DIGITALIATORS - Perfecționarea competențelor digitale ale seniorilor, axată pe tranzacțiile online necesare în viața de zi cu zi, în special în contextul post-pandemic

Nr. proiect: № 2022-1-BG01-KA220-ADU-000085900

RAPORT GENERAL CU PRIVIRE LA FOCUS GRUPURILE PARTENERILOR

Co-funded by the European Union

Table of Contents

Obiectivele focus grupurilor ..... **Error! Bookmark not defined.**
Grupurile-țintă implicate ..... **Error! Bookmark not defined.**
Întrebări adresate seniorilor ..... **Error! Bookmark not defined.**
Întrebări adresate formatorilor IT ..... **Error! Bookmark not defined.**
Rezultate 5
ROMÂNIA 7
BULGARIA 7
SLOVENIA 8
CIPRU 8
ITALIA 9
GRECIA 10
CONCLUZII 10

Obiectivele focus grupurilor

- obținerea de feedback direct cu privire la tranzacțiile online indispensabile și la nevoile reale ale seniorilor din fiecare țară, pentru a crea o bază pentru materialul de instruire;
- implicarea stakeholderilor relevanți încă de la începutul proiectului;
- integrarea și completarea datelor colectate prin intermediul analizei de birou;
- definirea nevoilor cetățenilor seniori din toate țările participante și identificarea nivelului de competență al principalului grup-țintă.

Focus grupurile deschid discuția asupra constatărilor derivate din activitatea de cercetare și cartografiere implementată în fiecare țară, rezultând în selectarea tematicilor pentru materialul de instruire.

Grupurile-țintă implicate

Fiecare partener a organizat două focus grupuri naționale (unul alcătuit din seniori și unul cu reprezentanții instituțiilor de învățământ pentru adulți și al organizațiilor care interacționează cu seniori), implicând minim 5-7 participanți per țară. În total, în focus grupuri au fost implicați între 30 și 42 de cetățeni seniori fără competențe digitale anterioare și între 30 și 42 de reprezentanți ai organizațiilor de instruire a adulților, formatori IT și instituții care se ocupă de persoanele în vârstă.

Rezultatele și răspunsurile au fost structurate în rapoarte sintetice (câte două rapoarte pentru fiecare țară, 12 rapoarte în total), concluziile acestor focus grupuri fiind compilate în limba engleză.

Grupurile-țintă ale proiectului DIGITALIATORS sunt constituite atât de persoane individuale, cât și de instituții:

- adulți seniori, înspăimântați de ideea de a utiliza ei înșiși aplicații digitale, dar care se simt presați de faptul că trebuie să facă din ce în ce mai multe tranzacții în mediul digital. În cazul în care

aceștia nu vor alege să își depășească temerile, vor dezvolta un sentiment de incompetență sau vor fi excluși;

- formatori IT. Cu toate că materialul de instruire pe care îl vom dezvolta va putea fi folosit în mod direct de către seniori, luând în considerare specificul vârstei acestora, se va putea utiliza și ca supliment sau drept componentă digitală a învățării mixte. În acest caz, rolul formatorilor IT va fi de a le ușura seniorilor primul contact cu tehnologiile digitale, de a-i ghida cu ajutorul materialului, de a le clarifica întrebările și de a-i ajuta să se simtă mai încrezători. Proiectul DIGITALIATORS va elabora un ghid pentru formatorii IT, ajutându-i să înțeleagă nevoile educaționale și de învățare specifice seniorilor, precum și modul de utilizare a materialului de instruire.

- organizații și entități care furnizează formare IT și care utilizează deja materiale și metode de învățare adresate în principale persoanelor mai tinere. Persoanele în vârstă reprezintă un segment masiv de clienți, în mare parte neexplorat. Chiar și în cazul în care există cursuri introductive de digitalizare pentru seniori, acestea nu acoperă, de regulă, nevoia acestora de a învăța cum să se descurce cu sarcinile de zi cu zi și la ce să fie atenți.

- Universitățile și instituțiile de învățământ de tip U3A (Third age Universities – Universități pentru vârsta a treia) care organizează activități mixte de învățare.

