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

Project no. № 2022-1-BG01-KA220-ADU-000085900

PHONE RESEARCH REPORT

Emphasys Centre

Co-funded by the European Union

Co-funded by the European Union

Πίνακας περιεχομένων

Περιεχόμενα

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

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΙΤ ΓΝΩΣΗΣ 5

Συμπεράσματα του/των συνομιλητή/ών ..... **Error! Bookmark not defined.**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Co-funded by the European Union

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Οι συμμετέχοντες που βρέθηκαν για αυτήν την έρευνα ήταν άτομα του κύκλου του προσωπικού του Emphasys που είναι ευρέως γνωστό ότι στερούνται βασικών ή προηγμένων ψηφιακών δεξιοτήτων (γονείς, παππούδες, γιαγιάδες, πρώην συμμετέχοντες σε ορισμένες εκπαιδεύσεις). Οι συνεντεύξεις έγιναν κυρίως μέσω τηλεφώνου, με κάποιες σπάνιες περιπτώσεις να είναι δια ζώσης, και όλες έγιναν στα ελληνικά. Ο ερευνητής είχε μια φόρμα Google με όλες τις απαραίτητες ερωτήσεις και σημείωσε τις απαντήσεις για να τις συγκεντρώσει όλες σε ένα μέρος.

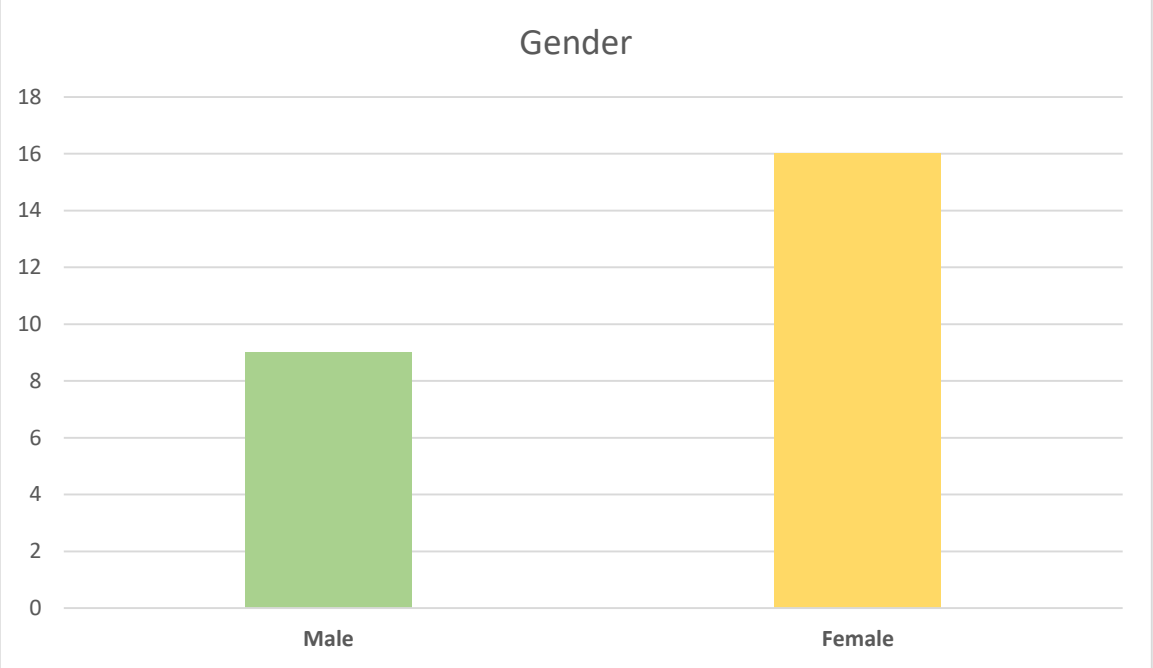
ΗΛΙΚΙΑ ΚΑΙ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ

Ο μέσος όρος ηλικίας των συμμετεχόντων ήταν 67 ετών. Η ηλικία ήταν μεταξύ 56-79 ετών.

