DIGITALIATORS - Aggiornamento digitale per i cittadini anziani, incentrato sulle loro transazioni online quotidiane e necessarie, soprattutto dopo la pandemia.

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

Rapporto di sintesi

Da UPI - ljudska univerza Žalec

UPI LJUDSKA UNIVERZA ŽALEC
šola prijaznih ljudi

Co-funded by
the European Union

Co-funded by the European Union

Indice dei contenuti

1. RILEVANZA DEL PROGETTO....3
2. SCOPO E OBIETTIVI DEL PROGETTO....3
3. PANORAMICA GENERALE SULLO STATO DELL'UTILIZZO DELLA DIGITALIZZAZIONE DA PARTE DEI SENIOR DOPO IL PERIODO COVID....5
4. RISULTATI DI UNA RICERCA A TAVOLINO CONDOTTA PER PAESE....8
5. RISULTATI DELLA RICERCA TELEFONICA PER PAESE....10
6. CONCLUSIONE....11
7. RIFERIMENTI....12

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.

1. RILEVANZA DEL PROGETTO

La COVID-19 ha portato molti cambiamenti nelle nostre vite, causando problemi gravi e senza precedenti. Un gruppo di età che ha lottato e sofferto molto è stato quello degli anziani. Non solo si sono trovati spaventati e vulnerabili di fronte alla pandemia, ma si sono anche sentiti smarriti di fronte alla crescente digitalizzazione di tutto. Le bollette che dovevano essere pagate online, le tasse, le transazioni bancarie, persino la prenotazione degli appuntamenti per il vaccino, per gran parte della popolazione rappresentavano una difficoltà.

Dall'inizio della crisi COVID-19, si è verificato un grande cambiamento nel settore bancario, che ha riguardato soprattutto i pagamenti senza contanti, sia sotto forma di pagamenti con carte contactless che di bonifici bancari tramite eBanking. Su una scala simile, sempre più negozi e ristoranti sono stati costretti a sfruttare il loro potenziale di e-commerce, poiché la necessità di ordini online è aumentata a scapito degli acquisti fisici. Nonostante l'effetto positivo che questa strategia ha avuto sulla limitazione delle pandemie, è stata data poca importanza alla praticità generale dell'Internet banking e dei pagamenti online nell'era moderna. Molti anziani della nostra società si sono rivolti ai figli o addirittura ai nipoti per ricevere assistenza. Eppure, le transazioni online sono ormai una realtà consolidata che cresce di giorno in giorno.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI DEL PROGETTO

L'aspetto principale del progetto 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 è oggi una realtà, ed è ovviamente un grande progresso. Ma non è così facile per tutti.

I cambiamenti e i progressi possono essere vantaggiosi per i più giovani, ma gli anziani non dovrebbero essere lasciati in un angolo a cercare di capire questa nuova era.

Dopo aver esaminato a fondo le radici di questo problema, cerchiamo di sviluppare una formazione completa sulle caratteristiche più comuni e sui punti critici delle moderne transazioni online, nonché sui sistemi informativi nazionali in vigore per le questioni burocratiche, ponendo l'accento sui vantaggi e sulla praticità del loro utilizzo, nonché sui potenziali rischi e sulle aree di attenzione da considerare. Ci auguriamo in particolare che questo progetto incoraggi i governi europei a mobilitare

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.

i loro cittadini verso l'uso di questi software, lanciando campagne promozionali a livello nazionale, come spot pubblicitari o workshop pubblici per il pubblico interessato a migliorarsi in questo settore.

L'obiettivo principale del progetto DIGITALIATORS è quello di affrontare la trasformazione digitale della società e dei servizi offerti sia dal settore pubblico che da quello privato dell'economia attraverso lo sviluppo e l'offerta di materiali didattici flessibili e di alta qualità per i cittadini anziani e gli adulti che si trovano in difficoltà perché non sanno come utilizzare le applicazioni internet che renderebbero più facile la loro vita. Questa mancanza di conoscenze e competenze digitali provoca loro stress e la sensazione di essere esclusi.

