DIGITALIATORS - Perfecționarea competențelor digitale ale seniorilor, axată pe tranzacțiile online necesare în viața de zi cu zi, în special în contextul post-pandemic

Nr. proiect: № 2022-1-BG01-KA220-ADU-000085900

Raport sintetic

UPI - ljudska univerza Žalec

UPI LJUDSKA UNIVERZA ŽALEC
šola prijaznih ljudi

Co-funded by the European Union

Co-funded by the European Union

Cuprins

1. Relevanța proiectului .....**Error! Bookmark not defined.**

2. Scopul și obiectivele proiectului .....**Error! Bookmark not defined.**

3. Prezentare generală a stadiului digitalizării în rândul persoanelor în vârstă, în perioada post-COVID .....**Error! Bookmark not defined.**

4. Rezultatele cercetării documentare întreprinse pe fiecare țară..... 8

5. Rezultatele cercetării telefonice întreprinse pe fiecare țară 10

6. Concluzii..... 11

7. Bibliografie..... 12

8. Rezultate per țară 13

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.

1. Relevanța proiectului

COVID-19 a provocat numeroase schimbări în viețile noastre, generând probleme semnificative și nemaiîntâlnite. O grupă de vârstă destul de afectată a fost cea a seniorilor. Nu numai că s-au simțit speriați și vulnerabili în fața pandemiei, dar s-au simțit și pierduți în contextul digitalizării. Facturile care trebuiau plătite online, impozitele, tranzacțiile bancare, chiar și programările pentru vaccinuri au fost pentru o mare parte din populație o adevărată provocare.

Încă de la începutul crizei COVID-19, o schimbare majoră s-a produs în sistemul bancar, în principal sub forma plăților fără numerar, fie că ne referim la plățile cu card contactless sau la transferurile prin intermediul platformelor de e-banking. Într-o manieră similară, din ce în ce mai multe magazine și restaurante au fost silite să își consolideze potențialul de e-commerce, dat fiind faptul că nevoia de a realiza comenzi online a crescut, în detrimentul comenzilor fizice. În ciuda efectului pozitiv pe care această strategie l-a avut asupra limitării pandemiei, nu s-a acordat o importanță deosebită aspectelor practice generale pe care le prezintă Internet banking-ul și plățile online în zilele noastre. Mulți dintre membrii seniori ai societății au apelat la copii sau chiar la nepoți pentru ajutor. Cu toate acestea, tranzacțiile online reprezintă astăzi o realitate tot mai prezentă.

2. Scopurile și obiectivele proiectului

Principala componentă a proiectului este reprezentată de instruirea digitală, dar cu accent principal pe tranzacțiile zilnice, care să le permită persoanelor în vârstă să fie independente și să dobândească abilități care să le ușureze viețile. În multe state europene, digitalizarea aparatului de stat și a procedurilor birocratice este realitatea de fapt, lucru ce reprezintă, desigur, un progres binevenit. Dar nu este simplu pentru toată lumea.

Schimbările și progresul sunt benefice pentru tineri, dar cetățenii seniori nu ar trebui lăsați să înțeleagă singuri această nouă eră.

Examinând îndeaproape sursele acestei probleme, ne dorim să dezvoltăm o instruire comprehensivă asupra celor mai comune funcționalități și puncte critice ale tranzacțiilor online curente, precum și ale sistemelor informatice naționale destinate chestiunilor birocratice, subliniind beneficiile și aspectele practice ale utilizării acestora, dar și potențialele riscuri și arii de interes ce trebuie avute

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.

în vedere. Sperăm, în mod specific, că acest proiect va încuraja guvernele europene să își mobilizeze cetățenii în direcția utilizării acestor elemente software, lansând campanii naționale de promovare relevante, de tipul reclamelor sau al atelierelor publice, pentru persoanele interesate să își îmbunătățească abilitățile în acest sector.

