Faith

Feeling Safe to Transact Online In the Third Age

Center for Social Innovation



Needs' assessment and specification

National Needs' Assessment and Specification Reports - Cyprus

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

faith-project.eu

: FAITh

#FAIThProjectEU



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

FAITh

Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age

Grant agreement no.: 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-IN

Work package 2: Needs' assessment and specification

Output 2.1.3: National Needs' Assessment and Specification Report - Cyprus

Date: 12.07.2021 | Version 1

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Document Information:

Work package	2. Needs' assessment and specification
Output	2.1.3: National Needs' Assessment and Specification Reports - Cyprus
Lead Partner	SCMA
Author(s)	Center for Social Innovation (CSI)
Dissemination level	Public
Status	Final
Version	1
Date	12.07.2021

This project has been funded with support from the European Commission. The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Η παρούσα δημοσίευση χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις που εκφράζονται σε αυτή τη δημοσίευση αντανακλούν μόνο τις απόψεις του δημιουργού και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτή.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Περιεχόμενα/ Contents

FAITh 2
Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age 2
1 Executive Summary in English (Σύνοψη στα Αγγλικά) 5
2. Τρέχουσα κατάσταση σχετικά με τη χρήση ΤΠΕ και διαδικτυακών συναλλαγών στην Κύπρο 14
2.1 Στατιστικά στοιχεία 14
2.2 Πολιτικές και Πρακτικές 17
3. Επιλογή Συμμετεχόντων 24
3.1. Προσέγγιση, διαδικασία και εργαλεία 24
3.1.1. Προφίλ συμμετεχόντων 26
3.2. Αποτελέσματα έρευνας 27
3.2.1 Προκλήσεις, ανάγκες, δυσκολίες: 27
3.2.2 Εμπόδια και περιορισμοί: 30
3.2.3 Διευκολυντικοί και υποστηρικτικοί παράγοντες: 30
3.2.4 Θέματα, μοτίβα και ιδέες που αναδείχθηκαν μέσα από την έρευνα: 31
4. Επιλογή Λειτουργικών και Μη-λειτουργικών αναγκών 33
4.1. Προσέγγιση 33
4.2. Αποτελέσματα 33
5. Συμπεράσματα 35
6. Annexes (Παρατήματα) 37

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

1 Executive Summary in English (Σύνοψη στα Αγγλικά)

The present report was developed within the context of the of Erasmus+ project FAITh, Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age. The purpose of this report is to accommodate a descriptive account of the level of digital literacy of seniors belonging to the age group of 55 years old and over, living in the Republic of Cyprus (hereinafter as Cyprus), and to serve as a road map on the needs the seniors in question have in performing online transactions. In doing this, both primary and secondary research were conducted in Cyprus, including interviews, focus groups and an online survey questionnaire, and desk research. The current executive summary provides a brief account of the primary's and secondary's key findings on the research topic under scrutiny. The findings of this report, derived from the primary and secondary research, will serve as a basis for developing the Digital Literacy Learning Programme to be conducted in Cyprus.

Based on the desk research conducted by CSI in Cyprus, it is concluded that existed practices on promoting digital literacy to seniors belonging to the age group in question are extremely limited and, as such, are failing to provide to the target group with the adequate skills and competencies to upgrade their level of digital financial literacy. What is more, due to the lack of a national policy on promoting digital financial literacy to the senior in question highlights the necessity of promoting and developing the FAITh project in Cyprus, aiming to prevent the digital marginalization of older adults 55+.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Primary research – key findings

The primary research in Cyprus took place from July until mid-August 2021 by conducting 10 interviews with seniors of 55+ years old with low ICT skills, 1 Focus Group with 7 seniors of 55+ years old skilled in ICT, 10 interviews with Caregivers or family members, 5 interviews with Qualified Professionals and 1 Online Survey in which 50 responders from the general public participated. Due to the fact that participants were not having easy access to internet, the individual interviews with the seniors, the caregivers of family members and the professionals were conducted in a face-to-face-format. The Focus Group was performed in a face-to-face format but, due to the covid restrictions, the procedure took place in two phases with 2 and 5 participants respectively.

- Profile of participants

This part of the executive summary briefs the results of primary research conducted between July and the 1st half of August 2021 and involving an overall of 82 respondents, with the following characteristics:

	Persons over 55 low skilled in ICT	**Persons over 55 skilled in ICT**	**Caregivers or Family members**	**Professionals**	**General Public**
Gender	Female: 6 (60%) Male: 4 (40%)	Female: 3 (42.85%)	Female: 9 (90%) Male: 1 (10%)	Female: 5 (100%)	Female: 26 (52%) Male: 23 (46%)

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Educational level	Primary school: 4 (40%) Secondary/ High school: 5 (50%) University Degree: 1 (10%)	Male: 3 (42.85%)	Primary school: 3 (30%) Secondary/ high school: 2 (20%) Post high school: 1 (10%) University Degree: 4 (40%)	University Degree: 5 (100%)	Secondary/ high school: 7 (14%) Post high school: 7 (14%) University Degree: 36 (72%)
Age groups	55-64: 2 (20%) 65-74: 7 (70%) 75+: 1 (10%)	Other: 1 (14.28%)	25 – 34: 1 (10%) 35-44: 3 (30%) 45-54: 6 (60%)	35-44: 3 (60%) 55-64: 2 (40%)	25-34: 9 (18%) 35-44: 15 (30%) 45-54: 13 (26%) 55-64: 13 (26%)

The primary research's participants were recruited according to the criteria established in the project's research protocol. Prior to their contribution to the study, the participants were informed thoroughly about the project's objectives, the reason why the research in question was performed, and, finally, were asked to provide their consent. Interviews and the focus group were conducted in offline, face-to-face sessions. Whereupon, the interview responses were transferred to an online survey on Google Forms so as to statistically analyse them. The participants' responses were demonstrating overlaps, and as such, the results are presented below in an aggregated manner:

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

➢ **Main challenges to be tackled:**

Persons over 55 low skilled in ICT:

- Use of/ forgetting passwords
- Filling personal details and data verification
- Difficulty with English.
- Registration to a website
- forget the steps for navigation
- Visual impairments

Persons over 55 skilled in ICT:

- English language
- Use of mobile applications
- Small screens and fonds
- Difficulties in remembering passwords
- Difficulties in filling personal data – sometimes

Informal caregivers or Family members:

- Lack of understanding on the logic of using the internet
- English language

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

- Confused with filling and using personal details, data, passwords and subscribing to pages
- Small screens and fonds – Visual impairments
- Navigation in general.
- Difficulty in understanding what to do/ what steps to take

Professionals:

- Insufficient assistance and lack of knowledge and skills from the community
- Lack of knowledge, support and training for using computer / internet
- Visual impairment
- Lack of access and technological equipment
- Lack of products and services suitable for this age group

General Public:

<u>General challenges:</u>

- Use of applications
- Visual impairments – small screens and fonds
- Lack of familiarity with different programs
- Filling personal details and passwords
- Creating and logging in to accounts
- English language
- Placing orders
- Memorize and understand the steps of navigation

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

- Navigating in non-friendly websites
- Fear of making mistakes
- Difficulties in performing making video calls
- Difficulties in using GPS

Challenges with online transactions:

- Use of e-banking / completing transactions
- Lack of understanding and knowledge on how to perform them
- Fear of fraud
- Lack of trust to online transactions
- Lack of knowledge to identify fraud
- Fear of using bank cards.
- Difficulties in identification procedure, confirming codes and steps to complete the transactions
- Insecurity. Fear of making mistakes and losing money
- Filling personal details
- English language
- Lack of knowledge on how to deal with possible risks
- Password verifications

What is more, several barriers and constraints were detected by the responders and are introduced below:

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

- **Barriers/constraints:**

- Visual impairments
- Lack of technological equipment (PC and smartphones)
- Technological equipment not adaptable to the users 'special needs
- The use of terminology
- Predefined educational content without taking into account the level of the participants
- Fear of mistakes and loss of money
- Distance learning
- Use of English language, language barriers

Additionally, enabler aspects that have to be taken into account were also identified by the participants and are presented as follows:

- **Enablers:**

- Use of simple and clear language
- Use of examples through their experience - useful for their daily lives
- Education based on their needs
- Start with the basics and things you already know
- Simple educational goals that can be repeated
- Repeat each example so that they become familiar
- Practice creating accounts, filling in details, using bank cards and memorizing passwords.
- Face-to-face sessions
- Creation of printed educational material with pictures and instructions

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

- Information and discussion about scams on the internet, how to recognize them and how to avoid them.
- Focus on mobile applications, due to the low cost of acquiring a smartphone
- Technological equipment adapted for people with hearing and vision impairments
- Practice creating accounts, filling in data and memorizing passwords.
- Patience from the trainers.

Ultimately, some functional and non-functional requirements were exported throughout the primary research which are presented below:

➢ **Functional requirements:**

- Designing an educational program according to the needs and experiences of the people of this age group.
- Creation of printed educational material with pictures and instructions
- The training program should focus on the use of mobile phones / smartphones.
- Use of technological equipment adapted for people with hearing and vision impairments.
- Training in navigation, typing and the simple use of website.
- Education on social media.
- Training on data verification (i.e. email, phone, address, etc.).
- Training on creating and memorizing passwords.
- Training on cyber fraud and protection.
- Training for secure online transactions.
- Training for proper use and internet search.
- Systematic repetition of the knowledge acquired.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

- Trainers must belong to the same or a similar age group.
- Focus on improving the understanding and use of the internet.
- Training in Greek, and learning basic English words related to navigation.

➢ **Non-functional requirements:**

- The educational program to be carried out in person
- Use of simple language
- The training program should be divided into modules and each module should be repeated
- The educational modules should be simple and clear
- Following simple steps starting from scratch
- Keep them short - 1-hour modules
- Practical practice of each unit based on the needs and shortcomings of the participants
- The trainer must have patience and understanding of needs and shortcomings
- The trainer to proceed according to the needs and abilities of the participants
- Creating a pleasant learning environment in order to build relationships of trust between the participants
- The lessons should be done in a simple and understandable way

As a final remark to the executive summary, it has to be underscored that the extreme majority of respondents suggested adopting simple educational approaches by using modest language, to avoid terminologies, to design modules with matters relevant to the senior's everyday life, and to start from the basic in order to proceed effectively in the following steps of the educational procedure.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

2. Τρέχουσα κατάσταση σχετικά με τη χρήση ΤΠΕ και διαδικτυακών συναλλαγών στην Κύπρο

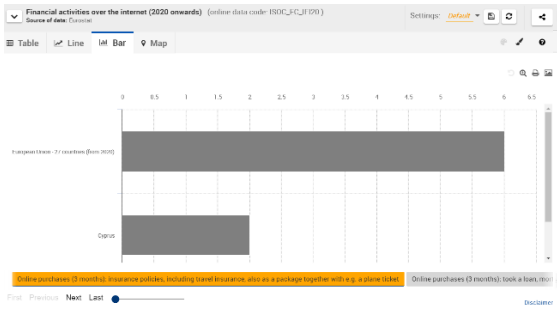
2.1 Στατιστικά στοιχεία

Σε αυτή την ενότητα της έρευνας παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία που αφορούν την ψηφιακή και οικονομική παιδεία μεταξύ των ατόμων που ανήκουν στις ηλικιακές ομάδες 55 άνω. Καθώς η Κύπρος δεν ακολουθεί ολοκληρωμένη πολιτική για τον ψηφιακό αλφαβητισμό, και κατ' επέκταση δεν υπάρχουν διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία, η βασική πηγή στοιχείων για την παρούσα ενότητα είναι η βάση δεδομένων της Eurostat.

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία που παρέχονται, το ποσοστό των Κύπριων πολιτών που πραγματοποίησαν οικονομικές δραστηριότητες μέσω διαδικτύου κατά τη διάρκεια του έτους 2020, και ανήκουν στις υπό εξέταση ηλικιακές ομάδες, ανέρχεται σε 2%, 0%, 0% και 2% για το πρώτο, δεύτερο, τρίτο και τέταρτο τρίμηνο του 2020 αντίστοιχα. Στο αντίποδα των παραπάνω αποτελεσμάτων, ο Ευρωπαϊκός μέσος όρος ανέρχεται σε ποσοστά 6%, 1%, 4% και 9% για το πρώτο, δεύτερο, τρίτο και τέταρτο τρίμηνο του 2020 αντίστοιχα, όπως δείχνουν τα επόμενα διαγράμματα.[1]

[1] https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/ISOC_EC_IFI20__custom_1206019/default/bar?lang=en

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



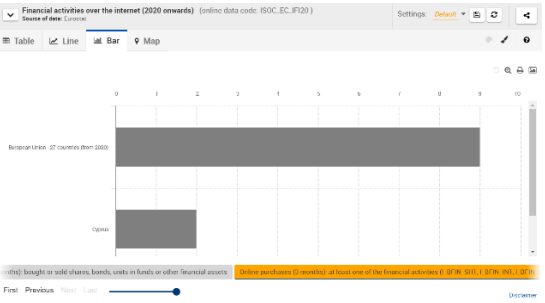
Οικονομικές δραστηριότητες μέσω διαδικτύου, 1ο τρίμηνο 2020