Più concretamente, **gli obiettivi specifici** del progetto DIGITALIATORS sono:

1. Definire le esigenze dei cittadini senior in tutti i Paesi partecipanti rilevando il livello di competenza dei senior, mappare le transazioni online più comuni in ogni Paese e rivelare le ragioni che impediscono ai cittadini senior di utilizzare e fidarsi delle procedure online.

2. Sviluppare materiale didattico di alta qualità per lo sviluppo di capacità per i cittadini senior, progettato specificamente per soddisfare le loro esigenze per quanto riguarda le transazioni online.

3. Testare il materiale didattico prodotto in tutti i Paesi partecipanti per raccogliere il feedback dei senior, osservare i loro progressi e apportare le correzioni e gli aggiustamenti necessari.

In questo rapporto di sintesi, ci concentreremo principalmente sul primo punto del risultato intellettuale, ovvero la ricerca paese per paese sullo stato attuale dei tassi di digitalizzazione tra i senior, sulla loro esperienza di digitalizzazione e su come ogni paese è predisposto per aiutare i senior nelle loro transazioni online quotidiane, soprattutto dopo la pandemia di Covid19. Nella seconda parte, presenteremo i risultati della ricerca, che si concentra su un sondaggio telefonico condotto tra i senior sull'uso delle transazioni online, sui vantaggi che vedono nella digitalizzazione, sugli svantaggi e sui problemi che devono affrontare. Aggiungeremo anche dei rapporti individuali sotto la ricerca specifica per paese (ricerca a tavolino e ricerca telefonica - https://digitaliators.eu/wp2/), dove potrete leggere in modo più dettagliato le singole ricerche per paese.

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. PANORAMICA GENERALE SULLO STATO DI UTILIZZO DELLA DIGITALIZZAZIONE DA PARTE DEI SENIOR DOPO IL PERIODO COVID

La pandemia di COVID-19 ha ridotto i contatti sociali per molte persone a causa della distanza fisica e della reclusione, provocando sentimenti di esclusione sociale e solitudine (Berg-Weger e Morley, 2020; Murthy, 2020). Queste misure precauzionali, adottate da molti Paesi nel mondo per ridurre la diffusione della COVID-19, hanno impedito a molti di soddisfare i propri bisogni fisici, emotivi e sociali attraverso servizi e supporto (Morrow-Howell et al., 2020). Gli anziani, in particolare, sono stati esclusi durante la pandemia, con la conseguenza non solo di una riduzione dei contatti fisici, ma anche di un'esclusione digitale (particolarmente pronunciata tra i non utenti), che ha portato alla segregazione da una società dominata da Internet e da altre tecnologie digitali (Seifert et al., 2021). Questa esclusione ha portato a un senso di "abbandono" per alcuni, poiché la pandemia ha spostato gli eventi sociali e la fornitura di servizi su piattaforme online, accentuando ulteriormente il divario digitale (Seifert, 2020).

Prima della pandemia, alcuni anziani potevano trovarsi di fronte a una doppia esclusione dovuta alla **mancanza di alfabetizzazione digitale e di interazione sociale**, ma il passaggio a quasi tutti gli aspetti della vita online causato dalla pandemia ha aumentato la necessità di una maggiore connettività digitale (Vargo et al., 2020). In particolare, per gli anziani che si sono autodefiniti non utenti, la pandemia ha comportato una tripla **esclusione**, in quanto avevano maggiori probabilità di morire a causa dell'infezione da COVID-19, minori probabilità di ottenere informazioni di qualità, cibo, forniture o servizi online e maggiori probabilità di sperimentare isolamento e solitudine (Xie et al., 2020). Mentre alcuni elementi della tripla esclusione (le conseguenze dell'infezione virale) sono legati all'età, altri sono radicati nell'incapacità dei non utenti di accedere a connessioni sociali e a beni e servizi vitali in un ambiente sempre più online. Questa triplice esclusione sperimentata da molti anziani durante la pandemia di COVID-19 amplia il divario digitale (DiMaggio et al., 2001), rivelando nuovi modi in cui la COVID-19 ha ulteriormente sfidato ed escluso gli anziani dalla società. Inoltre, lo stesso virus COVID-19 ha creato nuove sfide per questo sottogruppo della popolazione, in quanto l'infezione del virus ha portato a conseguenze potenzialmente dannose per gli individui più anziani (Mueller et al., 2020), aumentando ulteriormente l'importanza dell'uso di strumenti e risorse online e allo stesso tempo, in linea con il concetto di "tripla esclusione", isolando ulteriormente gli anziani che non erano utenti della tecnologia digitale. (https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300116X).