Principalul obiectiv al proiectului DIGITALIATORS este de a adresa transformarea digitală a societății și a serviciilor oferite atât în sectorul public, cât și în cel privat, prin dezvoltarea și livrarea unor materiale de învățare de calitate și flexibile, adresate seniorilor și adulților care se confruntă cu probleme, deoarece nu știu să utilizeze aplicațiile online care le-ar putea ușura viețile. Această lipsă de cunoștințe și abilități digitale reprezintă o sursă de stres și generează un sentiment de excludere.

Concret, **obiectivele specifice** ale proiectului DIGITALIATORS sunt:
1. Definirea nevoilor cetățenilor seniori din toate țările participante, prin identificarea nivelului de competență al acestora, cartografierea celor mai frecvente tranzacții online în fiecare țară, precum și evidențierea motivelor care îi împiedică pe cetățenii în vârstă să utilizeze și să aibă încredere în procedurile online.

2. Dezvoltarea unor materiale de învățare de înaltă calitate pentru consolidarea capacităților pentru persoanele în vârstă, concepute special pentru a răspunde nevoilor acestora în ceea ce privește tranzacțiile lor online.

3. Testarea materialului de învățare realizat, în toate țările participante, pentru a colecta feedback de la persoanele în vârstă, pentru a observa progresul acestora și pentru a face corecțiile și ajustările necesare.

În acest raport sintetic, ne vom concentra cu precădere pe prima componentă a rezultatului intelectual, și anume, pe cercetarea din fiecare țară participantă a stadiului actual al ratelor de digitalizare în rândul seniorilor, a experienței acestora în ceea ce privește digitalizarea și a modului în care fiecare țară este pregătită pentru a asista persoanele în vârstă în realizarea tranzacțiilor online zilnice, în special în context post-pandemic. În cea de-a doua parte, vom prezenta rezultatele cercetării, care se concentrează pe un sondaj telefonic efectuat în rândul seniorilor, cu privire la utilizarea tranzacțiilor online, la avantajele pe care le văd în digitalizare, la dezavantajele și la problemele cu care se confruntă. Vom adăuga, de asemenea, rapoarte individuale în cadrul cercetării specifice fiecărei țări (cercetare de birou și cercetare prin apel telefonic -

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.

https://digitaliators.eu/wp2/), unde veți putea citi mai multe detalii despre cercetarea individuală pe țară.

3. Prezentare generală a stadiului digitalizării în rândul persoanelor în vârstă, în perioada post-COVID

Pandemia COVID-19 a redus contactul social pentru numeroase persoane, pe fondul distanțării fizice și al izolării, conducând la sentimente de excludere socială și singurătate (Berg-Weger și Morley, 2020; Murthy, 2020). Aceste măsuri de prevenire, adoptate de numeroase state din întreaga lume, au avut rolul de a reduce răspândirea virusului, însă i-au împiedicat pe mulți să își satisfacă nevoile fizice, emoționale și sociale prin intermediului serviciilor și al structurilor de sprijin (Morrow-Howell et al., 2020). Seniorii, în mod particular, au fost excluși pe perioada pandemiei, ceea ce a condus nu numai la reducerea contactului fizic, ci și la excluderea digitală (deosebit de pronunțată în rândul non-utilizatorilor), rezultând într-o tendință de segregare față de o societate dominată de internet și de alte tehnologii digitale (Seifert et al., 2021). Această excludere a generat un sentiment de „rămânere în urmă" pentru unele persoane, dat fiind faptul că pandemia a transferat evenimentele sociale și furnizarea de servicii către platformele online, accentuând și mai mult decalajul digital (Seifert, 2020).

