамотност сред възрастните хора и да се намали цифровото разделение в Гърция.

ЗАКЛЮЧЕНИЯ

След като анализирахме основните отговори и информация, предоставени от заинтересованите страни във фокус групите, можем да обобщим нуждите на възрастните хора по отношение на цифровата грамотност в няколко основни точки, които трябва да бъдат взети предвид в материалите, разработени в рамките на проекта.

На първо място, всичко трябва да започне от разбирането на истинските предизвикателства, които възрастните хора срещат в борбата с технологиите. Независимо дали става дума за бариери, страхове или повече или по-малко оправдани опасения, всичко това трябва да се вземе предвид при изграждането на учебното съдържание на проекта.

Второ, преди да се започне с учебното съдържание, трябва да се постави акцент върху разбирането на предимствата и ползите, които цифровизацията носи конкретно за живота на възрастните хора.

На трето място, трябва да разгледаме цялостна визия за ролята на обучителя в този сложен процес на преподаване на цифровизация на възрастните хора. Качества като търпение, адаптивност и гъвкавост трябва да бъдат култивирани у обучителите, които след това могат да предават адаптирано съдържание, постоянна подкрепа, истинска съпричастност и конструктивна обратна връзка на възрастните хора.

Затова е важно ученето да започне постепенно, да се започне от ясни и достатъчно добре обяснени неща, да се изчисти всяко объркване с помощта на индивидуален подход, в ръководен практически процес.

Дори и да съществува цифрово взаимодействие в определени области и сегменти, трябва да се вземат предвид изясняването, разширяването и разнообразяването на действията и инструментите, които могат да донесат реални ползи на възрастните хора, поне от начално до средно ниво.

Безопасността и сигурността в интернет са други елементи, които трябва да бъдат разгледани в материалите по проекта, като се постави по-голям акцент върху превенцията и конкретните ситуации, които могат да възникнат, с цел да се осигури увереност и сигурност на възрастните хора.

Както се предлага в самия проект, беше установено, че е необходим подход, ориентиран към нуждите на всяка страна, и следователно трябва да се вземат предвид националните аспекти, свързани с местните и националните административни услуги, данъците и таксите, банковите плащания, контрола и сигурността, онлайн пазаруването и др.

Ще бъдат използвани съвременни техники, като например игровизация, за да се привлече вниманието на обществеността и да се предаде информация по атрактивен начин, който осигурява и интерактивност.

Осигуряването и усъвършенстването на меките умения на обучителите трябва да бъде друга съществена грижа в рамките на материалите по проекта, като вниманието се насочи към умения като ефективна комуникация, нагласи за успех, мотивация и личностно развитие, техники за релаксация, признаване и отбелязване на успеха и т.н.

Не на последно място, материалите, които ще бъдат разработени, трябва да включват и насърчаване на цифровата независимост чрез изграждане на увереност, че всеки аспект може да бъде решен, поставяне на основа, която може да осигури и самостоятелно учене, и даване на възможност на възрастните хора да се осмелят и да могат да използват самостоятелно възможно най-много цифрови инструменти.