DIGITALIATORI - Aggiornamento digitale per i cittadini anziani, incentrato sulle loro transazioni online quotidiane e necessarie, soprattutto dopo la pandemia.

Progetto n. № 2022-1-BG01-KA220-ADU-000085900

RELAZIONE GENERALE SUI FOCUS GROUP DEI PARTNER

Co-funded by the European Union

Indice dei contenuti

Obiettivi dei focus group 3
Obiettivo coinvolto 3
Domande per gli anziani 4
Domande per gli educatori IT 5
Risultati 5
ROMANIA 7
BULGARIA 7
SLOVENIA 8
CIPRO 8
ITALIA 9
GRECIA 10
CONCLUSIONI 11

Obiettivi dei focus group

- ricevere un feedback di prima mano sulle transazioni online effettivamente necessarie e sulle esigenze dei senior in ogni paese, al fine di creare la base per il materiale formativo
- coinvolgere le parti interessate fin dall'inizio del progetto
- integrare e completare i dati raccolti attraverso l'analisi desk
- definire le esigenze dei cittadini senior in tutti i paesi partecipanti e rilevare il livello di competenza del principale gruppo target

I focus group aprono la discussione sui risultati dell'attività di ricerca e mappatura attuata in ciascun Paese e si concludono con la selezione degli argomenti per il materiale didattico.

Obiettivo coinvolto

Ogni partner ha organizzato due focus group nazionali (uno con i senior e uno con i rappresentanti delle istituzioni di formazione per adulti e delle organizzazioni che si occupano di senior), coinvolgendo almeno tra i 5 e i 7 partecipanti per Paese. In totale, nei focus group sono stati coinvolti 30-42 senior senza precedenti competenze digitali e 30-42 rappresentanti di organizzazioni per l'apprendimento degli adulti, educatori IT e istituzioni che si occupano di anziani.

I risultati e le risposte sono stati organizzati in brevi relazioni con le conclusioni di questi focus group (2 relazioni per ogni Paese, 12 in totale) redatte in inglese.

I gruppi target del progetto DIGITALIATORS sono sia persone singole che istituzioni:

- Adulti anziani, che si sentono terrorizzati dall'idea di usare da soli le applicazioni digitali, ma che si sentono pressati dal fatto di dover effettuare sempre più transazioni in digitale. Se non scelgono di superare la loro riluttanza, si sentiranno incompetenti o saranno esclusi.

- Educatori IT. Sebbene il materiale didattico che svilupperemo possa essere utilizzato direttamente dai senior, tenendo conto delle specificità della loro età, può benissimo essere usato come supplemento o come parte digitale dell'apprendimento misto. In questo caso, il ruolo degli educatori IT sarà quello di facilitare il loro primo contatto con la tecnologia digitale, guidarli attraverso il materiale, chiarire le loro domande e aiutarli a sentirsi più sicuri. Il progetto DIGITALIATORS svilupperà una guida per gli educatori IT, aiutandoli a comprendere le specifiche esigenze educative e di apprendimento degli anziani e a capire come utilizzare il materiale didattico.
- Organizzazioni ed enti che forniscono formazione informatica e che già utilizzano materiali e metodi di apprendimento sviluppati principalmente per i più giovani. Gli anziani costituiscono un enorme potenziale di clienti, per lo più inesplorato. Anche nel caso in cui esistano corsi introduttivi alla digitalizzazione per anziani, questi di norma non coprono le loro esigenze di imparare come affrontare le attività quotidiane e a cosa prestare attenzione.
- Università della terza età per organizzare l'apprendimento misto.