Înainte de pandemie, este posibil ca unele persoane în vârstă să se fi confruntat cu o dublă excludere pe fondul lipsei de alfabetizare digitală și de interacțiune socială, dar trecerea în mediul online a aproape tuturor aspectelor vieții din cauza pandemiei a sporit nevoia unei conectivități digitale mai accentuate (Vargo et al., 2020). În principal pentru seniorii care s-au autoidentificat drept non-utilizatori, pandemia a adus un triplu pericol la nivel de excludere, deoarece aceștia erau mai vulnerabili în fața infecției cu COVID-19, aveau mai puține șanse de a obține informații de calitate, alimente, bunuri sau servicii online și mai multe șanse de a se confrunta cu izolarea și singurătatea (Xie et al., 2020). În timp ce unele elemente ale triplei excluderi (consecințele infecției virale) sunt legate de vârstă, altele își au rădăcinile în incapacitatea non-utilizatorilor de a avea acces la conexiuni sociale și la bunuri și servicii vitale într-un mediu din ce în ce mai digitalizat. Această triplă excludere cu care s-au confruntat numeroși seniori în timpul pandemiei adâncește decalajul digital (DiMaggio et al., 2001) și reliefează noi modalități prin care COVID-19 a generat dificultăți suplimentare pentru persoanele în vârstă, excluzându-le din societate. În plus, virusul în sine a creat noi provocări pentru acest subgrup al populației, deoarece infectarea a dus la consecințe potențial dăunătoare pentru seniori (Mueller et al., 2020), sporind și mai mult importanța utilizării instrumentelor și resurselor online și, în același timp, în conformitate cu conceptul de "triplă excludere", izolând și mai mult persoanele în vârstă care nu erau utilizatori ai tehnologiilor digitale.

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.

(https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300116X), acestea fiind cele mai vulnerabile în perioada distanțării sociale (Xie et al., 2020).

Dat fiind faptul că adulții în vârstă sunt, în general, mai predispuși la excluziune socială decât tinerii (Merchant et al., 2020), acest risc a crescut în momentul în care măsurile de distanțare socială au impus izolarea față de orice alte persoane din afara casei. Pentru a contracara sentimentele de izolare și singurătate din perioada pandemiei COVID-19, literatura de specialitate sugerează faptul că utilizarea tehnologiilor digitale a crescut simțitor în rândul seniorilor (Haase et al., 2021; Shan et al., 2020; Weil et al., 2021). În timp ce unele persoane în vârstă au început să utilizeze dispozitivele tehnologice regulat, pentru prima dată, în perioada pandemiei, alți seniori au început să le utilizeze în mod diferit, pentru a rămâne conectați cu cei din jur și pentru a se implica în activități semnificative (Haase et al., 2021). A fi conectat digital nu a mai reprezentat o oportunitate de a fi la curent, ci a devenit un element „fundamental pentru promovarea echității și a incluziunii sociale în rândul populației în vârstă, în contextul pandemiei și după aceasta" (Ramos Garcia et al., 2021, p. 198).

Pentru mulți non-utilizatori ai internetului, pandemia a devenit un catalizator pentru adoptarea și accesarea acestuia, asigurând legătura cu prietenii, familia și comunitățile într-o perioadă în care interacțiunea fizică era limitată (Chen et al., 2021). Cercetătorii s-au referit la acest moment ca la unul de cumpănă pentru non-utilizatori, în care tehnologiile digitale – precum internetul – au devenit esențiale pentru accesarea serviciilor și a structurilor de sprijin (Morrow-Howell et al., 2020). De pildă, Elimelech et al. (2021) au descoperit că, în perioada pandemiei, seniorii au manifestat o deschidere mai mare spre utilizarea tehnologiilor digitale atunci când era vorba despre activități sociale, de relaxare sau educaționale. Această utilizare crescută a tehnologiei prin intermediul smartphone-urilor și al tabletelor, de pildă, i-a ajutat pe seniori să combată sentimentele de excludere și insecuritate și să își păstreze conexiunile sociale (https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300116X).

