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

ДОКЛАД ЗА ТЕЛЕФОННИ ПРОУЧВАНИЯ

Е-бизнес академия

Co-funded by the European Union

Co-funded by the European Union

DIGI TALIAT<>RS

Съдържание

No table of contents entries found.

ВЪЗРАСТ И МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ 3

ПОЛ 4

Образование 5

ПОЗНАНИЯ ЗА ИНСТРУМЕНТИТЕ НА ИКТ 5

РАЗДЕЛ ЗА ТЪРСЕНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ 12

РАЗДЕЛ ЗА СИГУРНОСТ 15

ЗАКЛЮЧЕНИЯ НА ИНТЕРВЮИРАЩИТЕ 16

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.

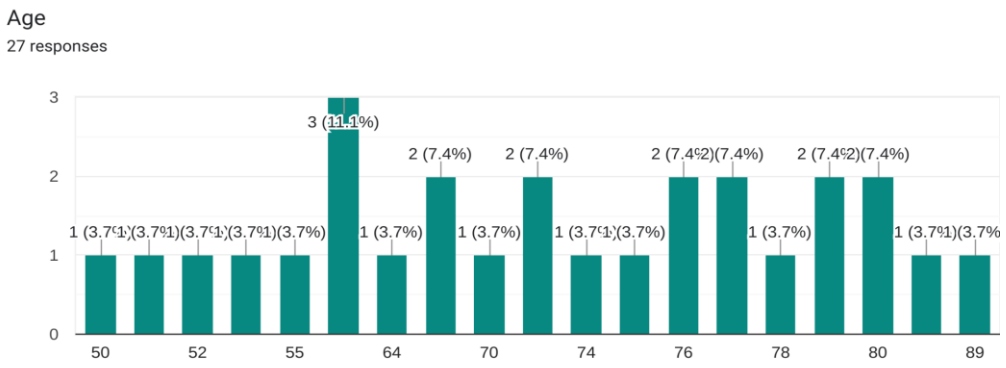
Co-funded by the European Union

ПОДХОД

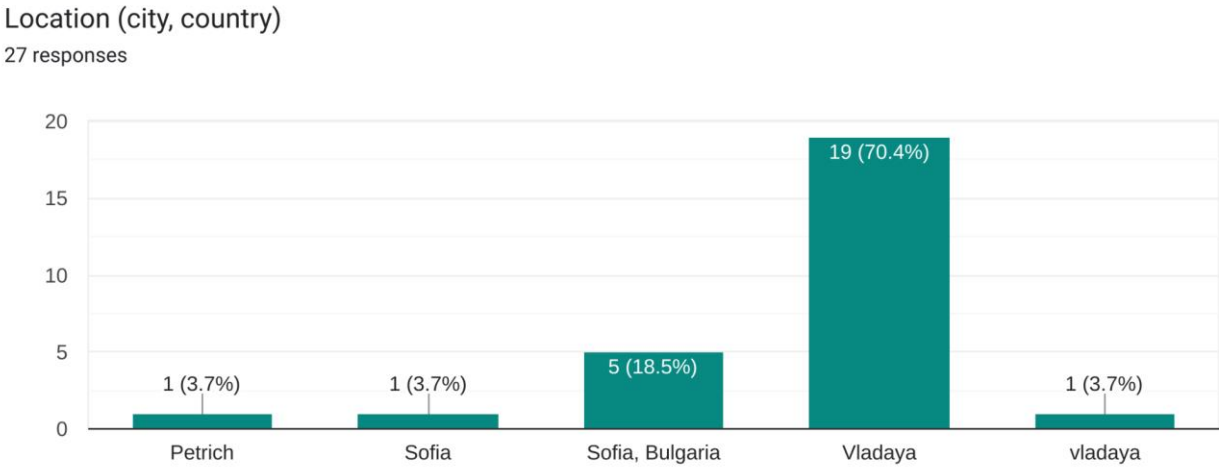
В нашето проучване включихме общо 27 възрастни хора, които трябваше да отговорят на различни въпроси, свързани с електронните услуги, тяхното използване и гледната им точка по въпроса за цифровизацията. Е-бизнес академия организира интервюта по телефона и лице в лице. Това проучване даде възможност за ефективно ангажиране на по-възрастното поколение, вникване в специфичните им изисквания, идентифициране на областите им на интерес за учене и определяне на съществената подкрепа, от която те наистина се нуждаят, за да увеличат потенциала си и да извлекат значителна полза.