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.

Gli anziani che non utilizzavano la tecnologia digitale avevano maggiori probabilità di essere esclusi socialmente in un momento di distanza fisica (Xie et al., 2020). Poiché gli adulti più anziani hanno maggiori probabilità di essere socialmente isolati rispetto agli adulti più giovani in generale (Merchant et al., 2020), questo rischio aumentava quando le misure di distanza fisica richiedevano agli individui di isolarsi da chiunque al di fuori del proprio nucleo familiare. Per contrastare i sentimenti di isolamento e solitudine durante la pandemia di COVID-19, la letteratura suggerisce che l'uso della tecnologia digitale è aumentato in modo significativo tra gli anziani (Haase et al., 2021; Shan et al., 2020; Weil et al., 2021). Mentre alcuni anziani hanno iniziato a usare la tecnologia più regolarmente per la prima volta durante la pandemia, altri hanno iniziato a usare la tecnologia in modo diverso per rimanere in contatto con gli altri e impegnarsi in attività significative (Haase et al., 2021). Essere connessi digitalmente non era più un'opportunità per rimanere aggiornati, ma è diventato "fondamentale per promuovere l'equità e l'inclusione sociale tra la popolazione adulta più anziana nel contesto della pandemia e delle sue conseguenze" (Ramos Garcia et al., 2021, p. 198).

Per molti non utenti di Internet, la pandemia è diventata un catalizzatore per l'adozione e l'uso, mettendoli in contatto con amici, familiari e comunità in un momento in cui l'interazione faccia a faccia era limitata (Chen et al., 2021). Gli scienziati hanno definito questo momento "affondare o nuotare" per i non utenti, quando la tecnologia digitale come Internet è diventata essenziale per accedere ai servizi e al supporto (Morrow-Howell et al., 2020). Per esempio, Elimelech et al. (2021) hanno scoperto che gli anziani hanno osservato una maggiore disponibilità a utilizzare la tecnologia digitale durante la pandemia se si trattava di attività sociali, ricreative o educative. Questo maggiore uso della tecnologia attraverso smartphone e tablet, ad esempio, ha aiutato gli anziani a evitare sentimenti di esclusione e insicurezza e a mantenere le reti sociali. (https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300116X).

La formazione alle competenze digitali che promuovono l'inclusione sociale è quindi una priorità ed è inclusa nelle politiche sociali dei principali organismi internazionali. Ad esempio, uno degli obiettivi chiave del Programma di apprendimento permanente dell'Unione Europea è quello di **promuovere l'invecchiamento attivo e le relazioni intergenerazionali** attraverso l'apprendimento e l'acquisizione di competenze digitali in contesti formali, non formali e informali. Nel frattempo, dovrebbero essere promossi anche contenuti socio-educativi per formare gli anziani, i professionisti e gli assistenti nelle competenze di base relative alle attività della vita quotidiana (ADL), come l'igiene personale e l'alimentazione, tra le altre, e nelle attività strumentali della vita quotidiana (IADL), che comprendono le attività legate alla vita indipendente (usare un bancomat, trasferire denaro online, usare un telefono cellulare, ecc.) Diversi progetti tecnologici offrono quindi siti web e blog sociali, progetti di tutoraggio sociale basati su piattaforme virtuali, reti sociali, ecc. che mirano a garantire un

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.

invecchiamento veramente attivo, ottimizzando le opportunità di salute, partecipazione e sicurezza e, in definitiva, migliorando la qualità della vita in età avanzata [6,20].

