DIGITALIATORS - Ψηφιακή αναβάθμιση των ηλικιωμένων, με έμφαση στις καθημερινές απαραίτητες ηλεκτρονικές συναλλαγές τους, ιδίως μετά την πανδημία

Αριθμός έργου № 2022-1-BG01-KA220-ADU-000085900

ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

IDEC

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης

DIGI TALIAT<>RS

Πίνακας Περιεχομένων

Περιεχόμενα

ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ..... **Error! Bookmark not defined.**

ΗΛΙΚΙΑ ΚΑΙ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ..... **Error! Bookmark not defined.**

ΦΥΛΟ ..... **Error! Bookmark not defined.**

Εκπαίδευση 4

ΓΝΩΣΗ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ..... **Error! Bookmark not defined.**

ΤΟΜΕΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ 8

ΤΟΜΕΑΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ..... **Error! Bookmark not defined.**

ΤΟΜΕΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ..... **Error! Bookmark not defined.**

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ ..... **Error! Bookmark not defined.**

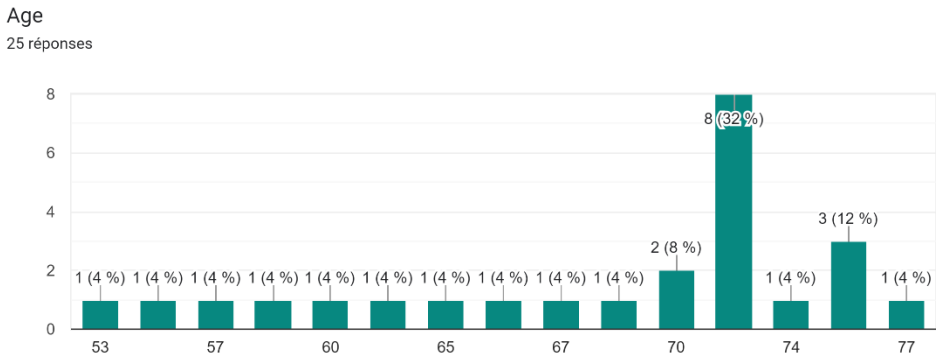
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

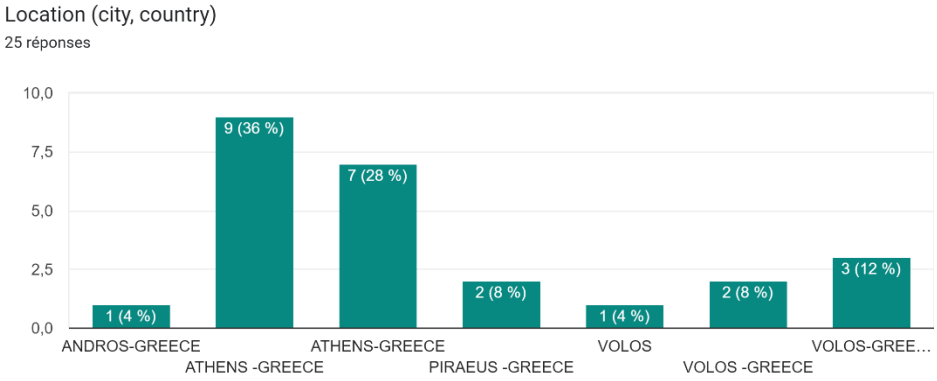
Σε αυτήν την τηλεφωνική έρευνα, 25 ηλικιωμένοι που έχουν μηδαμινές ή πολύ χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες κλήθηκαν να πουν τη γνώμη τους σε ποικίλες ερωτήσεις για την ψηφιοποίηση και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η IDEC διεξήγαγε προσωπικές συνεντεύξεις με κάποιους ηλικιωμένους χάρη σε ορισμένες στενές προσωπικές σχέσεις. Μέσω αυτών των ερωτήσεων, η IDEC απέκτησε μία σαφέστερη άποψη για τα προβλήματα των ηλικιωμένων, πού χρειάζονται βοήθεια και ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρούν περισσότερο σημαντικές.

ΗΛΙΚΙΑ ΚΑΙ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ

Η μέση ηλικία των συμμετεχόντων αυτής της έρευνας είναι τα 68,4 έτη.