ΓΕΝΟΣ

Συμμετείχαν τόσο άνδρες όσο και γυναίκες, ωστόσο, ήταν περισσότερες οι γυναίκες για αυτήν την έρευνα (16 γυναίκες και 9 άνδρες).

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

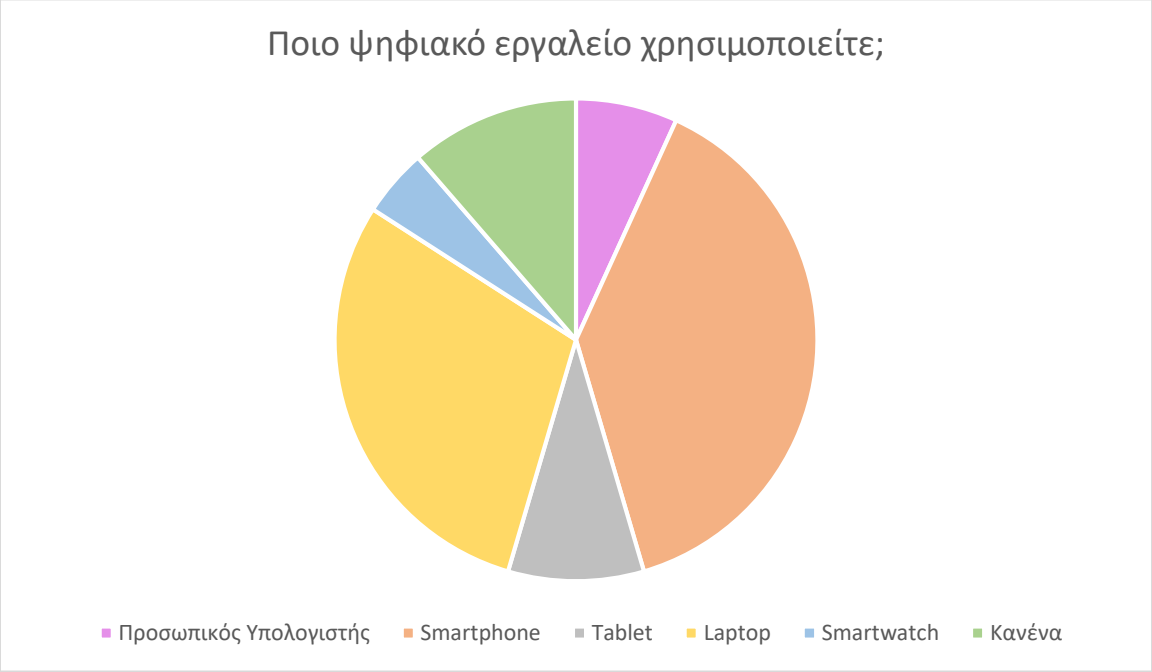
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Το μορφωτικό επίπεδο των ατόμων τρίτης ηλικίας διέφερε, καθώς ορισμένοι συμμετέχοντες ολοκλήρωσαν το γυμνάσιο (δευτεροβάθμια εκπαίδευση) και κάποιοι άλλοι έχουν πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Πτυχίο ή/και Μεταπτυχιακό). Όσον αφορά τους μεγαλύτερους συμμετέχοντες (από 75 ετών και άνω), ήταν πιο σύνηθες να μην έχουν ολοκληρώσει καν το γυμνάσιο, μόνο το δημοτικό.

ΨΗΦΙΑΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

οιες από τις παρακάτω συσκευές πληροφορικής χρησιμοποιείτε;

Για αυτήν την ερώτηση δόθηκαν διαφορετικές επιλογές και οι απαντήσεις διέφεραν. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων και το παρακάτω γράφημα, φαίνεται ότι η πιο κοινή ψηφιακή συσκευή που χρησιμοποιούν είναι το smartphone (17 συμμετέχοντες) και ακολουθεί ο φορητός υπολογιστής (13 συμμετέχοντες). Είναι ενδιαφέρον να αναφέρουμε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες που χρησιμοποιούν τώρα φορητό υπολογιστή, χρησιμοποιούσαν έναν υπολογιστή πριν. Επιπλέον, η χρήση tablet δεν είναι τόσο συνηθισμένη, επειδή οι περισσότεροι πιστεύουν ότι ένα smartphone ή/και ένας φορητός υπολογιστής μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τους ίδιους σκοπούς. Τέλος, ένα έξυπνο ρολόι δεν χρησιμοποιείται σχεδόν καθόλου (μόνο από 2 συμμετέχοντες) και ορισμένοι από τους συμμετέχοντες όταν ρωτήθηκαν για αυτό, δεν ήταν καθόλου εξοικειωμένοι με την ιδέα του ή δεν ήταν σίγουροι για το τι ακριβώς είναι.



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ κάποια από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αναφέρονται παρακάτω; Αν ΝΑΙ, ποιες;

Πρώτα απ 'όλα, 6 συμμετέχοντες από τους 25 που ρωτήθηκαν, ισχυρίστηκαν ότι δεν έχουν χρησιμοποιήσει καμία από τις αναφερόμενες ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, λόγω του πραγματικά χαμηλού επιπέδου ψηφιακών δεξιοτήτων. Όσον αφορά τους υπόλοιπους συμμετέχοντες, οι περισσότεροι από αυτούς έχουν χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την πλήρωση και την πληρωμή φόρων (19 συμμετέχοντες), τη διαδικτυακή τραπεζική (17 συμμετέχοντες), την παραγγελία φαγητού, τα θέματα υγείας και τις ηλεκτρονικές αγορές (15 συμμετέχοντες ο καθένας). Η λιγότερο επιλεγμένη επιλογή ήταν η δημόσια διοίκηση αφού η ψηφιοποίησή της είναι σχετικά νέα και δεν είναι ακόμη διαδεδομένη σε όλη την Κύπρο. Οι περισσότεροι από αυτούς ανέφεραν ότι άρχισαν να χρησιμοποιούν αυτές τις ηλεκτρονικές Υπηρεσίες κατά τη διάρκεια ή μετά τον COVID-19.

3. Εάν ΟΧΙ, ποιοι είναι οι λόγοι για τη μη χρήση της eService;

Οι 6 συμμετέχοντες που δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές Υπηρεσίες μοιράστηκαν διαφορετικούς λόγους για τους οποίους δεν χρησιμοποιούν. Μάλιστα κάποιοι από αυτούς είπαν ότι έχουν τη στήριξη της οικογένειάς τους (παιδιά και εγγόνια), επομένως, δεν νιώθουν την ανάγκη να το κάνουν μόνοι τους. Άλλοι ανέφεραν ότι

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

φοβούνται επειδή οι ψηφιακές τους δεξιότητες είναι κατώτερες των βασικών, επομένως πιστεύουν ότι θα ήταν πραγματικά μπερδεμένο και χρονοβόρο να το κάνουν.

4. Ποιες συγκεκριμένες γνώσεις ή δεξιότητες χρειάζεστε για να χρησιμοποιήσετε πιο εύκολα τις ηλεκτρονικές Υπηρεσίες;

Οι ειδικές γνώσεις και δεξιότητες που αναφέρονται είναι:

- Ψηφιακές δεξιότητες (αναφέρονται από 16 άτομα)
- Ασφάλεια στο διαδίκτυο (αναφέρθηκε από 11 άτομα)
- Τεχνικές δεξιότητες (τρόπος χρήσης του διαδικτύου και του υπολογιστή) (αναφέρθηκαν από 18 άτομα)
- Online ευαισθητοποίηση (αναφέρεται από 4 άτομα)
- Κοινωνικές δεξιότητες (ανοιχτό μυαλό, υπομονή, επίλυση προβλημάτων) (αναφέρονται από 3 άτομα)

ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1. Έχετε email;

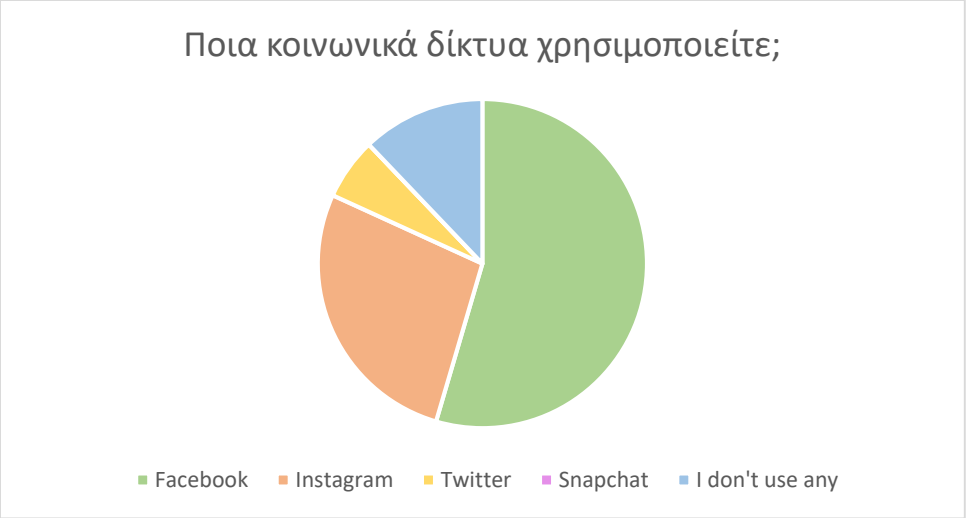
Όλοι οι συμμετέχοντες έχουν email, εκτός από έναν.

2. Μπορείτε να στείλετε και να λάβετε ένα email χωρίς βοήθεια;

Ακόμα κι αν όλοι οι συμμετέχοντες έχουν μια διεύθυνση email, ορισμένοι από αυτούς (8 συμμετέχοντες) δεν ξέρουν πώς να τη χρησιμοποιήσουν εντελώς χωρίς βοήθεια. Μάλιστα, αυτοί οι συμμετέχοντες μοιράστηκαν το γεγονός ότι έχουν ένα email γιατί είναι απαραίτητο προκειμένου να εγγραφούν σε κυβερνητικούς ιστότοπους καθώς και στο Γενικό Σύστημα Υγείας Κύπρου. Σχολίασαν επίσης ότι οι συγγενείς τους είναι αυτοί που χειρίζονται τα email τους.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

3. Ποια κοινωνικά δίκτυα χρησιμοποιείτε;



Στην πλειονότητά τους, 18 συμμετέχοντες χρησιμοποιούν το Facebook ενώ 9 άτομα χρησιμοποιούν το Instagram. Το Twitter δεν χρησιμοποιείται ευρέως, ωστόσο αυτό είναι ένα κοινό ζήτημα στην Κύπρο, όχι μόνο για τους ηλικιωμένους. Επιπλέον, το Snapchat δεν χρησιμοποιείται από κανέναν, κάτι που ήταν αναμενόμενο καθώς το Snapchat χρησιμοποιείται από νεότερες γενιές (τουλάχιστον στην Κύπρο). Τέλος, 4 άτομα δεν χρησιμοποιούν τα κοινωνικά δίκτυα όπως όλοι.

4. Γνωρίζετε πώς να κατεβάζετε/ανεβάζετε ή να κοινοποιείτε ένα αρχείο; (μια φωτογραφία, ένα έγγραφο κ.λπ.)

10 συμμετέχοντες δεν γνωρίζουν πώς να κατεβάσουν/ανεβάσουν ή να μοιραστούν ένα αρχείο. 3 συμμετέχοντες είπαν ότι γνωρίζουν λίγο πολύ και μόνο 12 άτομα ισχυρίστηκαν ότι ήταν άνετα να το κάνουν.

ΠΕΡΙΟΧΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

1. Μπορείτε να βρείτε εύκολα αυτό που ψάχνετε στο Διαδίκτυο ή χρειάζεστε βοήθεια;

Μόνο 11 άτομα ισχυρίστηκαν ότι ήταν άνετα να το κάνουν χωρίς καμία βοήθεια, 11 συμμετέχοντες ισχυρίστηκαν ότι θα χρειάζονταν οπωσδήποτε βοήθεια και οι υπόλοιποι (3 άτομα) είπαν ότι θα εξαρτηθεί από το τι θα αναζητούσαν.

2. Μπορείτε να αρχειοθετήσετε και να ανακτήσετε πληροφορίες από το διαδίκτυο;

Συλλέχθηκαν οι ίδιοι αριθμοί όπως στην προηγούμενη ερώτηση, ωστόσο πολλοί ήταν αυτοί που σχολίασαν το γεγονός ότι οι πληροφορίες στο Διαδίκτυο μπορεί να μην είναι οι

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

σωστές, επομένως, τονίζουν τη σημασία του να γνωρίζουμε ποιες πληροφορίες πρέπει να εξαγάγουμε από το Διαδίκτυο .

3. Ενημερώνεστε για τις πιο πρόσφατες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Λίγοι ήταν αυτοί που είπαν ότι το κάνουν (6 άτομα). Αναφορικά με το πώς το κάνουν, ανέφεραν ότι ενημερώνονται από τη διοίκηση της αντίστοιχης ηλεκτρονικής υπηρεσίας (για παράδειγμα, από την κυβέρνηση ή τυχόν ειδοποιήσεις που λαμβάνουν οι εφαρμογές). Ωστόσο, η πλειονότητα των συμμετεχόντων ανέφερε ότι νέες ενημερώσεις και αλλαγές αναπτύσσονται καθημερινά, γεγονός που καθιστά πιο δύσκολη την πραγματική ενημέρωση.

ΠΕΡΙΟΧΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

1. Πόσο συχνά αλλάζετε τους κωδικούς πρόσβασης που χρησιμοποιείτε;

Όλοι τους μοιράστηκαν ότι δεν το κάνουν εάν δεν είναι υποχρεωτικό από την ιστοσελίδα/πλατφόρμα στην οποία έχουν τον λογαριασμό ή εάν ο λογαριασμός τους έχει χακαριστεί.

2. Έχετε κωδικό πρόσβασης ή κωδικό για να ξεκλειδώσετε το τηλέφωνο;

15 συμμετέχοντες ανέφεραν ότι έχουν κωδικό πρόσβασης ή κωδικό για να ξεκλειδώσουν το τηλέφωνό τους, κάτι που είναι λογικό για αυτήν την έρευνα, αφού 17 στους 25 συμμετέχοντες έχουν smartphone. Όσον αφορά τα 2 άτομα που έχουν smartphone αλλά δεν έχουν κωδικό για να ξεκλειδώσουν το τηλέφωνό τους, ανέφεραν ότι πιστεύουν ότι είναι περιττό ή πιο χρονοβόρο.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Αυτή η έρευνα ήταν διαφορετική από αυτές που είχε ήδη πραγματοποιήσει η Emphasys, αφού ήταν μέσω τηλεφωνημάτων. Αυτό είχε τα πλεονεκτήματά του γιατί ήταν πιο γρήγορο και οι ηλικιωμένοι μπορούσαν απλώς να μένουν στα σπίτια τους. Ωστόσο, ένα μειονέκτημα που συναντήθηκε ήταν το γεγονός ότι οι ερευνητές δεν μπορούσαν να καταλάβουν τα συναισθήματα που ένιωθαν οι ηλικιωμένοι και ότι ήταν πιο δύσκολο να εξηγήσουν κάποιες έννοιες (για παράδειγμα, τι είναι ένα smartwatch).

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.