Οικονομικές δραστηριότητες μέσω διαδικτύου, 2ο τρίμηνο 2020



Οικονομικές δραστηριότητες μέσω διαδικτύου, 3ο τρίμηνο 2020



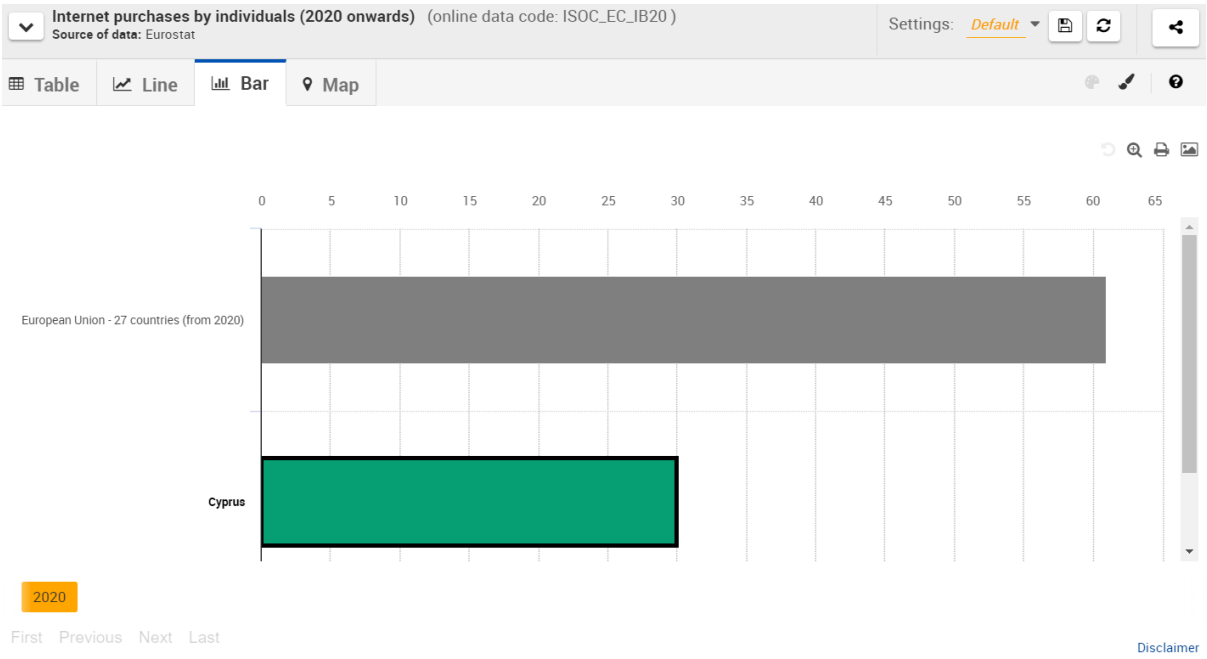
Οικονομικές δραστηριότητες μέσω διαδικτύου, 4ο τρίμηνο 2020

Πηγή: Eurostat

Όσον αφορά τις αγορές μέσω διαδικτύου από Κύπριους πολίτες που ανήκουν στις ηλικιακές ομάδες της παρούσας έκθεσης, το 30% των πολιτών αυτών πραγματοποίησαν διαδικτυακές αγορές κατά τη διάρκεια του 2020, σε αντίθεση με τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο που ήταν στο 61%.[2] (δείτε το διάγραμμα παρακάτω)

[2] https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/ISOC_EC_IB20__custom_1205860/default/bar?lang=en

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



Πηγή: Eurostat

Επιπλέον, σύμφωνα με τη Eurostat, κατά τη διάρκεια του 2019, το 7% των Κύπριων πολιτών που ανήκουν στις υπό εξέταση ηλικιακές ομάδες και πραγματοποιούσαν αγορές μέσω διαδικτύου αντιμετώπισαν προβλήματα σχετικά με την ταχύτητα παράδοσης η οποία ήταν μεγαλύτερη από την αναγραφόμενη, το 9% έλαβε λανθασμένα ή ελλαττωματικά αγαθά ή υπηρεσίες, το 4% αντιμετώπισε προβλήματα απάτης, το 4% πραγματοποίησε καταγγελίες και η χρησιμοποίησε ένδικα μέσα τα οποία ήταν δύσκολα ή έλαβαν μη ικανοποιητική απάντηση μετά από την καταγγελία, το 1% αντιμετώπισε τεχνική βλάβη, και τέλος το 1% αντιμετώπισε δυσκολίες εξεύρεσης πληροφοριών σχετικά με την εγγύηση και άλλα νόμιμα δικαιώματα.[3]

Τέλος, με βάση τα στοιχεία της Eurostat, όσον αφορά τα εμπόδια που αντιμετώπισαν σχετικά με τις αγορές και παραγγελίες μέσω διαδικτύου οι Κύπριοι πολίτες που ανήκουν στις υπό

[3] https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/ISOC_EC_IPRB__custom_1206573/default/bar?lang=en

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

εξέταση ηλικιακές ομάδες, το 49 % εξ αυτών δεν πραγματοποίησαν αγορές ή παραγγελίες επειδή προτίμησαν να πραγματοποιήσουν τις αγορές δια ζώσης, το 16% λόγω έλλειψης εμπιστοσύνης όσον αφορά το τελικό προϊόν που θα παρελάμβαναν, πιθανή επιστροφή του προϊόντος και διαδικασίες παραπόνων, το 30% επειδή δεν διαθέτει κάρτα πληρωμών για την πραγματοποίηση διαδικτυακών συναλλαγών, και το 30% για απροσδιόριστους λόγους.[4]

Συνοψίζοντας, η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων του πληθυσμού που ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 55 άνω και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, οδηγεί κατά συνέπεια στην αύξηση των αναγκών των ατόμων της συγκεκριμένης ηλικιακής ομάδας. Αυτές οι ανάγκες δημιουργούν την αναγκαιότητα για τη δημιουργία νέων πρακτικών από τον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, με έμφαση στον ψηφιακό γραμματισμό και την κοινωνική ένταξη των ατόμων που ανήκουν στις υπό εξέταση ηλικιακές ομάδες.

2.2 Πολιτικές και Πρακτικές

Επί του παρόντος, στην Κύπρος δεν υπάρχει ολοκληρωμένη πολιτική για τον ψηφιακό αλφαβητισμό, ούτε αξιοσημείωτες πολιτικές ή πρακτικές σε εθνικό ή τοπικό επίπεδο με επίκεντρο τον ψηφιακό οικονομικό εγγραμματισμό ατόμων που ανοίκουν στην ηλικιακή ομάδα 55 άνω. Κατ' επέκταση, η έρευνα όσον αφορά τον ψηφιακό οικονομικό εγγραμματισμό των ατόμων που ανήκουν στις υπό εξέταση ηλικιακές ομάδες είναι εξαιρετικά περιορισμένη.

Αυτό το κενό έχει αναδειχθεί πρόσφατα από τον Δρ Παναγιώτη Ανδρέου, επίκουρο καθηγητή χρηματοοικονομικών στο Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου και γραμματέας της ένωσης οικονομολόγων Κύπρου. Σε πρόσφατη αρθρογραφία του, ο κ Ανδρέου έχει αναδείξει

[4] https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/ISOC_EC_INB__custom_1206825/default/bar?lang=en

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

την ανάγκη για δημιουργία Εθνικής Στρατηγικής αντιμετώπισης του χρηματοοικονομικού αναλφαβητισμού στη χώρα καθώς, σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα, 6 στου πολίτες της Κύπρου είναι χρηματοοικονομικά καταρτισμένοι στον σύγχρονο ψηφιακό κόσμο.[5]

Σε αυτό το σημείο θεωρείται απαραίτητο να γίνει μια προσπάθεια να οριστεί Ψηφιακός Χρηματοοικονομικός Εγγραματισμός (Digital Financial Literacy) καθώς δεν υπάρχει ένας καθολικά αποδεκτός ορισμός.

