DIGITALIATORS - повишаване на квалификацията в областта на дигиталните технологии за възрастни граждани, необходими за ежедневните им онлайн транзакции, с оглед на COVID19 пандемията

Номер на проекта № 2022-1-BG01-KA220-ADU-000085900

Обобщаващ доклад

От UPI - ljudska univerza Žalec

Co-funded by the European Union

DIGI TALIAT<>RS

Съдържание

1. СЪЩНОСТ НА ПРОЕКТА 3
2. ЦЕЛ И ЗАДАЧИ НА ПРОЕКТА 3
3. ОБЩ ПРЕГЛЕД НА СЪСТОЯНИЕТО НА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ДИГИТАЛНИ УСЛУГИ ОТ ВЪЗРАСТНИТЕ ХОРА СЛЕД ПЕРИОДА НА COVID19 5
4. РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНЕТО, ИЗВЪРШЕНО ПО ДЪРЖАВИ 9
5. РЕЗУЛТАТИ ОТ ТЕЛЕФОННОТО ПРОУЧВАНЕ ПО ДЪРЖАВИ 11
6. ЗАКЛЮЧЕНИЕ 12
7. Референции 13
8. Резултати по държави 14

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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

DIGI TALIAT<>RS

1. СЪЩНОСТ НА ПРОЕКТА

COVID-19 донесе много промени в живота ни, като предизвика сериозни и безпрецедентни предизвикателства. Възрастовата група, най-значително засегната, бяха възрастните хора. Те не само се оказаха застрашени и уязвими от пандемията, но и се почувстваха изгубени в нарастващата дигитализация в множество сектори. Сметките, които трябваше да се плащат онлайн, данъците, банковите транзакции, дори записването на час за ваксина, за голяма част от населението представляваха трудност.

От началото на кризата COVID-19 в банковия сектор настъпиха значителни промени, свързани предимно с безконтактните плащания, било то под формата на плащания с карти или банкови преводи чрез електронно банкиране. Все повече магазини и ресторанти бяха принудени да развиват капацитета си за електронна търговия, тъй като необходимостта от онлайн поръчки нарасна за сметка на физическите. Въпреки че положителния ефект, който тази стратегия оказа върху ограничаването на пандемията, не бе обърнато внимание на голямото значение на общата достъпност на интернет банкирането и онлайн плащанията. Много възрастни граждани от нашето общество се обърнаха за помощ към своите деца или дори внуци. И все пак, онлайн транзакциите вече са утвърдена реалност, която се разраства ежедневно.

2. ЦЕЛ И ЗАДАЧИ НА ПРОЕКТА

Основният фокус на проекта е дигиталното обучение, но изцяло насочено към ежедневните онлайн операции, за да даде възможност на хората в напреднала възраст да бъдат независими и да придобият умения, които да улеснят живота им. В много европейски страни дигитализацията на административните процедури днес са реалност и това, разбира се, е голям напредък. Но не за всички е толкова лесно.

Промените може да са от полза за по-младите хора, но по-възрастните не бива да остават назад, опитвайки се да разберат тази нова ера.

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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 като проучихме внимателно корените на проблема, нашата цел е да разработим цялостно обучение за най-често срещаните характеристики и трудни аспекти на съвременните онлайн транзакции, както и за националните дигитални системи, които са въведени за административни въпроси, като наблегнем на ползите и практичността на тяхното използване, както и на потенциалните рискове. Особено се надяваме, че този проект ще насърчи правителствата в Европа да мобилизират своите граждани към използването на софтуер, като стартират съответни национални рекламни кампании, като например реклами или публични семинари за аудитория, която се интересува от подобряването на дигиталните си умения.

Основната цел на проекта DIGITALIATORS е да обърне внимание на дигиталната трансформация на обществото и услугите, предлагани както от публичния, така и от частния сектор, чрез разработване и предлагане на висококачествени, гъвкави учебни материали за възрастни граждани и възрастни, които се сблъскват с проблеми, поради незнание как да използват интернет приложенията, които биха улеснили живота им. Тази липса на дигитални знания и умения предизвиква у тях стрес и усещане, че са изолирани.