ВЪЗРАСТ И МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ

Средната възраст на участниците в това проучване е 69 години.

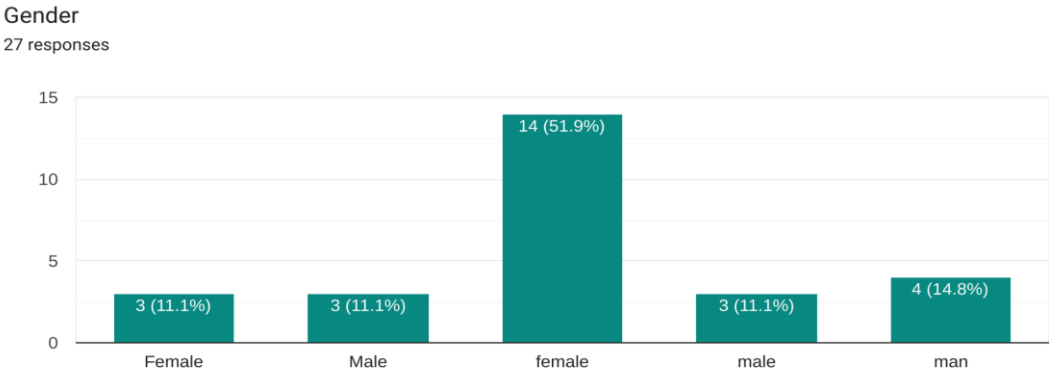


Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.



Всички участници са от България. Повечето от тях са от София и Владая, а някои - от Петрич.

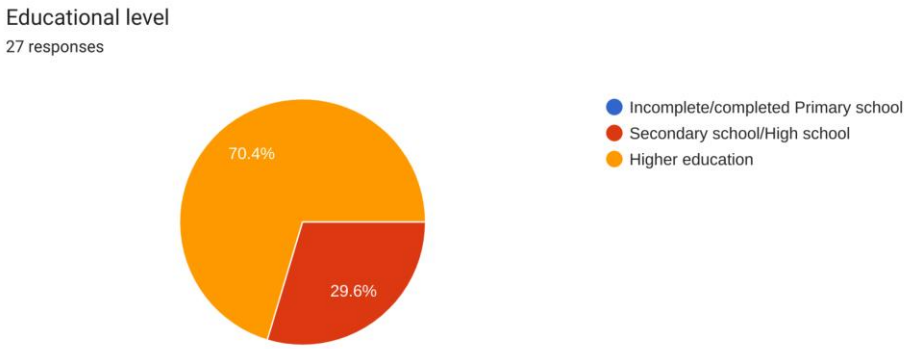
ПОЛ



Повечето участници в нашето проучване се определиха като **жени** (63%).

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.