3.1. Sfide e opportunità dell'uso delle tecnologie digitali negli adulti anziani

Sebbene la tecnologia digitale sia una componente fondamentale della società odierna, alcuni anziani hanno un impegno limitato con la tecnologia (Faverio, 2022). Fattori come **la mancanza di esperienza e conoscenza, l'accesso limitato** (Reneland-Forsman, 2020), l'**esitazione** a provare nuove tecnologie (Quan-Haase et al., (Gatto & Tak, 2008) e il **declino cognitivo/fisico** (Berkowsky et al., 2018) possono influire sull'interazione degli anziani con la tecnologia digitale e ampliare ulteriormente il divario (Carvalho et al., 2012). Anche gli **ambienti comunitari e fisici** possono scoraggiare le persone dall'uso della tecnologia digitale. Ad esempio, gli ambienti rurali possono esacerbare le sfide, sia per problemi di connettività a Internet, sia per i costi elevati o l'accesso a Internet a banda larga, sia per le limitate opportunità di apprendimento (Berg et al., 2017; Ryser & Halseth, 2012; Warburton et al., 2013).

La mancanza di alfabetizzazione digitale può influenzare negativamente le opinioni di alcuni anziani sull'uso della tecnologia digitale (Berkowsky et al., 2018). Poiché questo sottogruppo di anziani non ha le competenze necessarie per adattarsi con successo a determinate tecnologie digitali, potrebbe aver bisogno di un supporto per compensare la propria mancanza di alfabetizzazione digitale. Per molti, la loro partecipazione alla tecnologia digitale può essere caratterizzata come "presa in prestito" (Reneland-Forsman, 2020), in base alla quale si affidano ad altre persone per facilitare l'adozione e la partecipazione alla tecnologia, facendo affidamento su amici e familiari che forniscono loro le competenze per utilizzare la tecnologia o che la utilizzano per loro conto.

Mentre alcuni anziani incontrano barriere nell'accesso e nell'adozione della tecnologia nella loro vita quotidiana, molti altri hanno colmato il divario digitale (o non l'hanno affrontato affatto) adottando e utilizzando diverse forme di tecnologia digitale insieme a persone di altre fasce d'età. Per motivi sociali, strumentali o informativi (Szabo et al., 2019), molti anziani utilizzano attivamente la tecnologia digitale e i servizi online per motivi quali il valore, l'usabilità, l'accessibilità, il supporto, l'indipendenza, l'esperienza e la fiducia, come fanno le persone di tutte le età (Lee & Coughlin, 2015). In particolare, gli anziani sono molto più propensi a prendere in considerazione l'utilizzo della tecnologia digitale se la considerano **un'aggiunta positiva e necessaria alla loro vita** (Berkowsky et al., 2018). Ad esempio, l'uso di sistemi di telemedicina (tele-visita e tele-riabilitazione) - un uso delle tecnologie elettroniche dell'informazione e della comunicazione per fornire e supportare

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.

l'assistenza sanitaria quando la distanza separa i partecipanti - è e può essere un contributo molto positivo alla qualità della vita degli anziani.

La tecnologia digitale può essere una risorsa per gli anziani, consentendo a gruppi e individui di aumentare la **coesione sociale, la capacità e la partecipazione sociale** (Warburton et al., 2013). Per esempio, Internet e le piattaforme e i servizi online hanno fornito agli anziani comodità, connettività e spunti sociali che creano opportunità per una varietà di interazioni (Wellman et al., 2003), ampliando al contempo le reti sociali e consentendo di colmare le distanze geografiche tra familiari e amici (Warburton et al., 2013). La tecnologia digitale può anche facilitare l'inclusione sociale, l'indipendenza personale e l'apprendimento (Hill et al., 2015), consentendo agli anziani di compensare la perdita di mobilità e i cambiamenti nello stile di vita che possono essere associati all'invecchiamento e alla vecchiaia (McMellon e Schiffman, 2002).

4. RISULTATI DI UNA RICERCA A TAVOLINO CONDOTTA PER PAESE

Al fine di indagare la situazione e le esigenze dei senior per quanto riguarda le interazioni on-line più comuni che devono effettuare e le applicazioni ad esse correlate in uso in ciascun Paese partecipante, è stata condotta una ricerca a tavolino. La ricerca e la mappatura delle transazioni online più comuni dei cittadini senior sono state effettuate in Bulgaria, Slovenia, Cipro, Grecia, Italia e Romania.

