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

RAPORTUL CERCETĂRII PRIN TELEFON

Agenția pentru Dezvoltare Regională Nord-Est

Co-funded by the European Union

CUPRINS

Cuprins 2

METODOLOGIE ..... **Eroare! Marcaj în document nedefinit.**

VÂRSTĂ ..... **Eroare! Marcaj în document nedefinit.**

GEN 3

LOCAȚIE 4

EDUCAȚIE 5

CUNOȘTINȚE PRIVIND INSTRUMENTELE IT ..... **Eroare! Marcaj în document nedefinit.**

COMPONENTA DE COMUNICARE 7

COMPONENTA DE CĂUTARE A INFORMAȚIILOR 9

COMPONENTA DE SECURITATE ..... **Eroare! Marcaj în document nedefinit.**

CONCLUZII 12

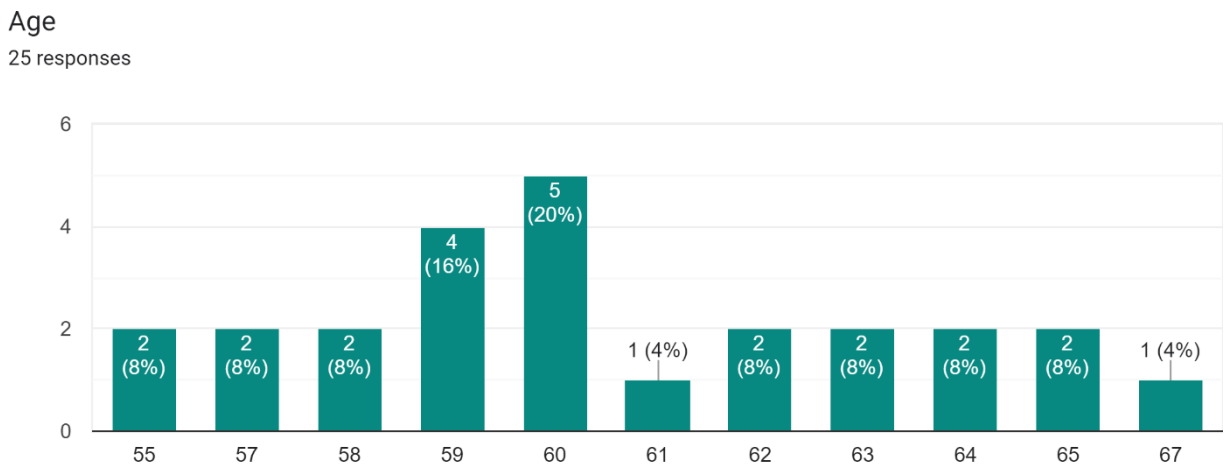
DATE PERSONALE ..... **Eroare! Marcaj în document nedefinit.**

METODOLOGIE

În acest chestionar, am inclus 25 de seniori, persoane cu vârste de peste 55 de ani, cu care am discutat în cadrul mai multor întâlniri dedicate și ocazionale, în lunile mai și iunie ale anului 2023. Obiectivul chestionarului a fost de a identifica deschis, onest și clar principalele provocări, dar și potențialele soluții la problema digitalizării și a alfabetizării digitale, văzute din perspectiva seniorilor. Acest raport prezintă viziunea generală asupra principalelor nevoi ale seniorilor și își propune să identifice punctele comune, aspectele asupra cărora trebuie lucrat și cele mai simple opțiuni de soluționare a acestor probleme.