ОБРАЗОВАНИЕ

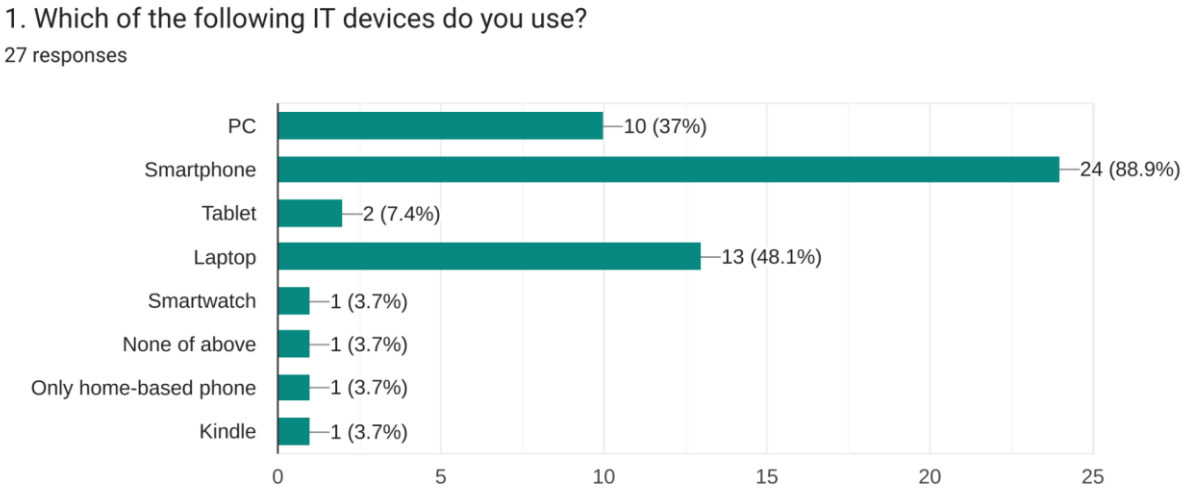


Повечето участници имат висше образование. 29,6 % са завършили образованието си след завършване на гимназия и никой от тях няма по-ниско образование от средното.

ПОЗНАНИЯ ЗА ИНСТРУМЕНТИТЕ НА ИТ

Първо, участниците бяха попитани кои ИТ устройства използват (персонален компютър, смартфон, таблет, лаптоп, смарт часовник и т.н.). Виждаме, че мнозинството, 89%, използва смартфон, 48% използват лаптоп и 37% - персонален компютър. Само 7,4 % използват таблет, а 3 % - Smartwatch, а само един използва домашен телефон (не се счита за цифрово устройство) и Kindle.

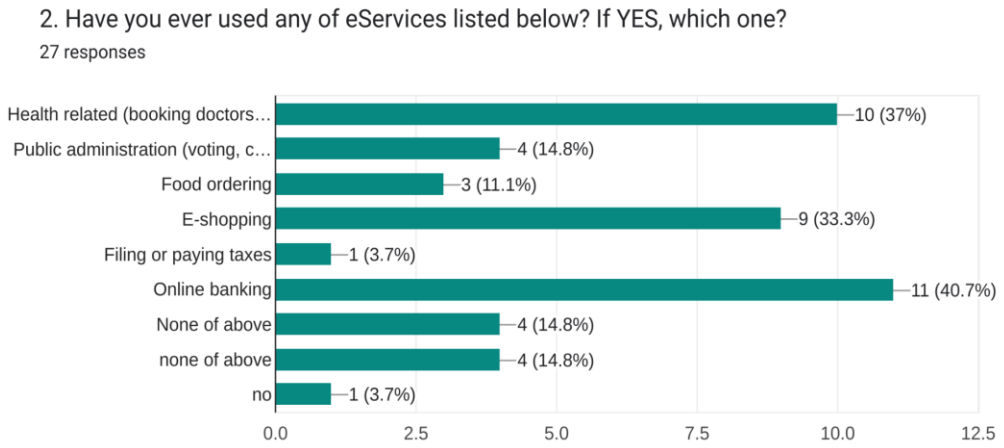
Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.



След това участниците бяха попитани дали някога са използвали електронни услуги и ако да, кои. Мнозинството от тях са използвали електронни услуги, свързани с онлайн банкиране, здравеопазване и електронно пазаруване.

Ограничен брой респонденти са посочили, че са използвали електронни услуги, свързани с подаване на данъчни декларации, плащане и административни цели, докато сериозна част от петима участници са съобщили, че не са ползвали такива услуги.

