DIGITALIATORS - Digital upskilling for senior citizens, focused on their everyday necessary online transactions, especially after the pandemic

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

RAPPORTO DELL'INDAGINE TELEFONICA

European Digital Learning Network ETS

Co-funded by
the European Union

DIGI TALIAT <> RS

Indice dei contenuti

Contenuti

METODOLOGIA 3
CONOSCENZA DEGLI STRUMENTI INFORMATICI 5
AREA DI COMUNICAZIONE 8
AREA DI RICERCA DELLE INFORMAZIONI 12
AREA DI SICUREZZA 15
CONCLUSIONI DELL'INTERVISTATORE/I 17

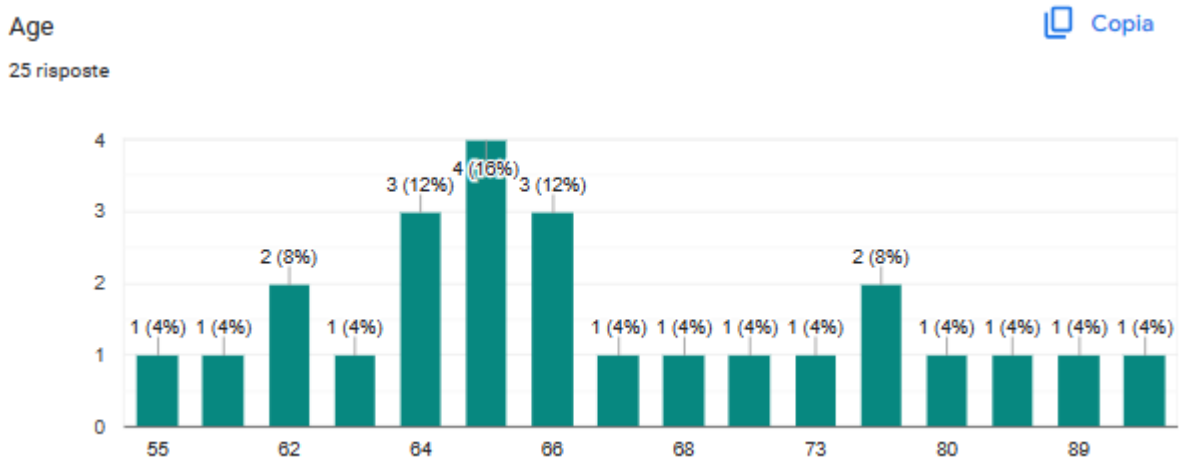
Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

METODOLOGIA

L'indagine condotta dall'European Digital Learning Network ETS è stata condotta in due modi diversi: una parte dei 25 rispondenti al questionario è stata contattata telefonicamente, attraverso una rete di conoscenze comuni all'interno della nostra organizzazione, mentre l'altra quota di rispondenti è stata ascoltata dal vivo, attraverso microinterviste faccia a faccia. Gli intervistati fanno parte delle conoscenze dei membri dell'organizzazione e risiedono nelle zone limitrofe a Milano, sede di DLEARN.

ETÀ E POSIZIONE

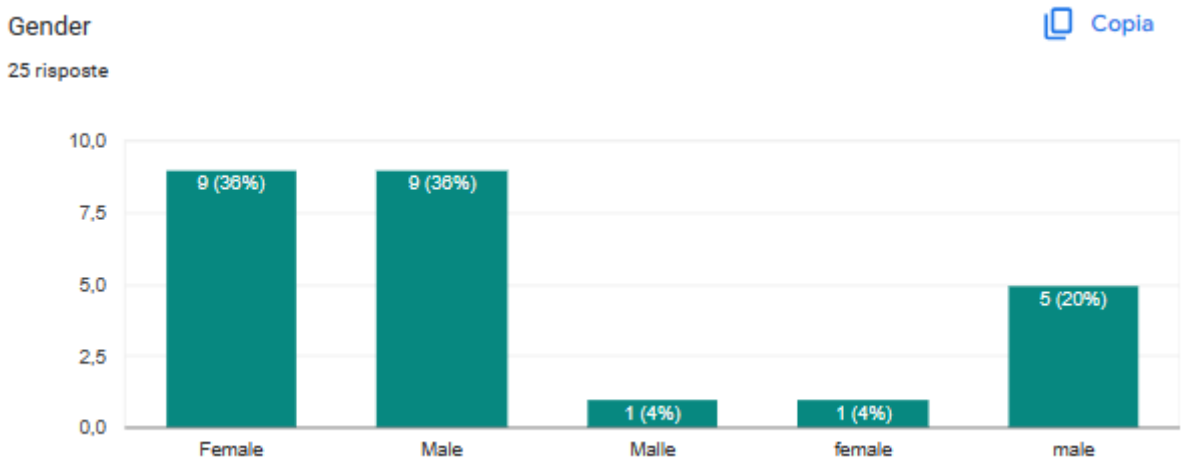
I rispondenti al questionario avevano un'età minima di 55 anni e un'età massima di 90 anni.
Il 99% degli intervistati risiede in Lombardia, mentre solo un intervistato proviene dal Friuli Venezia Giulia.



