



symplexis



Needs' assessment and specification

National Needs' Assessment and Specification Reports - Greece



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 - Greece

Date: 30.07.2021 | Version 1

Document Information:

Work package	2. Needs' assessment and specification
Output	2.1.3: National Needs' Assessment and Specification Reports - Greece
Lead Partner	SCMA
Author(s)	Symplexis
Dissemination level	Public
Status	Final
Version	1
Date	30.07.2021

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.

Περιεχόμενα - Contents

1. Executive Summary in English (Συνοπτική έκθεση στα αγγλικά).....	5
2. Τρέχουσα κατάσταση σχετικά με τη χρήση ΤΠΕ και διαδικτυακών συναλλαγών στην Ελλάδα 12	
3. Επιλογή Προκλήσεων.....	17
3.1. Προσέγγιση, διαδικασία και εργαλεία	17
3.2. Αποτελέσματα.....	18
4. Επιλογή Λειτουργικών και Μη-λειτουργικών αναγκών.....	24
4.1. Προσέγγιση	24
4.2. Αποτελέσματα.....	24
5. Συμπεράσματα.....	27
6. Annexes (Παρατήματα).....	28
6.1. Literature Review and Classification Template	28
6.2. Focus Groups and Interviews Participant Informed Consent Package in [Greek].....	28
6.3. Interviews Questionnaires in [Greek].....	28
6.4. Online Survey in [Greek].....	28
6.5. Focus Groups, Interviews and Online Survey Data Collection and Analysis Templates	28
6.6. Challenges and Requirements' Elicitation Template	28
6.7. Functional and Non-functional Requirements' Prioritization Template	28

1. Executive Summary in English (Συνοπτική έκθεση στα αγγλικά)

The present report was developed within the context of the of Erasmus+ project FAITH. The report aims to provide information on the digital literacy of people over 55 years of age and focuses on the possibilities and needs they have regarding online transactions. For the purposes of the report, desk and primary research in Greece were performed, including interviews, focus groups and an online survey questionnaire. The next sections provide a brief overview of the literature review and the state of the art on the use of ICT, followed by some of the key findings of the primary research in Greece.

State Of The Art on the use of ICT/online transactions at a local, regional and national level

In Greece there is a significant need for improvement in the digital financial literacy of people that are older than 55 years. The interface that the majority of the online services and platforms use does not meet their needs. It is not user friendly for this particular group and not easy to use or navigate. The navigation and the layout are confusing along with other factors like the use of small letters, inadequately contrasting colors, very small icons and a lack of comprehension of the online/web terminology. The new technologies are used by several people, but without them having received proper training or, in most cases, not having received no relevant training at all.

In regards to the term Digital Financial Literacy - DFL, there is a limited number of studies available in the literature. It constitutes a rather new term and there is an ongoing effort to build a consistent base for its use in order to fill the gap in the literature.

The term Peer-mentoring appears far more in the relevant literature, starting from studies conducted in the 80s. For the purposes of the present research more than 20 studies were reviewed, many of which were performed in Greece. Five studies were selected to support the definition of the term in the present report. There is a difficulty in defining the concept of peer-mentoring because different terms describing this concept have been used in the literature, such as peer learning or peer tutoring.

The definitions that were found more complete and well-documented were the definitions DFL used by Lyons and Kass-Hanna, and the definition used for Peer-mentoring by Topping.

Primary research – key findings

The primary search in Greece took place from May until July 2021 with the participation of 115 individuals living mainly in Athens. The participants 'profile and basic demographic information is presented below:

	Age	Gender	Education
Older adults 55+ with low level of digital literacy	0 - 18-24	2 - Male	1 - Primary
	0 - 25-34	8 - Female	1 - Secondary
	0 - 35-44		3 - Further
	0 - 45-54	5 - Higher	
	2 - 55-64		
	5 - 65-74		

	3 - 75+		
Family members / Carers	0 - 18-24 4 - 25-34 4 - 35-44 0 - 45-54 2 - 55-64 0 - 65-74 0 - 75+	4 - Male 6 - Female	0 - Primary 1 - Secondary 0 - Further 9 - Higher
Professionals	0 - 18-24 1 - 25-34 2 - 35-44 1 - 45-54 0 - 55-64 1 - 65-74 0 - 75+	1 - Male 4 - Female	0 - Primary 0 - Secondary 1 - Further 4 - Higher
ICT competent older adults 55+	0 - 18-24 0 - 25-34 0 - 35-44 0 - 45-54 4 - 55-64 3 - 65-74 0 - 75+	2 - Male 5 - Female	0 - Primary 3 - Secondary 1 - Further 3 - Higher
General public	1 - 18-24 8 - 25-34 7 - 35-44 12 - 45-54 26 - 55-64 18 - 65-74 10 - 75+	24 - Male 59 - Female	0 - Primary 10 - Secondary 13 - Further 58 - Higher

The steps of the research were implemented according to the research protocol of the project (Output 2.1). The recruitment of participants was made through the networks of 50plus and Symplexis, the two Greek partners, with the target groups. Apart from direct communication with the members of the organizations, there was an open was also published on call through social networks and the webpages of the organizations. Wherever it was necessary the Mobile Device Proficiency Questionnaire (MDPQ-28) was used, as a tool to assess the skills of people over the age of 55 in using digital devices and the internet.

After the selection of the participants, the interviews took place through online due to the ongoing restrictions resulting from the Covid-19 pandemic. The platforms that were used were Zoom and Skype. In the cases where a participant did not have access to internet, or could not use a relevant platform, the interview took place through the phone. The focus group took place through Zoom and the online survey was conducted via Google Forms.

The next phase was the processing of the data, which was conducted through spreadsheets in which the initial data were gathered. For further processing, the templates/spreadsheets that were provided with the research protocol were used, in order to identify the challenges risen from the initial data and then to elicit the functional and no-functional requirements. Some of the key results of the research are presented below.

Several challenges were identified through the research process, and are presented below categorized per type of stakeholder.

Older adults 55+ with low level of digital literacy:

- Signing in to a webpage/service.
- Identifying fake news and online frauds.
- Feeling safe to transact online.
- Delivering the train in a clear and plain language.
- Cultivating patience.
- Staying practical.
- According to their needs.
- Keep it clear.

Family members / Carers:

- Participating in an educational program focused on smartphones.
- Improving knowledge on online shopping.
- Lack of supportive educational tools.
- Memorizing/understanding the steps of the process.
- Understanding/using software interface.
- Using educational/supportive material.
- Identifying more easily fake news and online frauds.
- Understanding internet better.
- Learning approaches for safer internet usage.
- Learning through people of the same age.
- Acquiring more trust and getting familiar with online transactions.
- Creating lessons closer to older peoples' needs.

Professionals:

- Supporting training through relatives.
- Difficulty to take the decision to try to learn.
- Difficulty memorizing/learning.
- Sense that I can't do it, is not for me.

- Minimizing the online risks.
- Learning in person.
- Familiarize with internet.
- Building trust for internet and online transactions.
- Lack of age-friendly products.
- Getting feedback from older adults for the software.
- Communication apart from lesson.

ICT competent older adults 55+:

- Familiarize with efficient internet searching.
- Using internet to improve everyday life.
- Setting the limits in order to avoid using internet many hours a day and losing other important things in life.
- Feeling more confident when using new technologies.
- Feeling more confident when transacting online.
- Surpassing the obstacle of the language.
- Giving the learner the time she or he needs.
- Building a curriculum with some basics aspects and at the same time keep it dynamic, so it can be adjust to participants' needs.
- Helping older adults realize the benefits of online transactions.

General public:

- Surpassing isolation.
- Familiarize participants with the functions of internet that are necessary to everyday life.
- Surpassing lack of communication.
- Making access to health services easier.
- Different ages have different needs.
- Handling passwords.
- Handling pop-up advertisements.
- Handling different environments.
- Handling the basics.
- Overcoming small screens/letters.
- Handling new apps.
- Need of repetition.
- Cultivating patience.
- Informing about the risks of internet.
- Surpassing fear of online transactions.
- Familiarize with verification on online transactions.
- Learning in person.
- Feeling empathy through peer mentoring.
- Making participants feel nice.