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.



Ако участниците са отговорили с "не" на предишния въпрос, какви са причините да не използват електронните услуги, са дадени следните отговори:

- Смята, че е твърде стар, за да научава нови неща за интернет и как да го използва. Освен това се страхува да не направи нещо погрешно.
- Знае, че те съществуват, но не й е лесно да ги използва - най-вече за да знае как да се запише за медицинско посещение, да отиде в данъчната служба и да плати в банка.
- Винаги моли децата си за помощ, защото не знае как да го направи.
- Използва ги само във връзка с работата си.
- Не й се иска да се учи как да ги използва, предпочита да излезе от къщи и да си върши работата.
- Не знае какви са ползите от използването на интернет.
- Нуждае се от помощ, докато ги използва, и се страхува, че ще направи грешка.
- Страхува се да научава нови неща и да използва интернет. Когато се нуждае от нещо, тя моли за помощ.
- Смята, че е твърде стар, за да използва електронните услуги, и умишлено ги избягва.

Въз основа на получените отговори става ясно, че основното безпокойство на тези лица е свързано с опасението да не допуснат грешка. Те са убедени, че електронните услуги са изключително сложни и са извън тяхното разбиране. Освен това една част от участниците

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.

съзнателно се въздържат от използването на такива услуги поради схващането, че това може да доведе до вредни последици.

След това отговорилите бяха попитани **какви конкретни знания или умения са им необходими, за да използват по-лесно електронните услуги.** Бяха дадени следните отговори:

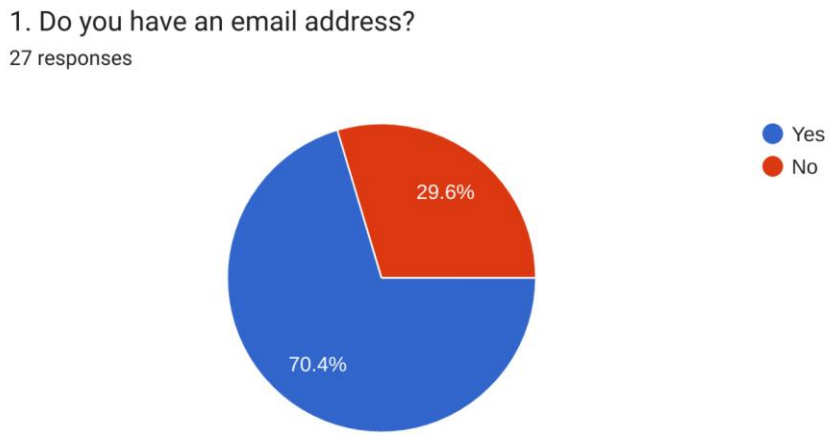
- Желае да знае как да използва Youtube, както и да изпраща съобщения с увереност.
- Иска да знае как да плаща данъците си с телефона, да поръчва храна и да изпраща съобщения до няколко получатели. Би искала да научи за полезни приложения и как да продава онлайн.
- Иска да знае как да използва Bluetooth, да прави снимки и да изпраща съобщения на повече от един човек.
- Иска да знае как да изпраща и получава снимки на телефона си.
- Поради липса на компетентност тя се страхува да опитва нови неща извън обхвата на работата си.
- Знам само основните неща и това, от което се нуждая за ежедневието си, но има много неща, които не знам, особено по отношение на данъците и услугите като такива.
- Би искала да знае как да изпрати снимка и да проведе видеоразговор с децата си.
- Иска да знае как да изпраща и получава снимки и файлове, как да използва телефона си и да провежда видеоразговори.
- Би искала да знае как да прави снимки и да изпраща повече от един файл или документ на някого. Тя също така е отворена да научи нови неща за телефона си.
- Иска да знае как да прави снимки и да създава нови контакти в телефона си.
- Нямам добри познания и не знам дали някога ще мога да ги придобия.
- Не мога да преценя, не знам какви услуги съществуват
- Обича да научава нови неща и се радва на придобиването на електронни умения.
- Иска да знае как да изтегли файловете на лаптопа си и да ги намери лесно.
- С удоволствие ще се научи да използва смартфон.
- Това не е приоритет за нея.
- Иска да знае как да плати данъците си чрез телефона си.