Astfel, instruirea în scopul dezvoltării abilităților digitale care să promoveze incluziunea socială reprezintă o prioritate, fiind inclusă în politicile sociale ale principalelor structuri internaționale. De exemplu, unul dintre obiectivele-cheie ale Programului de învățare pe tot parcursul vieții al Uniunii Europene este reprezentat de **promovarea îmbătrânirii active și a relațiilor dintre generații** prin intermediul învățării și al dobândirii de abilități digitale în cadru formal, non-formal și informal. În același timp, ar trebui promovat, de asemenea, un conținut socio-educațional pentru a forma persoanele în vârstă, profesioniștii și îngrijitorii în ceea ce privește competențele de bază legate de activitățile vieții cotidiene (ADL), cum ar fi igiena personală și alimentația, printre altele, și de activitățile instrumentale ale vieții cotidiene (IADL), care includ activități legate de viața independentă

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.

(utilizarea unui bancomat, transferul de bani online, utilizarea unui telefon mobil etc.). Astfel, diverse proiecte tehnologice oferă site-uri și bloguri sociale, proiecte de mentorat social bazate pe platforme virtuale, rețele sociale etc., care au ca scop asigurarea unei îmbătrâniri cu adevărat active, optimizând oportunitățile de sănătate, participare și securitate și, în cele din urmă, îmbunătățind calitatea vieții la bătrânețe [6,20].

3.1. Provocări și oportunități ale utilizării tehnologiilor digitale pentru seniori

Deși tehnologiile digitale reprezintă o componentă fundamentală a societății actuale, unii adulți în vârstă au un contact limitat cu tehnologia (Faverio, 2022). Factor precum **lipsa de experiență și cunoștințe, accesul limitat** (Reneland-Forsman, 2020), **ezitarea** de a încerca noi tehnologii (Quan-Haase et al.; Gatto & Tak, 2008) și **declinul cognitiv și/ sau fizic** (Berkowsky et al., 2008) pot afecta interacțiunea vârstnicilor cu tehnologiile digitale și pot accentua decalajul (Carvalho et al., 2012). **Mediile comunitare și fizice** pot descuraja, de asemenea, indivizii de la utilizarea tehnologiilor digitale. De exemplu, mediile rurale pot exacerba provocările, fie din cauza problemelor de conectivitate, fie din cauza costurilor ridicate sau a accesului la internet sau ca urmare a posibilităților de învățare limitate (Berg et al., 2017; Ryser & Halseth, 2012; Warburton et al., 2013).

Lipsa alfabetizării digitale poate afecta în mod negativ atitudinile unor seniori față de utilizarea tehnologiilor digitale (Berkowski et al., 2018). Având în vedere că acest subgrup nu posedă abilitățile necesare pentru a se adapta cu succes la anumite tehnologii digitale, este posibil să aibă nevoie de sprijin pentru a compensa nivelul redus de alfabetizare digitală. Pentru mulți seniori, interacțiunile cu tehnologiile digitale pot fi caracterizate drept „împrumutate” (Reneland-Forsman, 2020), ceea ce înseamnă că aceștia se bazează pe alte persoane care să le faciliteze adoptarea și utilizarea tehnologiei – seniorii se bazează pe prieteni și pe familie pentru a dobândi abilitățile necesare pentru a utiliza tehnologia sau pentru a o folosi în numele lor.

În timp ce unii adulți în vârstă se confruntă cu bariere în calea accesului și adoptării tehnologiei în viața de zi cu zi, mulți alții au depășit decalajul digital (sau nu s-au confruntat deloc cu el), adoptând și utilizând diferite forme de tehnologie digitală împreună cu persoane din alte grupe de vârstă. Fie din motive sociale, instrumentale sau informaționale (Szabo et al., 2019), multe persoane în vârstă utilizează în mod activ tehnologia digitală și serviciile online din motive precum valoarea, ușurința de utilizare, costurile, accesibilitatea, sprijinul, independența, experiența și încrederea, la fel ca și persoanele de toate vârstele (Lee & Coughlin, 2015). În mod specific, este mult mai probabil ca persoanele în vârstă să ia în considerare utilizarea tehnologiei digitale dacă o consideră **o adiție pozitivă și necesară în viața lor** (Berkowsky et al., 2018). De exemplu, utilizarea sistemelor de telemedicină (televizită și telereabilitare) - o utilizare a tehnologiilor electronice ale informației și

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.

comunicațiilor pentru a oferi și a sprijini asistența medicală atunci când distanța îi separă pe participanți - este și poate fi o contribuție pozitivă la calitatea vieții persoanelor în vârstă.