- Learning with participants' pace, slowly.
- Keeping it simple.
- Based on participants' needs.
- Train the trainer to the principles of older people learning needs.

In addition to the changes, some key barriers/constraints and some aspects that could enable the processes that were identified through the research are presented below.

Barriers/constraints:

- Using a lot of theory.
- To focus on completing the predefined lessons/objectives and not take into consideration the pace of each participant.
- The fear of doing something wrong, or losing money.
- Make it too analytical.

Enablers:

- Suggest ways that can make online transactions less risky, like prepaid cards.
- Using simple language, with examples from learners' experiences.
- Using clear, simple language, with clear educational goals, simple objectives for each lesson.
- The steps of the processes should be in a written form so the participants can have access at any time.
- Ways that minimize the possibility of something going wrong when transacting online. Check comments and ratings. For the first transactions choose known companies and spend few money. Ask people they trust about relevant services.
- Create step by step educational material with images and instructions.
- Create a list with the safeguards banks and online payment systems have.
- In the lessons there should be plenty of time for the participants to practice and the one helping them should be really patient.
- Cultivate an attitude of patience both to the learners and to the facilitators.
- Explain common types of frauds and how they can avoid them.
- Cultivate an environment of understanding, patience, respect, good mood and humor.
- Design the curriculum based on this research and the needs that arose and keep it dynamic so it can be adjusted to their needs.

Finally, the following functional and non-functional requirements were elicited based on the challenges identified:

Functional requirements:

- Provide training on signing in a new webpage/online service.
- Provide training on identifying fake news and online frauds.
- Provide training on transacting online.
- Design the curriculum according to older people needs.

- The programme should focus on smartphones.
- The programme should provide training on e-commerce.
- Along with the program educational tools should be provided.
- Explain theoretically and through use, different types of interfaces and the common symbols and functions they have.
- Along with the program educational material should be also provided.
- The programme should provide training on identifying and avoiding fake news and online frauds.
- The programme should focus on improving internet understanding and usage.
- The programme should provide training on becoming aware of the risk and learning ways to be safe online.
- The programme should involve in the educational process older adults that already are familiar with new technologies.
- The programme should provide training on online transactions.
- Provide guidance and material to use outside of class.
- The programme should provide training on becoming aware of the risks and learning ways to be safe online.
- The programme should focus on improving internet understanding and usage.
- The programme should provide training on online transactions.
- Include in the programme examples of age-friendly products.
- The programme should provide training on giving feedback on various platforms.
- Provide a list with the dos and don'ts when searching the internet.
- Provide training on the proper use of social networks and the relevant risks.
- Provide training on the best practices when using internet and new technologies.
- Provide training on safe online transactions.
- Provide a training on basic English words that are often used in internet and in apps.
- Provide some core categories and subsequently some additional ones that the participants can choose from.
- Provide training on online transactions.
- Provide training on ways to get informed and use social networks.
- Include it in the curriculum things that people usually use the internet for, in their everyday life.
- Provide training on the basic communication platforms.
- Provide training on using internet about health issues.
- Provide some basic categories for all participants and some optional for the ones that can complete the basic in short time.
- Provide training on creating, organizing and remembering passwords.
- Provide training on dealing with advertisements and pop-up windows.
- Provide training on different digital environments.
- Provide training on typing and basic use.
- Provide examples of accessibility features and how to use them.
- Provide training on using a new app.
- In the curriculum there should be repetition of knowledge of previous classes.
- Provide training on identifying and handling internet risks.

- Provide training on consumer rights.
- Provide training on email and phone verification.
- Design the curriculum according to older people needs.

Non-functional requirements:

- The programme should be delivered in plain language.
- The mentor should have patience.
- The programme should be delivered avoiding a lot of theory and focusing on practice.
- Be open to the participants needs during the implementation.
- Keep the lessons simple and clear.
- The programme should break each process in simple steps, focus on them and repeat them throughout the duration of it.
- The lesson should be interactive, simple, learn by practice and based on their needs.
- Create a pleasant environment.
- The programme should break each process in simple steps, keep a slow pace and repeat the steps throughout the duration of the training in a spiral way.
- Inform them of how the technology is use from other people of their age.
- The main part of the educational programme should be in person.
- In the context of the programme participants should be given the opportunity to communicate in a way, so they can solve problems outside duration of the lesson.
- Begin with simple tasks so they can feel more confidence.
- The programme should take into account the pace of the participants.
- During each lesson the basic concepts should be repeated many times.
- Each lesson should be delivered with patience.
- Deliver most of the lessons in person.
- Deliver the lessons with the help of peer mentors.
- Create an nice atmosphere for the lessons.
- Keep a slow pace, adjusted to the needs of the participants during each lesson and throughout the curriculum.
- Deliver the lessons in a simple way.
- Be open to the participants needs during the implementation.
- The trainers should be trained and function according to the principles of older people learning needs.

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

Η παρούσα έρευνα αφορά τον ψηφιακό εγγραμματισμό των ανθρώπων 55 ετών και άνω και εστιάζει στις δυνατότητες και τις ανάγκες τις οποίες έχουν σχετικά με τις διαδικτυακές συναλλαγές. Αποτελείται από δύο μέρη, τη βιβλιογραφική ανασκόπηση και την πρωτογενή έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα μέσω συνεντεύξεων, μία ομάδα εστίασης (focus group) και ένα διαδικτυακό ερωτηματολόγιο. Η παρούσα έκθεση και έρευνα πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο του έργου FAITH το οποίο χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus+ της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η πρώτη ομάδα στόχος με την οποία πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις αποτελούνταν από ανθρώπους άνω των 55 ετών με χαμηλή σχετικά γνώση των νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας. Η δεύτερη ομάδα συμπεριλάμβανε μέλη της οικογένειας ανθρώπων αυτής της ηλικίας, ή φροντιστές, που γνωρίζουν τις ψηφιακές ικανότητές τους και ενδεχομένως τους παρέχουν βοήθεια ή υποστήριξη σε σχετικά ζητήματα. Η τελευταία ομάδα από επαγγελματίες επαγγελματίες οι οποίοι εργάζονται με ανθρώπους ηλικίας άνω των 55 ετών, ή παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες, ή προϊόντα σε αυτούς.

Σκοπός της έρευνας είναι να αναλύσει το προφίλ των ανθρώπων άνω των 55 ετών με χαμηλό επίπεδο ψηφιακών ικανοτήτων, τις ανάγκες τους, τις προηγούμενες εμπειρίες, στάσεις και προσδοκίες σε σχέση με τη χρήση του διαδικτύου και των διαδικτυακών συναλλαγών. Τα αποτελέσματα αυτή της έρευνας θα είναι ο οδηγός των επόμενων βημάτων του έργου και πιο συγκεκριμένα της ανάπτυξης ενός εκπαιδευτικού προγράμματος με μέντορες/εκπαιδευτές συνομήλικων, βασισμένο στις ανάγκες των συμμετεχόντων.

Επιμέρους στόχος της έρευνας είναι να παρέχει επικαιροποιημένα στοιχεία για την κατάσταση στην Ελλάδα αναφορικά με τα βασικά εμπόδια στη χρήση των νέων τεχνολογιών, του διαδικτύου και των διαδικτυακών συναλλαγών. Αντίστοιχη έρευνα πραγματοποιήθηκε ταυτόχρονα και σε Κύπρο, Ιταλία, Πορτογαλία, από τις οργανώσεις οι οποίες συμμετέχουν στο έργο FAITH.

Η εκκίνηση της έρευνας ήταν η βιβλιογραφική ανασκόπηση. Πραγματοποιήθηκε μια σύνομη διερεύνηση σχετικά με την εικόνα που υπάρχει για την ελληνική πραγματικότητα αναφορικά με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας και με τις διαδικτυακές συναλλαγές από τους ανθρώπους άνω των 55 ετών και τις σχετικές στάσεις, αντιλήψεις και εμπειρίες σε αυτές τις ηλικίες. Επιπλέον αναζητήθηκαν οι ορισμοί του Ψηφιακού Οικονομικού Εγγραμματισμού και του Peer-mentoring (Καθοδήγηση από ομότιμο), δύο έννοιες κεντρικές για το πρόγραμμα. Η πρώτη αποτελεί βασική έννοια κυρίως για το περιεχόμενο του έργου και η δεύτερη πρωτίστως για τον τρόπο υλοποίησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Ένα σημαντικό ζήτημα το οποίο διαπιστώθηκε είναι ότι οι διαδικτυακές διεπαφές, το περιβάλλον πλοήγησης δηλαδή σε ιστοσελίδες ή διαδικτυακές εφαρμογές, δεν είναι κοντά στις ανάγκες των ανθρώπων μεγαλύτερης ηλικίας και δεν βοηθάει την εμπειρία που έχουν κατά τη χρήση τους.