По-конкретно, **специфичните цели на** проекта DIGITALIATORS са:

1. Да се дефинират нуждите на възрастните хора във всички участващи в проекта държави, като се определи нивото на компетентност на възрастните хора, да се очертаят най-често срещаните онлайн транзакции във всяка страна, както и да се разкрият причините, които пречат на възрастните хора да използват онлайн процедурите и да им се доверяват.

2. Разработване на висококачествени учебни материали за изграждане на капацитет за възрастни хора, специално създадени, за да отговорят на техните нужди, що се отнася до онлайн транзакциите им.

3. Тестване на учебните материали, изготвени във всички участващи страни, с цел събиране на обратна връзка от възрастните граждани, наблюдение на техния напредък и извършване на необходимите корекции и надграждане.

В този обобщаващ доклад ще се съсредоточим основно върху първата точка от специфичните цели, а именно изследването по държави на текущото състояние на степента на дигитални умения сред възрастните хора, техния опит в дигитализацията и как всяка държава предоставя възможности да помага на възрастните хора в ежедневните им онлайн транзакции, особено след пандемията от Covid19. Във втората част ще представим резултатите от изследването, което се фокусира върху телефонно проучване сред възрастните хора относно използването на онлайн транзакции, предимствата, които виждат в дигитализацията, недостатъците и проблемите, с които се сблъскват. Ще предоставим и индивидуални доклади в рубриката

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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.

"Изследвания в отделните държави" (основно проучване и проучване по телефона - https://digitaliators.eu/wp2/), където ще можете да прочетете по-подробно за отделните изследвания по държави.

3. ОБЩ ПРЕГЛЕД НА СЪСТОЯНИЕТО НА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ДИГИТАЛНИ УСЛУГИ ОТ ВЪЗРАСТНИТЕ ХОРА СЛЕД ПЕРИОДА НА COVID19

Пандемията COVID-19 е намалила социалните контакти на много хора поради физическата изолация, което е довело до чувство на социална изолация и самота (Berg-Weger and Morley, 2020; Murthy, 2020). Мерките, предприети от много държави по света, за намаляване на разпространението на COVID-19, са попречили на много хора да посрещнат своите физически, емоционални и социални нужди чрез услуги и подкрепа (Morrow-Howell et al., 2020). Най-силно възрастните хора са били изолирани по време на пандемията, което е довело не само до намаляване на физическите контакти, но и до изключване от дигиталната среда (особено силно изразено сред *неползващите дигитални технологии*), водещо до сегрегация от обществото, което е доминирано от интернет и дигитални технологии (Seifert et al., 2021). Това изключване е довело до усещането за "изоставане" на някои хора, тъй като пандемията прехвърлила социалните събития и предоставянето на услуги към онлайн платформи, което допълнително е подчертало дигиталното разделение (Seifert, 2020).

Преди пандемията някои възрастни хора са били изправени пред двойно изключване поради **липса на дигитална грамотност и социално взаимодействие,** но преминаването към почти всички аспекти на онлайн живота, причинено от пандемията, увеличава необходимостта от по-голяма дигитална свързаност (Vargo et al., 2020). По-специално, за онези възрастни хора, които се самоопределят като неизползващи дигитални технологии, пандемията е донесла тройна опасност (**изключване),** тъй като вероятността те да бъдат засегнати от инфекция с COVID-19 е по-голяма, вероятността да получат качествена информация, храна, доставки или услуги онлайн - по-малка, а вероятността да изпитат изолация и самота - също по-голяма (Xie et al., 2020). Макар някои елементи на тройното изключване (като последиците от вирусната инфекция) са свързани с възрастта, други се коренят в невъзможността на неизползващите

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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.

