PROBLEME DE ADAPTARE ALE PERSOANELOR VÂRSTNICE LA TEHNOLOGIILE DIGITALE

ADAPTATION PROBLEMS OF ELDERLY PEOPLE TO DIGITAL TECHNOLOGIES

CZU: 316.346.32-053.9:004 **https://doi.org/10.59295/spd2025s.110**

Liliana SALCUȚAN
ORCID: 0000-0002-6161-4407
E-mail: lilianasalcutan@gmail.com
Universitatea de stat din Moldova, Chișinău, Republica Moldova

Summary. *This pilot study on older people's difficulties in adapting to digital technologies has provided a comprehensive insight into how older people relate to the digital innovations shaping contemporary society. The results show that although digital technologies have permeated all areas of social, economic and cultural life, the process of integration is uneven and older people remain one of the most vulnerable groups in the face of this rapid transformation. Studying digital technologies cannot be imposed on older people by standardized methods or abstract formats. They need a personalized approach, centered on their pace and ability, with clear explanations, practical exercises and adapted materials. This study identified issues that prevent older people from learning digital technologies. The study, conducted in the municipality of Chisinau, on a sample of 110 respondents: 64 women and 46 men, provided us with solutions to improve their quality of life.*

Keywords: *digital technology; barriers to older people's adaptation to technology; learning difficulties; fear of technology; feeling excluded; social isolation.*

INTRODUCERE

Dezvoltarea tehnologiei din ultimele decenii a transformat profund modul în care comunicăm, relaționăm, accesăm informația și desfășurăm activitățile cotidiene. Tehnologia digitală a devenit omniprezentă, influențând toate aspectele vieții noastre: de la plata facturilor și programările medicale, până la interacțiunile sociale și activitățile de recreere. Cu toate acestea, acest progres rapid nu este accesibil în mod egal tuturor, iar cele mai afectate categorii în acest sens sunt persoanele vârstnice. Mulți dintre ei se confruntă cu dificultăți de adaptare la noile tehnologii, ceea ce poate conduce la un sentiment de izolare și excludere socială.

Studiul urmărește identificarea principalelor dificultăți ce limitează accesul vârstnicilor la instrumente digitale, cu accent pe obstacolele de natură *cognitivă* (dificultăți de învățare; lipsa de „ghidare familială" în tehnologii), *emoțională* (frica față de tehnologie; lipsa încrederii în propriile abilități) și *socială* (absența sprijinului sau sentimentul de excludere sau izolare socială).

MATERIAL ȘI METODĂ

În acest articol sunt prezentate figuri ale cercetării „*Modul de viață al persoanelor vârstnice din R. Moldova*”, (Noiembrie 2024. N=708), dar și studiului-pilot „*Utilizarea tehnologiilor digitale de către vârstnici: dificultăți de adaptare*”. (Aprilie - Iunie 2025. N=110). Rezultatele complete sunt prezentate în articol. Utilizarea abrevierii TD – tehnologia digitală, va ușura expunerea rezultatelor.

REZULTATE ȘI DISCUȚII.

În perioada anilor 2005 – 2020, în R. Moldova au fost implementate mai multe acțiuni strategice pentru crearea unei infrastructuri solide cu o acoperire de 99% din populație cu acces la Internet [1]. În anul 2023, 55% dintre persoanele din Uniunea Europeană (UE) cu vârste cuprinse între 16 și 74 de ani aveau cel puțin competențe digitale generale de bază. Au existat variații considerabile în UE, cu rate cuprinse între 83% în Țările de Jos și 28% în România [2].

Obiectivele prioritare ale Strategiei de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023–2030 sunt:

- dezvoltarea unei societăți digitale și a unui mediu TIC puternic, inovator, competitiv și sigur;
- digitalizarea serviciilor publice accesibile și moderne;
- cooperarea internațională și promovarea Republicii Moldova ca stat avansat din punct de vedere digital cu economie digitală transparentă și competitivă [1].