Виждаме, че мнозинството иска да се научи да използва електронни услуги, включващи дейности като телефонни и онлайн платежни транзакции, онлайн банкиране, подаване на

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.

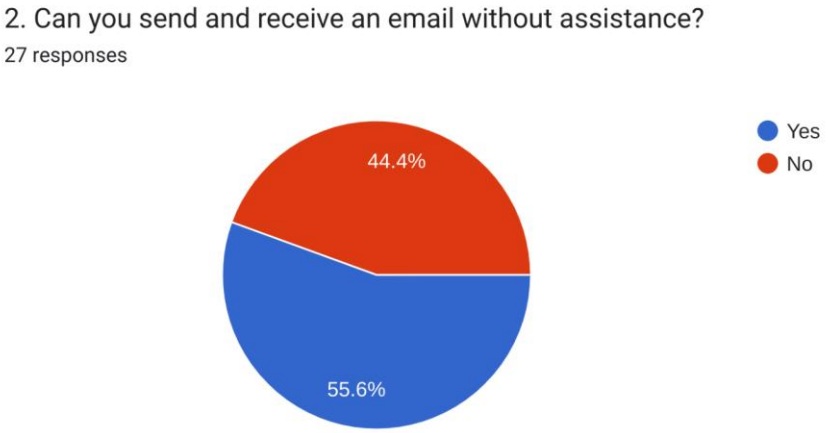
поръчки и управление на настройките на смартфона. Много хора искат също така да знаят как да запазват файловете си, за да могат да ги намерят по-късно. Има и такива, които не могат да определят какво искат да научат, защото не знаят какви електронни услуги съществуват.

На въпроса дали участниците имат имейл адрес, 70% от тях отговарят, че имат такъв, а 30% нямат.

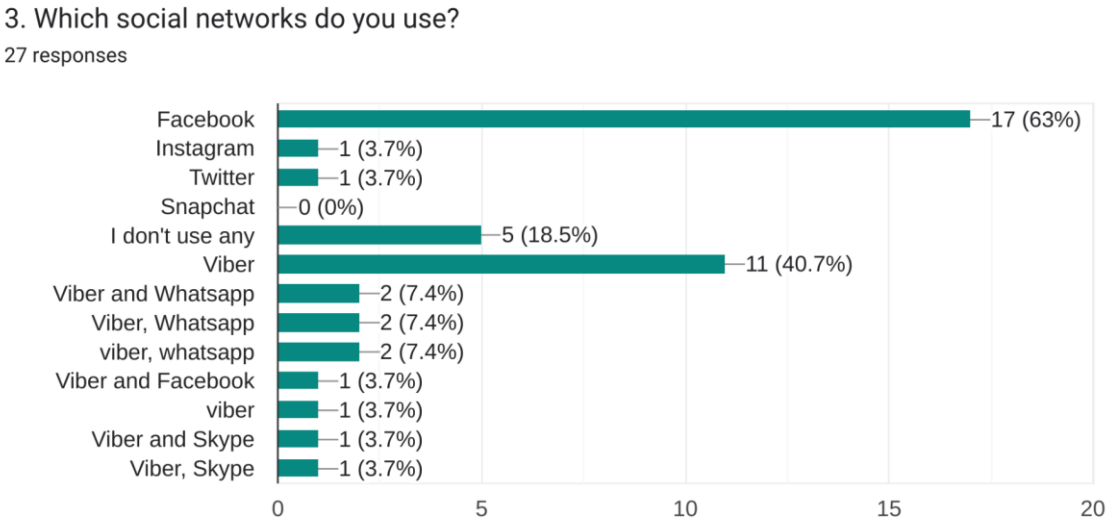


Когато бяха попитани дали могат да изпращат и получават имейли без чужда помощ, мнозинството от 55% от анкетираните посочиха, че могат самостоятелно да изпращат и получават имейли, докато 44% изразиха, че разчитат на помощ за изпълнението на тази задача.