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

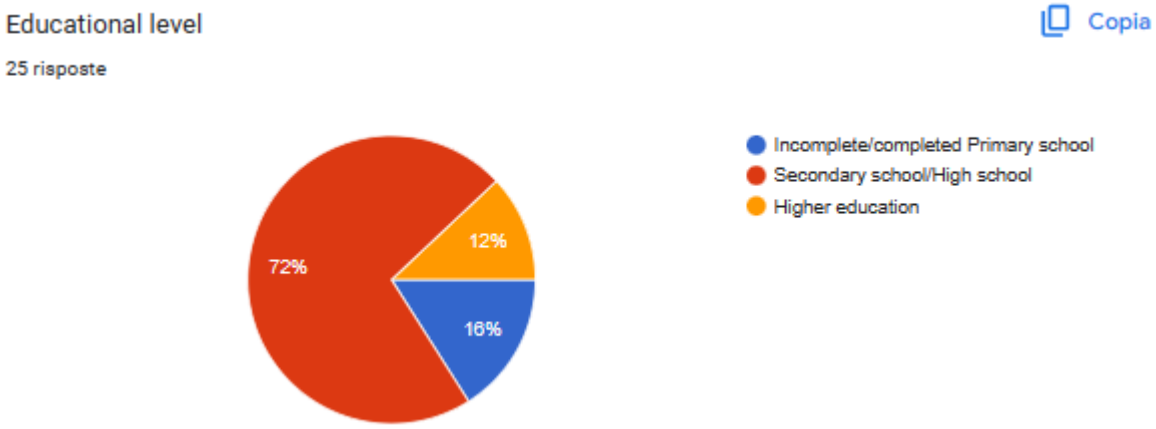
GENERE

Come mostrato nel grafico seguente (al netto degli errori di battitura), il campione intervistato è suddiviso in 15 uomini e 10 donne.



ISTRUZIONE

Come mostra il grafico sottostante, il 72% degli intervistati ha terminato la scuola secondaria, il 16% ha un livello di istruzione di base (scuola primaria incompleta/completa) mentre solo il 12% del campione ha un livello di istruzione superiore.