Οι Morgan, Huang, και Trinh, προτείνουν τέσσερις διαστάσεις οι οποίες πρέπει να παρθούν υπόψιν ώστε να οριστεί ο Ψηφιακός Χρηματοοικονομικός Εγγραματισμός: ‘’γνώση ψηφιακών χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, επίγνωση ψηφιακών χρηματοοικονομικών κινδύνων, γνώση ψηφιακού ελέγχου χρηματοοικονομικού κινδύνου και γνώση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και των διαδικασιών αποκατάστασης’’6

Επίσης, σύμφωνα με το δίκτυο AFI (Alliance for Financial Inclusion), Ψηφιακός χρηματοοικονομικός Εγγραμματισμός είναι η ‘’απόκτηση της γνώσης, των δεξιοτήτων, της αυτοπεποίθησης και των ικανοτήτων να χρησιμοποιούνται με ασφάλεια ψηφιακά παρεχόμενα οικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες, να λαμβάνονται τεκμηριωμένες οικονομικές αποφάσεις και να λειτουργεί ένα άτομο με βάση το βέλτιστο οικονομικό συμφέρον σύμφωνα με τις οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες γύρω του.’’[7]

[5] Ανδρέου Π. (2021).
Ο ρόλος του χρηματοοικονομικού αλφαβητισμού στην καταπολέμηση της διαφθοράς. Retrieved from https://www.stockwatch.com.cy/el/blog/4976913-o-rolos-toy-hrimatooikonomikoy-alfavitismoy-stin-katapolemisi-tis-diafthoras

[6] Morgan, P. Huang, B. Trinh, L. (2019). The Need to Promote Digital Financial Literacy for the Digital Age. In *The future of work and education for the digital*. ADBI Press. Pp. 4. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/343682203_The_Need_to_Promote_Digital_Financial_Literacy_for_the_Digital_Age

[7] AFI (Alliance for Financial Inclusion. (2021). *Digital Financial Literacy*. Guideline Note No.45. Retrieved from https://www.afi-global.org/publications/digital-financial-literacy/

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Τέλος, και πιο ολοκληρωμένα, σύμφωνα με τους Ανδρέου και Ανυφαντάκη, ο ψηφιακός χρηματοοικονομικός εγγραμματισμός μπορεί να σκιαγραφηθεί ως ‘’ένας συνδυασμός ικανοτήτων που καλύπτουν στοιχεία χρηματοοικονομικού αλφαβητισμού και ψηφιακής επάρκειας, που επιτρέπουν στα άτομα να διατηρήσουν την οικονομική τους ευημερία καθιστώντας αποτελεσματικά και υπεύθυνα με σιγουριά χρήση ψηφιακών χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Ο ψηφιακός χρηματοοικονομικός εγγραμματισμός μπορεί επομένως να απεικονιστεί ως μια πολυδιάστατη έννοια που αναφέρεται στο εύρος και το βάθος των οικονομικών γνώσεων και δεξιοτήτων των ατόμων, ενισχυμένη από την ικανότητά τους να χρησιμοποιούν προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται με ψηφιακό τρόπο’’.[8]

Στην πιο πρόσφατη ποσοτική έρευνα που διεξήχθη στην Κύπρο από το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου (ΤΕΠΑΚ) μαζί με την εταιρεία ερευνών Insights Market Research (IMR Cyprus), σχετικά με τις χρηματοοικονομικές γνώσεις των ενηλίκων Κυπρίων και την οικονομική τους ικανότητα και συμπεριφορά όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, και ιδίως τη χρήση του i-banking, αναδείχθηκε υψηλό ποσοστό χρηματοοικονομικού αναλφαβητισμού των ενηλίκων στη χώρα. Πιο αναλυτικά, στην έρευνα πήραν μέρος 600 Κύπριοι πολίτες ηλικίας από 25 έως 65 ετών, και τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το μόνο το 37,33% των ερωτηθέντων είναι χρηματοοικονομικά εγγράμματοι.[9]

[8] Andreou, P. Anyfantaki, S. (2019). Financial literacy and its influence on internet banking behaviour pp. 3. Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3499104

[9] Andreou P.C. & Anyfantaki S. (2020). Financial literacy and its influence on internet banking behavior. European Management Journal. pp. 21. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/338208633_Financial_Literacy_and_Its_Influence_on_Consumers'_Internet_Banking_Behaviour

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Οι περισσότερες από τις πρωτοβουλίες σχετικά με τον ψηφιακό γραμματισμό ατόμων που ανήκουν στις υπό εξέταση ηλικιακές ομάδες στη Κύπρο προέρχονται από διάφορα έργα που χρηματοδοτούνται από την ΕΕ, στα οποία συμμετέχουν μια σειρά από ιδρύματα:

Το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού υποστηρίζει το πρόγραμμα για τη **'Διδασκαλία Βασικών Ψηφιακών Δεξιοτήτων σε Ενήλικες'**, που συγχρηματοδοτείται από την ΕΕ και εκτελείται από το Πανεπιστήμιο Frederick. Το πρόγραμμα προσφέρει βασικές ψηφιακές δεξιότητες, όπως η χρήση εφαρμογών για κινητά, το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.[10]

Υπό την αιγίδα του Κέντρου Κοινωνικής Καινοτομίας, εφαρμόστηκαν πρόσφατα δύο έργα χρηματοδοτούνται από την ΕΕ το **proADAS** και το **iHEAL**. Το πρώτο, έχει ως στόχο την ενίσχυση του ψηφιακού γραμματισμού, των δεξιοτήτων και, και' επέκτασης της ψηφιακής ένταξης των ηλικιωμένων στην Κύπρο.[11] Το δεύτερο, στοχεύει στη βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού υγείας για τους ηλικιωμένους που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα άνω, μέσα από τη δημιουργία ενός προγράμματος κατάρτισης για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ηλικιωμένων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας.[12]

Η Κύπρος συμμετέχει στο πανευρωπαϊκό πρόγραμμα **«Ambient Assisted Living» (AAL)**, το οποίο με όχημα τις ΤΠΕ έχει ως στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων πολιτών, τη διατηρήση ενός υγιεινού τρόπου ζωής και την αντιμετώπιση της απομόνωσης.[13]

[10] http://www.moec.gov.cy/aethee/analytiko/curriculum.pdf
[11] proADAS. Retrieved from http://proadas.eu/about/
[12] iHeal. Retrieved from https://iheal.eu/about/
[13] AAL. Retrieved from http://www.aal-europe.eu/about/

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα περιλαμβάνει έργα όπως τα COCARE, REMEMBER-ME, ICAN, GUIDED, FRAAGILE, SENIOR-TV, MI-Tale, MEMENTO, MedGUIDE, STAGE, SUCCESS, VINCI, Many-Me, IOANNA, Cogni Win , ELDERSUP !, SOPHIA, CaMeLi, T-TNET, CVN, CO-LIVING, τα οποία εστιάζονται στον ψηφιακό Εγγραμματισμό ηλικιωμένων.[14]

Το Ευρωπαϊκό έργο **'Digital Inclusive eGovernment' (DIEGO)**, έχει ως στόχο την παροχή εύκολης πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που να είναι άνετες, φιλικές προς το χρήστη και διαθέσιμες μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών όπως οι υπολογιστές, και τα κινητά τηλέφωνα. Σκοπός του συγκεκριμένο έργο, το οποίο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, και στο οποίο συμμετέχουν 6 Ευρωπαϊκές χώρες, είναι να προσφέρει ίση πρόσβαση σε ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων.[15]

Τέλος, το **T-SENIORITY** στοχεύει στην ενσωμάτωση των ψηφιακών υπηρεσιών που απευθύνονται σε ηλικιωμένους, με στόχο την βελτίωση της ποιότητας ζωής και την εξασφάλιση αποτελεσματικής υγείας και κοινωνικής φροντίδας των εν λόγω ατόμων, μέσα από καινοτόμα ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες.[16]

Στο σημείο αυτό παραπείθονται δύο ορισμοί του Peer-learning (ομότιμη μάθηση) και δύο του Peer-mentoring (ομότιμη καθοδήγηση), προσφέροντας μια ολοκληρωμένη προσέγγιση σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής της εκπαιδευτικής διαδικασίας του παρόντος έργου.