Gradul de creștere al utilizării tehnologiilor este mai mult specific tinerilor, însă, competențe digitale mai scăzute, au fost înregistrate în grupele de vârstă mai înaintată, atât în rândul bărbaților, cât și al femeilor. De exemplu, în grupa de vârstă 65-74 de ani, procentul bărbaților cu cel puțin competențe digitale de bază a fost mai mult de jumătate față de cel din grupa de vârstă 25-34 de ani (69% față de 34%). Contrastul în rândul femeilor din toate grupele de vârstă a fost și mai pronunțat: 71% dintre femeile cu vârste cuprinse între 25-34 de ani aveau cel puțin competențe digitale de bază, față de doar 25% dintre cele cu vârste cuprinse între 65-74 de ani. Aceste cifre determină dificultățile specifice procesului de studiu, cu care se confruntă vârstnicii. Înțelegerea dificultăților de studiu al vârstnicilor are tangență directă cu condițiile de trai, statutul socio-economic, sănătatea și bunăstarea având o relevanță deosebită în lumina angajamentului din Agenda 2030 pentru dezvoltarea durabilă precum că ”nimeni nu este lăsat în urmă”. În practică, acest angajament implică faptul că Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) trebuie atinse pentru toate segmentele societății și la toate vârstele, cu o focusare deosebită asupra categoriilor vulnerabile, inclusiv asupra persoanelor în vârstă. Unul dintre cei 17 indicatori ai Obiectivelor Dezvoltării Durabile constituie *consolidarea competențelor de utilizare TIC*, fiind analizate dificultățile întâmpinate de către vârstnici [2].

Astfel, interacțiunea vârstnicilor cu tehnologia digitală este adesea marcată de reticență, teamă de greșeli și lipsa unui sprijin adecvat în procesul de învățare [3]. Pentru o persoană ce nu a crescut într-un mediu digital, conceptele precum: *aplicații mobile, platforme online* sau *rețele sociale* etc., pot părea complicate și adesea chiar intimidate. Mai mult, uneori limbajul tehnic este inaccesibil, iar interfețele nu sunt întotdeauna intuitive pentru cei ce nu au experiență digitală anterioară [4,p. 12].

Însă una dintre cele mai mari provocări, cu care se confruntă persoanele vârstnice este lipsa de încredere în forțele proprii pentru a folosi tehnologia. Frica de a „greși", de a compromite datele cu caracter personal, sau de a deveni victime ale fraudelor online etc., îi determină pe mulți dintre vârstnici evitarea completă a utilizării dispozitivelor digitale, făcând adesea imposibilă utilizarea lor iar, lipsa resurselor financiare sau de sprijin din partea membrilor de familie, accentuează și mai mult incapacitatea menținerii acestui dispozitiv digital.

În viziunea Facer K., o serie de factori sociali, tehnologici și de mediu converg pentru a sugera că interacțiunile la distanță sunt susceptibile de a deveni mai normale ca parte a activităților de zi cu zi și pentru o gamă mai largă de activități. Creșterea costurilor energiei, scăderea costurilor de comunicare, îmbunătățirea instrumentelor audio-vizuale, accesul personal sporit și familiaritatea cu lumile online ca spații de joc și interacțiune, toate acestea sugerează că granița dintre prezența „fizică" și cea „virtuală" poate fi din ce în ce mai neclară în următorii ani [5, p.27].

În opinia autorilor Padilla-Góngora D., et alții, menționează faptul că, în prezent tehnologiile informației și comunicațiilor (TIC) pot fi o resursă utilă pentru îmbunătățirea calității vieții persoanelor în vârstă, oferind acestor persoane un stil de viață mai independent care promovează îmbătrânirea activă, relațiile personale și participarea la muncă și socială [6].

Interesele pentru vârstnici, devin cele mai importante. În baza studiului „*Modul de viață al persoanelor vârstnice din R. Moldova*" (Noiembrie 2024. N=708), respondenții au avut posibilitatea să selecteze, interesele ce îi preocupă cel mai mult. Cu toate că, mulți vârstnici au *telefoane mobile* și *calculatoare /computatoare*, mai puțini dintre ei pot cunoaște utilitatea lor.

