

# *Digitalise me*

## *Mapa delle competenze digitali delle persone over 55 – Report comparativo sulle interviste*

Si riassumono di seguito le conclusioni tratte dalle interviste effettuate:

### **1) Informazioni di base**

Tranne una persona, tutti gli intervistati hanno risposto di avere accesso a dispositivi e strumenti digitali, in particolare computer/notebook e smartphone. Li utilizzano principalmente per visionare la propria e-mail, Facebook e YouTube, con alcuni che utilizzano piattaforme di apprendimento come Duolingo o Moodle, oltre all'uso diffuso di WhatsApp e conti bancari online.

Gli strumenti digitale sono utilizzati per diversi scopi, in particolare per tenere sotto controllo il proprio reddito, guardare film/serie televisive e video, leggere i giornali, comunicare con la famiglia e gli amici (quest'ultimo aspetto si è intensificato con la pandemia Covid-19).

Il rapporto tra le persone over 55 e l'uso delle tecnologie è generalmente positivo.

### **2) Informazione e alfabetizzazione digitale**

Le persone intervistate utilizzano i dispositivi digitali e Internet ogni giorno per due ragioni principali: tenersi informati e divertirsi. Raramente li utilizzano per motivi di lavoro, fare acquisti online o per attività didattiche e di apprendimento.

Anche se la maggior parte degli intervistati dichiara di saper fare ricerche online, spesso incontra difficoltà nel filtrare le informazioni e valutare quali risultati sono attendibili o meno.

In relazione alla gestione dei pagamenti o dei documenti online, il gruppo è diviso in due - coloro che non sanno come stampare/scansionare documenti o come pagare le bollette online e quelli che sanno come eseguire queste azioni. Per quanto riguarda l'uso dei pagamenti online, una parte afferma di non farlo per mancanza di fiducia nei confronti di questi sistemi, conoscendo i pericoli che ne derivano.

### **3) Comunicazione e collaborazione**

Per quanto riguarda la comunicazione, più della metà degli intervistati ha dichiarato di utilizzare vari strumenti e applicazioni per mantenersi in contatto con gli altri. I più citati sono stati Messenger e WhatsApp. Questi strumenti vengono utilizzati per comunicare quotidianamente con i propri figli, nipoti, amici o colleghi dell'Università della terza età. Una parte di coloro che non usufruiscono di alcuna applicazione preferiscono utilizzare telefonate o SMS per le comunicazioni quotidiane. Meno della metà delle persone intervistate usa Facebook.

*Erasmus+ Strategic Partnership: 2019-1-PT01-KA204-060701*

Nessuno si sente escluso dalle proprie cerchie sociali, amicali e familiare a causa del mancato utilizzo degli strumenti di comunicazione digitale.

La maggior parte degli intervistati ha convenuto che a volte ha difficoltà nel comprendere il linguaggio utilizzato online.

#### **4) Creazione di contenuti digitali**

In questa sezione sono state poste domande rispetto alla capacità di scaricare file, crearli, utilizzare Word e inviare e-mail, modificare i contenuti digitali e le foto scattate con i propri cellulari.

Le conoscenze tra gli intervistati sulla creazione di contenuti digitali sono piuttosto incomplete e disperate.

In pochi hanno ammesso di non sapere come creare contenuti digitali e/o realizzare alcune delle azioni precedentemente elencate; una parte ha dichiarato di saperlo fare a un livello base, essendo queste azioni necessarie in alcuni ambiti della propria vita domestica o lavorativa (come l'invio di e-mail o la stampa di documenti). Alcuni intervistati hanno dichiarato di saper svolgere la maggior parte delle attività indicate, come il caricamento/scaricamento di file, la creazione di cartelle, la scansione di documenti, la creazione di volantini e presentazioni utilizzando Word, Excel o PowerPoint. Pochi intervistati sono invece in grado di creare un logo o di utilizzare Moviemaker.

Queste risposte dimostrano la necessità di continuare a investire in formazione.

Tutti i partecipanti sanno come scattare foto o realizzare video attraverso i cellulari o tablet.

#### **5) Sicurezza**

Per quanto riguarda la sicurezza, tutti gli intervistati dichiarano di essere consapevoli dei problemi di sicurezza legati a Internet e non è facile per loro sentirsi sicuri online. Anche se tutti sanno, ad esempio, come creare una password forte, non si sentono tuttavia al riparo di eventuali frodi.