[14] Ibid.
[15] DIEGO. Retrieved from https://www.idieikon.com/en/projects/europeans/diego/
[16] T-SENIORITY. Retrieved from https://cordis.europa.eu/project/id/224988

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Σύμφωνα με τον David Boud ομότιμη μάθηση μπορεί να οριστεί η διαδικασία μέσα από την οποία οι ‘‘οι μαθητές μαθαίνουν ο ένας από τον άλλον με επίσημο και ανεπίσημο τρόπο’’. [17] Σύμφωνα με τον ίδιο, ‘’η μάθηση από ομότιμους πρέπει να είναι αμοιβαία επωφελής και να περιλαμβάνει την ανταλλαγή γνώσεων, ιδεών και εμπειριών μεταξύ των συμμετεχόντων. Μπορεί να περιγραφεί ως ένας τρόπος να προχωρήσουμε πέρα από την ανεξαρτησία στην αλληλεξάρτηση ή την αμοιβαία μάθηση’’[18]

Επίσης, σύμφωνα με τον Keith J. Topping ΄΄Η ομότιμη μάθηση μπορεί να οριστεί ως η απόκτηση γνώσης και δεξιοτήτων μέσω ενεργής βοήθειας και υποστήριξης μεταξύ ίσων ή αντίστοιχων συντρόφων/ συνοδών. Περιλαμβάνει άτομα από παρόμοιες κοινωνικές ομάδες που δεν είναι επαγγελματίες δάσκαλοι που βοηθούν ο ένας τον άλλον να μάθει και να μάθει τον εαυτό του με αυτόν τον τρόπο.’’[19]

Όσον αφορά την ομότιμη καθοδήγηση, μία πρώτη προσέγγιση του όρου αποτελεί ο ορισμό του Burlew: ‘’ομότιμος καθοδηγητής είναι οποιοσδήποτε παρέχει καθοδήγηση, υποστήριξη,

[17] Boud, D., Making the move to peer learning. In Boud, D., Cohen, R. & Sampson, J. (Eds.) (2001). *Peer Learning in Higher Education: Learning from and with each other*. London: Kogan Page (now Routledge), 1-20. Pp. 10 Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/David-Boud/publication/309967818_Making_the_Move_to_Peer_Learning/links/5995553baca272ec908c44a5/Making-the-Move-to-Peer-Learning.pdf

[18] Ibid, pp 9.

[19] Keith J. Topping. (2005). Trends in Peer Learning, Educational Psychology: An International Journal of Experimental Educational Psychology, 25:6, 631-645, pp 631, Retrieved from https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01443410500345172

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

γνώση, και ευκαιρίες για οποιαδήποτε περίοδο ο ομότιμος καθοδηγητής και το άτομο που καθοδηγείται θεωρούν ότι αυτή η βοήθεια είναι απαραίτητη''[20]

Εκτός από την παραπάνω ορισμό, μια πιο περιγραφική ορολογία προτάθηκε από τον Keith J. Topping: ''η καθοδήγηση από ομότιμο μπορεί να οριστεί ως μια ενθαρρυντική και υποστηρικτική διαπροσωπική σχέση με έναν πιο έμπειρο εργαζόμενο (ο οποίος δεν είναι διευθυντής γραμμής) σε έναν κοινό τομέα ενδιαφέροντος. Το άτομο αυτό αποτελεί θετικό πρότυπο και χαρακτηρίζεται από την προώθηση αυξημένων προσδοκιών, θετική ενίσχυση, ανοιχτή συμβουλευτική και κοινή επίλυση προβλημάτων. Συχνά είναι διαφορετικών ηλικιών, έχει πάντα σταθερό ρόλο, ενίοτε διατομεακό και συχνά απευθύνεται σε μειονεκτούσες ομάδες''[21]

[20] Burlew, L. D. (1991). Multiple Mentor Model: A Conceptual Framework. Journal of Career Development, 17(3), 213–221. pp. 214. Retrieved from https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/089484539101700306?journalCode=jcdb

[21] Keith J. Topping. (2005). Trends in Peer Learning, *Educational Psychology: An International Journal of Experimental Educational Psychology*, 25:6, 631-645, pp 632, Retrieved from https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01443410500345172

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

3. Επιλογή Συμμετεχόντων

3.1. Προσέγγιση, διαδικασία και εργαλεία

Η πρωτογενής έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τον Ιούλιο έως τα μέσα Αυγούστου στην Κύπρο στο πλαίσιο του έργου σύμφωνα με τα κριτήρια που καθορίζονται στο ερευνητικό πρωτόκολλο του έργου, και περιλάμβανε πέντε πυλώνες συμμετεχόντων:

- Συνεντεύξεις με 10 άτομα ηλικίας άνω των 55 ετών με χαμηλό επίπεδο ψηφιακού εγγραμματισμού.
- Συνεντεύξεις με 10 μέλη οικογένειας ή φροντιστές ατόμων ηλικίας άνω των 55 ετών.
- Συνεντεύξεις με 5 επαγγελματίες οι οποίοι εργάζονται με άτομα ηλικίας άνω των 55 ετών.
- Ομάδα εστίασης (focus group) με 7 συμμετέχοντες, ανθρώπους άνω των 55 ετών με αρκετές γνώσεις στις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας.
- Διαδικτυακή έρευνα στο γενικό πληθυσμό της Κύπρου με τη συμμετοχή 50 ατόμων, με στόχο να σκιαγραφήσει τις αντιλήψεις του κόσμου σε σχέση με τη χρήση των νέων τεχνολογιών από άτομα ηλικίας άνω των 55 ετών.

Η επιλογή των συμμετεχόντων για τις συνεντεύξεις, την ομάδα εστίασης, και τη διαδικτυακή έρευνα έγινε μέσα από συνεργασία με το Πολυδύναμο Κέντρο Λευκωσίας, το οποίο παρέχει υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας (ημερήσια φροντίδα και υποστήριξη φροντίδας στο σπίτι) σε άτομα που ανήκουν στην ηλικιακή άνω των 55 ετών, από το Ιατρικο Κεντρο Αλθαία, αλλά και από το δίκτυο του Κέντρου Κοινωνικής Καινοτομίας.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Όλοι οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για το έργο, για όλα τα βήματα της διαδικασίας της συνέντευξης, της ομάδας εστίασης και της διαδικτυακής έρευνας, αλλά και για το πώς θα χρησιμοποιηθούν τα αποτελέσματα αυτής στα επόμενα στάδια του έργου. Στις συνεντεύξεις με 10 άτομα ηλικίας άνω των 55 ετών με χαμηλό επίπεδο ψηφιακού εγγραμματισμού, χρησιμοποιήθηκε και το ερωτηματολόγιο χρήσης κινητών συσκευών (Mobile Device Proficiency Questionnaire MDPQ-28) ώστε να διαπιστωθεί το σχετικό επίπεδο χρήσης των συμμετεχόντων.

