



DIGITALIZED FINANCIAL EDUCATION FOR SENIORS -
 INTERACTIVE SCENARIO GAMING SOLUTIONS FOR
 INCREASING ONLINE FINANCIAL LITERACY OF
 SENIORS

Project Title	Digitalized Financial Education for Seniors - Interactive Scenario Gaming Solutions for Increasing Online Financial Literacy of Seniors
Acronym	DEFINE
Key Action	Cooperation for innovation and the exchange of good practices
Reference Number	2019-1-AT01-KA204-051249
Project Timeframe	01 10 2019 – 30 09 2021
Coordinator	P1 – FH JOANNEUM (Austria)
Partners	P2 – E-SENIORS (France) P3 – VOLKSHOCHSCHULE HANNOVER (Germany) P4 – UNIVERSIDAD DE ALICANTE (Spain) P5 – ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI (Italy) P6 – VITALE TECNOLOGIE COMUNICAZIONE – VITECO (Italy) P7 – WIRTSCHAFTSKAMMER STEIERMARK (Austria)

IO1 - Katalog bewährter Verfahren zur digitalisierten Finanzbildung für Senioren

Ein zusammenfassender Bericht

1. Einführung

Das Projekt DEFINE verfolgt das Ziel, die Bedürfnisse von Senioren in Bezug auf die digitale Finanzbildung zu analysieren und zu identifizieren. Es soll nicht nur eine Analyse durchgeführt werden, sondern langfristig auch das fehlende Wissen in diesem Bereich verbessert werden.

Um die gesteckten Ziele zu erreichen, wurde als einer der ersten Schritte im Projekt ein Katalog guter Praxis entwickelt. Der Good Practice Katalog konzentriert sich auf die Identifizierung und Sammlung von Good Practices aus Europa zu digitalisierten Lehr- und Trainingskonzepten für die Finanzbildung von Senioren.

Um einen vollständigen Überblick über die bestehenden Trainings, über die Bedürfnisse von Senioren und Pädagogen sowie über die bestehenden Lücken zu geben, wurde eine Vielzahl von Forschungsmethoden angewandt: (1) eine Recherche, die den besten Praktiken zugrunde liegt, (2) eine Fokusgruppe, um qualitative Informationen zu erhalten, die es ermöglichen, den Kurs auf die Präferenzen/Bedürfnisse und Erwartungen von Senioren und Pädagogen zuzuschneiden, und (3) eine Online-Umfrage, um die Profile und Bedürfnisse von Senioren in Bezug auf digitale Finanzkenntnisse und Ausbildung besser zu verstehen.

Dieses Ergebnis ist die Zusammenstellung von Forschungsergebnissen in den verschiedenen Partnerländern: Österreich, Frankreich, Italien, Deutschland und Spanien.

Die Schlussfolgerungen leiten die Entwicklung des IO2 (Erstellung von Kompetenzkarten und Gestaltung von Schulungslehrplänen) und folglich des IO3 (Schulungen für digitalisierte finanzielle Bildung für Senioren) und unterstützen das Konsortium bei der Erstellung von Projektergebnissen, die für die primäre Zielgruppe der Senioren von großem Nutzen sind.



2. Recherche

Die Recherche diene dem Zweck, ein besseres Verständnis darüber zu erlangen, welche Initiativen bereits existieren, die dieselben oder ähnliche Ziele verfolgen wie das DEFINE-Projekt. Jeder Partner identifizierte mindestens 4 Best Practices in seinen Ländern nach der von ESE und FHJ entwickelten Vorlage, um die Vergleichbarkeit der gefundenen Informationen zu gewährleisten.

Während des Online-Kick-off-Treffens beschloss das Konsortium, die besten Praktiken zu berücksichtigen:

- IT-Kompetenz für Senioren
- Finanzkompetenz im Allgemeinen
- Digitale Finanzkenntnisse

Bewährte Praktiken beziehen sich auf den Inhalt, die organisatorischen und methodischen Ansätze und die Anpassung des Kurses an die Bedürfnisse und Lerneigenschaften der Senioren.