Sulla base dei rapporti dei singoli Paesi elencati di seguito, possiamo vedere che la **tecnologia digitale è molto presente nella vita quotidiana delle persone in generale**. Il vuoto esiste, soprattutto tra le generazioni più anziane. Molti anziani utilizzano la tecnologia per comunicare, imparare e accedere ai servizi. Tuttavia, devono affrontare una sfida importante in termini di alfabetizzazione digitale, accesso e preoccupazione per la sicurezza online. Questo aspetto è diventato una grande preoccupazione nel periodo della pandemia COVID-19, che ha evidenziato il divario digitale tra gli anziani. **Il problema più grande è probabilmente l'accesso ai servizi sanitari**, che è fondamentale per gli anziani.

In **Bulgaria** i servizi di e-government sono un po' indietro, ma negli ultimi anni l'uso delle TIC sta progredendo rapidamente. Gli anziani bulgari adottano sempre più spesso la tecnologia digitale per comunicare, istruirsi e accedere ai servizi. Molti possiedono dispositivi come smartphone e

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.

computer. Esistono inoltre diversi progetti a sostegno dell'alfabetizzazione digitale degli anziani: Iniziativa "Bulgaria digitale", programma "Generazioni attive", telecentri per i servizi sociali, ecc.

Gli anziani di **Cipro** non fanno eccezione. In effetti, il livello di utilizzo delle TIC tra la popolazione cipriota è migliorato rispetto al passato. Cipro si colloca a metà strada, rispetto ad altri Paesi, per quanto riguarda l'utilizzo delle TIC da parte dei senior su base settimanale. I servizi governativi sono stati modernizzati e digitalizzati, il che ha rappresentato un problema per gli anziani, che però non sono molto interessati a partecipare ai programmi educativi. Esistono alcuni programmi educativi, curriculum per l'insegnamento delle competenze digitali di base agli adulti.

La popolazione **italiana** più anziana sta diventando tech-savvy: la ricerca ha dimostrato che gli over 50 sono sempre più tecnologici e utilizzano soprattutto smartphone, PC o tablet. Le principali preoccupazioni delle persone sono la sicurezza su internet e la mancanza di competenze digitali. Nella vita di tutti i giorni, la tecnologia è importante per la maggior parte di questo segmento della popolazione, ma permane il timore che i social network siano strumenti in grado di aumentare il divario generazionale, in quanto gli over 50 non sanno come utilizzare al meglio la tecnologia. Esistono alcuni programmi che mirano a superare il cosiddetto "digital divide": SWAP (progetto di scambio intergenerazionale tra giovani e anziani volto a migliorare le competenze tecnologiche degli anziani), NonniSmart (20 video gratuiti che rispondono a semplici "domande digitali" e offrono assistenza continua).

La Romania si colloca in una posizione di svantaggio rispetto agli altri Paesi dell'UE in termini di digitalizzazione, con notevoli disparità tra aree urbane e rurali. Gli abitanti delle zone rurali non hanno nemmeno accesso a Internet. Si nota una mancanza di competenze digitali di base, che permettano l'uso di tecnologie avanzate sia da parte dei cittadini che dei dipendenti pubblici. A livello nazionale, esistono iniziative isolate per promuovere l'alfabetizzazione digitale degli anziani, ma sembrano essere insufficienti rispetto alla portata dei bisogni individuati. L'importante è che la consapevolezza stia crescendo e che, anche se a piccoli passi, si stiano facendo progressi. Un esempio è un progetto - un programma per lo sviluppo delle competenze digitali tra gli anziani a Cluj-Napoca, in cui sono stati coinvolti anche dei volontari per aiutare gli anziani a usare internet.

La Slovenia è tra i Paesi più sviluppati a livello europeo in termini di attrezzature TIC domestiche e ha un uso complessivo delle TIC decente, ma la sua popolazione anziana è in ritardo. La percentuale di anziani che non ha mai usato internet è piuttosto alta (il 31% della popolazione ha dichiarato di non aver mai usato internet, leggermente superiore alla media europea del 28%), molti hanno competenze modeste o di base (il 45% delle persone tra i 65 e i 74 anni non ha le competenze e le conoscenze necessarie per usare le TIC (la media europea, invece, era del 41%). Una buona pratica, degna di nota, è il progetto "Digitalno vključen", che affronta l'inclusione degli anziani attraverso la

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.

formazione sull'uso dei dispositivi e offre una piattaforma online che contiene video di autoapprendimento per acquisire competenze digitali funzionali, imparare a utilizzare i principali servizi/programmi elettronici sull'invecchiamento attivo e in buona salute e consente incontri virtuali intergenerazionali e networking.