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

CONOSCENZA DEGLI STRUMENTI INFORMATICI

1. Quali dei seguenti dispositivi informatici utilizzate?

a) Personal computer

b) Smartphone

c) Compressa

d) Computer portatile

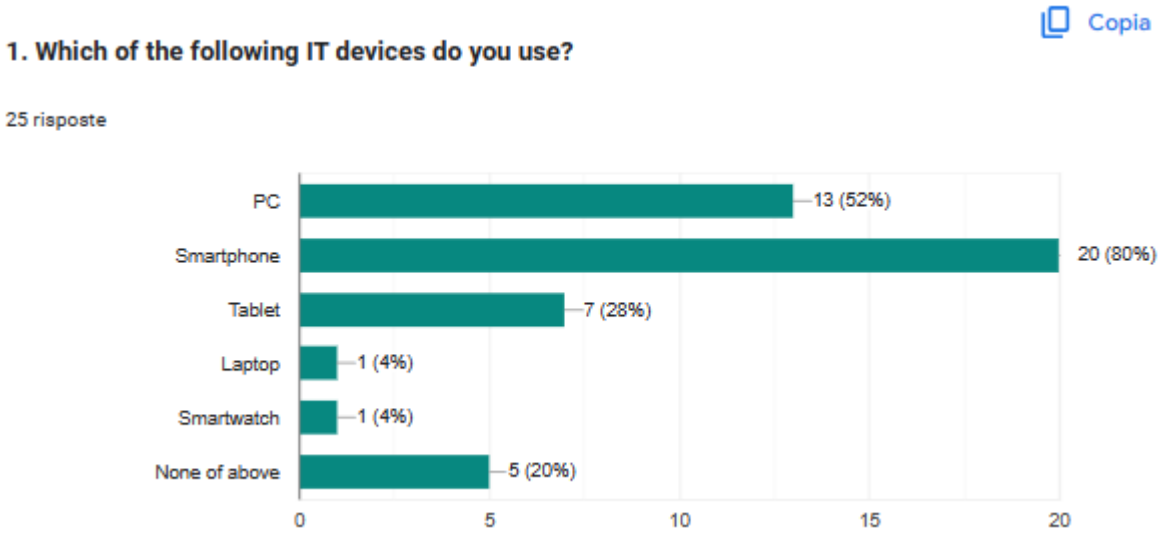
e) Smartwatch

f) nessuno di loro

e) Altro:

RISPOSTE

Come si può vedere dal grafico sottostante, la maggior parte degli intervistati (80%) utilizza regolarmente uno SMARTPHONE, mentre il 52% ha esperienza anche con il PC. Il 28% del campione è in grado di utilizzare un tablet, una piccolissima percentuale di intervistati utilizza un laptop o uno smartwatch e il 20% non è in grado di utilizzare nessuno dei dispositivi sopra elencati.



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

2. Ha mai utilizzato uno dei servizi elettronici elencati di seguito? Se sì, quale?

a) Salute (prenotazione di visite mediche, controllo dei risultati di laboratorio, ecc.)

b) Pubblica amministrazione (voto, cambio di indirizzo...)

c) Ordinazione di cibo

d) E-shopping

e) Presentare o pagare le tasse

f) Banca online

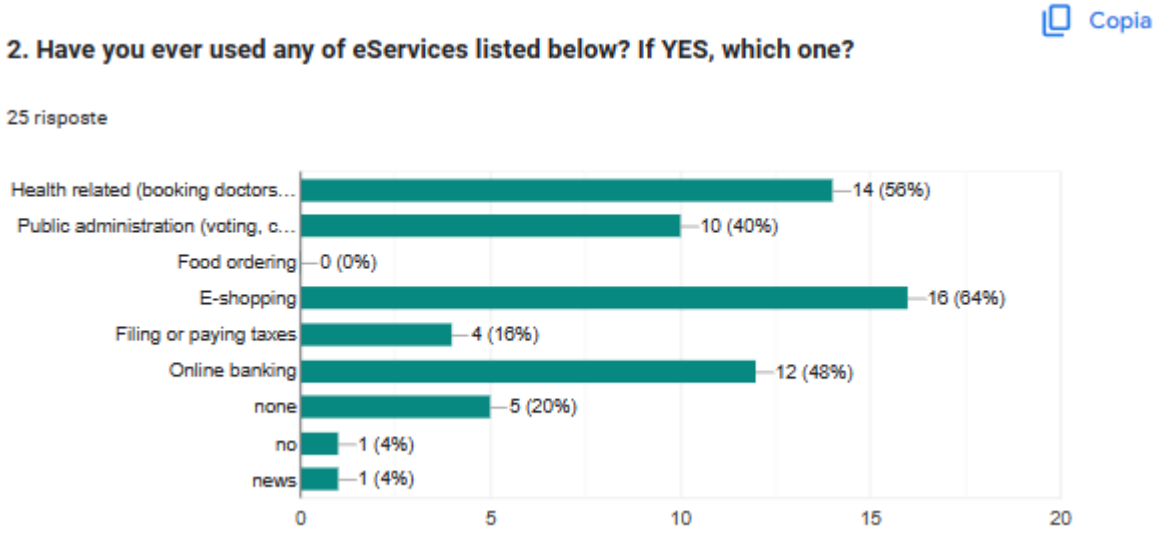
g) nessuno di loro

h) Altro:

RISPOSTE:

Come mostra il grafico, i settori più comuni in cui i senior utilizzano i servizi elettronici sono il settore sanitario (56%) e gli acquisti elettronici (64%). L'Online Banking è utilizzato dal 48% degli intervistati, mentre i servizi della Pubblica Amministrazione sono utilizzati dal 40%. Nessuno degli intervistati utilizza i servizi elettronici per ordinare cibo.