Prin indicatorul *utilizarea TD* se estimează gradul în care mediul de trai al persoanelor în vârstă le permite să se conecteze cu ceilalți prin intermediul tehnologiilor informației și ale comunicațiilor. Conform Figurii 1, variantele: *utilizarea telefonului mobil* – apreciat de aproape 80% dintre vârstnici și *utilizarea calculatorului* – 41,4%, opinii ce au fost selectate doar ce cei care au avut tangență directă cu tehnologiile digitale. Curiozitatea cercetării noastre, s-a axat pe problemele și barierele întâmpinate în procesul de studiu al vârstnicilor, dar și a acțiunilor aplicate de către ei pentru a obține cunoștințe.

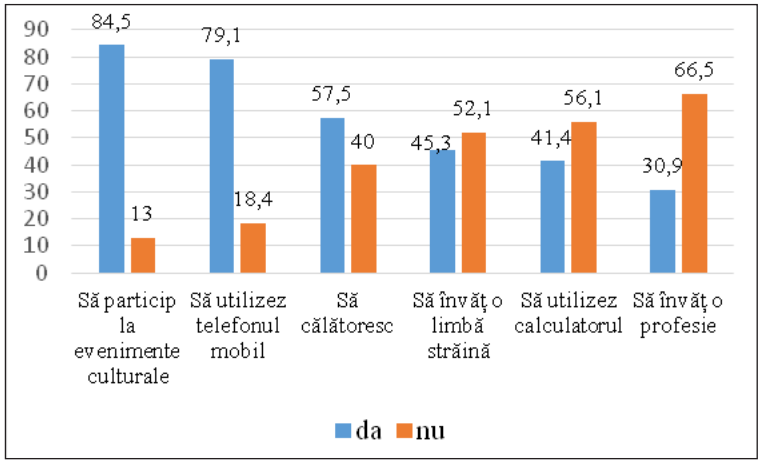


Figura 1. Modul de viață al persoanelor vârstnice din R. Moldova

În baza studiului realizat cu vârstnicii din mun. Chișinău (N=110), am identificat totalitatea dispozitivelor pe care le folosesc în viața de zi cu zi. Pentru unii dintre ei, utilizarea acestora este o necesitate, le permite o viață mai ușoară și bună în același timp.

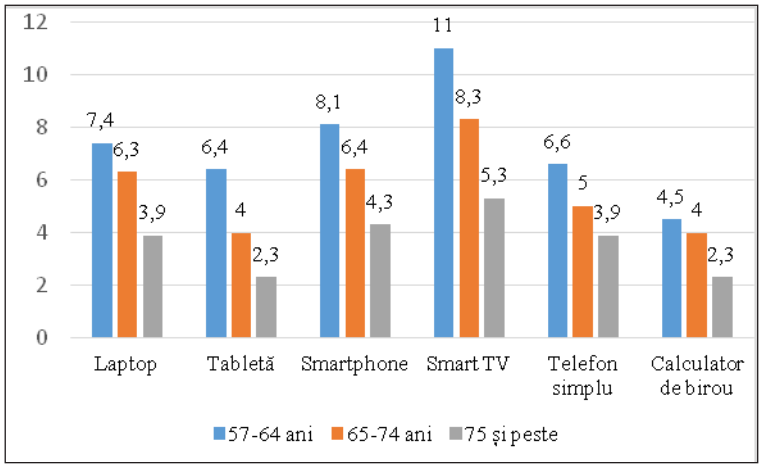


Figura 2.Tipologia *dispozitivelor* utilizate de către vârstnici

Tipologia *dispozitivelor* utilizate de către vârstnici, oferă informații esențiale despre accesibilitatea tehnologiilor, dar și despre preferințele și nevoile acestei categorii de populație. Studiul arată că *televiziunea dotată* (Smart TV) și *telefoanele inteligente* se află în fruntea clasamentului, fiind urmate de laptopuri și tablete. Această alegere nu este întâmplătoare, ci reflectă o combinație de factori precum: prețul, portabilitatea și multifuncționalitatea. În baza acestor caracteristici prezentate în *Figura 2*, cele mai

mari valori au fost acumulate de grupul de *57-64 ani*, care dețin un complex al dispozitivelor digitale. Valoarea maximă de utilizare a televizoarelor inteligente *Smart TV* (11%), le poate asigura facilitatea vizionării conținuturilor online a știrilor, filmelor, dar și a emisiunilor preferate, utilizarea cărora rămâne limitată la funcțiile de bază.