Οι άνθρωποι μεγαλύτερης ηλικίας δεν βρίσκουν αυτές τις σελίδες φιλικές και εύκολες στη χρήση. Χρειάζεται ένας επανασχεδιασμός ώστε να συμπεριληφθούν οδηγίες με στόχο να βοηθήσουν τους χρήστες, καθώς πολλές φορές δεν γνωρίζουν από που να ξεκινήσουν και βρίσκουν την περιήγηση πολύπλοκη.

Διαπιστώθηκαν διάφορα σημεία τα οποία δυσκολεύουν πολλούς ανθρώπους μεγαλύτερης ηλικίας. Ένα από τα πιο συνηθισμένα είναι το μικρό μέγεθος των εικονιδίων για τις διάφορες λειτουργίες. Επίσης, συχνά δυσκολεύονται να καταλάβουν που ακριβώς βρίσκονται στο περιβάλλον σε σχέση με τις διάφορες οθόνες και τα μενού. Πρόβλημα αποτελεί πολλές φορές το ότι υπάρχει μεγάλος όγκος πληροφοριών και κειμένων στην οθόνη, καθιστώντας έτσι δύσκολο το να βρουν την πληροφορία την οποία επιθυμούν ή να εντοπίσουν ποια είναι η πιο σημαντική πληροφορία. Πολλοί θα προτιμούσαν να παρουσιάζονταν ευκρινώς οι λίγες βασικές επιλογές και οι υπόλοιπες πιο σύνθετες να είναι σε επιπλέον μενού. Ακόμη ένα ζήτημα, το οποίο δεν λαμβάνεται συχνά υπόψη και είναι αρκετά σημαντικό, είναι η αντίθεση των χρωμάτων στην οθόνη που συχνά τους δυσκολεύει. Τέλος, η ορολογία επίσης συνήθως αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα στη χρήση των ψηφιακών περιβάλλοντων.

Σε γενικές γραμμές θα βοηθούσε η ύπαρξη μεγαλύτερου κενού ανάμεσα στα διάφορα μέρη μια ιστοσελίδας, η χρήση μεγαλύτερων γραμμάτων στους τίτλους, καθώς και η ύπαρξη χρωμάτων με μεγάλη αντίθεση. Στην ίδια κατεύθυνση θα ήταν και η αποφυγή χρήσης μενού με κύλιση και η ξεκάθαρη διαφοροποίηση των κουμπιών/περιοχών στις οποίες υπάρχει η δυνατότητα να κλικάρεις/επιλέξεις από το υπόλοιπο περιβάλλον. Τέλος, θα ήταν πολύ υποστηρικτικό να υπάρχει πρόβλεψη για σαφή ανατροφοδότηση στις διάφορες πιθανές ενέργειες. Αν κατά τον σχεδιασμό ληφθούν υπόψη αυτές οι ανάγκες θα οδηγήσουν σε μια καλύτερη χρήση όχι μόνο από τους ανθρώπους μεγαλύτερης ηλικίας, αλλά και από τον υπόλοιπο πληθυσμό.

Σε σχέση με τον όρο Ψηφιακός Οικονομικός Εγγραμματισμός - ΨΟΕ (Digital Financial Literacy), το σχετικό υλικό στη βιβλιογραφία είναι περιορισμένο. Αποτελεί έναν σχετικά νέο όρο αναφορικά με τον οποίο πραγματοποιούνται προσπάθειες να εδραιωθεί ώστε να καλύψει το υπάρχον κενό στη βιβλιογραφία.

Έγινε προσπάθεια να βρεθούν διάφοροι ορισμοί του όρου «Ψηφιακός Οικονομικός Εγγραμματισμός – ΨΟΕ». Επιλέχθηκαν τρεις από τους οποίους ως πιο ολοκληρωμένος κρίθηκε αυτός των Lyons και Kass-Hanna. Ο ορισμός προέκυψε μετά από ανάλυση διάφορων μεθοδολογικών προσεγγίσεων για τον ορισμό, τη μέτρηση και την ανάλυση του οικονομικού εγγραμματισμού, του ψηφιακού εγγραμματισμού και του ψηφιακού οικονομικού εγγραμματισμού. Επιπλέον, εξερευνά ένα εννοιολογικό πλαίσιο για τον ψηφιακό οικονομικό εγγραμματισμό και επιλέγει κάποιους δείκτες για αυτόν. Παρακάτω υπάρχει μια σύντομη εκδοχή του:

“Ο ΨΟΕ περιλαμβάνει στοιχεία του οικονομικού και του ψηφιακού εγγραμματισμού, καθώς επίσης και επιπρόσθετα στοιχεία τα οποία σχετίζονται με τη συγκεκριμένη φύση και τους κινδύνους των ψηφιακών οικονομικών υπηρεσιών (ΨΟΥ).

Ο ΨΟΕ έχει πέντε διαστάσεις:

- *Βασικές οικονομικές γνώσεις και βασικές ψηφιακές ικανότητες*
- *Γνώση των διαθέσιμων ΨΟΥ*
- *Ικανότητα διενέργειας ψηφιακών οικονομικών συναλλαγών*

- Ικανότητα λήψης κατάλληλων οικονομικών αποφάσεων κατά τη χρήση ΨΟΥ
- Ικανότητα αναγνώρισης και αποφυγής διαδικτυακών απατών σχετίζονται με τις ΨΟΥ¹

Δύο ακόμη ορισμοί για τον ΨΟΕ που εντοπίστηκαν παρατίθενται παρακάτω:

“Το δίκτυο της AFI (Alliance for Financial Inclusion) ορίζει τον Ψηφιακό Οικονομικό Εγγραμματισμό ως την απόκτηση της γνώσης, των ικανοτήτων, και της αυτοπεποίθησης να χρησιμοποιούνται με ασφάλεια ψηφιακά παρεχόμενα οικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες, να λαμβάνονται οικονομικές αποφάσεις έχοντας ολοκληρωμένη πληροφόρηση και να λειτουργεί ένα άτομο με βάση το βέλτιστο οικονομικό συμφέρον σύμφωνα με τις οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες γύρω του.”²

“Ο ψηφιακός οικονομικός εγγραμματισμός είναι μια έννοια με πολλές διαστάσεις. Συμπεριλαμβάνει τη γνώση ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών, αντίληψη των ψηφιακών οικονομικών κινδύνων, δυνατότητα ελέγχου των των ψηφιακών οικονομικών κινδύνων και γνώση των δικαιωμάτων του καταναλωτή και των διαδικασιών αποκατάστασης.”³

Εκτενέστερη είναι η βιβλιογραφία αναφορικά με τον όρο Peer-mentoring (Καθοδήγηση από ομότιμο) η οποία ξεκινάει από τη δεκαετία του 80'. Για τις ανάγκες της έρευνας εξετάστηκαν πάνω από 20 εργασίες από τις οποίες αρκετές αφορούσαν την Ελλάδα. Από αυτές επιλέχθηκαν πέντε για να χρησιμοποιηθούν στην προσπάθεια ορισμού του όρου στο πλαίσιο της παρούσας έκθεσης.

Μια δυσκολία η η οποία ανέκυψε αναφορικά με αυτή την έννοια και τον ορισμό της είναι ότι διατυπώνεται με διάφορους τρόπους και υπάρχουν παραλλαγές της σε επίπεδο υλοποίησης. Για παράδειγμα κάποιες κοντινές ή ίδιες έννοιες που εντοπίζονται στη βιβλιογραφία είναι το peer learning και το peer tutoring.