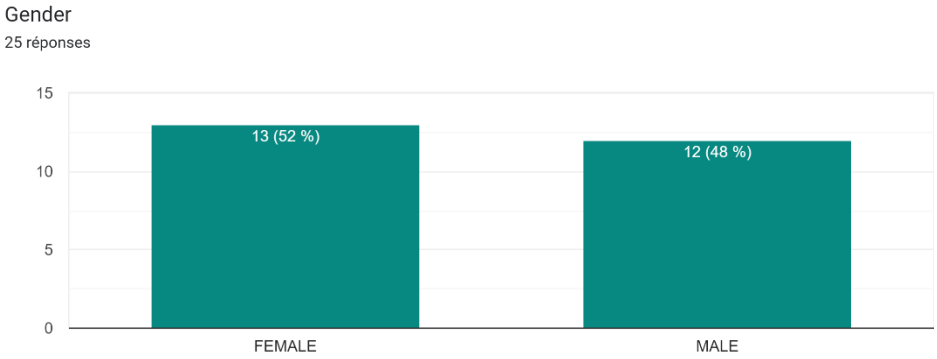


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.



Όλοι οι συμμετέχοντες προέρχονται από την Ελλάδα. Οι περισσότεροι είναι από την Αθήνα και τον Βόλο, κάποιοι από τον Πειραιά και κάποιοι από την Άνδρο.

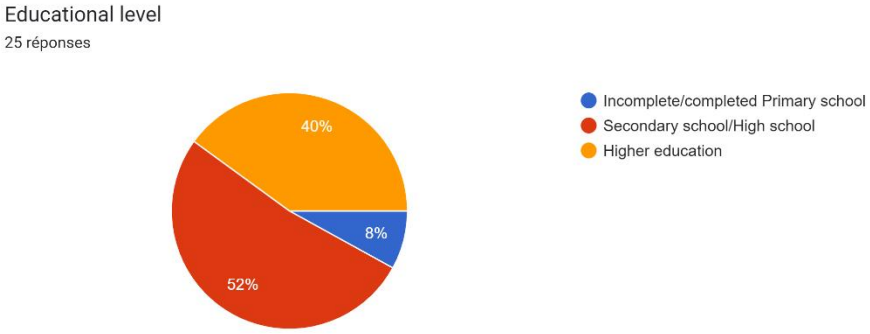
ΦΥΛΟ



Υπήρχε σχεδόν ίσος αριθμός ανδρών και γυναικών συμμετεχόντων σε αυτές τις συνεντεύξεις.

Εκπαίδευση

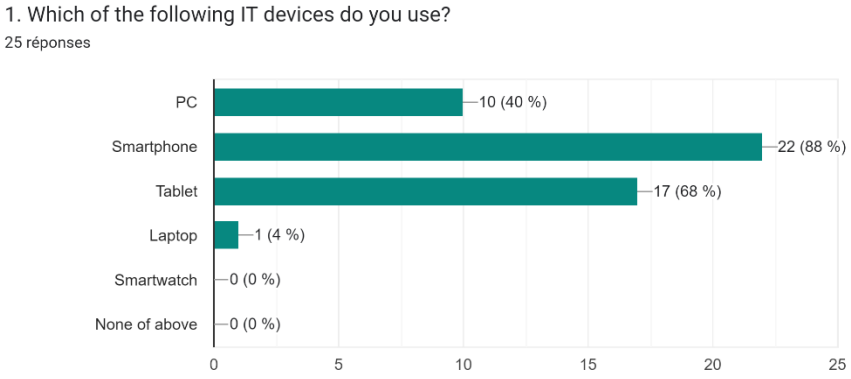
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.



Για τους περισσότερους συμμετέχοντες η εκπαίδευση σταμάτησε στο λύκειο. Το 40% έχει λάβει ανώτερη εκπαίδευση και το 8% είναι απόφοιτοι δημοτικού.

ΓΝΩΣΗ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Πρώτα, οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν ποιες συσκευές πληροφορικής χρησιμοποιούν (προσωπικό υπολογιστή, smartphone, tablet, φορητό υπολογιστή, smartwatch). Όπως φαίνεται η πλειοψηφία με ποσοστό 88% χρησιμοποιεί Smartphone, το 68% χρησιμοποιεί Tablet και το 40% τον προσωπικό υπολογιστή. Μόνο το 4% χρησιμοποιεί φορητό υπολογιστή και κανείς από τους ερωτηθέντες δεν χρησιμοποιεί smartwatch.