Επειδή οι συμμετέχοντες δεν είχαν εύκολη πρόσβαση στο διαδίκτυο, οι ατομικές συνεντεύξεις με τους ηλικιωμένους, τους φροντιστές και τα μελοι της οικογένειας, και τους επαγγελματίες διεξήχθησαν δια ζώσης. Στη συνέχεια, οι απαντήσεις της συνέντευξης μεταφέρθηκαν σε Google forms, ώστε να αναλυθούν στατιστικά. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων έδειχναν αλληλεπικαλύψεις και ως εκ τούτου, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται παρακάτω συνολικά.

Όσον αφορά την ομάδα εστίασης (Focus Group), λόγω της πανδημίας του κορωναϊού και του γεγονότος ότι το Πολυδύναμο Κέντρο Λευκωσίας δεν παρείχε διαδίκτυο στις εγκαταστάσεις του, η διαδικασία πραγματοποιήθηκε δια ζώσης σε 2 μέρη, 5 και 2 άτομα αντιστοίχως, παίρνοντας όλα τα μέτρα προφύλαξης σύμφωνα με το υγειονομικό πρωτόκολλο.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

3.1.1. Προφίλ συμμετεχόντων

Το προφίλ των συμμετεχόντων στην έρευνα συνοψίζεται στον παρακάτω πίνακα.

	Άτομα άνω των 55 ετών με χαμηλή σχετικά γνώση των νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας	**Άτομα άνω των 55 ετών με αρκετές γνώσεις στις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας**	**Μέλη της οικογένειας ή φροντιστές ανθρώπων άνω των 55 ετών**	**Επαγγελματίες οι οποίοι δουλεύουν με ανθρώπους ηλικίας άνω των 55 ετών, ή παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες, ή προϊόντα σε αυτούς**	**Γενικός πληθυσμός**
Φύλο	Θηλυκό: 6 (60%) Αρσενικό: 4 (40%)	Θηλυκό: 3 (42.85%) Αρσενικό: 3 (42.85%) Άλλο: 1 (14.28%)	Θηλυκό: 9 (90%) Αρσενικό: 1 (10%)	Θηλυκό: 5 (100%)	Θηλυκό: 26 (52%) Αρσενικό: 23 (46%)
Εκπαίδευση	Πρωτοβάθμια: 4 (40%) Δευτεροβάθμια: 5 (50%) Τριτοβάθμια: 1 (10%)	Πρωτοβάθμια: 3 (42.85%) Τριτοβάθμια: 4 (57.14%)	Πρωτοβάθμια: 3 (30%) Δευτεροβάθμια: 2 (20%) Μεταλυκειακή: 1 (10%) Τριτοβάθμια: 4 (40%)	Τριτοβάθμια: 5 (100%)	Δευτεροβάθμια: 7 (14%) Μεταλυκειακή: 7 (14%) Τριτοβάθμια: 36 (72%)
Ηλικία	55-64: 2 (20%) 65-74: 7 (70%) 75+: 1 (10%)	55-64: 5 (71.42%) 65-74: 2 (28.57%)	25 – 34: 1 (10%) 35-44: 3 (30%) 45-54: 6 (60%)	35-44: 3 (60%) 55-64: 2 (40%)	25-34: 9 (18%) 35-44:15 (30%) 45-54:13 (26%) 55-64:13 (26%)

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

3.2. Αποτελέσματα έρευνας

Συνολικά πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με 25 άτομα, 7 άτομα συνολικά συμμετείχαν στην ομάδα εστίασης (focus group), και 50 άτομα συμμετείχαν στο διαδικτυακό ερωτηματολόγιο. Συνολικά στην έρευνα συμμετείχαν 82 άτομα.

Τα βασικά ευρήματα της έρευνας ομαδοποιήθηκαν και παρουσιάζονται στο επόμενο μέρος της έκθεση μέσα από 4 πυλώνες/ ομάδες:

(α) Προκλήσεις, ανάγκες και δυσκολίες,

(β) Εμπόδια και περιορισμοί,

(γ) Διευκολυντικοί και υποστηρικτικοί παράγοντες,

(δ) Θέματα, μοτίβα και ιδέες που αναδείχθηκαν μέσα από την έρευνα.

3.2.1 Προκλήσεις, ανάγκες, δυσκολίες:

Άτομα άνω των 55 ετών με χαμηλή σχετικά γνώση των νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας:

- Απομνημόνευση και χρήση κωδικών πρόσβασης
- Συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων και επαλήθευση δεδομένων
- Δυσκολία με την αγγλική γλώσσα.
- Εγγραφή σε ιστότοπο
- Απομνημόνευση βημάτων πλοήγησης
- Διαταραχές όρασης

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Άτομα άνω των 55 ετών με αρκετές γνώσεις στις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας:

- Χρήση Αγγλικής γλώσσας
- Συμπλήρωση προσωπικών δεδομένων
- Χρήση εφαρμογών για κινητά
- Μικρές οθόνες και γράμματα - Διαταραχές όρασης
- Απομνημόνευση των κωδικών πρόσβασης

Επαγγελματίες οι οποίοι εργάζονται με ανθρώπους ηλικίας άνω των 55 ετών, ή παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες, ή προϊόντα σε αυτούς:

- Ανεπαρκής βοήθεια και έλλειψη γνώσεων και δεξιοτήτων από την κοινότητα
- Έλλειψη γνώσης, υποστήριξης και κατάρτισης για τη χρήση υπολογιστή / διαδικτύου
- Διαταραχές όρασης και ακοής
- Έλλειψη πρόσβασης στο διαδίκτυο και τεχνολογικού εξοπλισμού
- Έλλειψη προϊόντων και υπηρεσιών κατάλληλων για την συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα

Μέλη της οικογένειας ή φροντιστές ανθρώπων άνω των 55 ετών:

- Αδυναμία κατανόησης σχετικά με τη λογική της χρήσης του διαδικτύου
- Χρήση Αγγλικής γλώσσας
- Χρήση προσωπικών στοιχείων, δεδομένων, κωδικών πρόσβασης και εγγραφής σε ιστοσελιδες
- Μικρές οθόνες και φώτα – διαταραχές όρασης
- Γενικά προβλήματα πλοήγησης σε ιστοτοπους
- Δυσκολία στην κατανόηση του τι πρέπει να κάνετε/ ποια βήματα πρέπει να λάβετε

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Γενικός πληθυσμός:

Γενικές προκλήσεις:

- Χρήση εφαρμογών
- Διαταραχές της όρασης - μικρές οθόνες και γράμματα
- Έλλειψη εξοικείωσης με διαφορετικά προγράμματα
- Συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων και κωδικών πρόσβασης
- Δημιουργία και σύνδεση σε λογαριασμούς
- Χρήση Αγγλικής γλώσσας
- Ολοκλήρωση παραγγελιών
- Απομνημόνευση και κατανόηση των βημάτων πλοήγησης
- Πλοήγηση σε μη φιλικούς ιστότοπους
- Φόβος για λάθη
- Δυσκολίες στην εκτέλεση πραγματοποίησης βιντεοκλήσεων
- Δυσκολίες στη χρήση GPS