Copia



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

3. Se NO, quali sono le ragioni del mancato utilizzo dell'eService?

_____

_____

_____

RISPOSTA:

La maggior parte di coloro che non utilizzano i servizi elettronici afferma di non essere interessata a utilizzare tali servizi o dispositivi.

4. Di quali conoscenze o competenze specifiche avete bisogno per utilizzare più facilmente gli eServices?

_____

_____

_____

RISPOSTA:

La maggior parte del campione è interessata a saperne di più su come operare in modo sicuro online, evitando truffe e phishing, ed è anche interessata a conoscere le diverse opzioni che i servizi elettronici offrono in relazione alla pubblica amministrazione, alla salute e all'online banking.

Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

AREA DI COMUNICAZIONE

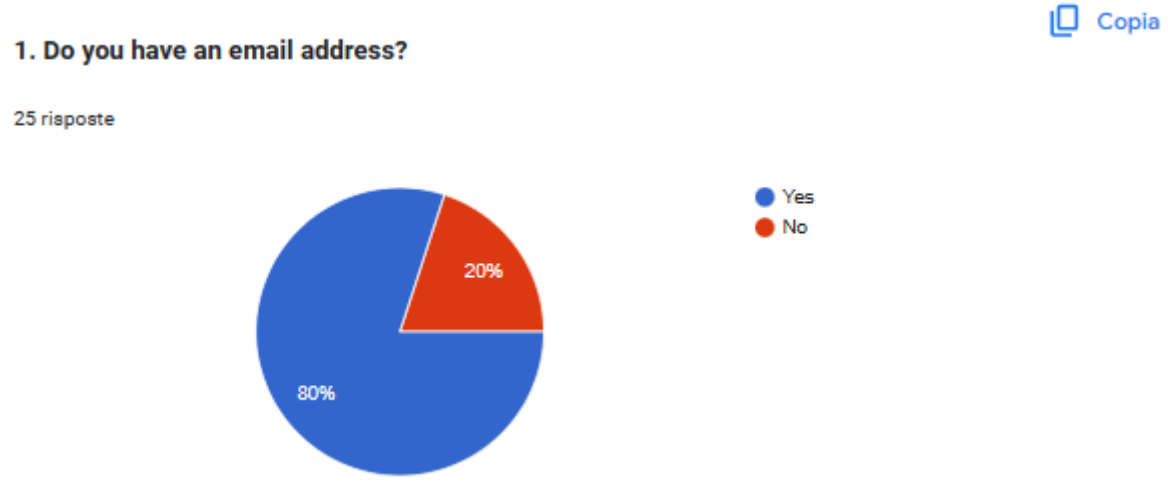
1. Avete un indirizzo e-mail?

a) sì

b) no

RISPOSTA:

La maggior parte del campione (80%) ha un indirizzo e-mail.



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

2. Siete in grado di inviare e ricevere un'e-mail senza assistenza?

a) sì

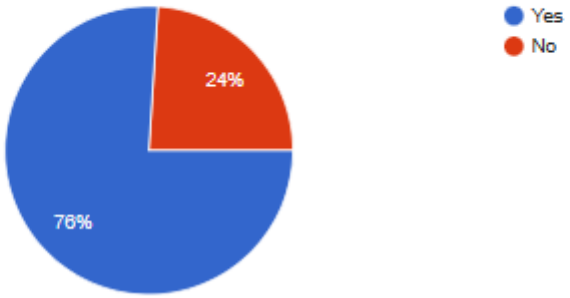
b) no

RISPOSTA:

Copia

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

25 risposte



Il 76% degli intervistati sa come utilizzare correttamente i servizi di posta elettronica.

Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

3. Quali social network utilizza?

a) Facebook

b) Instagram

c) Twitter

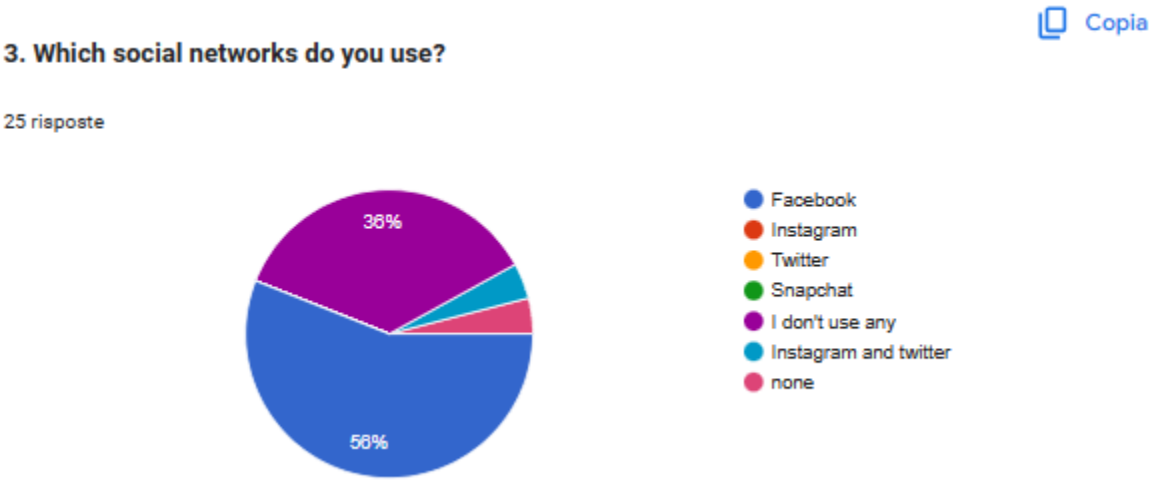
d) Snapchat

f) Non uso nessun

e) Altro (specificare _____)

RISPOSTA:

La maggior parte degli intervistati utilizza Facebook come social network, mentre solo pochi sanno come operare su Instagram. Gli altri social network non sono stati presi in considerazione dal campione.



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

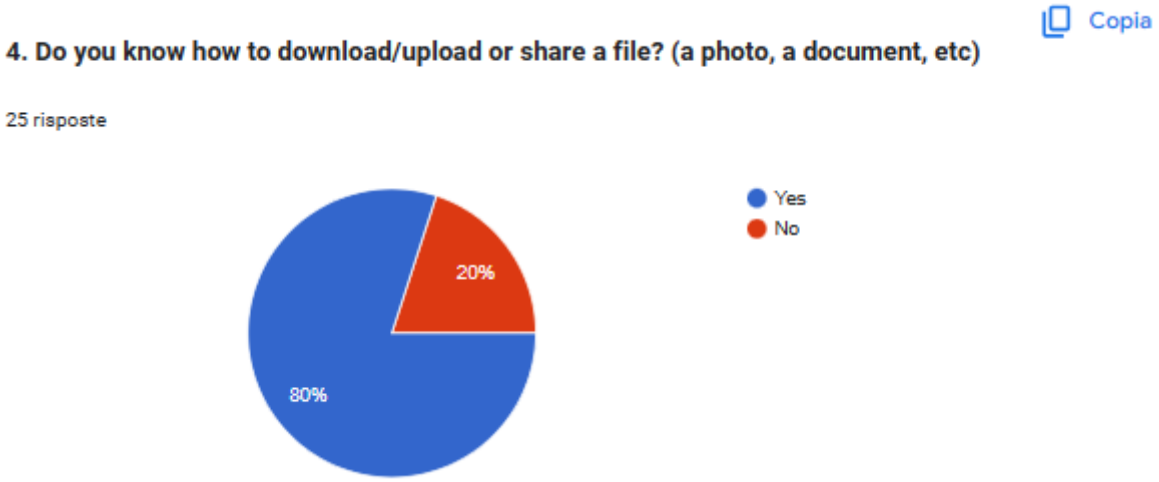
4. Sapete come scaricare/caricare o condividere un file? (una foto, un documento, ecc.)

a) sì

b) no

RISPOSTA:

Come mostra il grafico, la maggior parte degli intervistati (80%) sa come caricare e scaricare i file.