Întrebări adresate seniorilor

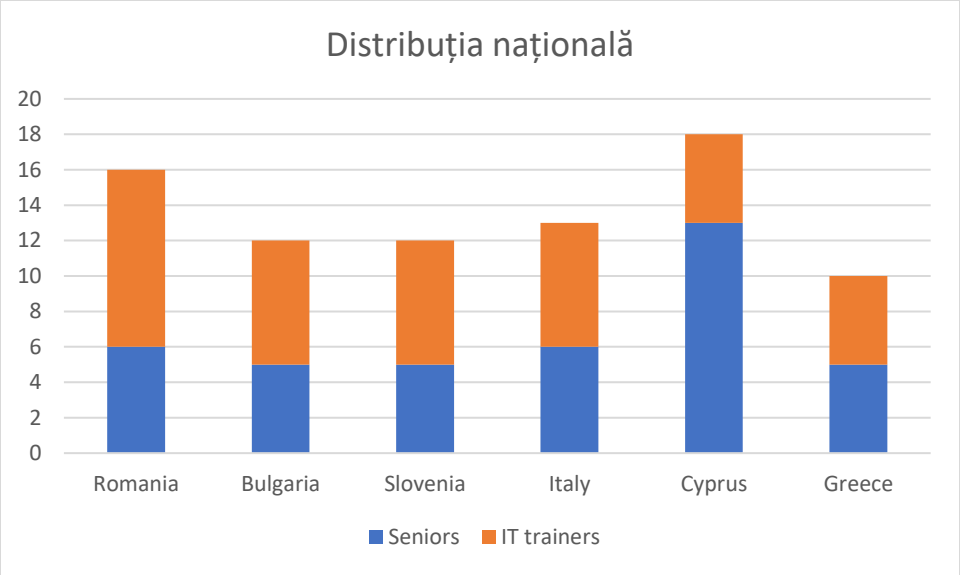
1. Pe baza experienței dumneavoastră directe, ce părere aveți despre fenomenul digitalizării?
2. Ce aplicații sau instrumente digitale utilizați și în ce scopuri?
3. Ce aplicații și instrumente digitale v-ar plăcea să utilizați și de ce credeți că v-ar fi utile?
4. De ce credeți că ați avea nevoie, mai exact, pentru a putea folosi mai multe instrumente digitale? Ce vă împiedică să utilizați aceste instrumente și aplicații online?
5. Cum ar trebuie să fie un curs pentru seniorii care vor să învețe cum să utilizeze instrumentele digitale și ce ar trebui să includă acesta?
6. Din perspectiva dumneavoastră, ce v-ar stimula să învățați într-un curs practic și ce ar trebui evitat cu desăvârșire?

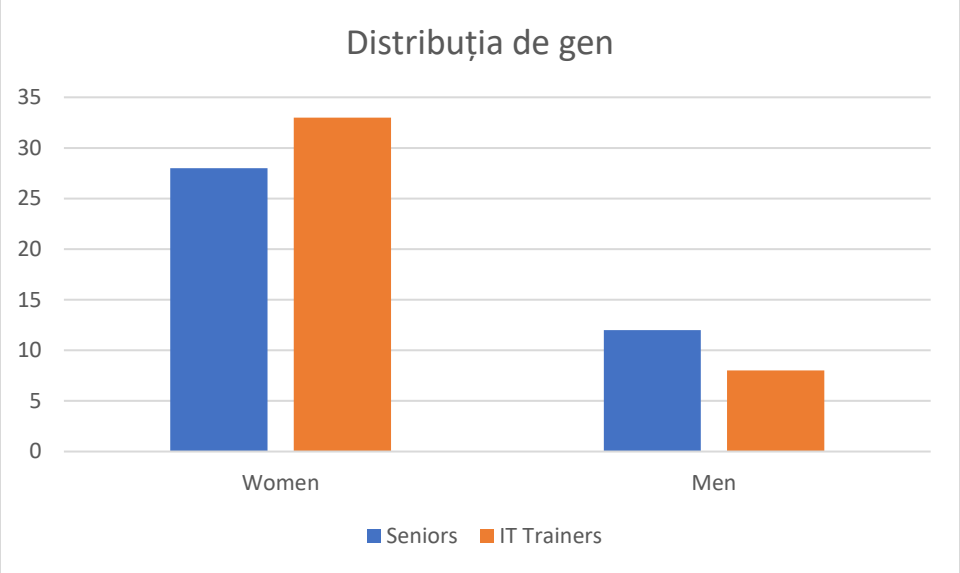
Întrebări adresate formatorilor IT

1. Pe baza experienței dumneavoastră directe, ce părere aveți despre fenomenul digitalizării?
2. Ce aplicații sau instrumente digitale folosesc cu precădere seniorii cu care interacționați în timpul sesiunilor de instruire?
3. Ce atitudini, abilități și cunoștințe ar trebui să posede formatorii IT pentru a-i instrui eficient pe seniori?
4. Care este potențiala valoare adăugată pe care o pot aduce o bună înțelegere și utilizare a aplicațiilor și instrumentelor digitale?
5. Care sunt posibilele direcții de intervenție pentru îmbunătățirea accesului la digitalizate într-o perspectivă viitoare (la nivel de responsabilitate a diverșilor actori instituționali: instituții de formare, companii, administrație publică etc.)?
6. Din punctul dumneavoastră de vedere, care ar putea fi câteva dintre subiectele care ar trebui adresate și pe care ar trebui insistat în procesul de instruire a formatorilor IT care lucrează cu seniori, în contextul lumii digitale?