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.

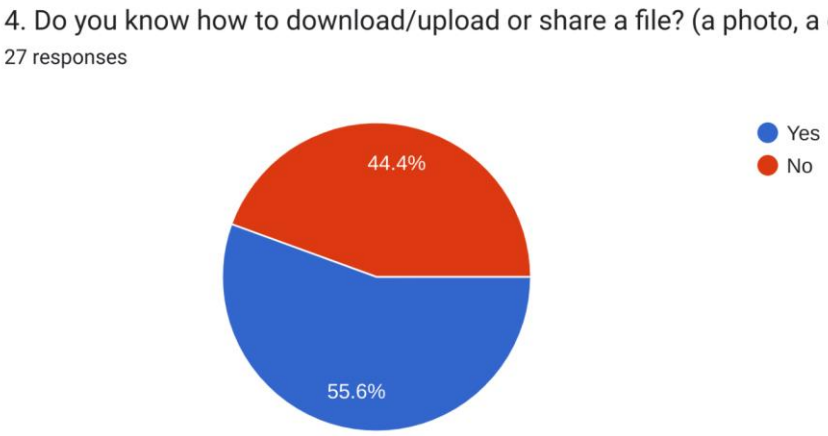


Що се отнася до това кои социални мрежи използват участниците, почти всички използват Facebook, Viber и Whatsapp. Много малко хора използват приложения като Instagram, Twitter и Skype и никой не използва Snapchat.



Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.

Що се отнася до това как да изтеглят, качат или споделят даден файл, повечето участници знаят как да го направят, но почти 44% не знаят и имат нужда от помощ.

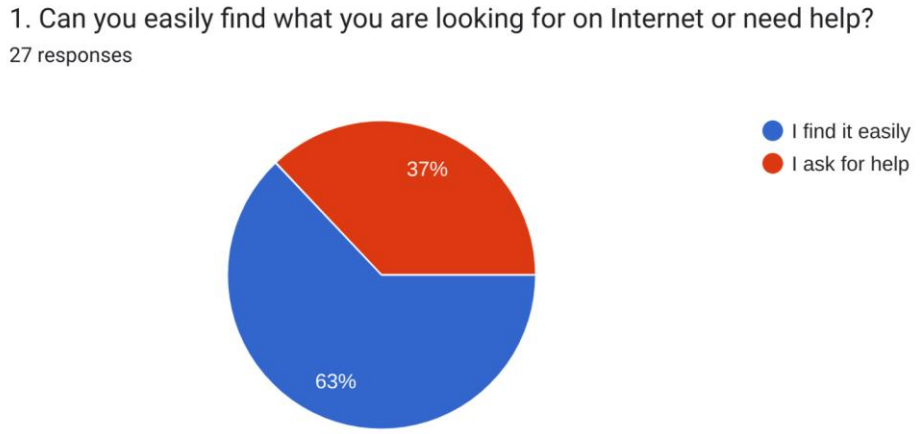


Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.