Telefoanele mobile inteligente au devenit instrumente digitale de bază pentru vârstnici, datorită accesibilității economice și a capacității lor de a integra mai multe funcții utile într-un singur dispozitiv: apeluri; mesagerie; cameră foto; aplicații sociale și acces la internet. În baza unor aplicații de genul *WhatsApp* sau *Facebook* – ușor de utilizat cu interfețe intuitive, ceea ce face ca telefonul să devină indispensabil în viața cotidiană a vârstnicilor.

Varianta *Laptopurile* sunt preferate în special de seniorii, ce în trecut au avut contact direct (în mediul profesional) cu tehnologia, sau se referă la grupul de vârstnici ce-și doresc să beneficieze de un ecran mai mare și cu funcții avansate. În schimb, *tabletele* sunt apreciate pentru simplitatea lor și pentru dimensiunile generoase ale ecranului, aspect deosebit de important pentru persoanele cu deficiențe de vedere. Acestea sunt utilizate pentru vizionarea de conținut video, lectură online sau conversații video cu familia.

Selectarea pe care au făcut-o vârstnicii este diferită, care în baza Figurii 2, ne confirmă gradul de implicare al vârstnicilor de *57- 64 ani* într-o proporție mare, față de grupul de *75 ani și peste.* Alegerea dispozitivelor reflectă atât accesibilitatea economică, cât și compatibilitatea cu nevoile personale. Televiziunea digitală și telefoanele inteligente conduc detașat clasamentul, lăsând în urmă *telefoanele simple* și *calculatorul de birou.* Procesul de învățare al tehnologiei de către vârstnici este influențat de factorii cognitivi și socio-afectivi.