Domande per gli anziani

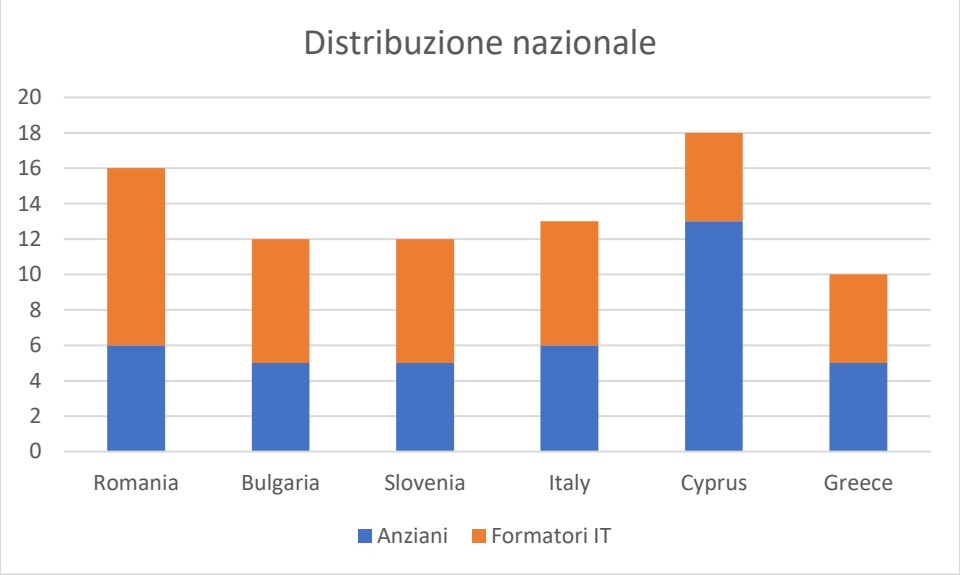
1. Sulla base della sua esperienza diretta, qual è il suo punto di vista sul fenomeno della digitalizzazione?
2. Quali applicazioni o strumenti digitali utilizzate e per quali motivi?
3. Quali applicazioni e strumenti digitali vi piacerebbe utilizzare e perché pensate che sarebbero utili?
4. Di cosa pensate di aver bisogno per poter utilizzare più strumenti digitali? Cosa vi impedisce di utilizzare strumenti e applicazioni online?
5. Come dovrebbe essere una formazione per gli anziani che vogliono imparare a usare gli strumenti digitali e cosa dovrebbe includere?
6. Secondo lei, cosa la attirerebbe in una formazione pratica sugli strumenti digitali e cosa dovrebbe essere categoricamente evitato?

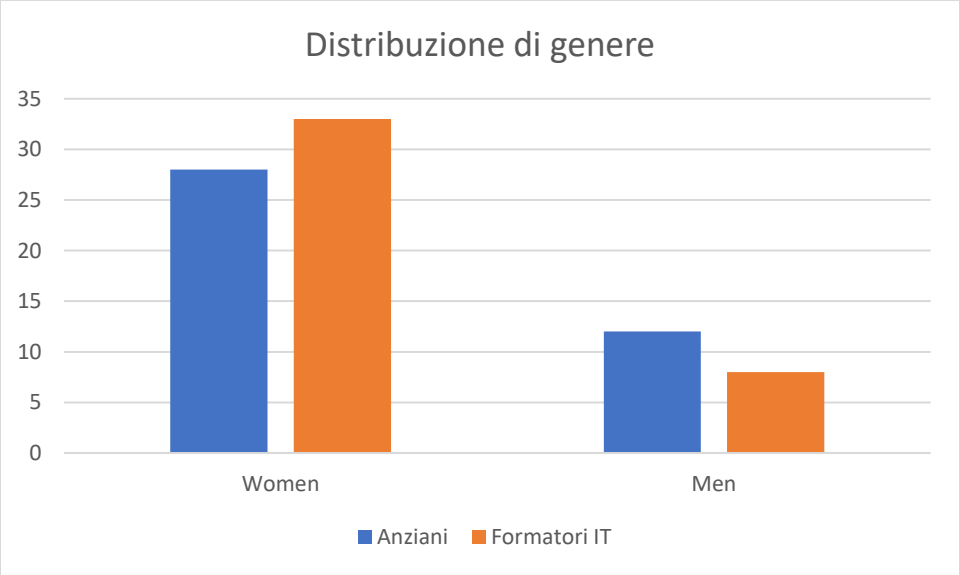
Domande per gli educatori IT

1. Sulla base della sua esperienza diretta, qual è il suo punto di vista sul fenomeno della digitalizzazione?
2. Quali applicazioni o strumenti digitali utilizzano principalmente gli anziani con cui interagite durante la formazione?
3. Quali sono le attitudini, le competenze e le conoscenze che gli educatori IT dovrebbero possedere per essere efficienti con i senior?
4. Qual è il potenziale valore aggiunto che la buona comprensione e l'utilizzo dell'applicazione e degli strumenti digitali possono apportare?
5. Quali sono le possibili linee di intervento per migliorare l'accesso alla digitalizzazione in prospettiva futura (in termini di responsabilità dei diversi attori istituzionali: istituti di formazione, imprese, pubblica amministrazione, ecc.)
6. Secondo lei, quali potrebbero essere i temi da affrontare e su cui concentrare l'attenzione nel percorso di formazione dei formatori IT per senior nel contesto del mondo digitale?