Das Hauptergebnis, das durch die Suche nach Best Practices in den am Projekt beteiligten Ländern ermittelt wurde, ist die Tatsache, dass es nur wenige oder gar keine Schulungen gibt, die sich speziell auf die Verbesserung der digitalisierten Finanzkompetenz von Senioren konzentrieren.

Die inhaltlichen Ergebnisse aus der Recherche zeigen, dass die folgenden Themen in den analysierten Best Practices enthalten sind und als die relevantesten identifiziert wurden:

- Bankkarte; Bankkonto, bargeldloses Bezahlen, Haushaltsbudget, Kredit, Ersparnisse
- Sicherheit im Internet
- Integration zwischen digitalen und traditionellen Kanälen
- Online-Banking
- Digitale Zahlungen
- Geldmanagement
- Kredite, Finanzierungen und Verbraucherkredite
- IT-Kompetenzen für Senioren



Die organisatorischen und methodischen Ansätze, die aus der Recherche anerkannt und für die Umsetzung innerhalb von DEFINE nützlich sind, sind die folgenden:

- Das Format der Inhalte ist in kurzen Videos organisiert.
- Der Inhalt konzentriert sich auf praktische Aspekte der Finanzen, die täglich angewendet werden.
- Der Kurs wird an die Bedürfnisse und Wünsche der Lernenden angepasst.
- Jeder Lernende erhält individuelle Unterstützung durch den Trainer, was bedeutet, dass die Interaktion zwischen Trainer und Lernenden im Mittelpunkt steht.
- Die Verwendung von Fallstudien ist für Senioren geeignet.
- Einbeziehung von Selbstbewertungsquiz und/oder Prüfung von Finanzwissen mit den Online-Tools stärkt die Wirkung des Lernprozesses.
- Kostenlose pdf-Downloads, die auf der Website zur Verfügung stehen, sind für den zukünftigen Bedarf nützlich.

Bewährte Praktiken im Zusammenhang mit dem pädagogischen Prozess sind die folgenden:

- Zuerst erhält der Teilnehmer eine Erklärung zu einem Thema; dann gibt es 5 Fragen zum Thema mit möglichen Antworten "richtig" oder "falsch"; der nächste Schritt ist eine Erklärung mit einem Video und schließlich hat der Teilnehmer alle Informationen über den Fortschritt und Erfolg eines Trainings.
- Der theoretische Teil wird durch praktische Übungen unterstützt, die meist mit den Fallstudien verbunden sind.
- Bereits zu Beginn des Trainings sollte der Trainer mit dem Prozess beginnen, durch aktive Interaktion und Kommunikation Vertrauen zwischen Trainer und Teilnehmer aufzubauen

Die oben genannten Elemente der besten Praktiken werden bei der Vorbereitung der DEFINE Skill Card und des Strategieentwurfs berücksichtigt, die der nächste Schritt bei der Entwicklung des Trainingskurses für Senioren ist.



3. Fokusgruppen

Jeder Partner organisierte eine Fokusgruppe mit mindestens 5 Teilnehmern, die einer gemeinsamen Methodik folgte und die ethischen und anonymen Verfahren respektierte.

Der Hauptzweck der Fokusgruppen bestand darin, die aus der Recherche gewonnenen Erkenntnisse zu vertiefen.

In allen Ländern gaben die Teilnehmer der Fokusgruppen wichtige Anregungen zu ihren Bedürfnissen, Anliegen und Herausforderungen im Zusammenhang mit den digitalen Finanzdienstleistungen.

Im Allgemeinen wollen sich Senioren die entsprechenden Fähigkeiten und Kompetenzen aneignen, um mehr digitale Finanzdienstleistungen anbieten zu können.



