



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

Titolo del progetto	Digitalized Financial Education for Seniors - Interactive Scenario Gaming Solutions for Increasing Online Financial Literacy of Seniors
Acronimo	DEFINE
Azione Chiave	Cooperation for innovation and the exchange of good practices
Numero	2019-1-AT01-KA204-051249
Timeframe	01 10 2019 – 30 09 2021
Coordinatore	P1 – FH JOANNEUM (Austria)
Partner	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 – Catalogo di buone pratiche sull'educazione finanziaria digitale per i senior

Report riepilogativo

1. Introduzione

Il progetto DEFINE si pone l'obiettivo di analizzare e identificare i bisogni degli anziani in termini di educazione finanziaria digitale. Non solo si dovrebbe condurre un'analisi, ma si dovrebbe anche affrontare il problema della mancanza di conoscenze in questo settore, da colmare a lungo termine. Secondo gli obiettivi prefissati e come uno dei primi passi del progetto, è stato sviluppato un catalogo di buone pratiche. Il catalogo delle buone pratiche si concentra sull'identificazione e la raccolta di esempi europei sull'insegnamento e la formazione finanziaria digitale per gli anziani. Al fine di fornire una panoramica completa della formazione esistente, dei bisogni degli anziani e degli educatori e delle lacune esistenti, è stata applicata una varietà di metodi di ricerca: (1) una ricerca delle migliori pratiche già esistenti, (2) un focus group per ottenere informazioni qualitative che permettano di adattare il corso alle preferenze/esigenze e alle aspettative degli anziani e dei formatori e (3) un sondaggio online per comprendere meglio i profili e i bisogni degli anziani in termini di competenze e di educazione finanziaria digitale. Il risultato di questo lavoro è la raccolta della ricerche prodotte nei diversi paesi partner: Austria, Francia, Italia, Germania e Spagna. Le sue conclusioni guidano lo sviluppo dell'IO2 (creazione di skill card e progettazione di strategie di formazione) e di conseguenza dell'IO3 (corsi di formazione sull'educazione finanziaria digitale per i senior) e supportano il consorzio nella creazione di output di progetto che sono altamente vantaggiosi per il gruppo target primario dei senior.

2. Ricerca

Grazie alla ricerca è stato possibile comprendere meglio quali sono le iniziative già esistenti che perseguono gli stessi o simili scopi del progetto DEFINE. Ogni partner ha identificato almeno 4 buone pratiche nei propri paesi seguendo il modello sviluppato da ESE e FHJ per garantire la comparabilità delle informazioni trovate. Durante il kick-off meeting online, il consorzio ha deciso di considerare le buone pratiche riguardanti:

- Alfabetizzazione informatica per gli anziani
- Alfabetizzazione finanziaria in generale
- Alfabetizzazione finanziaria digitale

Le buone pratiche si riferiscono al contenuto, all'approccio organizzativo e metodologico e all'adattamento del corso in base ai bisogni degli anziani e alle caratteristiche di apprendimento.

Il principale risultato identificato attraverso la ricerca di buone pratiche nei paesi coinvolti nel progetto è il fatto che c'è poca o nessuna formazione specifica focalizzata sul miglioramento delle competenze finanziarie digitali per i cittadini più anziani.

I risultati della ricerca mostrano quali argomenti sono inclusi all'interno delle buone pratiche analizzate e i seguenti sono stati identificati come i più rilevanti:

- Carta di credito; conto bancario, pagamento senza contanti, bilancio domestico, credito, risparmio
- Sicurezza su internet
- Integrazione tra canali digitali e tradizionali
- Online banking
- Pagamenti digitali
- Gestione del denaro
- Prestiti, finanziamenti e credito al consumo
- Competenze informatiche per gli anziani

Gli approcci organizzativi e metodologici emersi dalla ricerca a tavolino e utili per l'implementazione all'interno del progetto DEFINE sono i seguenti:

- Il format dei contenuti è organizzato in brevi video.
- I contenuti si concentrano sugli aspetti pratici della finanza che vengono applicati quotidianamente.
- Il corso è adattato alle esigenze e alle richieste degli utenti.