Risultati

I risultati dei focus group consentono ai partner di sapere, da un lato, quali sono i contenuti specifici del materiale didattico che dovranno sviluppare e trattare e, dall'altro, quali sono i fattori di attitudine che devono affrontare e quindi quale tipo di metodi di apprendimento selezionare. In secondo luogo, rivolgendosi al secondo gruppo target, gli educatori o formatori IT, le organizzazioni partner svilupperanno modalità di assistenza per conoscere le specificità del modo in cui i senior apprendono, cosa devono tenere presente quando li formano per trasmettere efficacemente le loro conoscenze/competenze e per essere il più preparati possibile ad assistere i senior che vengono introdotti nel mondo digitale.


Distribuzione nazionale
20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
Romania
Bulgaria
Slovenia
Italy
Cyprus
Greece
Anziani
Formatori IT


Distribuzione di genere
35
30
25
20
15
10
5
0
Women
Men
Anziani
Formatori IT

ROMANIA

La digitalizzazione è una sfida per gli anziani rumeni, alcuni dei quali non hanno alcun interesse nell'uso degli strumenti digitali, altri usano solo lo stretto necessario sotto la supervisione dei familiari, altri ancora hanno conoscenze sufficienti per poter utilizzare una varietà di strumenti e applicazioni digitali. Secondo i senior, un corso di alfabetizzazione digitale dovrebbe essere semplice, sicuro per tutti gli anziani, dovrebbe includere concetti sia teorici che pratici, dovrebbe contenere informazioni interessanti e applicate che possono essere testate direttamente sui telefoni dei partecipanti, ma anche sui computer portatili, in incontri faccia a faccia, e dovrebbe fornire l'opportunità di socializzare.

Secondo i formatori rumeni, gli anziani hanno bisogno di scoprire l'apprendimento, di familiarizzare gradualmente con i concetti (da semplici a medi), di un supporto continuo, ma anche di incoraggiamento e di rassicurazione sul fatto che le cose sono reversibili e possono essere risolte indipendentemente da ciò che fanno in quello strumento digitale. Hanno certamente bisogno di un supporto in formato fisico, con immagini reali di ciò che devono fare in pratica, in uno spazio rilassato e sicuro in cui si sentano ascoltati e valorizzati.

BULGARIA

I senior bulgari hanno concordato sul fatto che avere un'e-mail è un must come avere un indirizzo postale. Una di loro ha raccontato di avere un indirizzo e-mail ma di non conoscerlo e che con la sua e-mail opera sua figlia. La situazione è simile a quella dei loro amici e parenti in Bulgaria. Quando si tratta di usare l'e-mail per i servizi fiscali e governativi, tutti hanno detto di non sapere come fare e di non conoscere nessuno nella loro cerchia che possa usare questo tipo di servizi.

La discussione con i formatori informatici ha fatto luce sulle sfide che gli anziani devono affrontare per adattarsi all'ambiente digitale e sulla necessità di approcci formativi personalizzati. Sulla base della loro precedente esperienza, gli educatori hanno sottolineato l'importanza per i formatori digitali di avere pazienza e di costruire una fiducia reciproca con i senior affinché il

processo sia efficace, nonché di usare un linguaggio semplice e di fornire sessioni pratiche. Hanno inoltre sottolineato che la mancanza di competenze digitali di base porta all'esclusione e pone delle sfide alla socializzazione nell'attuale era digitale. Non meno importante è il fatto che, senza competenze digitali, sembra che gli anziani siano diventati sempre più dipendenti per le loro operazioni quotidiane. Uno strumento principale per superare la suddetta divisione e il crescente divario digitale è fornire una formazione pertinente e accessibile agli anziani.