Erasmus+

„Diese Veröffentlichung wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung tragen alleine die Verfasserinnen und Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.“

4. Online-Umfrage

Nachdem sich das Projektteam einen Überblick über die bereits bestehenden Angebote verschafft hatte und um sicherzustellen, dass keine verfügbaren Inhalte in das DEFINE-Projekt kopiert werden, war es das Ziel, die spezifischen Bedürfnisse der primären Zielgruppe des Projekts, der Senioren, zu identifizieren.

Um möglichst viel Input zu erhalten, wurde ein Fragebogen entwickelt, der sich an Senioren richtet. Der Fragebogen zielt darauf ab, ein Bedürfnis- und Lückenprofil der Spötter zu erstellen, um ein Training zu schaffen, das für alle primären Zielgruppen im gleichen Maße von Wert ist.

Die Partner einigten sich auf eine gemeinsame Umfrage, die in die Landessprachen übersetzt und über Online- und Offline-Kanäle unter den Senioren der 5 Partnerländer verbreitet werden soll.

243 Senioren beantworteten den entwickelten Fragebogen auf Online- und Offline-Mitteln. Von diesen 243 Befragten waren 54% Frauen und 46% Männer.

Die Ergebnisse der Online-Umfrage zeigen, dass die Befragten eine hohe Bildung haben, da 37,4% von ihnen einen Master-Abschluss oder höher haben. Angesichts dieser Tatsache kann festgestellt werden, dass das Interesse am Wissenserwerb überdurchschnittlich hoch ist, insbesondere an modernen Technologien.

Hinsichtlich der IT-Gewohnheiten und der bevorzugten Geräte scheint es, dass die Befragten recht IT-freundlich sind/ und regelmäßig mobile Geräte benutzen (69,1% von ihnen). Was die IT-Kompetenz betrifft, so schätzen 76,4% der Befragten ihr IT-Kompetenzniveau selbst über "akzeptabel" ein.

Was die Finanzkenntnisse betrifft, so schätzt ein Drittel der Befragten (32%) ihre Kenntnisse automatisch als "schlecht" oder "sehr schlecht" ein, während 37% der Befragten ihre Kenntnisse als "akzeptabel" und 30% der Befragten als "gut" oder "sehr gut" einschätzen.

Bezüglich der Themen, über die Senioren gerne mehr erfahren würden, um ihre persönlichen Finanzfähigkeiten zu verbessern, antworteten die Befragten, dass sie lernen wollen, wie sie persönliche Informationen sicher aufbewahren, wie sie Geld sparen, wie sie das passive Einkommen erhöhen, wie sie digitalisierte Zahlungsverkehrsdienste nutzen und wie sie das Haushaltsbudget planen können.

Darüber hinaus sind die Senioren daran interessiert, wie man sich sicher am Geldautomaten verhält, welche Geräte man bei Sehbehinderungen benutzt, wie man die Vererbung plant und wie man sich an der Börse verhält.

Darüber hinaus wurden die Befragten gefragt, für welche Dienstleistungen sie zusätzliche Informationen wünschen. Die Antworten zeigten, dass die Senioren gerne mehr über Dienstleistungen im Zusammenhang mit der alltäglichen Finanzverwaltung erfahren würden. Diese sind: Bankkonto, Planung der persönlichen Finanzen, Investitionen, Kreditkarte und Bank-Plastikkarte.

Bei Themen, die direkt mit den Online-Financen zusammenhängen, wären die Senioren besonders an Themen wie Sicherheitsfragen, Überprüfung des Bankkontos online, Online-Bezahlung der Rechnungen, Verständnis von Fachbegriffen und Verständnis für den Prozess des digitalen Bankwesens interessiert.

53,5% der Befragten schätzen ihr Wissen über digitale Finanzprodukte und ihr Bewusstsein für digitale Finanzrisiken als "schlecht" oder "sehr schlecht" ein, während 25,5% von ihnen es als "akzeptabel" bewerten, was bedeutet, dass nur 21% der Befragten ihr digitales Finanzwissen als "gut" oder "sehr gut" einschätzen.

