

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 1: ΕΚΘΕΣΗ – ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΩΝ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ

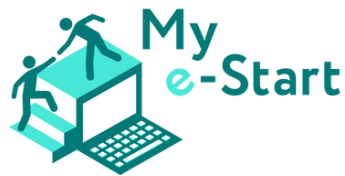


ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ - ΕΚΘΕΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το Ευρωπαϊκό πρόγραμμα My e-Start στοχεύει να εξοπλίσει τους μειονεκτούντες ενήλικες με δεξιότητες απαραίτητες για τη χρήση των πιο κοινών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και **ηλεκτρονικού εμπορίου** στις χώρες τους και να διασφαλίσει μια θετική (πρώτη) ηλεκτρονική εμπειρία καθώς και μια αίσθηση ψηφιακού επιτεύγματος. Προκειμένου να προσδιορίσουν τις ανάγκες αυτής της ομάδας, οι εταίροι οργανισμοί πραγματοποίησαν έρευνα σε κάθε συμμετέχουσα χώρα, συγκεκριμένα στην **Αυστρία, Βουλγαρία, Κύπρο, Γερμανία** και το **Ηνωμένο Βασίλειο (ΗΒ)**. Οι εταίροι εξερεύνησαν τις ομοιότητες και διαφορές σε εσωτερικό καθώς και διακρατικό επίπεδο. Αυτή η έρευνα είχε ως στόχο να προσδιορίσει ποιες **ψηφιακές υπηρεσίες** είναι διαθέσιμες στις χώρες των εταίρων και πώς μπορούν οι πολίτες να τις χρησιμοποιήσουν.

Παρόλο που οι χώρες των εταίρων έχουν επιτύχει εντυπωσιακά αποτελέσματα στην παροχή φθηνών και προσβάσιμων υπηρεσιών διαδικτύου στους πολίτες τους, σε καμία χώρα το επίπεδο των βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων, όπως ορίζεται από το **DESI** (Digital Economy and Society Index), δεν αντιστοιχεί στον αριθμό των χρηστών του διαδικτύου. Έτσι, έχει αναπτυχθεί ένα επικίνδυνο **ψηφιακό χάσμα** δεξιοτήτων, καθιστώντας τους πολίτες ένα εύκολο θύμα για κλοπή δεδομένων, απάτες και παραπληροφόρηση ή εμποδίζοντας την πρόσβασή τους σε υπηρεσίες που θα έπρεπε να είναι σε θέση να μπορούν να χρησιμοποιούν.

Η ομάδα που αποκλείεται ευρύτερα από τον ψηφιακό κόσμο είναι αναμφίβολα οι ηλικιωμένοι πολίτες. **Η ηλικία είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας πρόβλεψης για τον ψηφιακό αποκλεισμό.**



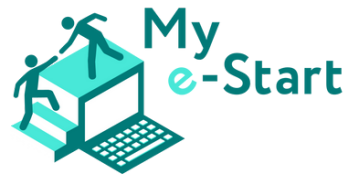
Ενώ μερικοί από τους ηλικιωμένους απλά δεν αντιλαμβάνονται την ανάγκη να συνδεθούν στο διαδίκτυο, πολλοί από αυτούς δεν διαθέτουν τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες για να το κάνουν. Επιπλέον, υπάρχουν εκτεταμένες ανησυχίες για το ζήτημα της **ασφάλειας** που αποθαρρύνει πολλές φορές τα άτομα να κάνουν πλήρη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που έχουν στη διάθεσή τους.

Εκτός από την ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, η οικονομική κατάσταση και κάποιο είδος αναπηρίας επηρεάζουν επίσης τη συμμετοχή στον ψηφιακό κόσμο. Άτομα με χαμηλό **εκπαιδευτικό επίπεδο**, οικονομικά ανενεργά ή με κάποιο είδος αναπηρίας, είναι λιγότερο πιθανόν να κάνουν χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών. Η έρευνά μας κατέδειξε ότι το φύλο και η κατάσταση της μετανάστευσης σε γενικές γραμμές δεν φαίνεται να επηρεάζουν σημαντικά την ψηφιακή δραστηριοποίηση των πολιτών.

Ωστόσο, η έλλειψη μιας κοινή ευρωπαϊκής προσέγγισης για την αντιμετώπιση της χαμηλής ψηφιακής ικανότητας των πολιτών είναι εμφανής. Ορισμένες χώρες διαθέτουν λεπτομερείς **εθνικές στρατηγικές**, ενώ σε άλλες υπάρχει σαφής έλλειψη διαθέσιμων μέτρων για την αντιμετώπιση των καθορισμένων προτεραιοτήτων, ακόμη και αν έχουν ήδη διαπιστωθεί.

Πιθανότατα δεν είναι τυχαίο ότι οι χώρες που διαθέτουν την πιο ανεπτυγμένη εκπαιδευτική υποδομή έχουν επίσης το υψηλότερο επίπεδο ψηφιακής ικανότητας των πολιτών τους. Ωστόσο, οι ηλικιωμένοι έχουν συστηματικά τη χαμηλότερη πρόσβαση στην ψηφιακή κατάρτιση σε όλες τις χώρες εταίρους - ένα πρόβλημα που στοχεύει να αντιμετωπίσει το πρόγραμμα του **My e-Start**.