SLOVENIA

I partecipanti al gruppo di discussione ritengono che non vi siano ostacoli all'utilizzo di ulteriori strumenti digitali, ma che già utilizzano tutte le applicazioni di cui hanno bisogno e che ritengono necessarie. Sono consapevoli che le applicazioni cambiano e si aggiornano molto rapidamente e che gli anziani devono essere in grado di tenere il passo con questi cambiamenti. Gli anziani sono spesso ostacolati da problemi di sicurezza, quindi hanno bisogno di essere introdotti alla digitalizzazione fin dalle prime fasi.

Parlando con gli educatori, abbiamo scoperto che la maggior parte di loro è favorevole alla digitalizzazione, ma che l'atteggiamento dell'insegnante nei confronti del processo è importante fin dall'inizio, e che l'insegnante poi lo trasmette agli anziani. Sono consapevoli che la digitalizzazione fa parte della nostra vita quotidiana, che può essere molto utile e facilitare il nostro lavoro quotidiano, ma che in alcuni casi può anche danneggiarci se non siamo sufficientemente informati su alcune questioni.

CIPRO

Tutti gli anziani partecipanti concordano sul fatto che la digitalizzazione è stata davvero presente nelle nostre vite, ma alcuni non sono altrettanto d'accordo. Hanno espresso la loro frustrazione soprattutto durante e dopo il COVID-19, poiché molti servizi sono diventati online e hanno sottolineato l'aiuto fornito dai loro familiari (figli e nipoti) per compiti specifici che dovevano essere svolti online. Le applicazioni o gli strumenti digitali utilizzati dagli anziani erano principalmente per comunicare con la famiglia e gli amici. Tutti avevano un telefono (alcuni anche uno smartphone). I partecipanti erano aperti a imparare a usare quasi tutto ciò che avrebbe facilitato la loro vita.

Tutti i partecipanti ai corsi di formazione IT hanno concordato sul fatto che la digitalizzazione è inevitabile nelle nostre vite. La tecnologia è ovunque, soprattutto durante e dopo la pandemia COVID-19, e la sua evoluzione continua ad aumentare. Inoltre, è stata definita necessaria per le persone di qualsiasi età, indipendentemente dal loro profilo, con particolare attenzione agli anziani. Durante questa discussione, i partecipanti hanno concordato sul fatto che i formatori IT dovrebbero essere formati sulla salute mentale degli anziani, non solo sugli strumenti digitali che dovranno insegnare loro, poiché questo gruppo target è vulnerabile e piuttosto particolare.

ITALIA

Secondo la maggioranza degli anziani intervistati, l'uso di dispositivi tecnologici e di Internet sta diventando predominante in ogni aspetto della vita. È necessario saper usare questi dispositivi non solo "a casa" ma anche fisicamente, recandosi alla posta, in ospedale, negli uffici pubblici e persino nei negozi. Infatti, per poter prenotare le visite dal medico o in una struttura sanitaria, bisogna sapersi registrare su una piattaforma o usare un totem per fare la fila. Lo stesso vale per gli uffici pubblici, quasi tutte le prenotazioni vengono effettuate per via elettronica e chi non è in grado di accedere a questi metodi si trova spesso in difficoltà, avendo bisogno dell'aiuto di una persona più giovane che gli insegni o che svolga le operazioni per lui.

Per quanto riguarda le loro competenze e quelle del mondo dell'istruzione, i formatori IT sono parzialmente soddisfatti e guardano al futuro con fiducia. Le loro competenze si sono sviluppate, sono in grado di utilizzare un maggior numero di dispositivi e software; anche il livello di digitalizzazione delle strutture scolastiche è in aumento, sebbene la soglia sia ancora molto bassa, rispetto ad altri Paesi europei. Anche il livello di competenza degli anziani che frequentano i corsi tenuti dai nostri esperti è aumentato. Per alcuni si è trattato di una scoperta del tutto nuova, poiché prima della pandemia l'uso del PC e di altri dispositivi era quasi inesistente, in quanto le lezioni si svolgevano tutte fisicamente e non c'era mai bisogno di usare dispositivi elettronici, tranne per gli studenti che frequentavano corsi di informatica. Secondo gli educatori, tuttavia, c'è ancora un gran numero di anziani reticenti all'uso della tecnologia, in parte per paura e in parte per disinteresse.