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

AREA DI RICERCA DELLE INFORMAZIONI

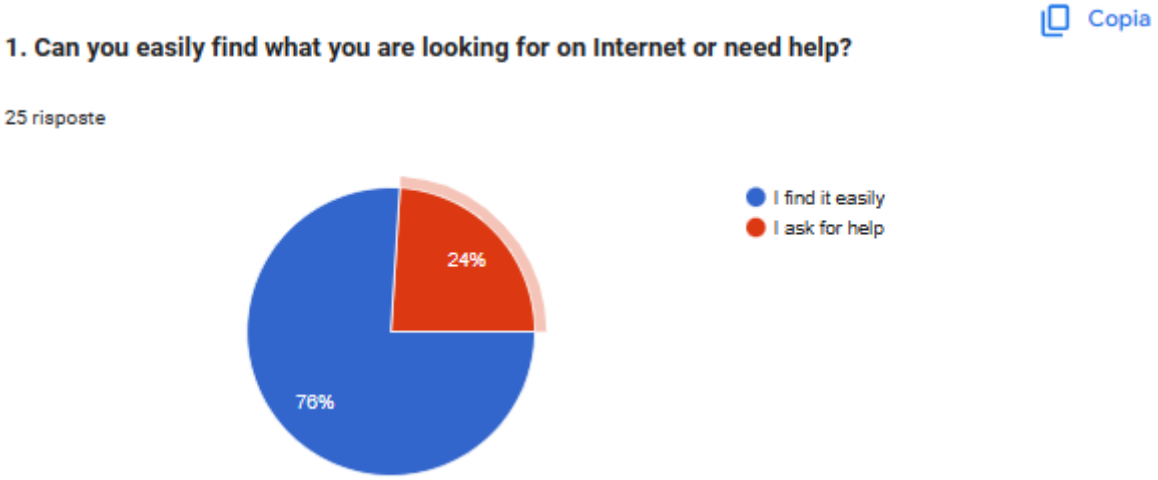
1. Riesce a trovare facilmente ciò che cerca su Internet o ha bisogno di aiuto?

a) Lo trovo facilmente

b) Chiedo aiuto

RISPOSTA:

Come mostra il grafico sottostante, il 76% del campione è in grado di trovare le informazioni online, utilizzando i browser più comuni (come Google, MSN...).



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

2. Siete in grado di archiviare e recuperare informazioni da Internet?

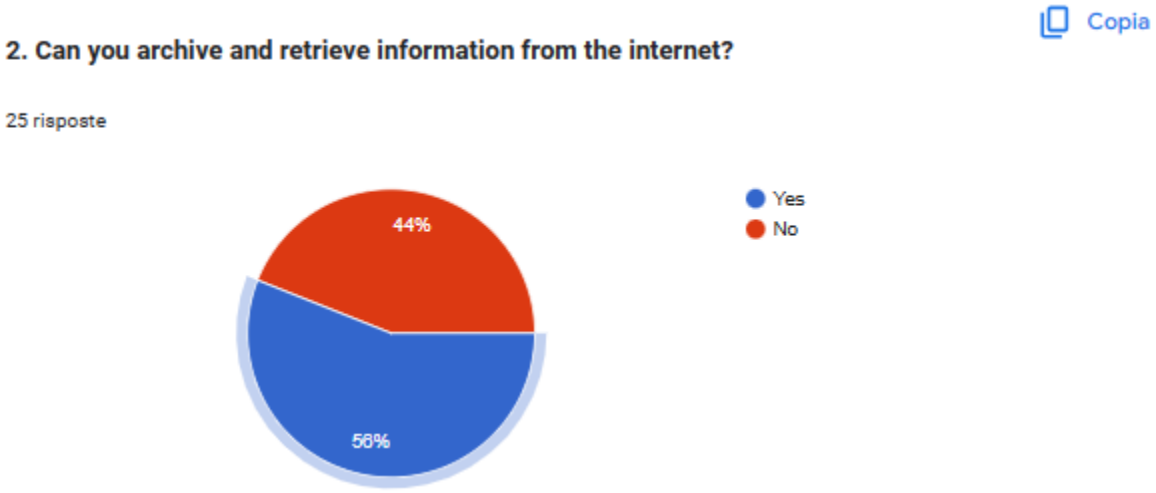
a) sì

b) no

Se sì, come lo fate?