Από τους ορισμούς που επιλέχθηκαν ο πρώτος είναι αναλυτικός και λαμβάνει υπόψιν την ιστορία του peer learning και των διαφορετικών μορφών και μεθόδων τις οποίες λαμβάνει. Προσφέρει μια ολιστική οπτική και προτείνει ένα θεωρητικό μοντέλο του peer learning.

“Η ομότιμη μάθηση (peer learning) μπορεί να οριστεί ως η απόκτηση γνώσης και δεξιοτήτων μέσω ενεργού βοήθειας και υποστήριξης μεταξύ ίσων ή αντίστοιχων ατόμων. Περιλαμβάνει άτομα από παρόμοιες κοινωνικές ομάδες που δεν είναι επαγγελματίες εκπαιδευτές, βοηθούν ο ένας τον άλλον να μάθει και μέσα από τη διαδικασία μαθαίνουν και οι ίδιοι.

Το mentoring (καθοδήγηση) μπορεί να οριστεί ως μια ενθαρρυντική και υποστηρικτική προσωπική σχέση με έναν πιο έμπειρο εργαζόμενο (ο οποίος δεν είναι διευθυντής γραμμής) σε έναν κοινό τομέα ενδιαφέροντος. Το άτομο αυτό αποτελεί θετικό πρότυπο και

1 Lyons, Angela and Kass-Hanna, Josephine (April 2021) A Methodological Overview to Defining and Measuring “Digital” Financial Literacy

2 AFI (May 2021) Digital Financial Literacy

3 Morgan P. J., B. Huang, and Q. L. Trinh (2019) “The Need to Promote Digital Financial Literacy for Digital Age.” In ADBI & JICA. Realizing Education for All in the Digital Age. Tokyo: Asian Development Bank Institute. pp. 40–47.

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.”⁴

Κάθε ένας από τους ορισμούς που επιλέχθηκαν και παρατίθενται παρακάτω συμβάλλει στο να προσεγγιστεί καλύτερα η έννοια, δίνοντας περισσότερες πτυχές της, ή οπτικές σε σχέση με αυτή:

“Η μάθηση από ομότιμους (*peer learning*) συνιστά μια αμφίδρομη, αμοιβαία μαθησιακή εμπειρία όπου οι συμμετέχοντες μαθαίνουν ο ένας από τον άλλον με τυπικούς και άτυπους τρόπους. Παρέχει αμοιβαία οφέλη και ανταλλαγή γνώσεων, ιδεών και εμπειριών μεταξύ των συμμετεχόντων. Η έμφαση δίνεται στη μάθηση και όχι στη διδασκαλία, και στην υποστήριξη και ενθάρρυνση που προσφέρουν οι μαθητές ο ένας στον άλλον, όσο και το μαθησιακό έργο. Στη μάθηση από συνομηλίκους, οι ρόλοι του δασκάλου και του μαθητή μπορεί να μην καθορίζονται, να είναι ασαφείς και να αλλάζουν κατά τη διάρκεια της μαθησιακής εμπειρίας, σε αντίθεση με άλλες μαθησιακές διαδικασίες όπου οι ρόλοι είναι καθορισμένοι. Η μάθηση από ομότιμους λαμβάνει χώρα αυθόρμητα και ανεπίσημα σε πολλές περιπτώσεις, αλλά μπορεί να είναι επιθυμητό να την επιδιώξουμε όταν υπάρχει η πιθανότητα ορισμένα μέλη μιας ομάδας να είναι αποκλεισμένα ή να αγνοούνται μέσα στην ομάδα ή όταν υπάρχουν άλλες δυσμενείς συνθήκες.”⁵

“Το *mentoring* μεταξύ ομότιμων είναι μια υποστηρικτική σχέση κατά την οποία δύο άτομα της ίδιας ηλικίας, εμπειρίας και/ή ιεραρχίας, συνεργάζονται για να βοηθήσουν ο ένας τον άλλον όσον αφορά την ατομική τους ανάπτυξη και ψυχολογική υποστήριξη. Η καθοδήγηση από ομότιμους μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε στο πλαίσιο της μεταξύ τους σχέσης, είτε σε ομάδα. Στην τελευταία περίπτωση η αλληλεπίδραση μπορεί να πραγματοποιηθεί μεταξύ των μελών της ομάδας μαζί με την αλληλεπίδραση με τον μέντορα. Στην καθοδήγηση (*mentoring*) από ομοτίμους, όλα τα μέλη μπορούν να λειτουργήσουν ως μέντορες των άλλων υποστηρίζοντάς τους, δίνοντας συμβουλές, αναθεωρώντας απόψεις, προσφέροντας λύσεις ή απλώς ακούγοντας. Με αυτόν τον τρόπο, η καθοδήγηση προσεγγίζεται ως μια σπείρα, όχι ως μια γραμμική εμπειρία, αφού όλοι συμμετέχουν εξίσου στη διαδικασία.”⁶

“Αν και στη βιβλιογραφία το *mentoring* συναντάται σε διάφορα πλαίσια, δεν υπάρχει μέχρι σήμερα ακριβής και περιεκτικός ορισμός του μέντορα ή του *mentoring*. Ωστόσο, είναι σημαντικό οι ερευνητές να μπορούν να καταλήξουν σε συμφωνία σχετικά με τα θεμελιώδη χαρακτηριστικά μιας σχέσης καθοδήγησης.

Τρία είναι τα βασικά χαρακτηριστικά που διακρίνουν το *mentoring* από άλλα είδη σχέσεων που σχετίζονται με την εργασία. Πρώτον, πρόκειται για μια αμοιβαία σχέση, που περιλαμβάνει αμοιβαία κοινωνική ανταλλαγή σε αντίθεση με μια μονόδρομη σχέση. Δεύτερον, είναι

4 Keith J. Topping (2005) Trends in Peer Learning, Educational Psychology, 25:6, 631-645, DOI: 10.1080/01443410500345172

5 David Boud (1999) Situating academic development in professional work: Using peer learning, International Journal for Academic Development, 4:1, 3-10, DOI: 10.1080/1360144990040102

6 Κωνσταντία Χρ. Ευταξία, Αρετή Βαλαδίδου (2017) Τα οφέλη των νηπιαγωγών από την συμμετοχή τους σε πρόγραμμα *peer e-mentoring* με στόχο την διδασκαλία αγγλικών στο νηπιαγωγείο, DOI: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.929>

μια σχέση καθοδήγησης που παράγει οφέλη που συνδέονται με το έργο και/ή την καριέρα του προστατευόμενου. Τρίτον, η καθοδήγηση περιλαμβάνει τακτική/συνεπή αλληλεπίδραση μεταξύ του μέντορα και του προστατευόμενου για κάποιο χρονικό διάστημα.”⁷

“Το mentoring από ομοτίμους λαμβάνει χώρα όταν δύο, τρία ή περισσότερα άτομα συμφωνούν να έχουν μια αναπτυξιακή σχέση μεταξύ τους, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει περιστασιακές ή τακτικές συναντήσεις, τηλεφωνήματα, ανταλλαγές πληροφοριών και συγκεκριμένες μορφές υποστήριξης που υπερβαίνουν τη δικτύωση. Οι ομότιμοι μέντορες δεν χρειάζεται να είναι φίλοι, αν και συχνά μια συμφωνία για σύναψη σχέσης ομότιμων συμβούλων οδηγεί συχνά στη δημιουργία μιας φιλίας. Πρόκειται κυρίως για μια αναπτυξιακή σχέση με σαφή σκοπό την υποστήριξη των ατόμων μέσα σε αυτήν για την επίτευξη των εργασιακών τους στόχων.”⁸

7 Haggard, Dana, Dougherty, Thomas, Turban, Daniel, Wilbanks, James (2011) Who Is a Mentor? A Review of Evolving Definitions and Implications for Research, DOI:10.1177/0149206310386227

8 Holbeche, L. (1996), "Peer mentoring: the challenges and opportunities", Career Development International, Vol. 1 No. 7, pp. 24-27. <https://doi.org/10.1108/13620439610152115>

3. Επιλογή Προκλήσεων

3.1. Προσέγγιση, διαδικασία και εργαλεία

Η πρωτογενής έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα στο πλαίσιο του έργου περιλάμβανε πέντε βασικές δράσεις:

- Συνεντεύξεις με 10 ανθρώπους άνω των 55 ετών με χαμηλό επίπεδο ψηφιακού εγγραμματισμού.
- Συνεντεύξεις με 10 μέλη της οικογένειας ή φροντιστές ανθρώπων άνω των 55 ετών.
- Συνεντεύξεις με 5 επαγγελματίες οι οποίοι εργάζονται με ανθρώπους ηλικίας άνω των 55 ετών, ή παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες, ή προϊόντα σε αυτούς.
- Ομάδα εστίασης (focus group) με 7 συμμετέχοντες, ανθρώπους άνω των 55 ετών με αρκετές γνώσεις στις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας.
- Διαδικτυακή έρευνα σε γενικό πληθυσμό με τη συμμετοχή 83 ατόμων, με στόχο να σκιαγραφήσει τις αντιλήψεις του κόσμου σε σχέση με τη χρήση των νέων τεχνολογιών από ανθρώπους άνω των 55 ετών.