In **Grecia** stanno nascendo molti progetti per aiutare la popolazione senior ad adattarsi al mondo digitale e a rispondere alle sue esigenze. Si nota un divario tra le zone rurali e quelle urbane. C'è ancora molto da fare per ridurre il divario tra la popolazione anziana e quella non anziana, nonostante gli sforzi di diverse organizzazioni (ONG, associazioni), i progetti, i centri educativi e gli angoli digitali, il supporto peer-to-peer, le reti di servizi familiari e comunitari, ecc.

Dobbiamo fornire istruzione, accessibilità e supporto per garantire una partecipazione paritaria degli anziani all'era digitale. In ogni Paese sono disponibili programmi e iniziative per assistere gli anziani nell'uso delle tecnologie digitali.

5. RISULTATI DELLA RICERCA TELEFONICA PER PAESE

Questo rapporto è il risultato di indagini telefoniche sul tema: "Aggiornamento digitale per i cittadini senior, incentrato sulle loro transazioni online quotidiane e necessarie, soprattutto dopo la pandemia". Abbiamo parlato con gruppi specifici di anziani in diversi Paesi, ai quali è stato chiesto di rispondere a varie domande riguardanti i servizi elettronici, il loro utilizzo e la loro prospettiva sulla questione della digitalizzazione.

L'indagine è stata condotta in Grecia, Slovenia, Italia, Romania, Cipro e Bulgaria. Le persone che hanno partecipato avevano un'età compresa tra i 55 e i 90 anni, per un totale di **168 partecipanti**. La maggior parte degli intervistati erano donne, ovvero il 68%. Il livello di istruzione dei partecipanti era per lo più di scuola secondaria (73%) o superiore. L'indagine si riferiva a diverse aree relative all'uso delle tecnologie digitali.

CONOSCENZA DEGLI STRUMENTI INFORMATICI

La maggioranza (78%) degli intervistati utilizza regolarmente strumenti informatici: uno smartphone (71%), molti hanno esperienza anche con PC (45%), tablet (24%) o laptop (27%). I servizi che utilizzano online sono per lo più legati all'assistenza sanitaria, alle banche e agli acquisti. Di solito non usano i servizi elettronici perché non sanno come usarli o perché hanno paura di sbagliare. A volte pensano di essere troppo vecchi per farlo e non vogliono disturbare i parenti per chiedere aiuto. Altri chiedono aiuto, quindi non hanno bisogno di imparare. Hanno anche paura delle truffe.

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.

Vedono una soluzione nell'apprendimento delle competenze digitali, delle competenze di base in Internet e di come operare in sicurezza online; alcuni vogliono anche imparare l'inglese. Gli intervistati vogliono anche imparare a usare i social media, a scattare e condividere foto, a usare il Bluetooth. Una minoranza di anziani è completamente sicura di sé e si orienta facilmente nelle nuove tecnologie digitali.

AREA DI COMUNICAZIONE

La maggior parte (80%) degli anziani ha un indirizzo e-mail e può inviare autonomamente una e-mail (66%), mentre alcuni hanno bisogno di assistenza per inviarla e riceverla. Vengono aiutati da parenti più giovani.

La maggior parte (53%) degli utenti dei social media utilizza Facebook. Una piccola percentuale utilizza anche Instagram. Tuttavia, un'ampia percentuale di intervistati non utilizza alcun social network. Utilizzano i social network soprattutto per scorrere, ma scaricare/caricare o condividere un file è qualcosa che circa la metà degli intervistati non sa fare.

AREA DI RICERCA DELLE INFORMAZIONI

La metà degli intervistati ha dichiarato di essere in grado di trovare ciò che cerca su Internet senza bisogno di aiuto, mentre l'altra metà ha detto di averne bisogno. Il più delle volte, inoltre, hanno problemi con l'archiviazione e il recupero delle informazioni dal web. In generale, non sono molto interessati agli aggiornamenti dei servizi elettronici.