RISPOSTA:

In base alle risposte ricevute, il 56% degli intervistati è in grado di raggiungere e recuperare le informazioni da Internet.



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

3. Vi tenete aggiornati sugli ultimi servizi elettronici?

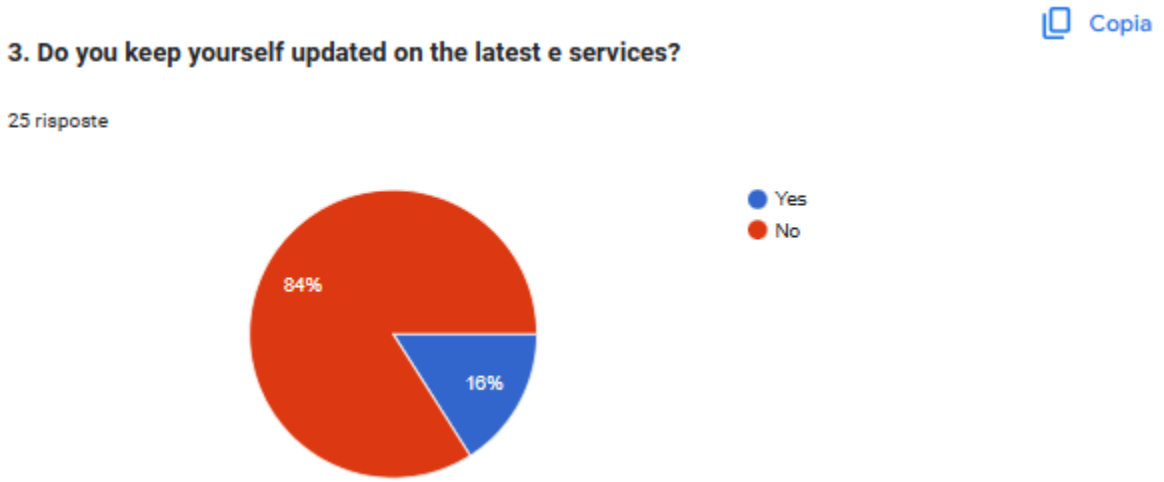
a) sì

b) no

Se sì, come lo fate?

RISPOSTA:

Secondo il grafico, solo il 16% dei rispondenti è interessato ad essere aggiornato sugli ultimi servizi elettronici e la maggior parte lo fa navigando sul web o recandosi in un negozio dedicato.