Tehnologiile digitale pot fi un avantaj pentru persoanele vârstnice, permițându-le grupurilor și indivizilor să își consolideze gradul de coeziune, capacitatea și participarea socială (Warburton et al., 2013). De pildă, internetul și serviciile și platformele online le oferă seniorilor un nivel ridicat de comoditate, conectivitate și indicii sociale ce creează oportunități pentru diverse interacțiuni (Wellman et al., 2003), extinzând în același timp rețelele sociale și permițând reducerea distanțelor geografice dintre familie și prieteni (Warburton et al., 2013). Tehnologia digitală poate facilita, de asemenea, incluziunea socială, independența personală și învățarea (Hill et al., 2015), permițând adulților în vârstă să compenseze orice pierdere de mobilitate și schimbări ale stilului de viață care pot fi asociate cu îmbătrânirea și bătrânețea (McMellon și Schiffman, 2002).

4. Rezultatele cercetării documentare întreprinse pe fiecare țară

Pentru a cerceta situația și nevoile seniorilor, din perspectiva celor mai comune interacțiuni online pe care aceștia trebuie să le realizeze, precum și aplicațiile acestora din fiecare țară participantă, a fost efectuată o cercetare documentară. Cercetarea și cartografierea tranzacțiilor online obișnuite ale persoanelor în vârstă au fost efectuate în Bulgaria, Slovenia, Cipru, Grecia, Italia și România.

În baza rapoartelor individuale ale țărilor menționate, putem observa că **tehnologiile digitale sunt extrem de prezente în viețile zilnice ale oamenilor, în general**. Decalajul există, în special în rândul generațiilor vârstnice. Numeroși seniori utilizează tehnologia în scop de comunicare, învățare și accesare de servicii. Cu toate acestea, ei se confruntă cu o provocare majoră la nivel de alfabetizare digitală, acces și chestiuni legate de securitatea online. Acest lucru a devenit o preocupare majoră în perioada pandemiei COVID-19, evidențiind clivajul digital în rândul seniorilor. **Cea mai mare problemă este, probabil, cea legată de accesul la servicii de sănătate**, un element crucial pentru persoanele în vârstă.

În **Bulgaria**, serviciile guvernamentale electronice sunt relativ în urmă, dar utilizarea TIC progresează rapid în ultimii ani. Seniorii bulgari adoptă din ce în ce mai mult tehnologiile digitale pentru comunicare, educație și accesarea serviciilor. Mulți dintre ei dețin acum dispozitive precum smartphone-uri și computere. De asemenea, există mai multe proiecte de sprijinire a alfabetizării digitale în rândul persoanelor în vârstă: inițiativa „Digital Bulgaria”, programul „Active generations”, telecentre pentru servicii sociale etc.

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.

Nici seniorii din **Cipru** nu fac excepție. În fapt, există o îmbunătățire a nivelului de utilizare TIC în rândul populației cipriote, de-a lungul timpului. Comparativ cu alte state, Cipru se situează în sectorul median, atunci când discutăm despre utilizarea săptămânală a tehnologiilor digitale de către seniori. Serviciile guvernamentale au fost digitalizate și modernizate, ceea ce a reprezentat o problemă pentru seniori, dar nici aceștia din urmă nu sunt foarte interesați să participe la programe educaționale, deși există unele cursuri cu un curriculum pentru predarea competențelor digitale de bază pentru adulți.