дигитални услуги да получат достъп до социални контакти и до жизненоважни стоки и услуги във все по-нарастващата онлайн среда. Това тройно изключване, преживяно от много възрастни хора по време на пандемията COVID-19, е разширило дигиталното разделение (DiMaggio et al., 2001), като разкрива нови начини, по които COVID-19 допълнително е предизвикал и изключил възрастните хора от обществото. Освен това самият вирус COVID-19 е създал нови предизвикателства за тази подгрупа от населението, тъй като заразяването с вируса води до потенциално по-неблагоприятни последици за по-възрастните хора (Mueller et al., 2020), което допълнително увеличава значението на използването на онлайн инструменти и ресурси, като в същото време, в съответствие с концепцията за "тройно изключване", допълнително изолира по-възрастните хора, които не са потребители на дигитални технологии.

(https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300116X).

Възрастните хора, които не използват дигитални технологии, е по-вероятно да бъдат социално изключени в момент на физическа изолация (Xie et al., 2020). Тъй като по-възрастните възрастни са по-склонни да бъдат социално изолирани, отколкото по-младите,(Merchant et al., 2020), този риск се увеличава, когато мерките за физическо разстояние изискват от лицата да се изолират от всички извън домакинството си. За да се противодейства на усещането за изолация и самота по време на пандемията COVID-19, литературата сочи, че използването на дигитални технологии се е увеличило значително сред възрастните хора (Haase et al., 2021; Shan et al., 2020; Weil et al., 2021). Някои възрастни хора са започнали да използват технологиите по-редовно за първи път по време на пандемията, някои от тях са започнали да ги използват по различен начин, за да поддържат връзка с другите и да участват в дейности (Haase et al., 2021). Дигиталната връзка вече от възможност да бъдеш в крак с новостите, се е превърна в "основополагаща за насърчаване на равенството и социалното включване сред възрастните хора в контекста на пандемията и нейните последици" (Ramos Garcia et al., 2021, p. 198).

За много хора, които не използват интернет, пандемията се е превърнала в катализатор за приемане и използване, свързвайки ги с приятели, семейство и общности във време, когато взаимодействието лице в лице е било ограничено (Chen et al., 2021). Учените определят това като момент на "потъване или плуване" за неупотребяващите, когато дигиталните технологии като интернет стават от съществено значение за достъпа до услуги и подкрепа (Morrow-Howell et al., 2020). Например Elimelech et al. (2021) установяват, че при възрастните хора се наблюдава по-голяма готовност да се ангажират с дигитални технологии по време на пандемията, ако те са за социални, развлекателни или образователни дейности. Това засилено използване на технологии чрез смартфони и таблети е помогнало на възрастните хора да

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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.

избегнат чувството за изключване и несигурност и да поддържат социални мрежи от контакти. (https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300116X).

Поради това обучението по дигитални умения, което насърчава социалното приобщаване, е приоритет и е включено в социалните политики на основните международни органи. Например една от основните цели на Програмата за учене през целия живот на Европейския съюз е да **насърчава активното остаряване и отношенията между поколенията** чрез учене и придобиване на дигитални умения във формална, неформална и самостоятелна среда. Същевременно следва да се насърчава и социално-образователното съдържание, за да се обучават възрастните хора и специалистите и лицата, полагащи грижи, в основни компетентности, свързани с дейностите от ежедневието (ADLs), като например лична хигиена и хранене, и в инструментални дейности от ежедневието (IADLs), които включват дейности, свързани с независимия живот (използване на банкомат, прехвърляне на пари онлайн, използване на мобилен телефон и т.н.). По този начин различни технологични проекти предлагат уебсайтове и социални блогове, базирани на виртуални платформи, социални мрежи и т.н., които имат за цел да осигурят наистина активно остаряване, оптимизиране на възможностите за здраве, участие и сигурност и в крайна сметка подобряване на качеството на живот в напреднала възраст [6,20].