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

AREA DI SICUREZZA

1. Con quale frequenza cambiate le password che utilizzate?

a) ogni 3 mesi

b) una volta all'anno

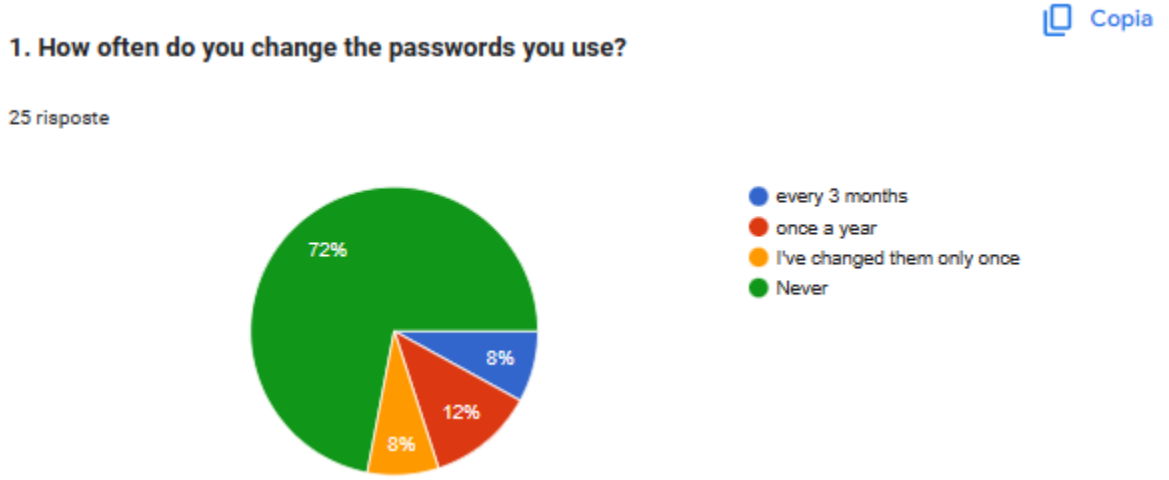
c) Li ho cambiati solo una volta

d) mai

RISPOSTA:

Secondo il grafico, il 72% del campione non ha mai cambiato la password e non sapeva che fosse un'opzione possibile.

Solo l'8% cambia la password ogni 3 mesi e il 12% l'ha cambiata una volta.



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

2. Avete una password o un codice per sbloccare il telefono?

a) sì

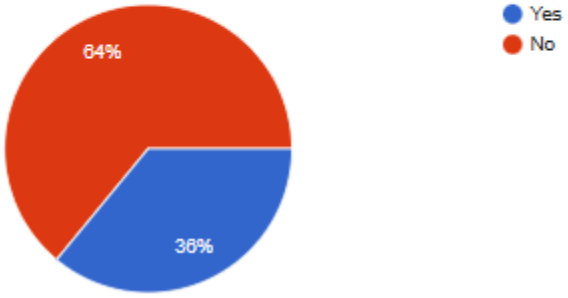
b) no

RISPOSTA:

Copia

2. Do you have a password or a code to unlock the phone?

25 risposte



Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

Co-funded by
the European Union

CONCLUSIONI DELL'INTERVISTATORE/I

L'aspetto principale del progetto DIGITALIATORS è la formazione digitale, ma completamente incentrata sulle transazioni quotidiane che consentono alle persone maggiorenni di essere indipendenti e di acquisire competenze che renderanno la loro vita più facile. In molti Paesi europei la digitalizzazione dello Stato e delle procedure burocratiche sono oggi una realtà, ed è ovviamente un grande progresso.

Secondo il progetto, gli obiettivi principali del progetto sono:

- Aggiornamento digitale per gli anziani sulle transazioni burocratiche online di base,
- Competenze per gli anziani per evitare di pagare fornitori di servizi esterni,
- Informazioni sui rischi dei pagamenti tradizionali e online,
- Promuovere un atteggiamento migliore e più sicuro da parte dei consumatori,
- Competenze per gli educatori IT per l'insegnamento ai senior,
- Miglioramento del benessere e della salute mentale degli anziani,
- Miglioramento della vita quotidiana degli anziani,
- Inclusione per gli anziani.

L'obiettivo di queste interviste telefoniche è stato quello di comprendere appieno il livello di competenza degli anziani in materia di competenze digitali e di capire, di conseguenza, quali sono le loro maggiori esigenze di apprendimento in questo settore.

I dati che abbiamo raccolto da un campione di 25 anziani (+50 anni) sono un'istantanea di una popolazione anziana che ha, per la maggior parte, una competenza minima in quelle che possono essere le conoscenze legate al digitale, soprattutto per chi ha meno di 70 anni, mentre la competenza diventa minima, se non nulla, per chi ha tra i 70 e gli 80 anni.

Chi ha competenze basse, ma comunque accettabili, vuole essere in grado di apprendere maggiori competenze per destreggiarsi tra i servizi digitali legati alla pubblica amministrazione, alla sanità e alle transazioni online legate ai conti bancari. Inoltre, queste persone temono molto la possibilità di essere truffate online, attraverso il furto di dati privati, come quelli bancari o sanitari, e la vera e propria appropriazione indebita di denaro attraverso truffe e campagne di phishing.

Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.