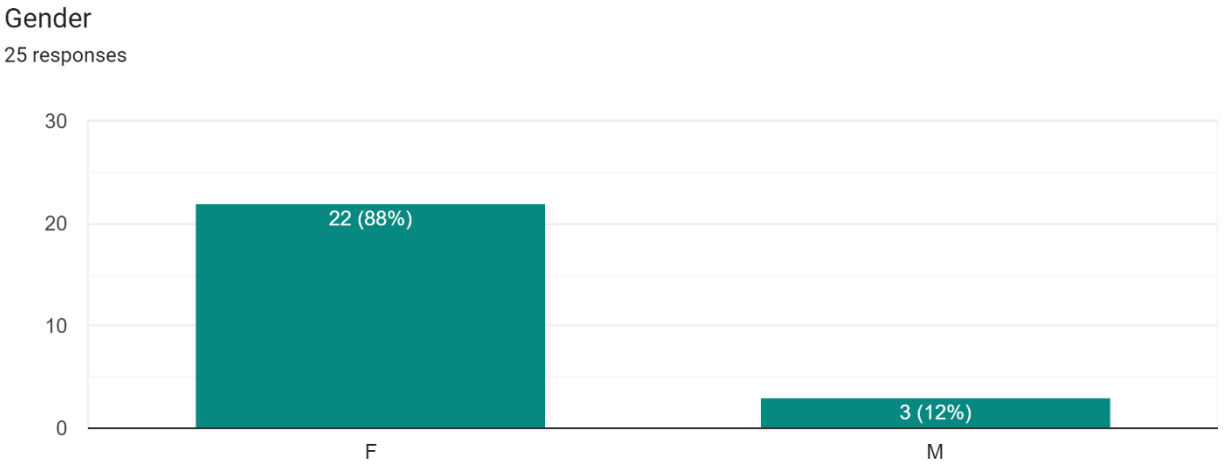
VÂRSTĂ

Participanții la acest studiu, în marea lor majoritate, au vârsta de peste 60 de ani, seniorii intervievați având vârste cuprinse între 55 și 67 de ani.



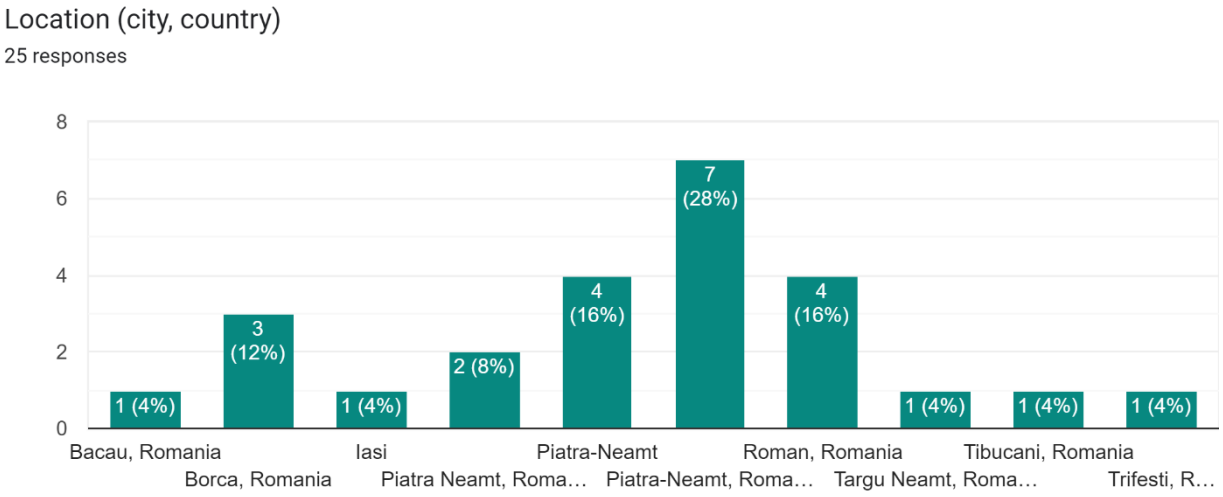
GEN

Majoritatea respondenților care și-au manifestat disponibilitatea de a participa la studiu este reprezentată de femei, cu un procent covârșitor.