Rezultate

Rezultatele focus grupurilor le permit partenerilor să cunoască, pe de o parte, ce conținuturi specifice vor trebui să acopere și să dezvolte în materialele de învățare și, pe de altă parte, care sunt factorii atitudinali cu care se vor confrunta și, implicit, ce tip de metode de învățare vor fi selectate. În al doilea rând, prin adresarea celui de-al doilea grup-țintă, cel al formatorilor sau educatorilor IT, organizațiile partenere vor dezvolta modalități de asistare a acestora în cunoașterea particularităților de învățare ale seniorilor, a chestiunilor pe care trebuie să le aibă în vedere în instruirea acestei categorii de vârstă, pentru a transmite eficient cunoștințele și abilitățile și pentru a fi cât mai pregătiți posibil pentru a-i asista pe seniori în introducerea în lumea digitală.


Distribuția națională
20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
Romania
Bulgaria
Slovenia
Italy
Cyprus
Greece
Seniors
IT trainers


Distribuția de gen
35
30
25
20
15
10
5
0
Women
Men
Seniors
IT Trainers

ROMÂNIA

Digitalizarea reprezintă o provocare pentru seniorii din România, unii dintre aceștia neavând niciun interes în a folosi instrumente digitale, alții utilizându-le doar atât cât este necesar sub supervizarea membrilor familiei, iar alții având suficiente cunoștințe pentru a utiliza o varietate de instrumente și aplicații digitale. Din perspectiva seniorilor, un curs de alfabetizare digitală ar trebui să fie simplu, sigur de utilizat pentru toate persoanele în vârstă, ar trebui să includă atât concepte teoretice, cât și practice, ar trebui să conțină informații atractive și aplicate ce pot fi testate direct pe telefoanele și pe laptopurile participanților, în cadrul întâlnirilor față în față și ar trebui să ofere oportunități de socializare.

Din punct de vedere al formatorilor din România, seniorii au nevoie să învețe prin descoperire, prin familiarizarea graduală cu conceptele (de la simple la medii), au nevoie de sprijin constant, dar și să fie încurajați și asigurați că lucrurile sunt reversibile și pot fi remediate, indiferent de ce acțiuni fac în lumea digitală. În mod cert, seniorii au nevoie de un suport de curs în format fizic, cu imagini reale a ceea ce trebuie să facă practic, într-un spațiu relaxat și sigur, în care să se simtă ascultați și apreciați.

BULGARIA

Seniorii din Bulgaria au fost de acord că a avea o adresă de e-mail este o necesitate, ca și adresa poștală. Unul dintre respondenți a spus că are o adresă de e-mail, dar nu o cunoaște, iar e-mailul este operat de fiica sa. O situație similară este și în cazul prietenilor și rudelor lor din Bulgaria. În ceea ce privește utilizarea e-mail-ului pentru servicii fiscale și guvernamentale, toți au spus că nu știu cum să facă acest lucru și că nu cunosc pe nimeni în cercul lor care să poată utiliza aceste tipuri de servicii.

Discuția cu formatorii IT a pus în lumină provocările cu care se confruntă seniorii în adaptarea la mediul digital și necesitatea unor abordări de formare personalizate. Pe baza experienței lor anterioare, educatorii au subliniat cât de important este ca formatorii în domeniul digital să exerseze răbdarea și să construiască o încredere reciprocă cu seniorii pentru ca procesul să fie eficient, precum și să utilizeze un limbaj simplu și să ofere sesiuni practice. Aceștia au subliniat,

de asemenea, faptul că lipsa competențelor digitale de bază duce la excludere și prezintă provocări pentru socializare în actuala eră digitală. Nu mai puțin important, fără competențe digitale, se pare că vârstnicii au devenit din ce în ce mai dependenți pentru operațiunile lor zilnice. Un instrument principal pentru a depăși diviziunea menționată mai sus și decalajul digital tot mai mare este de a oferi o formare relevantă și accesibilă pentru seniori.