Populația vârstnică din **Italia** devine din ce în ce mai pricepută la tehnologie, cercetarea arătând că persoanele de peste 50 de ani sunt tot mai tehnologizate, folosind în principal smartphone-uri, computere sau tablete. Principalele preocupări ale oamenilor sunt legate de siguranța pe internet și lipsa de competențe digitale. În viața de zi cu zi, tehnologia este importantă pentru majoritatea acestui segment de populație, dar există în continuare o anumită teamă față de rețelele sociale ca instrumente ce pot mări decalajul dintre generații, dat fiind faptul că persoanele de peste 50 de ani nu știu cum să folosească tehnologia la maximum. Există unele programe care au ca scop depășirea a ceea ce se numește "decalajul digital", precum SWAP (proiect de schimb inter generațional între tineri și vârstnici, care vizează îmbunătățirea competențelor tehnologice ale persoanelor în vârstă) sau NonniSmart (20 de videoclipuri gratuite care răspund la "întrebări digitale" simple și oferă asistență continuă).

România ocupă un loc slab în ceea ce privește digitalizarea în comparație cu alte țări din UE, existând disparități semnificative între mediul urban și cel rural. Unii dintre locuitorii din zonele rurale nu au acces la internet. Se remarcă o lipsă de competențe digitale de bază, care să permită utilizarea tehnologiilor avansate atât de către cetățeni, cât și de către angajații publici. La nivel de țară, există inițiative izolate de promovare a competențelor digitale pentru seniori, dar acestea par a fi insuficiente pentru amploarea nevoilor identificate. Ceea ce este important este faptul că gradul de conștientizare este în creștere și că, deși cu pași mici, se înregistrează progrese. Un astfel de exemplu este reprezentat de un program de dezvoltare a competențelor digitale în rândul seniorilor din Cluj-Napoca, în care au fost implicați și voluntari pentru a-i ajuta pe seniori să utilizeze internetul.

Slovenia se numără printre cele mai dezvoltate țări la nivelul UE în ceea ce privește echipamentele TIC din gospodării și nivelul general de utilizare TIC este satisfăcător, dar populația mai în vârstă a rămas în urmă. Procentul persoanelor în vârstă care nu au folosit niciodată internetul este destul de ridicat (31% din populație a declarat că nu a folosit niciodată internetul, ușor mai mare decât media europeană de 28%), mulți au competențe modeste sau de bază (45% dintre persoanele cu vârste cuprinse între 65 și 74 de ani nu aveau competențele și cunoștințele necesare pentru a utiliza TIC,

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.

comparativ cu media UE de 41%). Un exemplu de bună practică, demn de menționat, este proiectul "Digitalno vključen", care abordează incluziunea persoanelor în vârstă prin instruire privind utilizarea dispozitivelor, oferind o platformă online. Aceasta conține videoclipuri de autoînvățare pentru a dobândi competențe digitale funcționale și pentru a învăța cum se pot utiliza servicii/programe electronice cheie privind îmbătrânirea activă și sănătoasă, permițând organizarea de întâlniri virtuale intergenerționale și crearea de rețele.

În **Grecia** sunt implementate numeroase proiecte pentru a ajuta populația vârstnică să se adapteze la lumea digitală și pentru a putea răspunde la cerințele acesteia. Se observă un clivaj între zonele rurale și cele urbane. Încă mai sunt multe de făcut pentru a reduce decalajul dintre seniori și tineri, în ciuda eforturilor mai multor organizații (ONG-uri, asociații), a proiectelor, centrelor educaționale și punctelor digitale, a sprijinului individual, a rețelelor de servicii familiale și comunitare și nu numai.

Pe scurt, trebuie să asigurăm educație, accesibilitate și sprijin pentru a facilita participarea egală a persoanelor în vârstă în era digitală. În fiecare țară există programe și inițiative disponibile pentru a sprijini persoanele în vârstă în utilizarea tehnologiilor digitale.