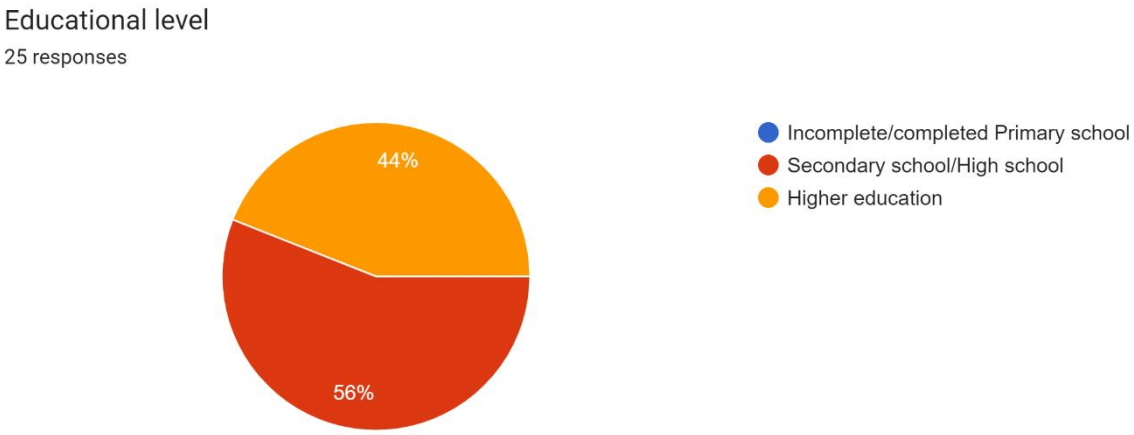
LOCAȚIE

Toți participanții sunt din România, majoritatea fiind din orașele Piatra-Neamț și Roman.



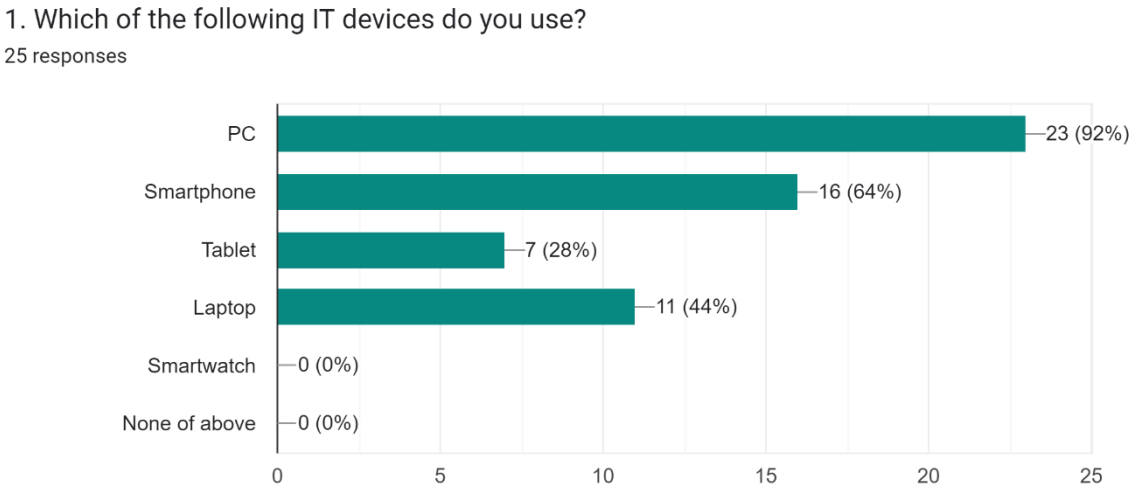
EDUCAȚIE

Toți participanții au absolvit cel puțin liceul, 44% dintre aceștia având și studii superioare.