3.1. Предизвикателства и възможности за използване на цифрови технологии от възрастните хора

Въпреки че дигиталните технологии са основен компонент на днешното общество, някои възрастни хора имат само ограничена ангажираност с тях (Faverio, 2022). Фактори като **липса на опит и познания, ограничен достъп** (Reneland-Forsman, 2020), **колебание да** се изпробват нови технологии (Quan-Haase et al, (Gatto & Tak, 2008) и **когнитивни и физически затруднения** (Berkowsky et al., 2018) могат да повлияят на взаимодействието на по-възрастните хора с технологиите и да увеличат допълнително различията (Carvalho et al., 2012). **Обществената и физическата среда** също могат да възпрепятстват хората да използват дигитални технологии. Например, отдалечената от града среда може да изостри предизвикателствата, независимо дали се дължат на проблеми с интернет свързаността, високи

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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.

разходи или достъп до интернет, или ограничени възможности за обучение (Berg et al., 2017; Ryser & Halseth, 2012; Warburton et al., 2013).

Липсата на дигитална грамотност може да повлияе негативно на възгледите на някои възрастни хора за използването на технологии (Berkowsky et al., 2018). Тъй като на тази подгрупа възрастни хора липсват уменията, необходими за успешното адаптиране към определени технологии, те се нуждаят от подкрепа, която да компенсира липсата на грамотност. За много от тях участието им в дигиталните технологии може да се характеризира като "взето назаем" (Reneland-Forsman, 2020), при което те разчитат на други хора да улеснят приемането и участието им в технологиите - разчитат на приятели и семейство да им предоставят уменията за използване на технологиите или да ги използват от тяхно име.

Докато някои възрастни хора се сблъскват с пречки пред достъпа до технологиите и използването им в ежедневието си, други преодоляват дигиталното разделение (или изобщо не се сблъскват с него), като приемат и използват различни форми на технологии заедно с хора от други възрастови групи. Независимо дали става въпрос за социални, инструментални или информационни причини (Szabo et al., 2019), много възрастни хора активно използват онлайн услуги по причини като стойност, използваемост, достъпност, достъпност, подкрепа, независимост, опит и увереност, както правят хората от всички възрасти (Lee & Coughlin, 2015). По-конкретно, по-възрастните хора са много по-склонни да обмислят използването на технологии, ако ги смятат за **положително и необходимо допълнение към живота си** (Berkowsky et al., 2018). Например използването на системи за телемедицина (телепосещения и телерехабилитация) - използване на електронни информационни и комуникационни технологии за предоставяне и подпомагане на здравни грижи, когато участниците са разделени от разстояние - е и може да бъде много положителен принос към качеството на живот на възрастните хора.

Дигиталните технологии могат да бъдат предимство за по-възрастните хора, тъй като позволяват на групи и индивиди да увеличат **социалното сближаване, капацитета и социалното участие** (Warburton et al., 2013). Така например интернет и онлайн платформите и услугите осигуряват на възрастните хора удобство, свързаност и социални сигнали, които създават възможности за разнообразни взаимодействия (Wellman et al., 2003), като същевременно разширяват социалните мрежи и позволяват преодоляване на географските разстояния между семейството и приятелите (Warburton et al., 2013). Дигиталните технологии могат също така да улеснят социалното приобщаване, личната независимост и ученето (Hill et al., 2015), като дават възможност на възрастните хора да компенсират евентуалната загуба на мобилност и промените в начина на живот, които могат да бъдат свързани със старостта (McMellon and Schiffman, 2002).

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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.

4. РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНЕТО, ИЗВЪРШЕНО ПО ДЪРЖАВИ

С цел да се проучи какви са нуждите на възрастните хора по отношение на най-често срещаните онлайн операции, които им се налага да извършват, както и какви приложения, се използват във всяка участваща страна, беше проведено проучване. В България, Словения, Кипър, Гърция, Италия и Румъния беше извършено изследване и документиране на обичайните онлайн операции, извършвани от възрастни хора.