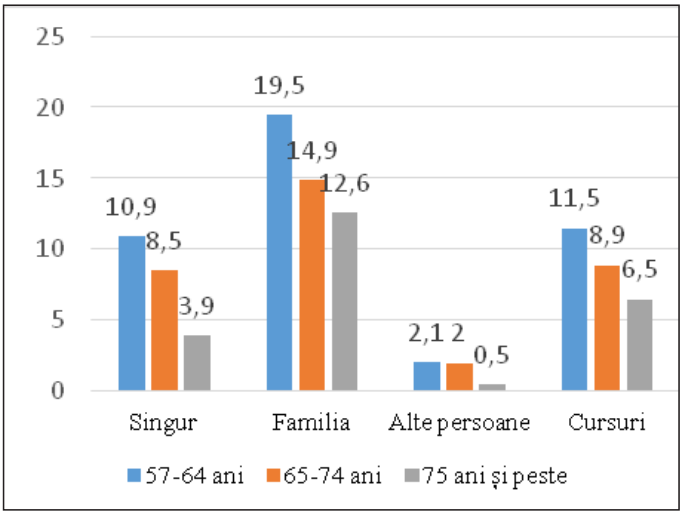


Figura 3. Ajutorul secund oferit vârstnicilor

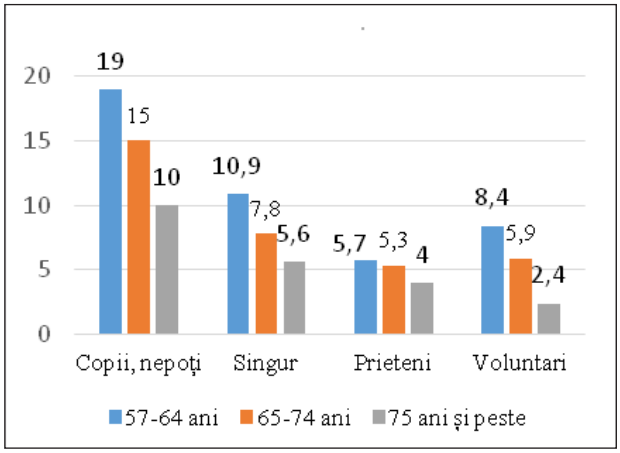


Figura 4. Ajutorul prim oferit vârstnicilor. N=110

Ajutorul inițial al studiului TD de către vârstnici, revine diferitor persoane, aportul unora este esențial. În baza *Figurii 3*, familiei îi revine motivația de studiu al tehnologiilor, dar și a dorinței individuale de a învăța. Aproape același loc revine și *cursurilor* organizate de ONG-uri, care le oferă digitalizare, fiind cu 2,6 p.p mai puțin decât a studiului individual.

Copii și nepoții sunt cei care, în cele mai multe cazuri, au oferit primele explicații, au instalat aplicații sau au configurat dispozitivele. În *Figura 4,* copiilor și nepoților le revine abilitatea de bază în transmisia cunoștințelor TD pentru vârstnici. În contextul în care numeroși vârstnici nu au acces la *cursuri specializate* sau nu dispun de resurse pentru a participa la astfel de activități, sprijinul familial devine indispensabil. Relația afectivă facilitează învățarea, iar explicațiile venite din partea celor apropiați sunt percepute ca fiind prietenoase și adaptate nivelului de înțelegere.

Totodată, aproape a patra parte dintre vârstnici (24,3%) a fost autodidactă, explorând singuri funcțiile dispozitivelor, testând aplicații și urmărind tutoriale online. Această categorie se remarcă printr-o curiozitate activă și o dorință de independență digitală, chiar dacă procesul de învățarea poate fi mai anevoios. Autoinstruirea are avantajul că le permite să învețe în propriul ritm, fără presiune socială.

Impactul tehnologiei asupra relațiilor personale este un subiect sensibil, mai ales în rândul persoanelor vârstnice, pentru care socializarea și incluziunea socială au fost valori fundamentale. Studiul evidențiază faptul că majoritatea respondenților consideră că tehnologia a avut un efect pozitiv sau cel puțin neutru asupra relațiilor personale. Acest rezultat este semnificativ, demonstrând că vârstnicii percep tehnologia nu ca pe un obstacol în comunicare, ci ca pe o completare necesară în context actual.

Utilizarea aplicațiilor de mesagerie și a apelurilor video a permis păstrarea unor relații apropiate cu membrii familiei, dar și cu prietenii sau foștii colegi. Transmiterea mesajelor, revederea persoanelor dragi sau primirea veștilor în timp real a contribuit la

diminuarea sentimentului de izolare. În special în perioadele dificile cum a fost pandemia, tehnologia s-a dovedit a fi esențială în menținerea sănătății emoționale.

Astfel, percepția generală este că tehnologia ajută mai mult decât încurcă, iar pentru multe persoane în vârstă reprezintă singura cale de a menține legături sociale active în lipsa mobilității sau a proximității sociale.

În mod firesc, procesul de adaptare digitală a persoanelor vârstnice este însoțit de diverse dificultăți. Studiul identifică mai multe *obstacole* întâmpinate de respondenți, cele mai frecvente fiind configurarea aplicațiilor, înțelegerea funcțiilor complexe ale dispozitivelor și frica de a greși și de a strica ceva iremediabil.

Din *Figura 5* pentru mai mult de a patra parte dintre vârstnici (24,3%), *limbajul tehnic* reprezintă o barieră în sine. Termenii de „update", „cont", „backup" sau „reset" sunt greu de înțeles și creează anxietate fiind adesea sunt confundate.