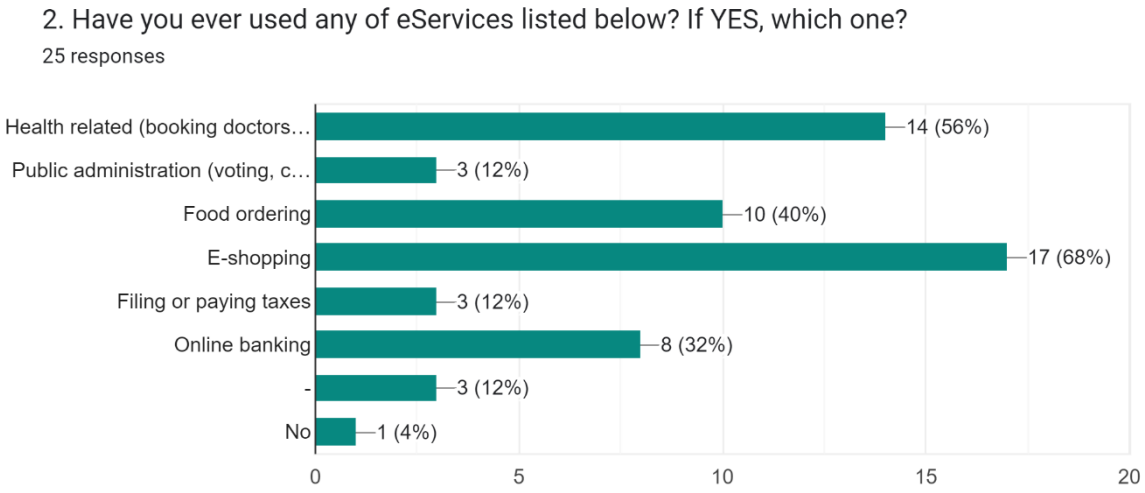


CUNOȘTINȚE PRIVIND INSTRUMENTELE IT

Computerul, smartphone-ul și laptopul sunt dispozitivele cel mai utilizate de către seniorii din România, cu observația că unul dintre respondenți folosește un smartwatch și nu există nicio persoană care să nu utilizeze cel puțin unul dintre instrumentele menționate în chestionar.



La nivelul celor mai frecvente activități, cumpărăturile online, site-urile cu profil de sănătate și comenzile de mâncare se află în top, chiar dacă la nivel de bază.



Principalele motive pentru care seniorii care au participat la chestionar nu utilizează serviciile online sunt următoarele: lipsa de ajutor, teama de a interacționa cu o tehnologie pe care nu au mai folosit-o niciodată, teama de a distruge/ strica ceva, lipsa nevoii. În cadrul chestionarului, această întrebare a fost una deschisă, doar 4 respondenți oferindu-și inputul.

De asemenea, la întrebarea „Cunoștințele și abilitățile care ar ușura folosirea serviciilor online ar fi următoarele:" s-au înregistrat 25 de răspunsuri:

- încrederea în sine și exercițiul
- curajul și determinarea
- orientarea pe internet
- cunoștințe tehnice și legate de software
- crearea de conturi și introducerea de parole
- crearea de conturi și introducerea de parole puternice
- răbdare, tehnică de utilizare a smartphone-urilor
- atenție, multitasking
- tenacitate, perseverență, dorința de a învăța
- principii de bază ale utilizării și aplicațiilor internetului, recomandări generale

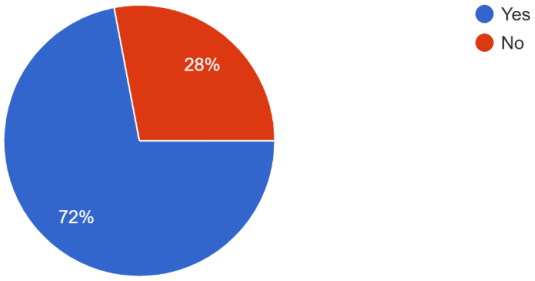
- nevoie puternică, echipament tehnic potrivit, cunoștințe digitale minimale
- abilitatea de a căuta și de a filtra informația
- utilizarea repetată a aplicațiilor
- încărcarea și descărcarea informațiilor de pe internet
- informații privind beneficiile și exemple practice de utilizare a aplicațiilor
- scanarea documentelor și editarea fotografiilor
- informații legate despre securitate și parole puternice
- încredere și practică pe un telefon performant
- cunoștințe despre plata facturilor și tranzacțiile online
- utilizarea comenzilor vocale
- informații practice despre noile tehnologii
- beneficiile cunoștințelor
- experiență practică pe un telefon performant

Noțiunile generale de orientare pe internet, căutarea în siguranță a informațiilor și alte aspecte legate de securitate, alături de perseverență și curaj, reprezintă, conform respondenților, cele mai importante aspecte care pot asigura utilizarea cu succes a tehnologiilor online.

COMPONENTA DE COMUNICARE

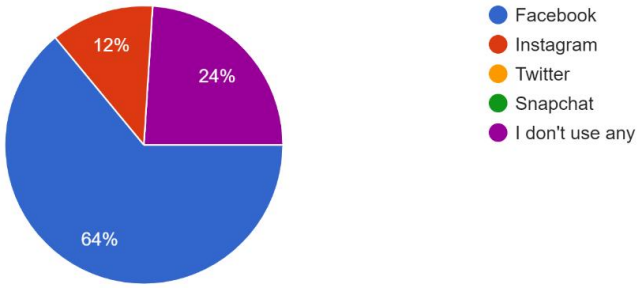
Peste 90% dintre respondenți au o adresă de e-mail și mai mult de 70% dintre seniori pot trimite un e-mail fără a avea nevoie de asistență.