Προκλήσεις σχετικά με τις διαδικτυακές συναλλαγές:

- Χρήση e-banking / ολοκλήρωση συναλλαγών
- Έλλειψη κατανόησης και γνώσης για τον τρόπο εκτέλεσης των συναλλαγών
- Φόβος απάτης
- Έλλειψη εμπιστοσύνης στις διαδικτυακές συναλλαγές
- Έλλειψη γνώσης για τον εντοπισμό της απάτης
- Φόβος χρήσης τραπεζικών καρτών
- Δυσκολίες στη διαδικασία αναγνώρισης, επιβεβαίωσης κωδικών και βημάτων για την ολοκλήρωση των συναλλαγών

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

- Ανασφάλεια και φόβος για λάθη και απώλεια χρημάτων
- Συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων
- Χρήση Αγγλικής γλώσσας
- Έλλειψη γνώσης για τον τρόπο αντιμετώπισης πιθανών κινδύνων
- Επαλήθευση κωδικών πρόσβασης

3.2.2 Εμπόδια και περιορισμοί:

- Προβλήματα όρασης και ακοής
- Τεχνολογικός εξοπλισμός μη προσαρμόσιμος στις ιδιαίτερες ανάγκες του χρήστη
- Έλλειψη τεχνολογικού εξοπλισμού (PC and smartphones)
- Η χρήση ορολογίας
- Προκαθορισμένο εκπαιδευτικό περιεχόμενο χωρίς να λαμβάνεται υπόψιν το επίπεδο των συμμετεχόντων
- Φόβος για λάθη και απώλεια χρημάτων
- Η εξ' αποστάσεως εκμάθηση
- Χρήση Αγγλικής γλώσσας, γλωσσικά εμπόδια

3.2.3 Διευκολυντικοί και υποστηρικτικοί παράγοντες:

- Χρήση απλής και σαφής γλώσσας
- Χρήση παραδειγμάτων μέσα από την εμπειρία τους – χρήσιμα για την καθημερινότητα τους
- Εκπαίδευση με βάση τις ανάγκες τους

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

- Απλά βήματα ξεκινώντας από το μηδέν
- Μικρής διάρκειας (μονόωρες) εκπαιδευτικές ενότητες
- Έναρξη από τα βασικά και από πράγματα που ήδη γνωρίζουν
- Απλοί εκπαιδευτικοί στόχοι που να επαναλαμβάνονται
- Επανάληψη του κάθε παραδείγματος ώστε να αποκτήσουν εξοικείωση
- Εξάσκηση σχετικά με τη δημιουργία λογαριασμών, συμπλήρωση στοιχείων, χρήση τραπεζικών καρτών και απομνημόνευση κωδικών πρόσβασης.
- Δια ζώσης
- Δημιουργία έντυπου εκπαιδευτικού υλικού με εικόνες και οδηγίες
- Ενημέρωση και συζήτηση για τις απάτες στο διαδίκτυο, πως να τις αναγνωρίζουν και πώς να τις αποφεύγουν.
- Εστίαση στις εφαρμογές κινητών τηλεφώνων, λόγω χαμηλού κόστους απόκτησης smartphone
- Τεχνολογικός εξοπλισμός προσαρμοσμένος για άτομα με προβλήματα ακοής και όρασης
- Εξάσκηση στη δημιουργίας λογαριασμών, συμπλήρωσης στοιχείων και απομνημόνευσης κωδικών πρόσβασης.
- Υπομονή από τους εκπαιδευτές.

3.2.4 Θέματα, μοτίβα και ιδέες που αναδείχθηκαν μέσα από την έρευνα:

- Υπομονή κατά την παροχή υποστήριξης σε ηλικιωμένους και την προσαρμογή της υποστήριξης στις ανάγκες του καθενός.
- Χρήση απλής γλώσσας με σαφείς οδηγίες ώστε το μάθημα να είναι κατανοητό

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

- Εξάσκηση, με βάση τις ανάγκες τους ξεκινώντας από τα βασικά
- Επανάληψη του κάθε βήματος
- Βελτίωση της καθημερινότητας και επιπέδου ζωής
- Συνολικά δυσκολία πλοήγησης σε ιστότοπους
- Μείωση της ταλαιπωρίας σε υπηρεσίες
- Ανεπαρκή τεχνολογικός εξοπλισμός για την εν λόγω ηλικιακή ομάδα
- Καταπολέμηση της απομόνωσης μέσω της επικοινωνίας με φίλους και συγγενείς, ειδικά εν μέσω πανδημίας
- Δυσπιστία και φόβος στην παροχή προσωπικών δεδομένων και χρήσης πιστωτικών καρτών
- Φόβος απώλειας χρημάτων
- Ενημέρωση, εκπαίδευση, και πρακτικές ασκήσεις με πολλές επαναλήψεις ώστε να εξοικειωθούν
- Αποφυγή χρήσης ορολογιών
- Υπομονή, κατανόηση ελλείψεων και αναγκών, αναγνώριση ιδιαιτεροτήτων
- Δια ζώσης εκπαίδευση, ξεκινώντας από τα βασικά στη χρήσης του διαδικτύου
- Απλά και κατανοητά βήματα σύμφωνα με τις ανάγκες τους
- Εκπαίδευση, πρακτική εξάσκηση, επανάληψη, και εν τέλη εξοικείωση.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

4. Επιλογή Λειτουργικών και Μη-λειτουργικών αναγκών

4.1. Προσέγγιση

Σε αυτή την ενότητα της έρευνας παρουσιάζονται κατά σειρά προτεραιότητας οι λειτουργικές και μη-λειτουργικές απαιτήσεις του εκπαιδευτικού προγράμματος. Οι απαιτήσεις αυτές διαμορφώθηκαν μέσα από την επεξεργασία των αποτελεσμάτων της πρωτογενής έρευνας τα οποία παρουσιάσθηκαν στην προηγούμενή ενότητα.

4.2. Αποτελέσματα

Οι συνολικές απαιτήσεις που προέκυψαν από την έρευνα είναι είκοσι τέσσερις και παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω.

Λειτουργικές εκπαιδευτικές απαιτήσεις:

- Σχεδιασμός εκπαιδευτικού προγράμματος σύμφωνα με τις ανάγκες και τις εμπειρίες των ατόμων της εν λόγω ηλικιακής ομάδας
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα να επικεντρώνεται στη χρήση κινητών τηλεφώνων/ smartphones
- Χρήση τεχνολογικού εξοπλισμού προσαρμοσμένου για άτομα με προβλήματα ακοής και όρασης
- Παροχή έντυπου εκπαιδευτικού υλικού με εικόνες και επεξηγήσεις
- Εκπαίδευση όσον αφορά με την είσοδο σε μια νέα ιστοσελίδα ή υπηρεσία.
- Εκπαίδευση όσον αφορά την πλοήγηση, την πληκτρολόγηση και την απλή χρήση.
- Εκπαίδευση σχετικά με τα social media
- Εκπαίδευση όσον αφορά την επαλήθευση στοιχείων (πχ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο, διεύθυνση κτλ)
- Εκπαίδευση σχετικά με τη δημιουργία και απομνημόνευση κωδικών πρόσβασης