AREA DI SICUREZZA

Gli intervistati cambiano raramente le password che usano; non sono così preoccupati o consapevoli dei problemi di sicurezza legati alle tecnologie digitali. Più della metà degli intervistati utilizza una password o un codice per sbloccare il telefono.

6. CONCLUSIONE

Attraverso sondaggi dettagliati e interviste telefoniche, possiamo constatare che gli anziani hanno problemi con la digitalizzazione, trovano difficile stare al passo con i nuovi sviluppi e hanno bisogno dell'aiuto di familiari, amici e parenti. Sono consapevoli che la digitalizzazione è arrivata e che dovranno adattarsi ad essa, dato che sempre più ordini sanitari e affari amministrativi vengono effettuati online. Ma per imparare a farlo, hanno bisogno dell'aiuto di qualcuno che comprenda le loro esigenze e sia paziente con loro.

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.

In seguito ai risultati e alle informazioni fornite dalla ricerca a tavolino e dalla ricerca telefonica, si sono delineate diverse direzioni che dovrebbero essere affrontate nei focus group con i senior e i formatori specializzati nell'area digitale.

Innanzitutto, l'esperienza diretta e generale con il fenomeno della digitalizzazione per comprendere il modo più ampio di raccontare questi cambiamenti.

In secondo luogo, quali sono le applicazioni e gli strumenti utilizzati, nonché le ragioni del loro utilizzo, per una visione concreta.

In terzo luogo, quali sono le applicazioni e gli strumenti che gli anziani vogliono utilizzare per soddisfare le esigenze pratiche, quali sono i requisiti e i limiti riscontrati dalla propria esperienza, ma anche dall'esperienza di altre persone, al fine di progredire nell'uso delle tecnologie digitali.

In quarto luogo, quali sono le esigenze di formazione, cosa si dovrebbe insegnare, dal loro punto di vista, per essere in grado di comprendere e utilizzare altri strumenti digitali in modo indipendente.

In quinto luogo, cosa dovrebbe e cosa non dovrebbe essere incluso in un corso di alfabetizzazione digitale per anziani, nonché quali sarebbero i metodi di insegnamento più adatti per ottenere i risultati più efficaci.

In sesto luogo, quale dovrebbe essere l'approccio per attrarre il maggior numero possibile di senior nell'area digitale e cosa dovrebbe essere categoricamente evitato nell'approccio ai corsi di digitalizzazione per i senior.

7. RIFERIMENTI

- https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300116X
- Berg-Weger e Morley, 2020 (Solitudine e isolamento sociale negli anziani durante la pandemia COVID-19: implicazioni per il lavoro sociale gerontologico)

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.

- Berkowsky et al., 2018 (Fattori che predicono le decisioni sull'adozione della tecnologia tra gli adulti più anziani)

- Chen et al., 2021 (Reazioni al COVID-19, uso di informazioni e tecnologie e connessione sociale tra gli anziani con pre-fragilità e fragilità)

- DiMaggio et al., 2001 (Gli effetti di Internet sulla società) Annual Review of Sociology (2001), p. 27¸307

- Elimelech et al., 2021 (Impatto della pandemia COVID-19 sugli adulti anziani: revisione rapida)

- Gatto e Tak, 2008 (L'uso del computer, di Internet e della posta elettronica tra gli adulti più anziani: Benefici e barriere) Gerontologia educativa, 34 (9) (2008), pp. 800-811

- Hargittai et al., 2019 (Dall'accesso a internet alle competenze in internet: Disuguaglianza digitale tra gli adulti più anziani)

- Hill et al., 2015 (Esperienze e percezioni degli anziani della tecnologia digitale: (Dis)empowerment, benessere e inclusione)

- Moore e Hancock, 2020 (Anziani, tecnologie sociali e pandemia di Coronavirus: Challenges, strengths, and strategies for support) Social Media + Society, 6 (3) (2020), pp. 2-5

- Morrow-Howell et al., 2020 (Recupero dalla pandemia COVID-19: Un focus sugli adulti più anziani

- Seifert, 2020 (L'esclusione digitale degli anziani durante la pandemia COVID-19) Journal of Gerontological Social Work, 63 (6-7) (2020), pp. 674-676

8. Risultati per paese

Le ricerche specifiche per paese sono disponibili qui: https://digitaliators.eu/wp2/

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.