SLOVENIA

Participanții la focus grupuri consideră că nu există bariere în calea utilizării mai multor instrumente digitale, dar că folosesc deja toate aplicațiile de care au nevoie și pe care le consideră necesare. Aceștia sunt conștienți de faptul că aplicațiile se schimbă și se actualizează foarte repede și că persoanele în vârstă trebuie să fie capabile să țină pasul cu aceste schimbări. De asemenea, persoanele în vârstă sunt adesea reținute de preocupările legate de securitate, astfel încât trebuie să fie introduse în tematica digitalizării de la un nivel elementar: de ce trebuie să fie conștienți atunci când folosesc computerele, internetul și smartphone-urile, ce date nu ar trebui să introducă etc.

Discutând cu formatorii, am constatat că majoritatea acestora sunt în favoarea digitalizării, dar că atitudinea profesorului față de acest proces este importantă încă de la început, iar profesorul transmite apoi acest lucru seniorilor. Aceștia sunt conștienți de faptul că digitalizarea face parte din viața noastră de zi cu zi, că poate fi foarte utilă și că ne poate ușura munca de zi cu zi, dar, în unele cazuri, ne poate și dăuna dacă nu suntem suficient de informați cu privire la anumite aspecte.

CIPRU

Toți seniorii participanți au fost de acord cu faptul că digitalizarea este omniprezentă în viețile noastre, însă în grade diferite. Aceștia și-au exprimat frustrarea asupra faptului că, în special în timpul și după pandemia COVID-19, multe servicii au trecut în mediul online și au evidențiat ajutorul primit din partea familiei (copii și nepoți) pentru sarcini specifice care trebuiau îndeplinite online. Aplicațiile sau instrumentele digitale utilizate de către seniori au servit, în principal, comunicării cu familia și prietenii, cu toții având telefoane (unii chiar smartphone-uri). Participanții au fost dispuși să învețe să folosească aproape orice le-ar ușura viața.

Toți formatorii IT participanți au căzut de acord asupra faptului că digitalizarea este un proces inevitabil în viețile noastre. Tehnologia este peste tot, lucru evident în special în timpul și după pandemia COVID-19, evoluția sa fiind accelerată. Mai mult, digitalizarea a fost caracterizată drept necesară pentru persoanele de toate vârstele, indiferent de profilul acestora, cu emfază pe seniori. În timpul acestei discuții, participanții au afirmat că formatorii IT ar trebui instruiți și cu privire la sănătatea mentală a seniorilor, nu doar asupra instrumentelor digitale pe care vor trebui să le predea, deoarece acest grup-țintă este vulnerabil și destul de special.

ITALIA

Potrivit majorității seniorilor chestionați, utilizarea dispozitivelor tehnologice și pe bază de internet a devenit predominantă în toate aspectele vieții unei persoane. Există o nevoie de a cunoaște cum funcționează aceste dispozitive nu doar „acasă", ci și extensiv – la oficiul poștal, în spitale, oficii publice și chiar magazine. De fapt, pentru a-și putea rezerva o vizită la medic sau la o unitate sanitară, indivizii trebuie să se înregistreze pe o platformă sau să folosească un totem pentru a sta la coadă. Același lucru este valabil și în cazul birourilor publice, aproape toate rezervările se fac electronic, iar cei care nu au acces la aceste metode se află adesea în dificultate, având nevoie de ajutorul unei persoane mai tinere care să îi învețe sau să facă operațiunile în locul lor.

În ceea ce privește competențele proprii și ale sectorului educațional, formatorii IT au fost parțial mulțumiți și privesc cu încredere spre viitor. Competențele lor s-au dezvoltat, sunt capabili să utilizeze mai multe dispozitive și programe; nivelul de digitalizare a unităților școlare este, de asemenea, în creștere, deși pragul este încă foarte scăzut, în comparație cu alte țări din Europa. Nivelul de competențe al persoanelor în vârstă, care participă la cursurile susținute de experții noștri, a crescut și el. Pentru unii, aceasta a fost o descoperire cu totul nouă, deoarece atât utilizarea PC-urilor, cât și a altor dispozitive era aproape inexistentă înainte de pandemie, dat fiind faptul că toate cursurile se țineau fizic și nu a fost niciodată nevoie de utilizarea dispozitivelor electronice, cu excepția cursanților care au participat la cursuri în domeniul IT. Totuși, potrivit educatorilor, există încă un număr mare de persoane în vârstă care sunt reticente în ceea ce privește utilizarea tehnologiei, în parte din teamă și în parte din dezinteres.