Η επιλογή των συμμετεχόντων έγινε μετά από ανοιχτή πρόσκληση στο διαδίκτυο, με βασικό εργαλείο τα μέσα κοινωνική δικτύωσης. Οι υποψήφιοι ενημερώθηκαν για το πρόγραμμα, για όλα τα βήματα της διαδικασίας της συνέντευξης, αλλά και για το πώς θα χρησιμοποιηθούν τα αποτελέσματα αυτής στα επόμενα στάδια του έργου. Σε όποιες περιπτώσεις χρειαζόταν χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο χρήσης κινητών συσκευών (Mobile Device Proficiency Questionnaire MDPQ-28) ώστε να διαπιστωθεί το σχετικό επίπεδο χρήσης των συμμετεχόντων.

Όλες οι συνεντεύξεις και η ομάδα εστίασης (focus group) πραγματοποιήθηκαν μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου εξαιτίας της κατάστασης με τον ιό Covid-19.

3.1.1. Προφίλ συμμετεχόντων

Το προφίλ των συμμετεχόντων στην έρευνα συνοψίζεται στον παρακάτω πίνακα.

	Ηλικία	Φύλο	Εκπαίδευση
Άτομα άνω των 55 ετών με χαμηλή σχετικά γνώση των νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας	0 - 18-24	2 - Αρσενικό	1 - Πρωτοβάθμια
	0 - 25-34	8 - Θηλυκό	1 - Δευτεροβάθμια
	0 - 35-44		3 - Μεταλυκειακή
	0 - 45-54		5 - Τριτοβάθμια
	2 - 55-64		
	5 - 65-74		
	3 - 75+		
Μέλη της οικογένειας ή φροντιστές ανθρώπων άνω των 55 ετών	0 - 18-24	4 - Αρσενικό	0 - Πρωτοβάθμια
	0 - 25-34	6 - Θηλυκό	1 - Δευτεροβάθμια
	0 - 35-44		0 - Μεταλυκειακή
	0 - 45-54		

	2 - 55-64		9 - Τριτοβάθμια
	5 - 65-74		
	3 - 75+		
Επαγγελματίες οι οποίοι δουλεύουν με ανθρώπους ηλικίας άνω των 55 ετών, ή παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες, ή προΐοντα σε αυτούς	0 - 18-24	1 - Αρσενικό	0 - Πρωτοβάθμια
	0 - 25-34	4 - Θηλυκό	0 - Δευτεροβάθμια
	0 - 35-44		1 - Μεταλυκειακή
	0 - 45-54		4 - Τριτοβάθμια
	2 - 55-64		
	5 - 65-74		
	3 - 75+		
Άνθρωποι άνω των 55 ετών με αρκετές γνώσεις στις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας	0 - 18-24	2 - Αρσενικό	0 - Πρωτοβάθμια
	0 - 25-34	5 - Θηλυκό	3 - Δευτεροβάθμια
	0 - 35-44		1 - Μεταλυκειακή
	0 - 45-54		3 - Τριτοβάθμια
	2 - 55-64		
	5 - 65-74		
	3 - 75+		
Γενικός πληθυσμός	0 - 18-24	24 - Αρσενικό	0 - Πρωτοβάθμια
	0 - 25-34	59 - Θηλυκό	10- Δευτεροβάθμια
	0 - 35-44		13 - Μεταλυκειακή
	0 - 45-54		58 - Τριτοβάθμια
	2 - 55-64		
	5 - 65-74		
	3 - 75+		

3.2. Αποτελέσματα

Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με 25 άτομα, στην ομάδα εστίασης (focus group) συμμετείχαν 7 άτομα, και το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν 83 άτομα. Συνολικά ενεπλάκησαν στην έρευνα 115 άτομα. Τα βασικά ευρήματα αναφορικά με τη χρήση ΤΠΕ και διαδικτυακών συναλλαγών, όπως (α) προκλήσεις, ανάγκες και δυσκολίες, (β) εμπόδια και περιορισμοί, (γ) διευκολυντικοί και υποστηρικτικοί παράγοντες, και (δ) θέματα, μοτίβα και ιδέες που αναδείχθηκαν μέσα από την έρευνα, παρατίθενται στο επόμενο μέρος της παρούσας έκθεσης, κατηγοριοποιημένες ανά ομάδα στόχο.

3.2.1 Προκλήσεις, ανάγκες, δυσκολίες:

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

- Εγγραφή σε ιστοσελίδα/υπηρεσία.

- Εντοπισμός ψευδών ειδήσεων και απατών στο διαδίκτυο.
- Αίσθημα ασφάλειας για συναλλαγές στο διαδίκτυο.
- Παράδοση μαθημάτων σε ξεκάθαρη και απλή γλώσσα.
- Καλλιέργεια υπομονής.
- Πρακτική εκπαίδευση.
- Ανταπόκριση στις ανάγκες τους.
- Σαφήνεια.

Μέλη της οικογένειας ή φροντιστές ανθρώπων άνω των 55 ετών:

- Συμμετοχή σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα, με έμφαση στα smartphones.
- Βελτίωση γνώσεων σχετικά με τις διαδικτυακές αγορές.
- Έλλειψη υποστηρικτικών εκπαιδευτικών εργαλείων.
- Απομνημόνευση/κατανόηση των βημάτων της διαδικασίας.
- Κατανόηση/χρήση λογισμικού.
- Χρήση εκπαιδευτικού/υποστηρικτικού υλικού.
- Ευκολότερος εντοπισμός ψευδών ειδήσεων και διαδικτυακών απατών.
- Καλύτερη κατανόηση του διαδικτύου.
- Εκμάθηση τρόπων για ασφαλέστερη χρήση του διαδικτύου.
- Συνεργατική μάθηση μεταξύ ατόμων της ίδιας ηλικίας.
- Καλλιέργεια εμπιστοσύνης και εξοικείωση με τις διαδικτυακές συναλλαγές.
- Δημιουργία μαθημάτων πιο κοντά στις ανάγκες των ηλικιωμένων.

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

- Υποστήριξη κατάρτισης μέσω συγγενών.
- Δυσκολία στην απόφαση να προσπαθήσουν να μάθουν.
- Δυσκολία στην απομνημόνευση / μάθηση.
- Η αίσθηση ότι 'δεν μπορώ να το κάνω', 'δεν είναι για μένα'.
- Ελαχιστοποίηση των διαδικτυακών κινδύνων.
- Μάθηση δια ζώσης.
- Εξοικείωση με το διαδίκτυο.
- Καλλιέργεια εμπιστοσύνης για το διαδίκτυο και τις διαδικτυακές συναλλαγές.
- Έλλειψη προϊόντων φιλικών προς τις μεγαλύτερες ηλικίες.
- Ανατροφοδότηση από άτομα μεγαλύτερης ηλικίας για το λογισμικό.
- Επικοινωνία εκτός μαθήματος.

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

- Εξοικείωση με την αποτελεσματική αναζήτηση στο διαδίκτυο.
- Χρήση του διαδικτύου για τη βελτίωση της καθημερινής ζωής.
- Θέση ορίων για την αποφυγή χρήσης του διαδικτύου πολλές ώρες την ημέρα χάνοντας άλλα σημαντικά πράγματα στη ζωή.
- Αυξημένη αυτοπεποίθηση κατά τη χρήση νέων τεχνολογιών.