5. Rezultatele cercetării telefonice întreprinse pe fiecare țară

Acest raport este rezultatul unor sondaje telefonice pe tema: "Perfecționarea digitală a seniorilor, axată pe tranzacțiile online necesare în fiecare zi, în special după pandemie". Am discutat cu grupuri specifice de seniori din diferite țări, cărora li s-a cerut să răspundă la diverse întrebări referitoare la serviciile electronice, la utilizarea acestora și la punctul lor de vedere cu privire la digitalizare.

Sondajul a fost implementat în Grecia, Slovenia, Italia, România, Cipru și Bulgaria. Participanții au avut vârste cuprinse între 55 și 90 de ani, numărul total al acestora fiind de **168**. Majoritatea persoanelor intervievate a fost reprezentată de femei, respectiv 68%. Nivelul de educație al participanților a fost preponderent liceal (73%) sau studii superioare. Sondajul a acoperit diferite aspecte legate de utilizarea tehnologiilor digitale.

CUNOȘTINȚE LEGATE DE INSTRUMENTELE IT

Majoritatea respondenților (78%) utilizează regulat instrumente IT: smartphone (71%), mulți având experiență și cu PC-ul (45%), tableta (24%) sau laptopul (27%). Serviciile pe care le utilizează online sunt preponderent legate de sănătate, banking și cumpărături. Aceștia nu utilizează, de regulă, serviciile electronice, deoarece nu știu cum să facă acest lucru sau se tem să greșească. Uneori, se simt prea bătrâni pentru aceste tehnologii și, de asemenea, nu vor să își deranjeze rudele,

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.

cerându-le ajutorul. Alții cer acest ajutor, așa că nu au nevoie să învețe cum să navigheze apele tehnologiei. În același timp, se tem de fraude.

Respondenții văd o soluție în învățarea abilităților digitale, a cunoștințelor de bază de utilizare a internetului și a modului de operare online în siguranță, iar unii doresc, de asemenea, să învețe limba engleză. În același timp, persoanele intervievate doresc să învețe cum să utilizeze rețelele sociale, să facă și să partajeze fotografii, să utilizeze tehnologia Bluetooth. Doar o mică parte dintre respondenți este complet încrezătoare și se descurcă ușor cu noile tehnologii digitale.

COMPONENTA DE COMUNICARE

Majoritatea persoanelor în vârstă (80 %) posedă o adresă de e-mail, putând trimite independent un e-mail (66 %), în timp ce unele au nevoie de asistență pentru a le trimite și a le primi. Aceștia primesc ajutor de la rudele mai tinere.

Cei mai mulți (53 %) dintre utilizatorii de social media folosesc Facebook. O mică proporție utilizează, de asemenea, Instagram. Cu toate acestea, o mare parte dintre respondenți nu utilizează nicio rețea socială. Aceștia folosesc în principal rețelele sociale doar pentru vizualizare, dar descărcarea/încărcarea sau partajarea unui fișier sunt lucruri pe care aproximativ jumătate dintre cei intervievați nu știu cum să le facă.

COMPONENTA DE CĂUTARE A INFORMAȚIILOR

Jumătate dintre persoanele intervievate a declarat că ar putea găsi ceea ce caută pe internet fără ajutor, în timp ce cealaltă jumătate a declarat că ar avea nevoie de sprijin. De cele mai multe ori, seniorii au, de asemenea, probleme cu arhivarea și recuperarea informațiilor de pe internet. În general, aceștia nu sunt foarte interesați de actualizările serviciilor electronice.

COMPONENTA DE SECURITATE

Persoanele intervievate își schimbă rareori parolele pe care le folosesc, nefiind foarte preocupate sau conștiente de chestiunile de securitate conexe tehnologiilor digitale. Mai mult de jumătate dintre respondenți utilizează o parolă sau un cod pentru deblocarea telefonului.