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

- Εκπαίδευση σχετικά με τον εντοπισμό διαδικτυακών απατών και τρόπων προστασίας
- Εκπαίδευση για ασφαλείς συναλλαγές στο διαδίκτυο
- Εκπαίδευση για σωστή χρήση και αναζήτηση στο διαδίκτυο
- Συστηματική επανάληψη των γνώσεων που απέκτησαν
- Οι εκπαιδευτές πρέπει να ανήκουν στη ίδια ή σε κοντινή ηλικιακή ομάδα
- Να επικεντρώνεται στη βελτίωση της κατανόησης και της χρήσης του διαδικτύου.
- Εκπαίδευση στα Ελληνικά, και εκμάθηση βασικών αγγλικών λέξεων που αφορούν την πλοήγηση

Μη-λειτουργικές απαιτήσεις:

- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα να πραγματοποιηθεί δια ζώσης
- Χρήση απλής γλώσσας
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα να χωρίζεται σε ενότητες και η κάθε ενότητα να επαναλαμβάνεται
- Οι εκπαιδευτικές ενότητες να είναι απλές και ξεκάθαρες
- Πρακτική εξάσκηση της κάθε ενότητας με βάση τις ανάγκες και ελλείψεις τους των συμμετεχόντων
- Ο εκπαιδευτής πρέπει να έχει υπομονή Και κατανόηση των αναγκών και των ελλείψεων
- Ο εκπαιδευτής να προχωράει σύμφωνα με τις ανάγκες και τις ικανότητες των συμμετεχόντων
- Δημιουργία ευχάριστου εκπαιδευτικού περιβάλλοντος ώστε να οικοδομηθούν σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ των συμμετεχόντων
- Τα μαθήματα να γίνονται με απλό και κατανοητό τρόπο

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

5. Συμπεράσματα

Στις μέρες μας, η ταχεία ανάπτυξη της τεχνολογίας, του διαδικτύου και των τηλεπικοινωνιών, αλλάξει και συνεχίζει να αλλάζει τον κόσμο γύρω μας επηρεάζοντας ριζικά τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αλληλοεπιδρούν και κινούνται. Ειδικότερα το ίντερνετ έχει καταφέρει να καταρρίψει πολλούς περιορισμούς τους παρελθόντος μειώνοντας τον χρόνο διεκπεραίωσης πολλών εργασιών και δραστηριοτήτων.

Ερευνητές που ασχολούνται με τον ψηφιακό οικονομικό εγγραμματισμό στη Κύπρο ισχυρίζονται ‘’ότι η επαρκής γνώση χρηματοοικονομικών εννοιών, σε συνδυασμό με τη δεξιότητα αξιοποίησης της γνώσης αυτής, αποτελούν ακρογωνιαίο λίθο στη λήψη ορθών οικονομικών αποφάσεων, με άμεσο αποτέλεσμα τη χρηματοοικονομική ευημερία των ενεργών πολιτών, καθώς και την προστασία τους από οποιαδήποτε μορφή οικονομικής απάτης’’[22]

Κατ’ επέκταση, μπορούμε να εξάγουμε το συμπέρασμα ότι η χρηματοοικονομική κατάρτιση των ατόμων που ανήκουν στη ηλικιακή ομάδα 55 άνω βοηθά ώστε να καταρριφθούν τα εμπόδια χρηματοοικονομικής ένταξης από τα εν λόγω άτομα, προάγοντας τη κοινωνική συμμετοχή και εν τέλη την ευημερία τους.

Η εν λόγω έρευνα, στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού έργου FAITh, εξέτασε το επίπεδο ψηφιακού εγγραματισμού, και τις δυνατότητες εκτέλεσης διαδικτυακών συναλλαγών από άτομα που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 55 άνω, καθώς επίσης και τα περιθώρια δημιουργίας

[22] Παναγιώτης Ανδρέου. (06/ 02/ 2020). *Το κόστος της χρηματοοικονομικής άγνοιας για τους καταναλωτές*, DOI: https://www.cut.ac.cy/news/article/?contentId=254790, See also: Andreou, Panayiotis and Anyfantaki, Sofia, Financial Literacy and Its Influence on Consumers' Internet Banking Behaviour (December 5, 2019). Available at: http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3499104

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

εκπαιδευτικού προγράμματος ώστε να αυξήσει της χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και την εκτέλεση διαδικτυακών συναλλαγών από την εν λόγω ηλικιακή ομάδα.

Ειδικότερα, η έρευνα αυτή ανέλυσε το προφίλ των ατόμων ηλικίας άνω των 55 ετών όσον αφορά το επίπεδο ψηφιακών ικανοτήτων τους, τις ελλείψεις τους, τις ανάγκες τους και τις προσδοκίες τους σε σχέση με την εκτέλεση διαδικτυακών συναλλαγών, και τη χρήση του διαδικτύου γενικότερα. Η πρωτογενής έρευνα αποτέλεσε τη βασική πηγή εξαγωγής συμπερασμάτων, και διεξήχθη μέσα από συνεντεύξεις, ομάδες εστίασης (focus group) και διαδικτυακά ερωτηματολόγια. Συνολικά 82 άτομα πήραν μέρος στην έρευνα φέρνοντας στο προσκήνιο μια σειρά από ζητήματα τα οποία θα παίξουν καθοριστικό ρόλο στη δημιουργία του εκπαιδευτικού υλικού.

Κατ' επέκταση, τα αποτελέσματα αυτή της έρευνας αποτελούν τον οδικό χάρτη των επόμενων βημάτων του έργου και, πιο συγκεκριμένα στην ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος με εκπαιδευτές/ μέντορες βασισμένο στις ανάγκες των συμμετεχόντων.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

6. Annexes (Παρατήματα)

6.1. Literature Review and Classification Template

File: “Literature Review and Classification - Cyprus.xlsx”

6.2. Focus Groups and Interviews Participant Informed Consent Package in [Greek]

File: “FAITh_Participant Informed Consent Package - Cyprus.docx”

6.3. Interviews Questionnaires in [Greek]

File: “FAITh_Interview Questionnaire_Caregivers or Family Members - Cyprus”

File: “FAITh_Interview Questionnaire_Older Adults - Cyprus.docx”

File: “FAITh_Interview Questionnaire_Qualified Professionals - Cyprus.docx”

6.4. Online Survey in [Greek]

File: “FAITh Online Survey - Cyprus.docx”

6.5. Focus Groups, Interviews and Online Survey Data Collection and Analysis Templates

File: “Απαντήσεις ερωτηματολογίων 55+.xlsx”

File: “Απαντήσεις ερωτηματολογίων επαγγελματιών.ods”

File: “Απαντήσεις ερωτηματολογίων συγγενών-φροντιστών.ods”

6.6. Challenges and Requirements’ Elicitation Template

File: “Challenges and Requirements_OlderAdults55+.xlsx”

File: “Challenges and Requirements_Family-Carers.xlsx”

File: “Challenges and Requirements_Professionals.xlsx”

File: “Challenges and Requirements_FocusGroup.xlsx”

File: “Challenges and Requirements_OnlineSurvey.xlsx”

6.7. Functional and Non-functional Requirements’ Prioritization Template

The same files as in annex 6.6

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

faith-project.eu

: FAITh