- Αυξημένη αυτοπεποίθηση κατά την πραγματοποίηση συναλλαγών στο διαδίκτυο
- Το εμπόδιο της γλώσσας.
- Διάθεση επαρκούς χρόνου στον μαθητή.
- Η οικοδόμηση ενός προγράμματος σπουδών με ορισμένες βασικές πτυχές και ταυτόχρονα διατήρηση δυναμικής, ώστε να μπορεί να προσαρμοστεί στις ανάγκες των συμμετεχόντων.
- Υποστήριξη ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας να συνειδητοποιήσουν τα οφέλη των διαδικτυακών συναλλαγών.

Γενικός πληθυσμός:

- Καταπολέμηση απομόνωσης.
- Εξοικείωση των συμμετεχόντων με τις λειτουργίες του διαδικτύου που είναι απαραίτητες για την καθημερινή ζωή.
- Καταπολέμηση έλλειψης επικοινωνίας.
- Διευκόλυνση πρόσβασης στις υπηρεσίες υγείας.
- Διαφορετικές ηλικίες έχουν διαφορετικές ανάγκες.
- Χειρισμός κωδικών πρόσβασης.
- Χειρισμός αναδυόμενων διαφημίσεων.
- Χειρισμός διαφορετικών περιβαλλόντων.
- Βασικά στοιχεία χειρισμού.
- Χειρισμός μικρών οθονών/γραμμάτων.
- Χειρισμός νέων εφαρμογών.
- Ανάγκη επανάληψης.
- Καλλιέργεια υπομονής.
- Ενημέρωση για τους κινδύνους του διαδικτύου.
- Καταπολέμηση του φόβου των διαδικτυακών συναλλαγών.
- Εξοικείωση με τις διαδικασίες επαλήθευσης των διαδικτυακών συναλλαγών
- Μάθηση δια ζώσης.
- Ενσυναίσθηση μέσω καθοδήγησης από συνομηλίκους.
- Ευχάριστο εκπαιδευτικό κλίμα.
- Μάθηση ανάλογα με το ρυθμό των συμμετεχόντων.
- Απλές διαδικασίες.
- Με βάση τις ανάγκες των συμμετεχόντων.
- Εκπαίδευση εκπαιδευτών στις αρχές των μαθησιακών αναγκών των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας.

3.2.2 Εμπόδια και περιορισμοί:

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

- Η χρήση τεχνικών όρων.
- Η χρήση πολλής θεωρίας.

Μέλη της οικογένειας ή φροντιστές ανθρώπων άνω των 55 ετών:

- Η έμφαση στην ολοκλήρωση των προκαθορισμένων μαθημάτων / στόχων χωρίς να λαμβάνεται υπόψη ο ρυθμός του κάθε συμμετέχοντα.
- Οι πολλές διαφορετικές εφαρμογές/διεπαφές (interface) που μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση στους συμμετέχοντες.
- Η επιμονή μόνο σε θεωρία.
- Ο φόβος του λάθους ή της απώλειας χρημάτων.

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

- Υπερβολική ανάλυση.
- Βομβαρδισμός με πληροφορίες και ορολογίες με τις οποίες δεν είναι εξοικειωμένοι.
- Η έμφαση στην ολοκλήρωση των προκαθορισμένων μαθημάτων/στόχων χωρίς να λαμβάνεται υπόψη ο ρυθμός του κάθε συμμετέχοντα.
- Η δημιουργία πολύ διαδικτυακού υλικού και όχι τόσο έμφαση στα μαθήματα από κοντά.
- Γενική καθοδήγηση.

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

- Η επιμονή στο εκπαιδευτικό περιεχόμενο, όταν είναι προφανές ότι οι συμμετέχοντες δεν μπορούν να ακολουθήσουν .
- Η επιμονή στη διαδικασία χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι ανησυχίες των συμμετεχόντων.
- Η τήρηση του εκπαιδευτικού προγράμματος, προχωρώντας στο επόμενο μάθημα χωρίς να ακολουθούν οι συμμετέχοντες.
- Ένα εκπαιδευτικό περιεχόμενο που δύσκολα τροποποιείται.
- Η επιμονή στη σπουδαιότητα των διαδικτυακών συναλλαγών όταν οι συμμετέχοντες εκφράζουν διαφορετική γνώμη.

Γενικός πληθυσμός:

- Η παρουσίαση μόνο των πλεονεκτημάτων της επικοινωνίας μέσω διαδικτύου.
- Το ίδιο πρόγραμμα για άτομα 55 ετών και για άτομα 75 ετών.
- Γενικοί κανόνες για έναν καλό κωδικό πρόσβασης.

3.2.3 Διευκολυντικοί και υποστηρικτικοί παράγοντες:

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

- Η εξάσκηση σε δημοφιλείς ιστοσελίδες.
- Έλεγχος της πηγής, του τρόπου παρουσίασης των πληροφοριών και κάποιων λεπτομερειών.

- Τρόποι που μπορούν να κάνουν τις διαδικτυακές συναλλαγές λιγότερο επικίνδυνες, όπως προπληρωμένη κάρτα.
- Χρήση απλής γλώσσας, με παραδείγματα από τις εμπειρίες των μαθητών.
- Εξάσκηση με πολλά παραδείγματα και διαδικασίες που είναι χρήσιμες στην καθημερινότητα.
- Σαφής, απλή γλώσσα, με σαφείς και απλούς εκπαιδευτικούς στόχους για κάθε μάθημα.

Μέλη της οικογένειας ή φροντιστές ανθρώπων άνω των 55 ετών:

- Τα στάδια της διαδικασίας πρέπει να είναι γραπτά ώστε να έχουν πρόσβαση οι εκπαιδευόμενοι ανά πάσα στιγμή.
- Να βρεθούν και να συγκεντρωθούν σύμβολα και λειτουργίες που είναι κοινά σε διαφορετικά ψηφιακά περιβάλλοντα (πχ κουμπί εκτύπωσης).
- Να χρησιμοποιηθούν παραδείγματα, κυρίως από την εμπειρία των συμμετεχόντων.
- Τρόποι να μειωθεί η πιθανότητα να γίνει λάθος κατά τις διαδικτυακές συναλλαγές. Έλεγχος σχολίων και αξιολογήσεων. Για τις πρώτες συναλλαγές, επιλογή γνωστών εταιριών και αγορές με λίγα χρήματα. Ερώτηση σε ανθρώπους που εμπιστεύονται για το ποιες υπηρεσίες να χρησιμοποιήσουν.
- Μάθηση βασισμένη στην εμπειρία τους. Δια ζώσης. Διασκεδαστική. Διαδραστική, απλή, μέσα από την πράξη.
- Ενημέρωση για διαθέσιμες υπηρεσίες.
- Δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού με σαφή βήματα, εικόνες και οδηγίες.
- Βρείτε στοιχεία αναφοράς τα οποία ήδη γνωρίζουν.

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

- Χρήση εικόνων, οδηγίες και παραδείγματα.
- Έμφαση στο χτίσιμο της ομάδας και στη δημιουργία θετικού κλίματος κατά τις πρώτες συναντήσεις.
- Τα στάδια της διαδικασίας πρέπει να είναι γραπτά ώστε να έχουν πρόσβαση οι εκπαιδευόμενοι ανά πάσα στιγμή.
- Λίγα, απλά πρακτικά παραδείγματα που σχετίζονται με τις εμπειρίες τους και την καθημερινότητά τους.
- Συγκεκριμένοι τρόποι να νιώθουν μεγαλύτερη ασφάλεια όταν πραγματοποιούν διαδικτυακές συναλλαγές, όπως προπληρωμένη κάρτα.

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

- Παραδείγματα αναζήτησης στο διαδίκτυο από την εμπειρία των συμμετεχόντων.
- Συζήτηση, παιχνίδι ρόλων, και άλλα εργαλεία με κύριο άξονα τη χρήση νέων τεχνολογιών.
- Έναρξη από πράγματα που ίσως ήδη γνωρίζουν.
- Δημιουργία λίστας με τις δικλίδες ασφαλείας που έχουν οι τράπεζες και τα συστήματα διαδικτυακών πληρωμών.
- Δημιουργία λίστας με τις πιο κοινές λέξεις που υπάρχουν σε διαφορετικά ψηφιακά

περιβάλλοντα (Άνοιγμα, Εκτύπωση, Ρυθμίσεις).