2. Can you send and receive an email without assistance?
25 responses

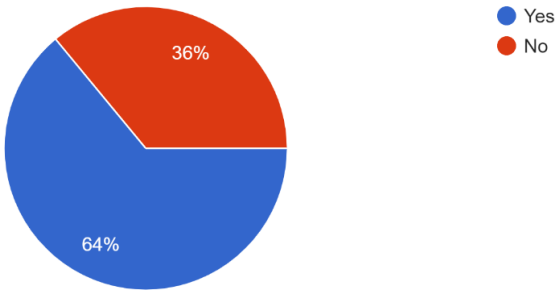


Majoritatea respondenților utilizează rețelele sociale, platforma Facebook fiind în mod clar în topul preferințelor. Doar 24% nu folosesc nicio rețea socială. Trebuie menționat faptul că seniorii din România nu utilizează deloc platformele Twitter și Snapchat.

3. Which social networks do you use?
25 responses



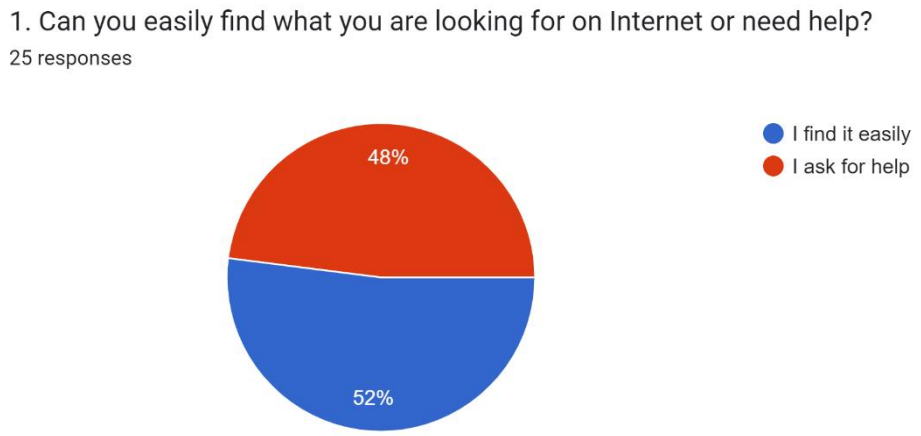
4. Do you know how to download/upload or share a file? (a photo, a document, etc)
25 responses



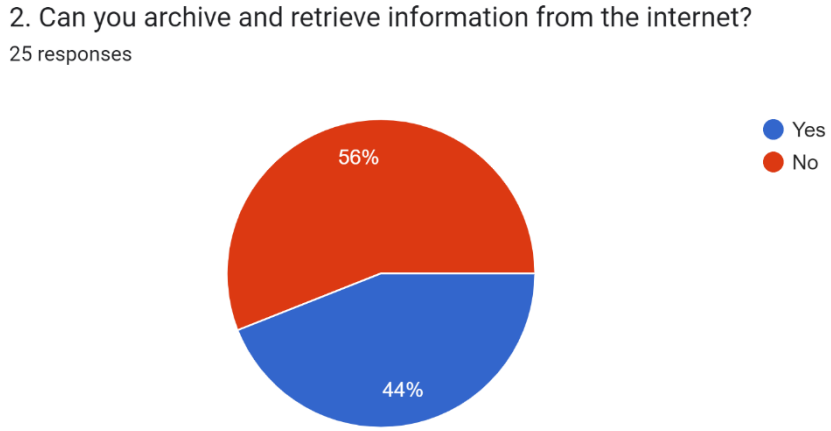
Mai bine de jumătate dintre respondenți (64%) posedă cunoștințe și competențe minimale referitoare la încărcarea, descărcarea și partajarea documentelor și a informațiile, dar există o nevoie clară de detaliere și diversificare a acestor informații.

COMPONENTA DE CĂUTARE A INFORMAȚIILOR

Cu toate acestea, în cazul căutării eficiente și fără probleme pe internet, doar 52% dintre seniori au afirmat că pot găsi cu ușurință ceea ce caută.