Wenn es um Finanzprodukte und -dienstleistungen geht, scheinen einige Themen wie Internet-Banking besser erkannt und verstanden zu werden als andere wie z.B. Roboter-Berater.

Die Ergebnisse der Online-Umfrage zeigen auch, dass das Bewusstsein der Senioren für digitale Finanzrisiken und das Bewusstsein für Risikoprävention selten schlecht ist.

Außerdem gehörten die Angst vor dem Verlust ihrer Sicherheit und mangelndes Vertrauen zu den Haupthindernissen bei der Nutzung der Online-Finanztools. Aufgrund der bereitgestellten Informationen sollten Fragen der Online-Sicherheit und des Datenschutzes ebenfalls ein spezielles Thema innerhalb der DEFINE-Schulung sein.

Der aus der Online-Umfrage gewonnene Input ist für den Fortschritt des DEFINE-Projekts von hoher Relevanz, da Bereiche für die Verbesserung von Fähigkeiten direkt von der primären Zielgruppe des Projekts selbst identifiziert wurden. Wenn es gelingt, die Bedenken in den oben genannten Bereichen zu minimieren, kann das Selbstvertrauen im Umgang mit dem Finanzmanagement online gesteigert werden.

IN EINER NUSSSCHALE

Aus den Ergebnissen der Forschung mit Senioren lassen sich zwei allgemeine Aspekte herauslesen:

- Ihre Ausbildungsbedürfnisse stehen im Zusammenhang mit der alltäglichen Finanzverwaltung.
- Der Sicherheitsaspekt ist grundlegend, wenn es um die Online-Finanzverwaltung geht.



Erasmus+

„Diese Veröffentlichung wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung tragen alleine die Verfasserinnen und Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.“

5. Schlussfolgerung

Ausgehend von der Analyse der Bedürfnisse der Senioren konnten die Ausbildungsthemen auf die alltäglichen Finanzen eingegrenzt werden: Bezahlen, Überweisungen, Sparen, Verwaltung eines Budgets einschließlich Sicherheitsaspekte.

Die Auszubildenden sollten über genügend Instrumente verfügen, um die erhaltenen Finanzinformationen und deren Auswirkungen zu bewerten.

Die Schulung sollte eher zur Klärung von Konzepten als zur Präsentation spezifischer Finanzprodukte dienen.

Das Ziel ist es, Senioren zu helfen und ihnen konkrete Werkzeuge zu geben, um sich im alltäglichen Bankgeschäft zurechtzufinden.

Je nach Bedarf wird das Konsortium auch ein Finanzglossar bereitstellen, in dem die wichtigsten Fachbegriffe auf einfache Weise definiert werden.

Für den Kurs werden spezifische digitale Grundkenntnisse vorausgesetzt. Um von der Erfahrung in vollem Umfang profitieren zu können, sollten die Senioren ein Mindestmaß an Verständnis für die digitale Welt haben und eine Haltung der Neugier und Offenheit einnehmen.

Fragen wie Sicherheit und Vertrauen sind von wesentlicher Bedeutung und werden durchgängig behandelt, um die Senioren zu beruhigen und die langfristige Akzeptanz der digitalen Finanzen zu fördern.

Es werden verschiedene Arten von Material entwickelt, damit der Kurs auf einer großen Vielfalt von Geräten durchgeführt werden kann: Computer, Tablet und Smartphone, wobei die unterschiedlichen Präferenzen der Senioren bei der Nutzung digitaler Werkzeuge berücksichtigt werden.

Schließlich ist sich das Konsortium bewusst, dass Senioren keine homogene Bevölkerung sind (in Bezug auf Alter, digitale Fähigkeiten, Lebenssituation), weshalb die Ausbildung flexibel genug sein muss, um sich an spezifische Fälle anzupassen und eine nachhaltige Begleitung während des gesamten Lernprozesses zu bieten.