- Στις συναντήσεις οι συμμετέχοντες πρέπει να έχουν αρκετό χρόνο να εξασκηθούν και ο/η εκπαιδευτής/τρια πρέπει να έχει πολλή υπομονή.
- Οι συμμετέχοντες να έχουν επιλογές.
- Χρήση παραδειγμάτων που τους είναι πιο οικεία και βασίζονται στην εμπειρία τους ή των φίλων/ συγγενών τους. Παράλληλα, ανάδειξη των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν.

Γενικός πληθυσμός:

- Εστίαση στα θέματα που ενδιαφέρουν περισσότερο τις ηλικίες άνω των 55 ετών.
- Με βάση τις συνεντεύξεις, εστίαση στις εφαρμογές που χρησιμοποιούν περισσότερο τα άτομα άνω των 55.
- Χρήση παραδειγμάτων και τρόπων δημιουργίας, οργάνωσης και απομνημόνευσης κωδικών πρόσβασης.
- Συγκέντρωση διάφορων κατηγοριών επικίνδυνων μηνυμάτων και σχετική συζήτηση.
- Οδηγίες για το πού μπορούν συνήθως να βρουν μενού ή πλήκτρα σε ένα ψηφιακό περιβάλλον.
- Απλά παραδείγματα για την εκμάθηση πληκτρολόγησης ή χρήσης συσκευών αφής.
- Επιλογή εύκολων εφαρμογών, χωρίς οδηγίες, για να πειραματιστούν.
- Καλλιέργεια στάσης υπομονής στους συμμετέχοντες και στους εκπαιδευτές.
- Συζήτηση για τις κοινές απάτες στο διαδίκτυο και πώς να τις αποφεύγουν.
- Χρήση παραδειγμάτων.
- Δημιουργία κλίματος κατανόησης, υπομονής, σεβασμού, καλής διάθεσης και χιούμορ.
- Η κατάκτηση της γνώσης είναι πιο σημαντική από την ολοκλήρωση της ύλης.
- Απλές διαδικασίες, με έμφαση σε ένα θέμα τη φορά.
- Σχεδιασμός του αναλυτικού προγράμματος με βάση αυτή την έρευνα και τις ανάγκες που προέκυψαν, διατηρώντας την ευέλικτη για προσαρμογή στις ανάγκες τους.

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

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

- Έλεγχος πηγής / υπερβολικών ειδήσεων.
- Υπομονή, κατανοητό μάθημα.
- Επανάληψη, εξάσκηση, με βάση τις ανάγκες τους, με υλικό για διάβασμα.

Μέλη της οικογένειας ή φροντιστές ανθρώπων άνω των 55 ετών:

- Τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας δεν ξέρουν πώς λειτουργεί το διαδίκτυο και τους κινδύνους του.
- Φόβος.
- Επεξηγήσεις/ διευκρινίσεις.
- Απλά, πρακτικά.

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

- Ανάγκη για επαναλήψεις στο μάθημα.
- Χαμηλή αυτοπεποίθηση.

Γενικός πληθυσμός:

- Καταπολέμηση απομόνωσης, για βελτίωση της καθημερινότητας, για να παραμένουμε ενεργοί, απαραίτητη, ανεξαρτησία/αυτονομία, επικοινωνία, εκπαίδευση.
- Δυσκολία πλοήγησης σε μενού, αγγλική γλώσσα, ο φόβος του λάθους.
- Φόβος, κακή πληροφόρηση.
- Έλλειψη γνώσεων, φόβος του λάθους, πολυπλοκότητα επιβεβαίωσης.
- Εκπαίδευση, πρακτική εξάσκηση, εξοικείωση.
- Ενσυναίσθηση, “ίδια γλώσσα”, καλύτερη επικοινωνία.
- Υπομονή, ηρεμία, καλή διάθεση, κατανόηση, σεβασμός, επιμονή, ενσυναίσθηση, χιούμορ.
- Δια ζώσης, απλά, κατανοητά, με αργούς ρυθμούς, πρακτικά, πολλά παραδείγματα.

4. Επιλογή Λειτουργικών και Μη-λειτουργικών αναγκών

4.1. Προσέγγιση

Οι προκλήσεις οι οποίες αναγνωρίστηκαν στο προηγούμενο βήμα της έρευνας αποτέλεσαν τη βάση για τη μετέπειτα διαμόρφωση των απαιτήσεων του εκπαιδευτικού προγράμματος που πρόκειται να σχεδιαστεί και υλοποιηθεί στα πλαίσια του FAITH. Σε αυτό το βήμα οι αρχικές προκλήσεις/ανάγκες/δυσκολίες “μεταφράστηκαν” σε λειτουργικές και μη-λειτουργικές απαιτήσεις και στη συνέχεια έγινε μια προσπάθεια προτεραιοποίησης ανάμεσα στις απαιτήσεις που επιλέχθηκαν, με τις περισσότερες να έχουν υψηλή προτεραιότητα.

4.2. Αποτελέσματα

Οι συνολικές απαιτήσεις οι οποίες προέκυψαν είναι περίπου εξήντα και παρουσιάζονται δύο παρακάτω.

Λειτουργικές απαιτήσεις:

- Εκπαίδευση σχετικά με την είσοδο σε μια νέα ιστοσελίδα / διαδικτυακή υπηρεσία.
- Εκπαίδευση σχετικά με τον εντοπισμό ψευδών ειδήσεων και διαδικτυακών απατών.
- Εκπαίδευση για συναλλαγές στο διαδίκτυο.
- Σχεδιασμός προγράμματος σύμφωνα με τις ανάγκες των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας
- Το πρόγραμμα να επικεντρώνεται στα smartphones.
- Το πρόγραμμα να παρέχει εκπαίδευση σχετικά με τις διαδικτυακές εμπορικές συναλλαγές.
- Η εκπαίδευση να περιλαμβάνει εκπαιδευτικά εργαλεία.
- Θεωρητική και πρακτική παρουσίαση διαφορετικών τύπων εφαρμογών και τα κοινά σύμβολα και λειτουργίες που έχουν.
- Με το πρόγραμμα να παρέχεται και εκπαιδευτικό υλικό.