Въз основа на докладите на отделните държави, изброени по-долу, можем да видим, че **дигиталните технологии присъстват в ежедневието на хората като цяло**. Съществува празнота, особено сред по-възрастните поколения. Много възрастни хора използват технологиите за комуникация, обучение и достъп до услуги. Въпреки това те са изправени пред голямо предизвикателство по отношение на дигиталната си грамотност, достъпа си и опасенията си за онлайн сигурността. Това се е превърнало по време на пандемията COVID-19 в още по-голямо препятствие, тъй като тя е подчертала дигиталното разделение сред възрастните хора. **Най-големият проблем вероятно е достъпът до здравни услуги,** който е от решаващо значение за възрастните хора.

В **България** услугите на електронното правителство са малко по-назад, но през последните години използването на ИКТ бързо напредва. Възрастните българи все повече използват дигитални технологии за комуникация, образование и достъп до услуги. Много от тях вече притежават устройства като смартфони и компютри. Освен това има няколко проекта за подпомагане на цифровата грамотност сред възрастните хора: Инициатива "Цифрова България", програма "Активни поколения", телецентрове за социални услуги и др.

Възрастните хора в **Кипър** не правят изключение. Всъщност нивото на използване на ИКТ сред кипърското население се е подобрило през последните години. Кипър е някъде по средата в сравнение с други държави, когато става въпрос за седмично използване на ИКТ сред възрастните хора. Модернизацията и дигитализацията на правителствените услуги се очертава като проблем за възрастните хора, но и самите те не са силно заинтересовани да посещават образователни програми. Съществуват някои образователни програми, учебни планове за преподаване на основни дигитални умения на възрастни.

Проучването показва, че възрастното население на **Италия** става все по-технологично, като използва предимно смартфони, компютри или таблети. Основните опасения на хората са

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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.

свързани с безопасността в интернет и липсата на цифрови умения. В ежедневието технологиите са важни за по-голямата част от този сегмент от населението, но все още има известни опасения от социалните мрежи като инструменти, които могат да увеличат пропастта между поколенията, тъй като хората над 50 години не знаят как да използват технологиите пълноценно. Съществуват някои програми, които имат за цел да преодолеят така нареченото "цифрово разделение": SWAP (проект за обмен между поколенията между млади и стари хора, насочен към подобряване на технологичните умения на възрастните хора), NonniSmart (20 безплатни видеоклипа, които отговарят на прости "цифрови въпроси" и предлагат постоянна помощ).

В сравнение с други държави от ЕС **Румъния** е на по-задно място по отношение на дигитализацията, като се наблюдават значителни различия между градовете и селата. Хората в селските райони дори нямат достъп до интернет. Забелязва се липса на основни дигитални умения, позволяващи използването на съвременни технологии както от гражданите, така и от държавните служители. На национално равнище има отделни инициативи за насърчаване на дигиталната грамотност на възрастните хора, но те изглеждат недостатъчни за мащаба на установените нужди. Важното е, че осведомеността нараства и макар и с малки стъпки, се постига напредък. Един такъв пример е проект - програма за развитие на цифрови умения сред възрастните хора в Клуж-Напока, в който са включени и доброволци, за да помагат на възрастните хора да използват интернет.

Словения е сред най-развитите страни на равнище ЕС по отношение на оборудването на домакинствата с ИКТ и като цяло използва ИКТ на добро ниво, но по-възрастното население изостава. Процентът на възрастните хора, които никога не са използвали интернет, е доста висок (31 % от населението е заявило, че никога не е използвало интернет, което е малко повече от средното за Европа ниво от 28 %), много от тях имат скромни или основни умения (45 % от хората на възраст 65-74 години нямат необходимите умения и знания за използване на ИКТ (средното за ЕС е 41 %). Една добра практика, която си заслужава да се спомене, е проектът "Digitalno vključen", който е насочен към приобщаването на възрастните хора чрез обучение за използване на устройства и предлага онлайн платформа, която съдържа видеоклипове за самообучение с цел придобиване на функционални цифрови умения, научаване как да се използват ключови електронни услуги/програми за активно и здравословно остаряване и дава възможност за виртуални срещи и работа в мрежа между поколенията.