- Ogni studente riceve un supporto individuale dal formatore, il che significa che l'interazione tra formatore e studente è fondamentale.
- L'uso dei casi studio è appropriato per i senior.
- Inclusione di quiz di autovalutazione e/o test di conoscenza finanziaria con gli strumenti online permette di potenziare l'impatto del processo di apprendimento.
- I download gratuiti dei pdf disponibili sul sito web sono utili per le esigenze future.

Le buone pratiche legate al processo pedagogico sono le seguenti:

- Prima il partecipante riceve la spiegazione di un argomento; poi ci sono 5 domande sull'argomento con possibili risposte "giuste" o "sbagliate"; il passo successivo è una spiegazione attraverso un video e infine il partecipante dispone di tutte le informazioni sui progressi e il successo di una formazione.
- Le parti teoriche sono supportate da sessioni pratiche che sono per lo più collegate ai casi di studio.
- Sin dall'inizio della formazione, il formatore dovrebbe costruire un rapporto di fiducia con il partecipante attraverso l'interazione attiva e la comunicazione.

Gli elementi delle buone pratiche di cui sopra saranno presi in considerazione durante la preparazione della scheda delle competenze DEFINE e la progettazione della strategia, che è il passo successivo nello sviluppo del corso di formazione per i senior.

3. Focus Group

Ogni partner ha organizzato un focus group con un minimo di 5 partecipanti seguendo una metodologia comune e rispettando le procedure etiche e riportando i dati raccolti in forma anonima. Lo scopo principale dei focus group è stato quello di approfondire le conoscenze acquisite durante la ricerca.

In tutti i Paesi i partecipanti ai focus group hanno fornito importanti input sulle loro esigenze, preoccupazioni e sfide relative ai servizi finanziari digitali. In generale, i senior vogliono sviluppare le capacità e le competenze appropriate per diventare più informati sulla finanza digitale, ma hanno anche espresso la necessità di migliorare le loro conoscenze e la loro consapevolezza sulle questioni di sicurezza legate alle tecnologie digitali. Vogliono essere inclusi e lo desiderano fortemente. Ma mancano di un'adeguata offerta di formazione che sia mirata e adattata ai senior.

Inoltre, le interviste durante i focus group hanno mostrato che è importante per i partecipanti avere competenze digitali di base per poter utilizzare le tecnologie finanziarie digitali.

La maggior parte degli intervistati utilizzerebbe le tecnologie digitali per le transazioni che facilitano il processo di pagamento, il conto corrente bancario ecc. Inoltre, risultano interessanti anche alcune competenze finanziarie relative alle conoscenze necessarie per utilizzare in sicurezza carte di credito e altri metodi di pagamento senza contanti come Paypal. Inoltre, risultano necessarie le conoscenze e le competenze relative alla sicurezza, ovvero che cos'è un canale sicuro, come riconoscerlo, quali sistemi di sicurezza esistono, quali dispositivi tecnici sono necessari laddove devono apporre una firma, quando devono usare il codice pin, dove e come possono pagare con bancomat e carta di credito; quali sono i rischi generali nell'ambito della finanza digitale, come evitare tali rischi, ecc. I risultati delle interviste hanno anche mostrato che i senior hanno bisogno di una descrizione più dettagliata e di una spiegazione dei termini tecnici, dato che ne esistono così tanti ma manca loro una spiegazione adeguata. I partecipanti hanno anche concordato che i prestiti e i crediti non sono così rilevanti, perché questi argomenti non hanno alcun valore pratico per loro.

Per quanto riguarda il processo e i metodi di formazione, i partecipanti al focus group hanno suggerito di organizzare un corso di alfabetizzazione digitale come primo passo nel processo di apprendimento (sessione introduttiva), per assicurarsi che i partecipanti abbiano le giuste competenze per godere appieno dell'esperienza di

apprendimento. Questo corso dovrebbe essere focalizzato principalmente sugli aspetti più importanti relativi all'uso di internet e alla fruibilità degli strumenti online.