GRECIA

În Grecia, se pare că persoanele cu vârsta de aproximativ 70 de ani nu folosesc deloc platformele de social media. Participanții au competențe extrem de limitate și ar dori să poată învăța mai multe în ceea ce privește digitalizarea, cu accent pe importanța răbdării în predare. Aceștia au menționat că digitalizarea le-a făcut viața mai dificilă și mai complicată, deoarece se simt izolați și nu mai au contact cu generația tânără. Digitalizarea s-a produs atât de repede, încât seniorii nu au avut timp să se adapteze la aceste noi competențe necesare astăzi. Ei doresc să poată trimite e-mailuri, fotografii și să acceseze serviciile guvernamentale și bancare. În general, competențele digitale de bază îi vor ajuta să își facă viața mai ușoară și mai conectată.

Discuția din cadrul focus grupului cu formatorii IT a evidențiat provocările cu care se confruntă seniorii în adaptarea la tehnologiile digitale și necesitatea unor abordări de formare personalizate. Raportul recomandă intervenții precum lecții gratuite, servicii simplificate și asistență mixtă - pe suport tipărit și telefonic - pentru a îmbunătăți accesul la digitalizare. În plus, raportul subliniază cât este de important ca formatorii IT să posede răbdare, empatie și capacitatea de a explica conceptele în termeni simpli. Prin abordarea acestor recomandări și prin concentrarea asupra unor tematici-cheie de instruire, este posibil să se îmbunătățească alfabetizarea digitală în rândul persoanelor în vârstă și să se reducă decalajul digital în Grecia.

CONCLUZII

Analizând principalele răspunsuri și informații oferite de către persoanele implicate în focus grupuri, putem sintetiza nevoile de alfabetizare digitală ale seniorilor în câteva puncte esențiale, ce trebuie avute în vedere de materialele dezvoltate în cadrul proiectului.

În primul rând, trebuie să începem cu înțelegerea provocărilor reale cu care se confruntă seniorii în raport cu tehnologia. Fie că discutăm despre bariere sau teme mai mult sau mai puțin justificate, toate aceste elemente trebuie luat în calcul atunci când concepem conținutul cursului.

În al doilea rând, înaintea oricărui conținut de învățare, trebuie să ne concentrăm pe înțelegerea avantajelor și beneficiilor concrete pe care le aduce digitalizarea în viețile seniorilor.

În al treilea rând, este necesar să abordăm o viziune holistică asupra rolului pe care îl are formatorul în acest proces complex de instruire a seniorilor în domeniul digitalizării. Calități precum răbdarea, adaptabilitatea și flexibilitatea trebuie cultivate în formatori, care pot livra apoi conținut adaptat, sprijin permanent, empatie autentică și feedback constructiv seniorilor.

De asemenea, este esențial ca învățarea să înceapă gradual, de la noțiuni clare și suficient de bine explicate, pentru a elimina orice confuzii, prin intermediul unei abordări personalizate, în cadrul unui proces practic ghidat.

Chiar dacă interacțiunea digitală există în anumite domenii și segmente, trebuie să se țină cont de clarificarea, extinderea și diversificarea acțiunilor și instrumentelor care pot aduce beneficii reale seniorilor, cel puțin de la nivelul începător până la cel intermediar.

Siguranța și securitatea online sunt alte elemente care trebuie abordate în materialele proiectului, cu un accent sporit pe prevenție și pe situațiile concrete care pot apărea, cu scopul de a oferi încredere și siguranță seniorilor.

Așa cum propune proiectul, s-a constatat că este necesară o abordare centrată pe nevoile fiecărei țări. Astfel, trebuie luate în considerare aspecte legate de serviciile administrative locale și naționale, impozite și taxe, plăți bancare, control și securitate, cumpărături online etc.

Tehnici moderne, precum gamificarea, vor fi utilizate pentru a captiva publicul și a transmite informațiile într-o manieră atractivă, ce asigură și interactivitatea.

Asigurarea și îmbunătățirea competențelor transversale pentru formatori trebuie să fie o altă preocupare esențială în cadrul materialelor proiectului, atenția fiind îndreptată către competențe

precum comunicarea eficientă, mentalitatea orientată spre succes, motivația și dezvoltarea personală, tehnici de relaxare, recunoașterea și celebrarea succesului etc.

Nu în ultimul rând, materialele care vor fi elaborate trebuie să vizeze și promovarea independenței digitale prin consolidarea încrederii că orice aspect poate fi rezolvat, asigurând autoînvățarea și împuternicirea seniorilor de a îndrăzni și de a putea utiliza pe cont propriu cât mai multe instrumente digitale.