В **Гърция** се създават много проекти, които да помогнат на възрастните хора да се адаптират към дигиталния свят и да могат да отговорят на неговите изисквания. Забелязва се разделение между селските и градските райони. Все още има много какво да се направи за намаляване на разделението между възрастното и по-младото население, въпреки усилията на редица

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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.

организации (НПО, асоциации), проекти, образователни центрове и дигитални кътове, партньорска подкрепа, мрежи за семейни и обществени услуги и др.

Трябва да се осигури образование, достъпност и подкрепа, за да гарантираме равнопоставеното участие на възрастните хора в цифровата ера. Във всяка страна има програми и инициативи, които подпомагат възрастните хора в използването на цифровите технологии.

5. РЕЗУЛТАТИ ОТ ТЕЛЕФОННОТО ПРОУЧВАНЕ ПО ДЪРЖАВИ

Този доклад е резултат от телефонни проучвания по темата: "Усъвършенстване на цифровите умения на възрастните хора, насочено към ежедневните им необходими онлайн транзакции, особено след пандемията". Разговаряхме с конкретни групи възрастни хора в различни държави, които трябваше да отговорят на различни запитвания относно електронните услуги, тяхното използване и гледната им точка по въпроса за дигитализацията.

Проучването беше проведено в Гърция, Словения, Италия, Румъния, Кипър и България. Участваха хора на възраст между 55 и 90 години, като общият брой на **участниците** е **168**. Повечето интервюирани бяха жени, а именно 68 %. Образователната степен на участниците беше предимно средно образование (73 %) или висше образование. Проучването се отнасяше до различни области, свързани с използването на цифровите технологии.

ПОЗНАНИЯ ЗА ДИГИТАЛНИ ИНСТРУМЕНТИ

Мнозинството (78 %) от анкетираните редовно използват ИТ инструменти: смартфон (71 %), много от тях имат опит и с персонален компютър (45 %), таблет (24 %) или лаптоп (27 %). Услугите, които използват онлайн, са свързани най-вече със здравеопазване, банкиране и пазаруване. Обикновено не използват електронни услуги, защото не знаят как да ги използват или се страхуват да не направят нещо погрешно. Понякога смятат, че са твърде стари за това, а също така не искат да притесняват родните си и да молят за помощ. Други пък се обръщат за помощ, така че не е необходимо да го научават. Те се страхуват и от измами в интернет.

Анкетираните виждат решение в усвояването на дигитални умения, основни умения за работа с интернет и онлайн безопасност, а някои искат да научат и английски език. Интервюираните също така искат да се научат как да използват социалните мрежи, да правят и споделят снимки,

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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.

да използват Bluetooth. Малка част от възрастните хора са напълно уверени и лесно се ориентират в новите цифрови технологии.

КОМУНИКАЦИЯ

По-голямата част (80 %) от възрастните хора имат имейл адрес и могат самостоятелно да изпращат имейли (66 %), докато някои се нуждаят от помощ при изпращането и получаването им. Те получават помощ от по-младите си роднини.

Половината (53 %) от потребителите на социални медии използват Facebook. Малка част от тях използват и Instagram. Голяма част от анкетираните обаче не използват нито една социална мрежа. Те използват социалните мрежи предимно за „скролване“, но изтеглянето/качването или споделянето на файл е нещо, което приблизително половината от интервюираните не знаят как да направят.

ТЪРСЕНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Половината от запитаните отговарят, че могат да намерят това, което търсят в интернет, без помощ, а другата половина - че ще имат нужда от помощ. По-често те имат проблеми и с архивирането и извличането на информация от интернет. Като цяло те не се интересуват особено от актуализациите на електронните услуги.