In linea di principio, tutti i partecipanti ai focus group hanno sottolineato che i corsi face-to-face sono necessari. Né l'apprendimento online né la distribuzione di materiale informativo sono considerati efficaci. Gli anziani hanno bisogno di una guida personale e le domande devono essere discusse più volte, perché ciò che è stato appreso viene rapidamente dimenticato. I tempi di un corso di formazione devono rimanere gestibili (12-15 lezioni), che possono essere collegati ad un follow-up da parte di una singola azienda o di un gruppo di esperti informatici.

Inoltre, le sessioni di formazione devono essere brevi (1 o 2 ore), perché gli anziani sono più lenti nell'apprendimento di nuove informazioni. È importante affrontare gli argomenti in modo lento e comprensibile. Per esempio, è possibile che i senior abbiano bisogno di alcune ore per poter applicare tutti i passi necessari riguardanti l'argomento "online banking".

I materiali di formazione dovrebbero fornire esempi concreti. Per esempio: Ci potrebbe essere un esercizio in cui i senior devono trasferire denaro dal proprio conto ad un altro conto. Questo esercizio ha già il carattere di un gioco e gli anziani sanno alla fine se il loro sforzo ha avuto successo o meno. Ci sono altri esempi: gli anziani potrebbero imparare a eseguire un ordine permanente per conto proprio. Per poter condurre una formazione di questo tipo sarebbe necessario che tutti i partecipanti abbiano già accesso al loro "online banking". Se non hanno un accesso e vogliono partecipare, dovrebbero richiedere un accesso presso la propria banca.

I corsi di formazione potrebbero anche fornire scenari in cui i cittadini senior possono testare casi rilevanti per la sicurezza al fine di interiorizzare i modelli di comportamento.

4. Questionario online

Dopo aver ottenuto una visione d'insieme delle offerte già esistenti e per assicurarsi che nessun contenuto già disponibile venga replicato nel progetto DEFINE, il team di progetto si è dedicato ad identificare le esigenze specifiche del gruppo target primario del progetto, i senior. Per poter ottenere il maggior numero possibile di input è stato sviluppato un questionario rivolto ai senior. Il questionario mira a creare un profilo dei bisogni e delle lacune degli anziani per poter creare una formazione che sia di valore per tutti i gruppi target primari nella stessa misura.

I partner hanno concordato un sondaggio comune tradotto nelle lingue nazionali da far circolare attraverso i canali online e offline tra i senior dei 5 paesi partner. 243 senior hanno risposto al questionario sviluppato attraverso i canali online e offline. Tra questi 243 intervistati, il 54% erano donne e il 46% uomini.

I risultati del sondaggio online mostrano che gli intervistati erano altamente istruiti, dato che il 37,4% di loro ha un master o un titolo superiore. Alla luce di questo dato si può affermare che l'interesse per l'acquisizione di conoscenze è superiore alla media, soprattutto per quanto riguarda le tecnologie moderne. In merito alle abitudini informatiche e ai dispositivi preferiti, sembra che gli intervistati siano abbastanza IT friendly e facciano un uso regolare dei dispositivi mobili (69,1% di essi). Per quanto riguarda l'alfabetizzazione informatica, il 76,4% degli intervistati si autovaluta al di sopra del livello "accettabile".

In materia di alfabetizzazione finanziaria, un terzo degli intervistati (32%) autovaluta la propria conoscenza come "scarsa" o "molto scarsa", mentre il 37% degli intervistati valuta la propria conoscenza come "accettabile" e il 30% degli intervistati valuta la propria conoscenza "buona" o "molto buona".

Per quanto riguarda gli argomenti che gli anziani vorrebbero approfondire per migliorare le loro capacità finanziarie personali, gli intervistati hanno risposto che vogliono imparare come tenere al sicuro le informazioni personali, come risparmiare denaro, come aumentare il reddito passivo, come utilizzare i servizi di pagamento digitale e come pianificare il budget familiare. Inoltre, gli anziani sono interessati a come agire in modo sicuro presso lo sportello bancomat, quali dispositivi utilizzare quando si hanno problemi di vista, come pianificare l'eredità e come agire sul mercato azionario.