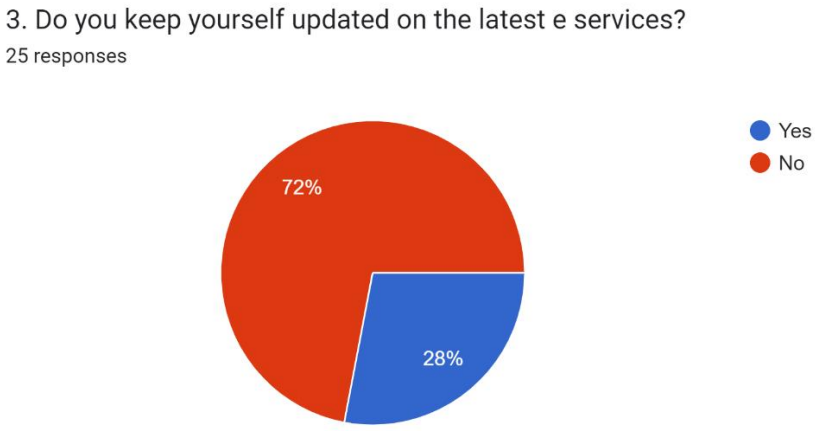
În ceea ce privește arhivarea și recuperarea informațiilor de pe internet, 44% dintre respondenți au afirmat că pot face aceste lucruri, fapt ce ilustrează, conform răspunsurilor, înțelegerea principiilor de bază a acestor funcții.

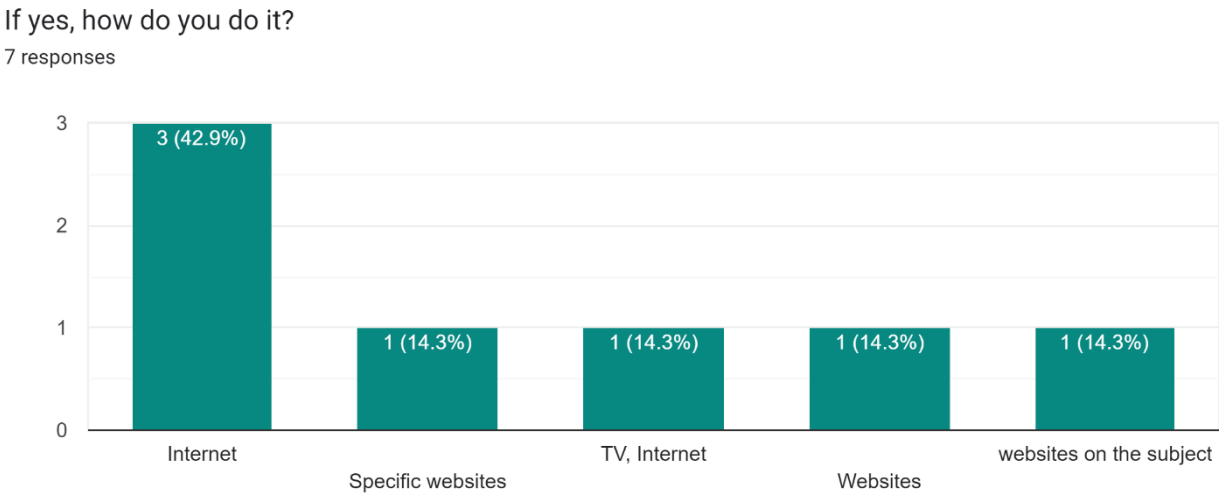


Întrebați despre modalitatea în care arhivează și recuperează informațiile de pe internet, 11 respondenți au oferit următoarele răspunsuri:

- cu ajutorul motorului de căutare și al browserului
- prin descărcarea într-un folder
- prin salvarea documentelor în foldere
- căutare, click dreapta, descărcare
- prin apăsarea butonului de descărcare/ încărcare și selectarea locației
- click pe pictograma de descărcare, salvare în calculator
- utilizarea butoanelor pentru încărcare/ descărcare și a unor foldere specifice din calculator
- descărcarea în locul dorit cu ajutorul mouse-ului
- click cu mouse-ul pe secțiunea specifică și amplasarea documentelor
- drag and drop
- salvarea pe computer și descărcarea în folder