Η εικόνα που παρουσίασε η έρευνά μας σχετικά με την χρήση συσκευών φαίνεται να είναι ανάμικτη και ασαφής. Οι έξυπνες συσκευές κινητών αυξάνονται παντού, αλλά ορισμένοι χρήστες της μεγαλύτερης γενιάς έχουν μόνο επιτραπέζιο ή φορητό υπολογιστή. Εξαιτίας αυτού, καμία τεχνολογία και συσκευή δεν μπορεί να αποκλειστεί από την **εκπαιδευτική προσέγγιση** του προγράμματος. Συνεπώς, η εκπαιδευτική κατάρτιση που θα παρέχει το My e-Start θα συμπεριλαμβάνει την εξοικείωση

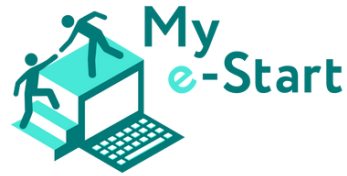


με υπολογιστές και κινητά προκειμένου να επιτύχει πραγματικά τον στόχο της ψηφιακής ένταξης.

Η **χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών** ποικίλλει επίσης σημαντικά ανά χώρα. Μία κοινή τάση σε όλες τις χώρες είναι η αύξηση της χρήσης όλων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Υπάρχουν πολλοί βασικοί τομείς που αναπτύσσονται με ταχείς ρυθμούς: ψυχαγωγία, επικοινωνία, ειδήσεις και πληροφορίες, ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονική τραπεζική και **ηλεκτρονική διακυβέρνηση**.

Για τη χρήση πολλών από αυτές τις υπηρεσίες, απαιτείται συχνά η κατοχή ψηφιακής ταυτότητας. Ωστόσο, οι χώρες εταίροι έχουν φτάσει σε διαφορετικά στάδια σε ό,τι αφορά τη δημιουργία μιας ενιαίας ψηφιακής ταυτότητας για τους πολίτες τους. Οι γερμανόφωνες χώρες έχουν το προβάδισμα, ενώ η Βουλγαρία, η Κύπρος και το Ηνωμένο Βασίλειο δεν έχουν ακόμη δημιουργήσει ενιαία ψηφιακή ταυτότητα. Η ανάγκη χρήσης διαφορετικών μεθόδων αναγνώρισης για κάθε υπηρεσία αποτελεί εμπόδιο στην αποτελεσματική χρήση τους από μειονεκτούσες ομάδες. Ενώ η μόνη μακροπρόθεσμη λύση είναι η **δημιουργία μιας ενιαίας ταυτότητας**, η εκπαίδευση ενηλίκων σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπογραφές και βασικές ψηφιακές γνώσεις μπορεί να βελτιώσει την πρόσβαση των ατόμων σε μερικές από τις πιο σημαντικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Οι εκπαιδευόμενοι του My e-Start θα εξοικειωθούν επίσης με τις **διαδικτυακές πληρωμές**. Οι νέοι τρόποι πληρωμής αντικαθιστούν τους παλαιότερους και οι μειονεκτούντες ενήλικες είναι χρήσιμο να αποκτήσουν γνώση των χαρακτηριστικών τους, καθώς και πώς να τα χειριστούν με ασφάλεια, ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση όλων των διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικού εμπορίου που είναι διαθέσιμες. Μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, η μεταφορά χρημάτων μπορεί να ομαλοποιήσει τη **μετάβαση στον διαδικτυακό κόσμο**, διατηρώντας παράλληλα την ασφάλεια και την αξιοπιστία που σχετίζονται με αυτές τις υπηρεσίες. Οι κάρτες και τα ηλεκτρονικά πορτοφόλια χρησιμοποιούνται επίσης ευρέως ως μέθοδοι για πληρωμές στο διαδίκτυο.



Προκειμένου να αξιοποιήσουν πλήρως τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που έχουν στη διάθεσή τους, οι μειονεκτούντες ενήλικες χρειάζονται να αποκτήσουν συγκεκριμένες **δεξιότητες** και **ικανότητες**. Με βάση μια ανάλυση 26 δημοφιλών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικού εμπορίου στην Αυστρία, τη Βουλγαρία, την Κύπρο, τη Γερμανία και το ΗΒ, η ανάπτυξη των πιο κάτω δεξιοτήτων και γνώσεων είναι αναγκαία:

- περιήγηση, αναζήτηση και **φιλτράρισμα** πληροφοριών.
- αξιολογηση πληροφοριών.
- συμμετοχή στην **πολιτότητα** μέσω ψηφιακών τεχνολογιών
- διαχείριση ψηφιακής **ταυτότητας**.
- **προστασία** προσωπικών δεδομένων.
- προσδιορισμός τεχνολογικών απαντήσεων με βάση τις **ανάγκες** του χρήστη.



Για την εκπαίδευση μειονεκτούντων ενήλικων, ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών είναι ιδιαίτερα σημαντικός. Η προσέγγιση της **εύκολης γλώσσας** έχει σχεδιαστεί ειδικά για άτομα με μαθησιακές δυσκολίες ή μειωμένη γλωσσική ικανότητα με στόχο την απλοποίηση σύνθετων γεγονότων και ενίσχυση της κατανόησης ενός κειμένου. Οι συνεργάτες οργανισμοί του My e-Start έχουν ετοιμάσει λίστες από σημεία για το πως θα επιτευχθεί στην πράξη η εύκολη γλώσσα στα βουλγαρικά, τα γερμανικά, τα ελληνικά και τα αγγλικά. Με αυτό τον τρόπο, θα λαμβάνεται υπόψη η χρήση της εύκολης γλώσσας κατά την **ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού** για την αντιμετώπιση των προαναφερόμενων ψηφιακών αναγκών των μειονεκτούντων ενήλικων.