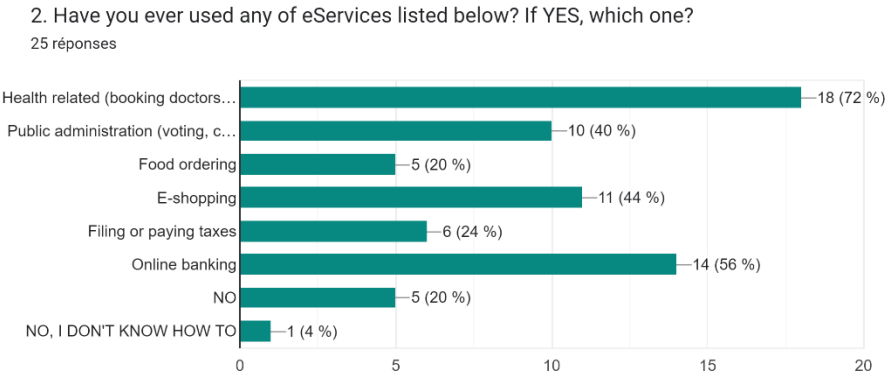


Εν συνεχεία οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν αν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ ηλεκτρονικές υπηρεσίες κι αν ναι, ποιες ήταν αυτές. Η πλειοψηφία έχει χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχετικές με υγεία, διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές, αγορές και δημόσια διοίκηση,

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ενώ ένα μικρότερο ποσοστό τις έχει χρησιμοποιήσει για αρχειοθέτηση ή πληρωμή φόρων ή παραγγελία φαγητού.

Ωστόσο, το 24% δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ καμία ηλεκτρονική υπηρεσία εκ των οποίων το 4% παραδέχεται ότι δεν γνωρίζει πώς να το κάνει.



Στην περίπτωση που οι συμμετέχοντες απάντησαν αρνητικά στην προηγούμενη ερώτηση, έδωσαν τις κάτωθι απαντήσεις **σχετικά με τους λόγους που δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες**:

- Ανησυχώ ενίοτε για τα στοιχεία μου και για απάτη εις βάρος μου, καθώς συχνά ακούγονται τέτοιου είδους απάτες.
- Ξέρω πως υπάρχουν, αλλά δεν μου είναι εύκολο να τις χρησιμοποιήσω – ξέρω κυρίως να κλείσω ένα ιατρικό ραντεβού, να ενημερωθώ για την εφορία και για τραπεζικά θέματα
- Δεν ξέρω να τις χρησιμοποιώ και φοβάμαι ότι θα κλαπούν τα χρήματά μου ή θα υποκλαπεί η ταυτότητά μου.
- Δεν ξέρω να τις χρησιμοποιώ και φοβάμαι τις απάτες.
- Δεν με ενδιαφέρει να μάθω να τις χρησιμοποιώ, προτιμώ να βγαίνω εκτός σπιτιού για τις δουλειές μου.
- Φοβάμαι τις απάτες, μήπως με κλέψουν, μήπως υποκλαπεί η ταυτότητα και τα δεδομένα μου.
- Δεν ξέρω να τις χρησιμοποιώ, φοβάμαι ότι θα κάνω λάθος και θα κλειδώσω τις εφαρμογές, δεν θέλω να φαίνεται το όνομά μου πουθενά στο διαδίκτυο.
- Δεν ξέρω να τις χρησιμοποιώ και φοβάμαι να το κάνω.
- Χρησιμοποιούσα μόνο το gov.gr στην καραντίνα.

Σε αυτές τις ερωτήσεις διαφαίνεται ότι οι απάτες και η υποκλοπή ταυτότητας ή δεδομένων είναι ο κύριος λόγος που οι ηλικιωμένοι δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενώ η άγνοια του τρόπου χρήσης τους είναι ένας άλλος λόγος που επισήμαναν. Επιπλέον, ορισμένοι δεν

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ενδιαφέρονται να τις μάθουν καθώς προτιμούν να κάνουν τις δουλειές τους δια ζώσης παρά διαδικτυακά.

Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν **για τις απαιτούμενες ειδικές γνώσεις ή δεξιότητες για την ευκολότερη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών**. Δόθηκαν οι εξής απαντήσεις:

- Πρέπει το άτομο να αισθάνεται ασφάλεια και ότι δεν θα υπάρξει απάτη, να ξέρει πώς λειτουργούν οι υπολογιστές, να γνωρίζει τις υπηρεσίες.
- Πρέπει το άτομο να αισθάνεται ασφάλεια και ότι δεν θα υπάρξει απάτη, να ξέρει πώς λειτουργούν οι υπολογιστές, να γνωρίζει τις υπηρεσίες και να του δείξει ένα άτομο τι πρέπει να κάνει συγκεκριμένα.
- Δεν απαιτούνται ειδικές γνώσεις ή δεξιότητες αν κάποιος είναι κάτω των 100 ετών.
- Τις χρησιμοποιώ τακτικά, αλλά ξέρω ότι πολλοί δυσκολεύονται.
- Νομίζω η γνώση Αγγλικών και υπολογιστών.
- Ξέρω μόνο τα βασικά, ό,τι χρειάζομαι για την καθημερινότητά μου, αλλά υπάρχουν πολλά που δεν γνωρίζω ειδικά για τη φορολογία και παρόμοιες υπηρεσίες.
- Γνωρίζω να τις χειρίζομαι αρκετά καλά, δεν δυσκολεύομαι ιδιαίτερα
- Δεν γνωρίζω καλά αγγλικά και ανησυχώ μήπως κάνω λάθος, δεν είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση τους.
- Να γνωρίζω ότι υπάρχουν και να είμαι σίγουρος ότι είμαι ασφαλής.
- Χρειάζεται να νιώθω ότι είμαι ασφαλής ότι δεν θα γίνει απάτη εις βάρος μου, να ξέρω πώς λειτουργούν οι υπολογιστές, να γνωρίζω τις υπηρεσίες.
- Δεν τις χρησιμοποιώ καλά και δεν ξέρω αν θα το καταφέρω ποτέ
- Να γνωρίζω Αγγλικά, να χειρίζομαι υπολογιστή, να ξέρω τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Πρέπει το άτομο να αισθάνεται ασφάλεια ότι δεν θα υπάρξει απάτη, να ξέρει να χρησιμοποιεί υπολογιστές και να γνωρίζει τις υπηρεσίες.
- Πρέπει κανείς να νιώθει ότι είναι ασφαλής ότι δεν θα γίνει απάτη εις βάρος του, να ξέρει πώς λειτουργούν οι υπολογιστές, να γνωρίζει τις υπηρεσίες, βοηθάει η γνώση Αγγλικών βέβαια και η καθημερινή χρήση τους
- Καμία δυσκολία αν οι οδηγίες του παρόχου είναι κατανοητές
- Πιστεύω ότι δεν απαιτούνται ειδικές γνώσεις, περισσότερο να σου δείξει κάποιος ώστε να μην είναι χαοτική η εμπειρία
- Εξοικείωση με το λογισμικό και τις εφαρμογές
- Εξοικείωση με το περιβάλλον εφαρμογής
- Εξοικείωση με το διαδίκτυο και τα διαδικτυακά περιβάλλοντα
- Πρέπει να είναι κανείς νεότερος όταν τα μαθαίνει αυτά, να γνωρίζει Αγγλικά και υπολογιστές
- Πρέπει να είναι κανείς εξοικειωμένος με το διαδίκτυο και τις διαδικτυακές υπηρεσίες, να ξέρει να χειρίζεται υπολογιστή
- Να χειρίζεται υπολογιστή και να κατανοεί πώς δουλεύει, για μένα είναι εξαιρετικά δύσκολο

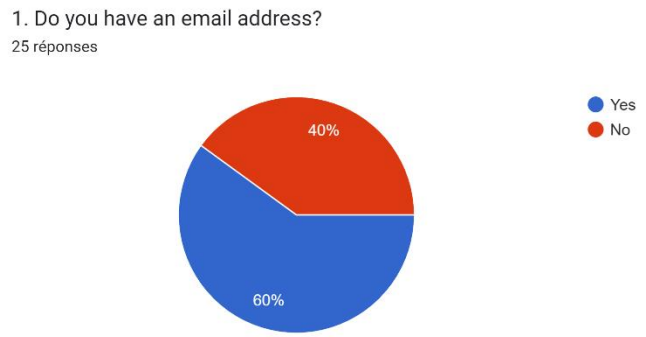
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