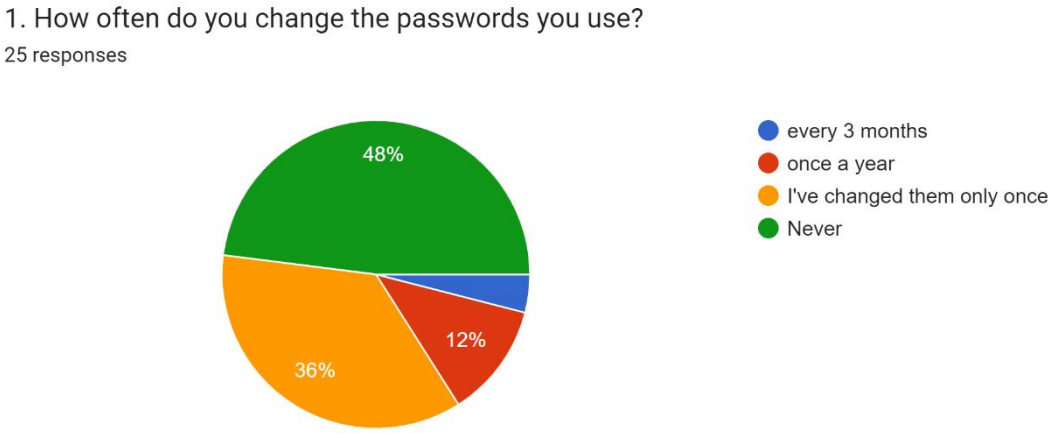
În ceea ce privește menținerea la zi cu cele mai noi informații legate de serviciile online, doar 28% dintre respondenți au afirmat că sunt interesați activ de acest subiect, principalele surse fiind reprezentate de știri și articole specializate de pe internet.



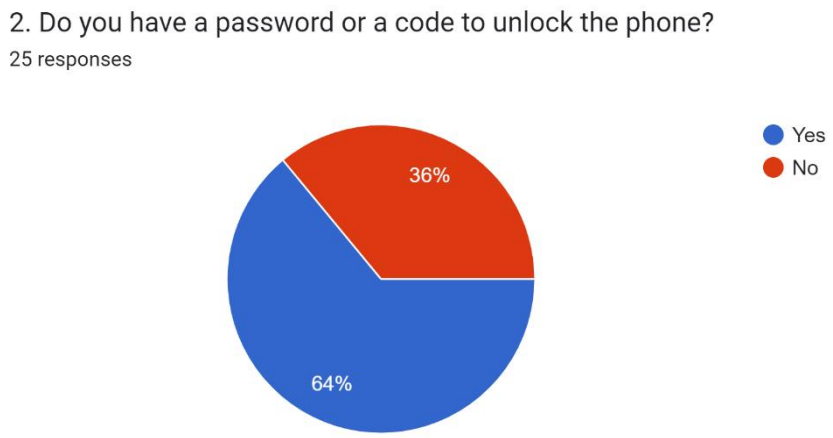


COMPONENTA DE SECURITATE

Referitor la aspectele legate de securitate, 48% dintre seniori nu își schimbă niciodată parolele, 36% le-au schimbat o singură dată și doar 12% le schimbă anual.



Interesant este faptul că 64% dintre seniori au un cod sau o parolă (număr sau șablon grafic) pentru blocarea și deblocarea telefonului mobil.



CONCLUZII

Concluziile cercetării întreprinse în România arată că există interes față de digitalizare în rândul seniorilor, precum și un oarecare nivel de cunoștințe și abilități, însă mai sunt încă multe de făcut. Majoritatea persoanelor utilizează dispozitive electronice și au în vedere principiile alfabetizării digitale, dar sunt dispuși (și trebuie) să exploreze anumite componente, așa cum este cea de securitate digitală, cea legată de operațiuni specifice complexe sau de diversificarea activităților și serviciilor. De asemenea, pare că sectorul smartphone-urilor și al aplicațiilor mobile ar trebui explorat mai în profunzime. Deși este adevărat faptul că cercetarea noastră nu include date despre persoane cu vârsta de peste 70 de ani, putem afirma că nevoile, preocupările și dorințele par a fi similare. Seniorii au nevoie de claritate și de informații generale, precum și de asistență specializată din partea celor care au răbdarea de a-i ajuta.

DATE PERSONALE

Numele complete ale respondenților (25 de răspunsuri):

Alămîe Dumitrela

Baba Marinela

Bondar Nicușor

Bortariu Silvia

Butnaru Mariana

Capita Livia

Cazara Claudia

Carpusor Crin