Inoltre, agli intervistati è stato chiesto per quali servizi vorrebbero ottenere ulteriori informazioni. Le risposte hanno mostrato che gli anziani vorrebbero saperne di più sui servizi relativi alla gestione finanziaria quotidiana. Questi sono: conto corrente,

pianificazione della finanza personale, investimenti, carta di credito e carte prepagate.

Con riguardo agli argomenti direttamente connessi alle finanze online, gli anziani sarebbero particolarmente interessati a temi come la sicurezza, il controllo del conto bancario online, il pagamento delle bollette online, la comprensione dei termini tecnici e la comprensione di come funziona il processo di digital banking.

Il 53,5% degli intervistati ritiene che la propria conoscenza dei prodotti finanziari digitali e la propria consapevolezza dei rischi finanziari digitali sia "scarsa" o "molto scarsa", mentre il 25,5% di loro ritiene che sia "accettabile", il che significa che solo il 21% degli intervistati valuta la propria conoscenza della finanza digitale come "buona" o "molto buona".

Quando si tratta di prodotti e servizi finanziari, sembra che alcuni argomenti come l'internet banking siano meglio identificati e compresi rispetto ad altri come i consulenti robot. I risultati del sondaggio online mostrano anche che la consapevolezza dei senior sul rischio finanziario digitale e la consapevolezza della prevenzione dei rischi è scarsa. Inoltre, la paura di perdere la loro sicurezza e la mancanza di fiducia sono tra le principali barriere all'utilizzo degli strumenti finanziari online. A causa delle informazioni fornite, anche le questioni di sicurezza online e la protezione dei dati dovrebbero essere un argomento privilegiato all'interno della formazione DEFINE.

L'input ottenuto dal sondaggio online è altamente rilevante per il progresso del progetto DEFINE, poiché le aree per l'aggiornamento delle competenze sono state identificate direttamente dal gruppo target primario del progetto stesso. Una volta che si è riusciti a ridurre al minimo le preoccupazioni nei campi sopra menzionati, la fiducia in sé stessi legata alla capacità di gestione finanziaria online può essere aumentata.

IN SINTESI

Dai risultati della ricerca con i senior si possono notare due aspetti generali:

- Le loro esigenze di formazione sono legate alla gestione finanziaria quotidiana.
- L'aspetto della sicurezza è fondamentale quando si tratta di gestione finanziaria online.



5. Conclusioni

Dall'analisi delle esigenze degli anziani, le materie di formazione potrebbero essere ridotte alle **finanze quotidiane**: pagamenti, trasferimenti, risparmi, gestione di un budget, compresi gli aspetti legati alla sicurezza. I partecipanti alla formazione dovrebbero disporre di strumenti sufficienti per valutare le informazioni finanziarie che ricevono e il loro impatto. La formazione dovrebbe **chiarire i concetti** piuttosto che presentare prodotti finanziari specifici. L'obiettivo è quello di aiutare gli anziani e dare loro strumenti concreti per navigare nella vita quotidiana della banca. In base alle esigenze il consorzio fornirà anche un glossario finanziario che definisca i termini tecnici più importanti in modo semplice.

Per il corso sono previste specifiche **competenze digitali** di base. Per poter beneficiare appieno dell'esperienza, i senior dovranno avere una minima comprensione del mondo digitale e un atteggiamento di curiosità e apertura. Questioni come la sicurezza e la fiducia sono essenziali e saranno affrontate durante tutto il corso per rassicurare i senior e promuovere l'adozione a lungo termine delle finanze digitali.

Saranno sviluppati diversi tipi di materiale per permettere di seguire il corso su una grande varietà di dispositivi: computer, tablet e smartphone tenendo conto della diversità delle preferenze dei senior nell'uso degli strumenti digitali.

Infine, il consorzio è consapevole del fatto che i senior non sono una popolazione omogenea (in termini di età, competenze digitali, situazione di vita) e quindi la formazione deve essere sufficientemente flessibile da adattarsi a casi specifici e offrire un accompagnamento sostenuto durante l'intero processo di apprendimento.