- Να ξέρει πώς λειτουργούν οι εφαρμογές, τι να κάνει, να κατανοεί το διαδίκτυο και να μην φοβάται
- Να ξέρει πώς λειτουργούν οι εφαρμογές, τι να κάνει και να κατανοεί ότι καμιά φορά είναι επικίνδυνες, αλλά αν ακολουθήσει τις οδηγίες όλα θα πάνε καλά
- Να ξέρει πώς λειτουργούν οι υπολογιστές, να γνωρίζει τις εφαρμογές και κάποιον να βοηθήσει στην αρχή

Διαφαίνεται για ακόμα μία φορά ότι η εξάλειψη του φόβου για τις απάτες είναι το κλειδί σύμφωνα με τους Έλληνες συμμετέχοντες, για να μπορούν να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επισήμαναν τη σημασία της γνώσης Αγγλικών και της εκμάθησης ορισμένων διαδικτυακών εργαλείων.

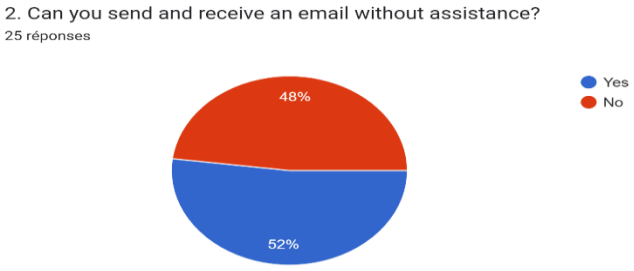
ΤΟΜΕΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Όταν ρώτησαν τους συμμετέχοντες αν διαθέτουν διεύθυνση email, το 60% αποκάλυψε ότι έχει σε αντίθεση με 40% που δεν έχει.

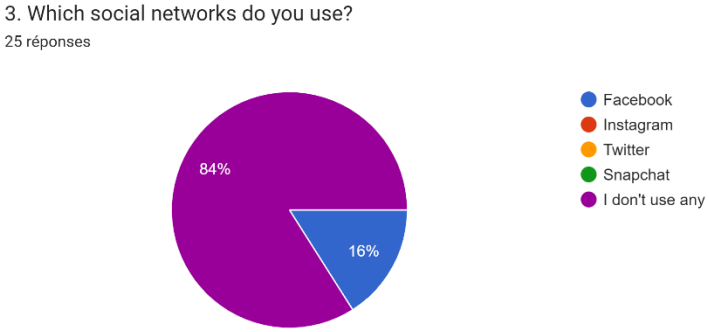


Όταν ρώτησαν τους συμμετέχοντες αν μπορούν να στείλουν και να λάβουν email χωρίς βοήθεια, το 52% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι μπορεί να στείλει και να λάβει email αυτόνομα, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 48% χρειάζεται βοήθεια.

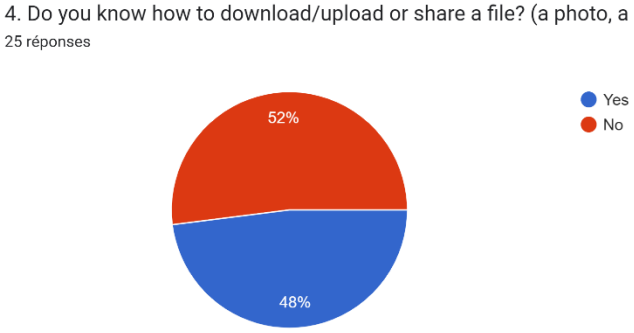
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.



Αναφορικά με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που χρησιμοποιούν οι συμμετέχοντες, το 16% χρησιμοποιεί μόνο το Facebook, ενώ η συντριπτική πλειοψηφία (84%) δεν χρησιμοποιεί κανένα μέσο κοινωνικής δικτύωσης.