6. Concluzii

Prin intermediul sondajelor detaliate și al interviurilor telefonice, putem observa că seniorii întâmpină dificultăți în ceea ce privește digitalizarea, fiindu-le greu să țină pasul cu noile evoluții și având nevoie de ajutor din partea familiei, prietenilor și rudelor. Persoanele vârstnice sunt conștiente că

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.

digitalizarea este o realitate la care vor trebui să se adapteze, în contextul în care tot mai multe chestiuni administrative și de sănătate se realizează astăzi online. Dar pentru a învăța să navigheze acest domeniu, vor avea nevoie de ajutorul celor care le înțeleg nevoile și care îi tratează cu răbdare. În urma rezultatelor și a informațiilor rezultate din cercetarea documentară și din cea telefonică, s-au cristalizat mai multe direcții care ar trebui adresate în cadrul focus grupurilor implementate cu seniorii și cu formatorii specializați în sectorul digital.

În primul rând, se remarcă experiența directă și generală cu fenomenul digitalizării, pentru a înțelege maniera mai extinsă de raportare la aceste schimbări.

În al doilea rând, este necesar să se sondeze aplicațiile și instrumentele utilizate, precum și motivele care stau la baza utilizării acestora, pentru o perspectivă generală concretă.

În al treilea rând, sunt importante aplicațiile și instrumentele pe care seniorii își doresc să le utilizeze pentru a-și acoperi nevoile practice, dar și cerințele și limitările întâlnite în experiența proprie și a altor persoane, pentru a avansa în utilizarea tehnologiilor digitale.

În al patrulea rând, este necesar să se identifice nevoile de instruire sau ce ar trebui să se predea, din perspectiva seniorilor, pentru a înțelege și utiliza în mod independent instrumentele digitale.

În al cincilea rând, trebuie să identificăm ce ar trebui și ce nu ar trebui să se includă într-un curs de alfabetizare digitală destinat seniorilor, precum și cele mai potrivite metode de predare pentru cele mai eficiente rezultate.

În cel de-al șaselea rând, este necesar să stabilim care ar trebui să fie abordarea pentru a atrage cât mai mulți seniori în zona digitală și ce ar trebui evitat în mod categoric în abordarea cursurilor de digitalizare pentru seniori.

7. Bibliografie

- https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300116X
- Berg-Weger și Morley, 2020 (Loneliness and social isolation in older adults during the COVID-19 pandemic: Implications for gerontological social work)
- Berkowsky et al., 2018 (Factors predicting decisions about technology adoption among older adults)

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.

- Chen et al., 2021 (Reactions to COVID-19, information and technology use, and social connectedness among older adults with pre-frailty and frailty)
- DiMaggio et al., 2001 (The Internet's effects on society) Annual Review of Sociology (2001), p. 27, 307
- Elimelech et al., 2021 (Impact of the COVID-19 pandemic on older adults: Rapid review)
- Gatto și Tak, 2008 (Computer, internet, and e-mail use among older adults: Benefits and barriers) Educational Gerontology, 34 (9) (2008), pp. 800-811
- Hargittai et al., 2019 (From internet access to internet skills: Digital inequality among older adult)
- Hill et al., 2015 (Older adults' experiences and perceptions of digital technology: (Dis)empowerment, wellbeing, and inclusion)
- Moore și Hancock, 2020 (Older adults, social technologies, and the Coronavirus pandemic: Challenges, strengths, and strategies for support) Social Media + Society, 6 (3) (2020), pp. 2-5
- Morrow-Howell et al., 2020 (Recovering from the COVID-19 pandemic: A focus on older adults
- Seifert, 2020 (The digital exclusion of older adults during the COVID-19 pandemic) Journal of Gerontological Social Work, 63 (6–7) (2020), pp. 674-676

8. Rezultate per țară

Rezultatele aferente fiecărei țări participante pot fi consultate aici: https://digitaliators.eu/wp2/

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.