СИГУРНОСТ

Интервюираните рядко сменят паролите, които използват; те не са толкова загрижени или не са наясно с проблемите на сигурността, свързани с дигиталните технологии. Повече от половината от интервюираните използват парола или код за отключване на телефона.

6. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Чрез подробни проучвания и телефонни интервюта виждаме, че възрастните хора имат проблеми с дигитализацията, трудно се справят с новите тенденции и се нуждаят от помощта на семейството, приятелите и родните си. Те осъзнават, че дигитализацията е тук и че ще трябва да се адаптират към нея, тъй като все повече и повече както здравни услуги, така и административни вече се извършват онлайн. Но за да се научат да правят това, те се нуждаят от помощта на човек, който разбира техните нужди и е търпелив с тях.

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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 резултатите и информацията, предоставена от изследването и проучването по телефона, се очертаха няколко насоки, които следва да бъдат разгледани във фокус групите с възрастни хора и обучители, специализирани в областта на дигиталните технологии.

На първо място, прекият, общ опит с явлението дигитализация, за да се разбере по-широкия начин на отразяване на тези промени.

Второ, какви са използваните приложения и инструменти, както и причините за използването им, за да се направи конкретен преглед.

Трето, кои са приложенията и инструментите, които възрастните хора искат да използват, за да покрият практическите си нужди, какви са изискванията и ограниченията, с които се сблъскват от собствения си опит, а също и от опита на други хора, за да напреднат в използването на дигитални технологии.

Четвърто, какви са нуждите от обучение, какво трябва да се научи от тяхна гледна точка, за да могат да разбират и използват други цифрови инструменти самостоятелно.

Пето, какво трябва и какво не трябва да включва един курс по дигитална грамотност за възрастни хора, както и кои са най-подходящите методи на преподаване за постигане на най-ефективни резултати.

Шесто, какъв трябва да бъде подходът за привличане на възможно най-много възрастни хора към дигиталната област и какво трябва категорично да се избягва в подхода към възрастни хора.

7. Референции

- https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300116X

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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.

- Berg-Weger и Morley, 2020 (Самота и социална изолация при възрастни хора по време на пандемията COVID-19: последици за геронтологичната социална работа)

- Berkowsky et al., 2018 (Фактори, предсказващи решенията за приемане на технологии сред възрастните хора)

- Chen et al., 2021 г. (Реакции към COVID-19, използване на информация и технологии и социална свързаност сред възрастни хора с предразположеност към слабост и слабост)

- DiMaggio и др., 2001 г. (Ефектът на интернет върху обществото) Годишен преглед на социологията (2001 г.), стр. 27¸307

- Elimelech et al., 2021 г. (Въздействие на пандемията COVID-19 върху възрастните хора: бърз преглед)

- Gatto и Tak, 2008 г. (Използване на компютър, интернет и електронна поща сред възрастните хора: (2008), стр. 800-811) Educational Gerontology, 34 (9) (2008), стр.

- Hargittai et al., 2019 (От достъп до интернет до интернет умения: Цифровото неравенство сред възрастните хора)

- Hill et al., 2015 г. (Опитът и възприятията на възрастните хора по отношение на цифровите технологии: (не)овластяване, благополучие и приобщаване)

- Moore and Hancock, 2020 (Възрастни хора, социални технологии и пандемия от коронавирус: Социални медии + общество, 6 (3) (2020), стр. 2-5

- Мороу-Хауел и др., 2020 г. (Възстановяване от пандемията COVID-19: Фокус върху възрастните хора

- Seifert, 2020 (Цифровото изключване на възрастните хора по време на пандемията COVID-19) Journal of Gerontological Social Work, 63 (6-7) (2020), pp. 674-676

8. Резултати по държави

Конкретните резултати от проучванията по държави можете да намерите тук:
https://digitaliators.eu/wp2/

Финансира се от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче 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.