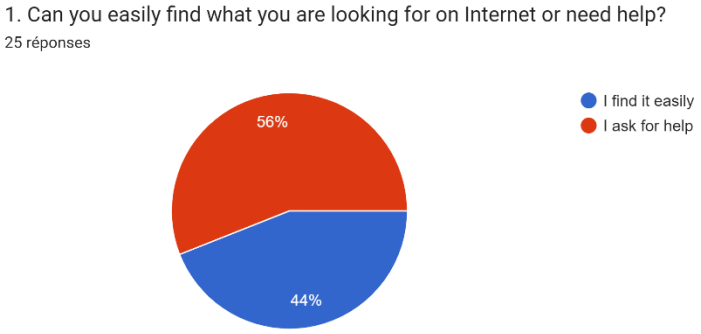
Αναφορικά με τη μεταφόρτωση και κοινοποίηση αρχείων, οι περισσότεροι συμμετέχοντες ξέρουν να το κάνουν αλλά σχεδόν το 48% δεν το ξέρει και χρειάζεται βοήθεια.



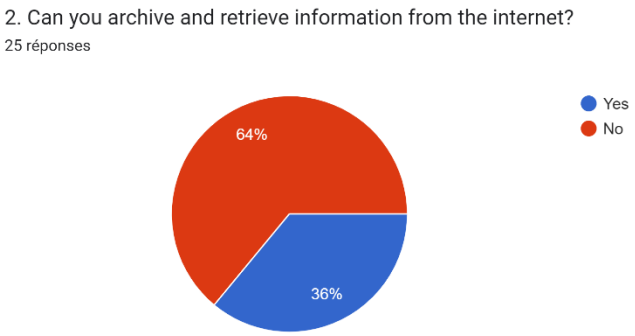
ΤΟΜΕΑΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Όταν οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν αν μπορούν να βρουν εύκολα αυτό που ψάχνουν στο Διαδίκτυο, το 56% απάντησε ότι πρέπει να ζητήσει βοήθεια για να βρει πληροφορίες έναντι του 44% των συμμετεχόντων που τις βρίσκει εύκολα.



Όταν οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν αν μπορούν να αρχειοθετήσουν και να ανακτήσουν πληροφορίες στο Διαδίκτυο, η πλειοψηφία απάντησε ότι δεν μπορεί και μόνο το 36% φαίνεται ότι μπορεί να το κάνει.



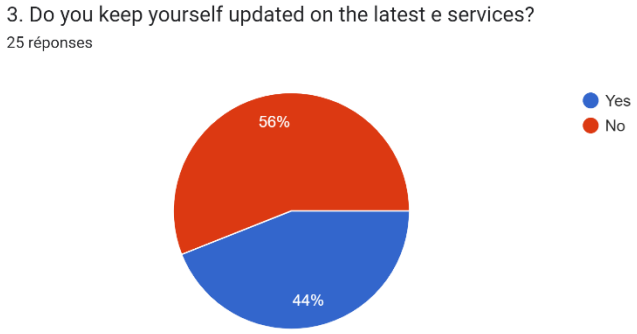
Οι συμμετέχοντες που μπορούν να αρχειοθετήσουν και να ανακτήσουν πληροφορίες έδωσαν τις εξής απαντήσεις:

- Ψάχνω στο διαδίκτυο, αν πρέπει να μεταφορτώσω κάτι, ξέρω πάνω κάτω τον τρόπο
- Βρίσκω ό,τι χρειάζομαι με αναζήτηση ή στο Google.
- Κάνω αναζήτηση στο Google.
- Δεν γνωρίζω, καμιά φορά μπερδεύομαι.
- Το ψάχνω στο Google.

Όσοι μπορούν να αρχειοθετήσουν και να ανακτήσουν πληροφορίες χρησιμοποιούν το Google για να αναζητήσουν πώς θα το κάνουν.

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Όταν οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν αν μπορούν αν παραμείνουν ενημερωμένοι για τις τελευταίες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, η πλειοψηφία απάντησε αρνητικά αλλά το 44% θετικά.



Αν οι συμμετέχοντες απάντησαν ναι στην προηγούμενη ερώτηση, πώς παραμένουν ενημερωμένοι; Ορίστε οι ερωτήσεις που έδωσαν:

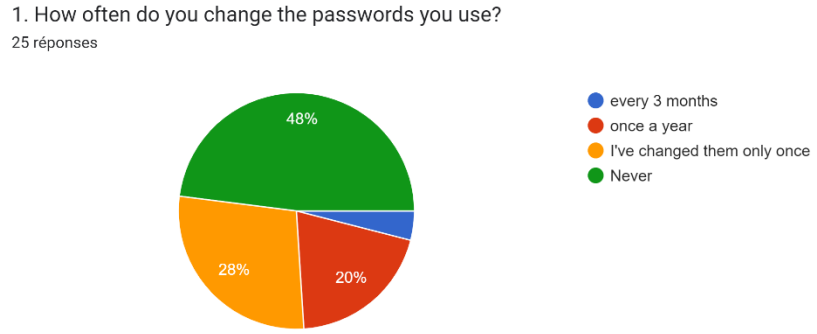
- Από την τηλεόραση, το διαδίκτυο, από τα παιδιά μου
- Από τις ειδήσεις στην τηλεόραση, ή την εφημερίδα, ή από όσα μου λένε οι φίλοι μου.
- Το μαθαίνω από τα παιδιά μου, ή το ακούω στις ειδήσεις, αλλά δεν μπορώ να χρησιμοποιήσω όλες εφαρμογές.
- Το μαθαίνω από το διαδίκτυο, ή από τα παιδιά μου.
- Από το διαδίκτυο, τις ειδήσεις, το διαβάζω κάπου
- Από την τηλεόραση, τις ειδήσεις, τα παιδιά μου, στο διαδίκτυο
- Το μαθαίνω στο διαδίκτυο, ή από τα παιδιά μου ή την τηλεόραση.
- Το μαθαίνω στο διαδίκτυο και από τους συναδέλφους στη δουλειά, ή τα παιδιά μου ή την τηλεόραση.
- Από τις ειδήσεις και την τηλεόραση και από όσα διαβάζω
- Το ανακαλύπτω τυχαία, ή ακούω τις ειδήσεις, ή μου το λένε τα παιδιά μου.
- Από τις ειδήσεις, το διαδίκτυο, την τηλεόραση

Οι συμμετέχοντες παραμένουν ενημερωμένοι για τις τελευταίες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω της τηλεόρασης, της οικογένειάς τους ή το διαδίκτυο.

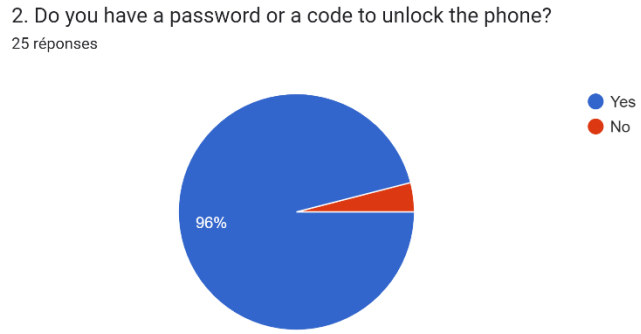
ΤΟΜΕΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Αναφορικά με τη **συχνότητα κατά την οποία αλλάζουν κωδικό οι συμμετέχοντες**, η συντριπτική πλειοψηφία δεν τον αλλάζει ποτέ. Το 28% το άλλαξε μια φορά και το 20% μία φορά ετησίως, ενώ ελάχιστοι τον αλλάζουν κάθε τρεις μήνες.

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.



Όταν οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν αν χρησιμοποιούν κωδική λέξη ή κωδικό για το ξεκλείδωμα του τηλεφώνου τους, η συντριπτική πλειοψηφία απάντησε ναι.



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ

Εν κατακλείδι, ελάχιστοι συμμετέχοντες φαίνεται ότι κατέχουν πραγματικά τις ψηφιακές δεξιότητες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Στον τομέα της επικοινωνίας, οι περισσότεροι έχουν διεύθυνση email αλλά χρειάζονται βοήθεια για να στείλουν και να λάβουν ένα email. Στον τομέα αναζήτησης πληροφοριών, οι περισσότεροι ηλικιωμένοι χρειάζονται βοήθεια για να πλοηγηθούν στο διαδίκτυο και να ανακτήσουν σημαντικές πληροφορίες. Τέλος, όπως φαίνεται από τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν, οι λόγοι που αποτρέπουν τους ηλικιωμένους από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι ο φόβος για απάτη και η έλλειψη γνώσης της χρήσης αυτών. Για να αντιμετωπιστεί το ζήτημα αυτό, οι συμμετέχοντες πρότειναν να τους βοηθήσουν οι νεότεροι σε ηλικία ώστε να αποκτήσουν τις αναγκαίες βασικές δεξιότητες.

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.