- Το πρόγραμμα να παρέχει εκπαίδευση σχετικά με τον εντοπισμό και την αποφυγή ψευδών ειδήσεων και διαδικτυακών απατών.
- Να επικεντρώνεται στη βελτίωση της κατανόησης και της χρήσης του διαδικτύου.
- Να παρέχει εκπαίδευση σχετικά με τους κινδύνους στο διαδίκτυο και τρόπους προστασίας.
- Να περιλαμβάνει στην εκπαιδευτική διαδικασία ενήλικες μεγαλύτερης ηλικίας ήδη εξοικειωμένους με τις νέες τεχνολογίες.
- Να παρέχει εκπαίδευση σχετικά με τις διαδικτυακές συναλλαγές.
- Να παρέχει οδηγίες και υλικό για χρήση εκτός μαθημάτων.
- Να επικεντρώνεται στη βελτίωση της κατανόησης και της χρήσης του διαδικτύου.
- Να παρέχει εκπαίδευση για διαδικτυακές συναλλαγές.
- Να περιλαμβάνει παραδείγματα προϊόντων φιλικών προς τις μεγαλύτερες ηλικίες.
- Να παρέχει εκπαίδευση σχετικά με το πώς μπορούν οι εκπαιδευόμενοι να δώσουν ανατροφοδότηση σε διάφορες πλατφόρμες.
- Οδηγίες για σωστή αναζήτηση στο διαδίκτυο.
- Να παρέχει εκπαίδευση σχετικά με τη σωστή χρήση των κοινωνικών δικτύων και τους σχετικούς κινδύνους.
- Να παρέχει εκπαίδευση σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές κατά τη χρήση του διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών.
- Να παρέχει εκπαίδευση για ασφαλείς διαδικτυακές συναλλαγές.
- Εκπαίδευση σε βασικές αγγλικές λέξεις που χρησιμοποιούνται συχνά στο διαδίκτυο και σε εφαρμογές.
- Να παρέχει έναν βασικό πυρήνα κατηγοριών και μετά από αυτές κάποια επιπλέον μπορούν να επιλέξουν οι συμμετέχοντες.
- Εκπαίδευση για διαδικτυακές συναλλαγές.
- Εκπαίδευση σχετικά με τους τρόπους ενημέρωσης και χρήσης των κοινωνικών δικτύων.
- Το πρόγραμμα να περιλαμβάνει πράγματα για τα οποία οι άνθρωποι χρησιμοποιούν συνήθως το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή.
- Να παρέχει εκπαίδευση στις βασικές πλατφόρμες επικοινωνίας.
- Να παρέχει εκπαίδευση σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου για θέματα υγείας.
- Να δίνει μερικές βασικές κατηγορίες για όλους τους συμμετέχοντες και μερικές επιπλέον, προαιρετικές για αυτούς που μπορούν να ολοκληρώσουν τις αρχικές σε σύντομο χρονικό διάστημα.
- Εκπαίδευση για τη δημιουργία, οργάνωση και απομνημόνευση κωδικών πρόσβασης.
- Εκπαίδευση σχετικά με την αντιμετώπιση διαφημίσεων και αναδυόμενων παραθύρων.
- Εκπαίδευση σε διαφορετικά ψηφιακά περιβάλλοντα.
- Εκπαίδευση σχετικά με την πληκτρολόγηση και την απλή χρήση.
- Παραδείγματα εργαλείων προσβασιμότητας και πώς χρησιμοποιούνται.
- Εκπαίδευση σχετικά με τη χρήση μιας νέας εφαρμογής.
- Επανάληψη των γνώσεων των προηγούμενων μαθημάτων.
- Εκπαίδευση για τον εντοπισμό και τον χειρισμό κινδύνων στο διαδίκτυο.
- Εκπαίδευση για τα δικαιώματα των καταναλωτών.
- Εκπαίδευση σχετικά με την επαλήθευση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφώνου.
- Σχεδιασμός προγράμματος σύμφωνα με τις ανάγκες των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας.

Μη-λειτουργικές απαιτήσεις:

- Στο πρόγραμμα να χρησιμοποιείται απλή γλώσσα.
- Ο εκπαιδευτής πρέπει να έχει υπομονή.
- Να αποφεύγονται πολλές θεωρίες, εστιάζοντας στην πράξη.
- Να είμαστε ανοιχτοί στις ανάγκες των συμμετεχόντων κατά την υλοποίηση.
- Τα μαθήματα να είναι απλά και ξεκάθαρα.
- Το πρόγραμμα να χωρίζεται σε ενότητες και με απλά βήματα, να εστιάζει σε αυτές και να τις επαναλαμβάνει καθ' όλη τη διάρκειά του.
- Διαδραστική μάθηση, μέσα από πρακτική εξάσκηση με βάση τις ανάγκες τους.
- Δημιουργία ευχάριστου εκπαιδευτικού περιβάλλοντος.
- Ενημέρωση για το πώς χρησιμοποιείται η τεχνολογία από άλλα άτομα της ηλικίας τους.
- Το κύριο μέρος του εκπαιδευτικού προγράμματος να πραγματοποιείται δια ζώσης.
- Στο πλαίσιο του προγράμματος να δίνεται η ευκαιρία στους συμμετέχοντες να επικοινωνούν, ώστε να μπορούν να επιλύουν προβλήματα εκτός του χρόνου μαθήματος.
- Εκκίνηση με απλές δραστηριότητες, ώστε να αισθανθούν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση.
- Το πρόγραμμα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τον ρυθμό των συμμετεχόντων.
- Κατά τη διάρκεια κάθε μαθήματος οι βασικές έννοιες να επαναλαμβάνονται πολλές φορές.
- Κάθε μάθημα πρέπει να γίνεται με υπομονή.
- Τα περισσότερα μαθήματα να πραγματοποιούνται δια ζώσης.
- Μαθήματα με τη βοήθεια συνομηλίκων.
- Δημιουργία ωραίας ατμόσφαιρας για τα μαθήματα.
- Αργό ρυθμό, προσαρμοσμένος στις ανάγκες των συμμετεχόντων κατά τη διάρκεια κάθε μαθήματος και καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος.
- Τα μαθήματα να γίνονται με απλό τρόπο.
- Το πρόγραμμα να είναι ανοιχτό στις ανάγκες των συμμετεχόντων κατά την υλοποίηση.
- Οι εκπαιδευτές πρέπει να εκπαιδεύονται και να λειτουργούν σύμφωνα με τις αρχές των μαθησιακών αναγκών των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας.

5. Συμπεράσματα

Η εν λόγω έρευνα επιχείρησε να διερευνήσει διάφορα ζητήματα σε σύντομο χρονικό διάστημα. Τα βασικά ζητήματα που εξετάστηκαν, έχοντας κατά νου τους ανθρώπους ηλικίας άνω των 55 ετών, ήταν ο ψηφιακός εγγραματισμός, οι διαδικτυακές συναλλαγές, και η εκπαίδευση με καθοδηγητή λα.

Η βιβλιογραφική έρευνα συνέβαλλε σε σημαντικό βαθμό στην αποκρυστάλλωση πολλών διαφορετικών οπτικών για ζητήματα τα οποία αντιμετωπίζουν άνθρωποι μεγαλύτερης ηλικίας όταν χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες. Παράλληλα, αναδείχθηκαν και κάποια ζητήματα τα οποία δεν ήταν τόσο εμφανή.

Μέσα από την προσπάθεια ορισμού των δύο εννοιών, του ψηφιακού οικονομικού εγγραματισμού και του Peer-mentoring (Καθοδήγηση από ομότιμο), αναδείχθηκαν προβληματισμοί, αλλά και πολλές ιδέες και λύσεις για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος του έργου.

Η βασική, ωστόσο, πηγή για ιδέες, ανάγκες και λύσεις ήταν η πρωτογενής έρευνα. Μέσα από την επικοινωνία κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, της ομάδας εστίασης (focus group), αλλά και μέσα από την διαδικτυακή έρευνα, αναγνωρίστηκαν πολλές ανάγκες και προκλήσεις, οι οποίες με τη σειρά τους οδήγησαν στην επιλογή των λειτουργικών και μη-λειτουργικών απαιτήσεων του εκπαιδευτικού προγράμματος.

Κάθε επικοινωνία είχε το δικό της ρόλο. Με τις συνεντεύξεις προσεγγίστηκαν πολλά ζητήματα σε βάθος, με τη διαδικτυακή έρευνα επιτεύχθηκε μεγάλο εύρος σε απόψεις και ιδέες, και με την ομάδα εστίασης (focus group) διεξήχθη μια εκτενής συζήτηση η οποία έφερε στην επιφάνεια ζητήματα τα οποία δεν είχαν μπει προβλεφθεί αρχικά.

Σκοπός είναι το υλικό που συγκεντρώθηκε να χρησιμοποιηθεί για τα επόμενα βήματα του προγράμματος, καθώς και για άλλα προγράμματα ή δράσεις, αφού η βελτίωση του ψηφιακού εγγραματισμού των ανθρώπων μεγαλύτερης ηλικίας αποτελεί μία σημαντική ανάγκη τόσο μεσοπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα.

6. Annexes (Παρατήματα)

- 6.1. Literature Review and Classification Template
File: "Literature Review and Classification - Greece.xlsx"
- 6.2. Focus Groups and Interviews Participant Informed Consent Package in [Greek]
File: "FAITH_Participant Informed Consent Package - Greece.docx"
- 6.3. Interviews Questionnaires in [Greek]
File: "FAITH_Interview Questionnaire_Caregivers or Family Members - Greece"
File: "FAITH_Interview Questionnaire_Older Adults - Greece.docx"
File: "FAITH_Interview Questionnaire_Qualified Professionals - Greece.docx"
- 6.4. Online Survey in [Greek]
File: "FAITH Online Survey - Greece.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



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

faith-project.eu

: **FAITH**