Co-funded by the European Union

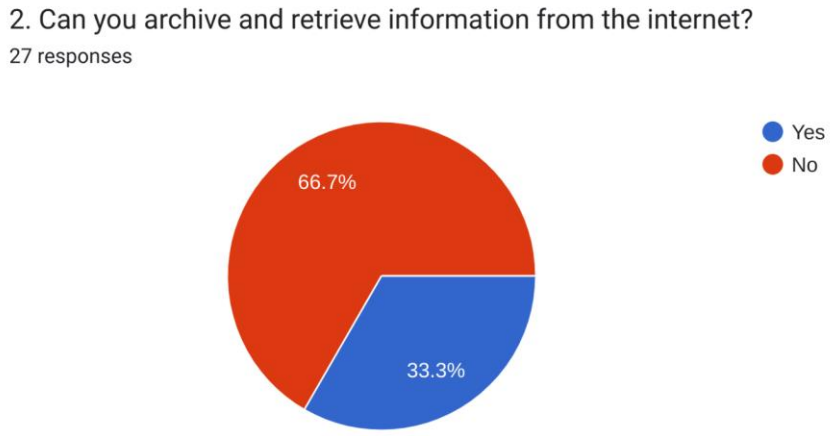
РАЗДЕЛ ЗА ТЪРСЕНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

На въпроса дали лесно могат да намерят това, което търсят в интернет, 37% не могат да намерят това, което им трябва, и трябва да поискат помощ, докато 63% могат да го намерят лесно.



Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.

Когато бяха попитани дали могат да архивират и извличат информация от интернет, мнозинството отговориха, че не могат, а само 33% изглежда са в състояние.



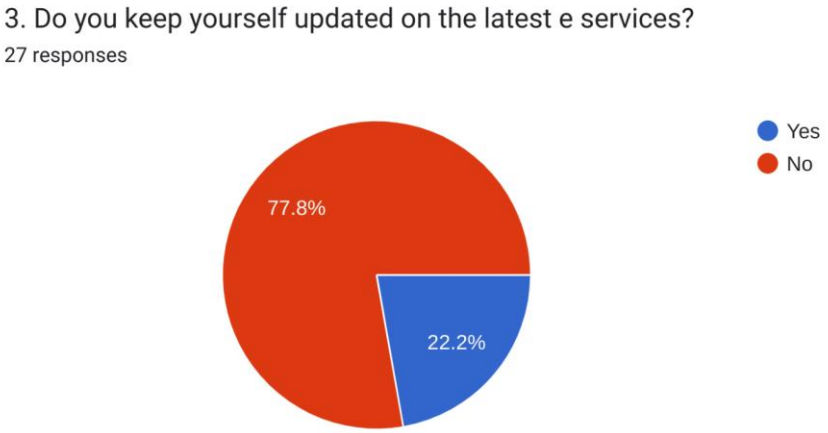
Участниците, които могат да архивират и извличат информация, дадоха тези отговори:

- Архивира информация от интернет, като я запазва на своя компютър или лаптоп.
- Може да изтегли файл и да го постави в папка.
- Специфичен софтуер
- Понякога забравя, но обикновено го прави сам
- Тя прави това, като сваля неща от лаптопа или компютъра си.

Лицата, които умеят да извличат информация от интернет, обикновено не изпитват затруднения при самостоятелното изпълнение на тази задача. Съществуват обаче лица, които се занимават с тази дейност по-рядко и следователно срещат трудности при изпълнението на задачата.

На въпроса дали се осведомяват за най-новите електронни услуги, мнозинството посочи, че не го правят, но 22% действително го правят.

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.



Ако респондентите са отговорили положително на предишния въпрос, как се информират за новостите? Това са дадените отговори :

- Телевизия, онлайн, чрез децата ми
- Чрез новините по телевизията, вестниците или това, което ми казват приятелите ми.
- Информира се за новините и актуализациите на Google
- Научавам за тях онлайн или чрез децата си.
- Информира се за последните електронни услуги от интернет и от приятелите си.
- Телевизия, новини, моите деца, онлайн
- Научавам за това онлайн, от децата си или от телевизора.
- Новини, интернет, по-млади роднини