Tra coloro che fanno acquisti online, solo pochi sanno come farlo in modo sicuro.

Quando si tratta di condividere foto o informazioni personali su Internet, la maggior parte lo fa in modalità privata. In generale, gli intervistati sono consapevoli della necessità di proteggere i propri dati personali, anche se la maggior parte non sa precisamente come farlo.

La maggior parte delle persone è in grado di identificare i messaggi potenzialmente dannosi e ne conosce l'esistenza, sapendo di dover fare attenzione quando si aprono le email di mittenti sconosciuti. Mentre alcuni sono capaci di valutare l'affidabilità dei mittenti e dei link, manca ancora consapevolezza su come affrontare i messaggi di spam.

I partecipanti hanno sottolineato l'importanza della sicurezza online e hanno indicato che sarebbe utile sviluppare una "guida alla sicurezza" con importanti consigli e informazioni su cosa fare e cosa non fare quando si è online.

## 6) Risolvere i problemi

Tutti le persone intervistate sono in grado di far funzionare i propri dispositivi, in particolare sanno come collegarli e scollegarli o come connetterli alla linea WiFi. Il 50% di loro sa come scaricare le applicazioni, mentre l'altra metà non sa come farlo perché non ha mai provato.

La metà delle persone intervistate ha dichiarato di non essere in grado di risolvere un eventuale problema tecnologico e pertanto preferisce chiedere aiuto a persone più esperte, anche per evitare di fare qualcosa di sbagliato. L'altra metà del gruppo cerca di risolvere da sola i problemi tecnici fondamentali, prima di rivolgersi a uno specialista.

Un numero residuale di intervistati compie invece ricerche online per trovare soluzioni ai problemi quotidiani (ad es. risposte a problemi di salute, problemi di auto, ecc.)

## 7) Alfabetizzazione mediatica

In termini di alfabetizzazione mediatica, gli intervistati hanno riportato l'estrema importanza di poter disporre di maggiori conoscenze in tale ambito, anche in virtù degli sforzi che molti di loro hanno posto in essere per riuscire a valutare correttamente le informazioni disponibili online e quali siti web sono effettivamente affidabili. Gli intervistati sono inoltre d'accordo sull'importanza di poter essere in grado di individuare le notizie false presenti online, poiché la maggior parte utilizza quotidianamente i media digitali per tenersi informata e leggere le notizie.

Tuttavia, solo in pochi dichiarano che non è difficile identificare l'accuratezza delle informazioni online e che si sentono sicuri perché utilizzano varie fonti di informazione per verificarle.

Quasi nessuno degli intervistati sa cosa sono esattamente i cookie o come vengono raccolte le informazioni sulla propria attività su Internet, ma sono consapevoli del fatto che sono utilizzate per la pubblicità.

## 8) Domande aggiuntive e sintesi finale

Attraverso le interviste sono state poste delle domande che hanno permesso alle persone coinvolte di identificare i propri principali punti deboli in relazione alla conoscenza di base sugli strumenti digitali e sulle nuove tecnologie, le proprie carenze in termini di alfabetizzazione digitale, così come quali competenze dovrebbero essere sviluppate/aggiornate.

Sebbene le persone over 55 abbiano menzionato come essenziali momenti formativi sulle tecnologie digitali e sui loro contenuti, hanno sottolineato nello specifico alcuni argomenti che per loro potrebbero essere più interessanti e utili. In sintesi, le competenze di base in ambito digitale che gli intervistati vorrebbero migliorare sono:

1. La sicurezza online: come navigare online in modo sicuro, come creare password forti, come proteggere la propria identità, come fare acquisti online in modo sicuro, come identificare le email di spam.
2. La valutazione dei contenuti online e le fonti di notizie affidabili: come individuare notizie e siti web falsi, come valutare correttamente le informazioni e gli altri contenuti disponibili online.

*Erasmus+ Strategic Partnership: 2019-1-PT01-KA204-060701*

3. La creazione di contenuti: come creare documenti/presentazioni/volantini, come creare contenuti digitali come ad esempio video, come scaricare e modificare file/immagini, ecc.