GRECIA

In Grecia, sembra che le persone di circa 70 anni non utilizzino affatto i social media. I partecipanti hanno competenze estremamente limitate e vorrebbero poter imparare di più sulla digitalizzazione, sottolineando l'importanza della pazienza nell'insegnamento. Hanno affermato che la digitalizzazione ha reso la loro vita più difficile e complicata, poiché si sentono isolati e fuori dal contatto con la generazione. La digitalizzazione è avvenuta così velocemente che gli anziani non hanno avuto modo di adattarsi alle nuove competenze necessarie oggi. Vogliono poter inviare e-mail, foto e accedere ai servizi governativi e bancari. In generale, le competenze digitali di base li aiuteranno a rendere la loro vita più facile e più connessa.

Il focus group con i formatori informatici ha evidenziato le sfide che gli anziani devono affrontare per adattarsi alle tecnologie digitali e la necessità di approcci formativi su misura. Il rapporto raccomanda interventi come lezioni gratuite, servizi semplificati e supporto telefonico e cartaceo per migliorare l'accesso alla digitalizzazione. Inoltre, sottolinea l'importanza che gli educatori informatici abbiano pazienza, empatia e capacità di spiegare i concetti in termini semplici. Seguendo queste raccomandazioni e concentrandosi sui temi chiave della formazione, è possibile migliorare l'alfabetizzazione digitale degli anziani e ridurre il divario digitale in Grecia.

CONCLUSIONI

Dopo aver analizzato le principali risposte e informazioni fornite dagli stakeholder nei focus group, possiamo riassumere le esigenze dei senior in termini di alfabetizzazione digitale in pochi punti essenziali che devono essere presi in considerazione nei materiali sviluppati nell'ambito del progetto.

Prima di tutto, tutto deve partire dalla comprensione delle reali sfide che gli anziani hanno nella lotta con la tecnologia. Che si tratti di barriere, paure o timori più o meno giustificati, tutto deve essere preso in considerazione nella costruzione del contenuto del corso del progetto.

In secondo luogo, prima di qualsiasi contenuto di apprendimento, l'attenzione deve essere rivolta alla comprensione dei vantaggi e dei benefici che la digitalizzazione apporta concretamente alla vita dei senior.

In terzo luogo, dobbiamo considerare una visione olistica del ruolo del formatore in questo complesso processo di insegnamento della digitalizzazione agli anziani. Qualità come la pazienza, l'adattabilità e la flessibilità devono essere coltivate nei formatori, che possono così trasmettere ai senior contenuti adattati, supporto permanente, reale empatia e feedback costruttivo.

È quindi essenziale che l'apprendimento inizi gradualmente, per partire da cose chiare e sufficientemente ben spiegate, per chiarire ogni confusione, con l'aiuto di un approccio personalizzato, in un processo pratico guidato.

Anche se l'interazione digitale esiste in alcune aree e segmenti, si deve tenere conto del chiarimento, dell'espansione e della diversificazione delle azioni e degli strumenti che possono portare benefici reali ai senior, almeno dal livello principiante a quello intermedio.

La sicurezza online e la protezione sono altri elementi che devono essere affrontati nei materiali del progetto, con una maggiore enfasi sulla prevenzione e sulle situazioni concrete che possono verificarsi, con l'obiettivo di fornire fiducia e sicurezza ai senior.

Come proposto dal progetto stesso, è emersa la necessità di un approccio incentrato sulle esigenze di ciascun Paese e, quindi, di tenere in considerazione gli aspetti nazionali relativi ai servizi amministrativi locali e nazionali, alle tasse e alle imposte, ai pagamenti bancari, al controllo e alla sicurezza, agli acquisti online, ecc.

Le moderne tecniche, come la gamification, saranno utilizzate per catturare il pubblico e trasmettere le informazioni in modo attraente, garantendo anche l'interattività.

Garantire e migliorare le soft skills dei formatori deve essere un'altra preoccupazione essenziale all'interno dei materiali del progetto, con attenzione a competenze quali la comunicazione efficace, la mentalità per il successo, la motivazione e lo sviluppo personale, le tecniche di rilassamento, il riconoscimento e la celebrazione dei successi, ecc.

Infine, ma non per questo meno importante, i materiali che verranno sviluppati dovranno includere anche la promozione dell'indipendenza digitale, costruendo la fiducia che qualsiasi aspetto possa essere risolto, gettando una base che possa anche garantire l'autoapprendimento e mettendo gli anziani in condizione di osare e di essere in grado di utilizzare da soli il maggior numero possibile di strumenti digitali.