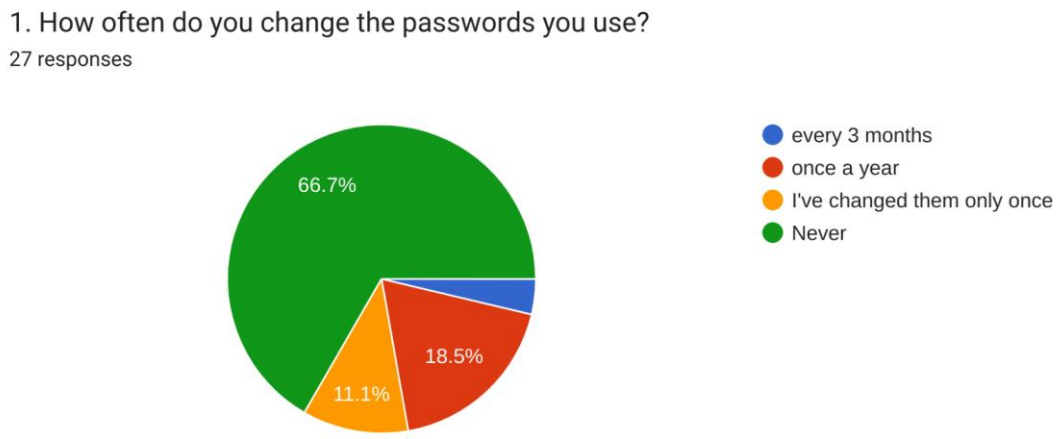
Въз основа на получените отговори участниците в нашето проучване се информират за най-новите електронни услуги от интернет, от своите деца и познати и от телевизията.

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.

Co-funded by the European Union

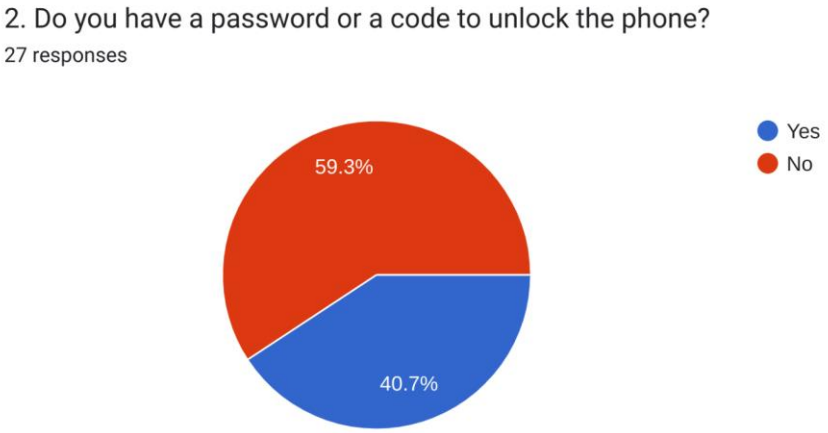
РАЗДЕЛ ЗА СИГУРНОСТ

Що се отнася до това колко **често анкетираните сменят паролите, които използват,** мнозинството от тях никога не ги сменят, 11% ги сменят веднъж, а 18% - веднъж годишно. Много малко от тях я променят на всеки три месеца.



На въпроса дали участниците разполагат с парола или код за отключване на телефона си, мнозинството от тях не разполагат с такъв.

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.



ЗАКЛЮЧЕНИЯ НА ИНТЕРВЮИРАЩИТЕ

За да обобщим това проучване, можем да кажем, че повечето от участниците биха могли да се справят с използването на електронни услуги, ако някой им ги покаже, но много от тях ги възприемат и като нещо страшно и лошо за хората. Макар че сложните аспекти може да не са съществени знания за повечето хора, основните компетентности, като например комуникация по електронна поща, персонализиране на смартфон и видеоразговори с близки, са задължителни за всеки човек. Освен това някои възрастни хора изразиха своето любопитство и желание да се учат въпреки ограничените си познания за интернет и свързаните с него услуги. Те изразиха желание за по-голямо участие от страна на по-млади хора, които могат да отделят време за предаване на знания за тези услуги, тъй като децата им не винаги могат да изпълняват тази роля.

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Изпълнителната агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.