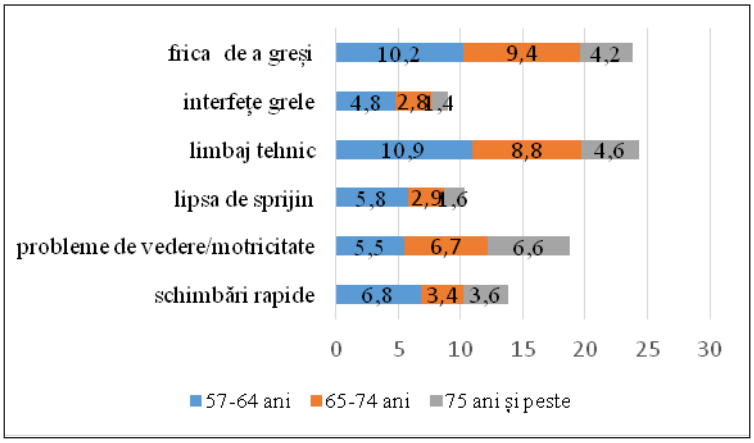
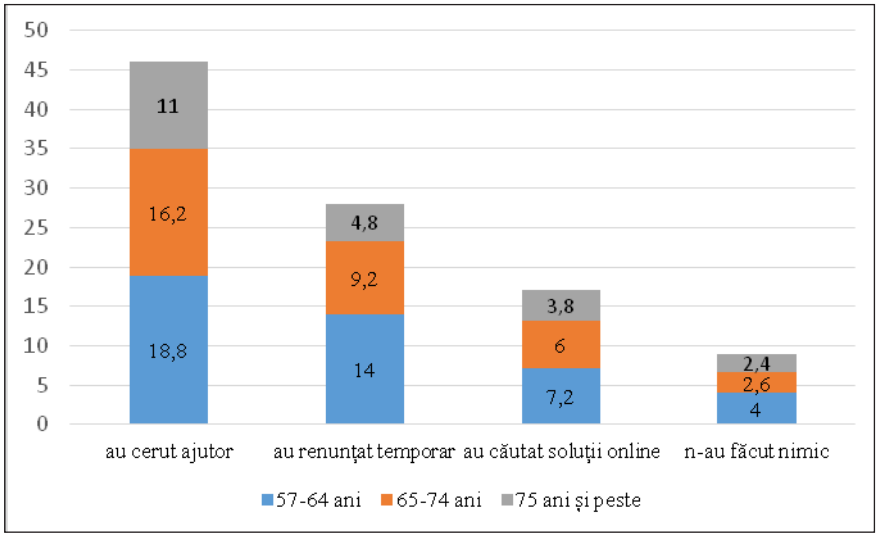


Figura 5.

De asemenea, meniurile încărcate, funcțiile avansate sau notificările automate adaugă un nivel de complexitate care îi poate descuraja. *Frica de a greși* ocupă al doilea loc din barierele menționate de 23,8% dintre respondenți. *Problemele de vedere/ motricitate* - 18,8% dintre vârstnici, explicat prin utilizarea ecranelor mici și tastaturilor complicate.

În plus, *lipsa de încredere în sine* și *frica* de a nu declanșa erori ireversibile determină utilizarea tehnologiilor digitale limitat, doar pentru funcțiile pe care le consideră sigure fiind însușite.

Aceste dificultăți demonstrează nevoia stringentă de *aplicații adaptate* persoanelor în vârstă, cu interfețe simple, fonturi mari, meniuri reduse și explicații clare în limba maternă. De asemenea programele de alfabetizare digitală dedicate seniorilor sunt esențiale pentru a reduce gradul de frustrare și pentru a transforma tehnologia într-un mod accesibil.



În procesul studierii tehnologiilor digitale, vârstnicii reacționează în mod diferit. Studiul a demonstrat faptul, că marea majoritate (46%) *solicită ajutor* de la membrii familiei, persoane apropiate etc.

Această relație dintre copii, nepoți, membri de familie și persoana vârstnică se transformă într-o reacție cu caracter pozitiv, devenind o rețea de sprijin social în procesul de digitalizare. Acest ajutor poate avea o diversitate de acțiuni: unii așteaptă vizita copiilor sau a nepoților pentru a rezolva dificultățile apărute, pe când alții își apelează telefonic pentru a primi *instrucțiuni pas cu pas*. Pe alocuri, această relație se transformă într-una de dependență de oferire a unui ajutor extrem, ceea ce poate crea un sentiment de inferioritate și neputință, mai ales pentru acei care s-au obișnuit să se descurce singuri.

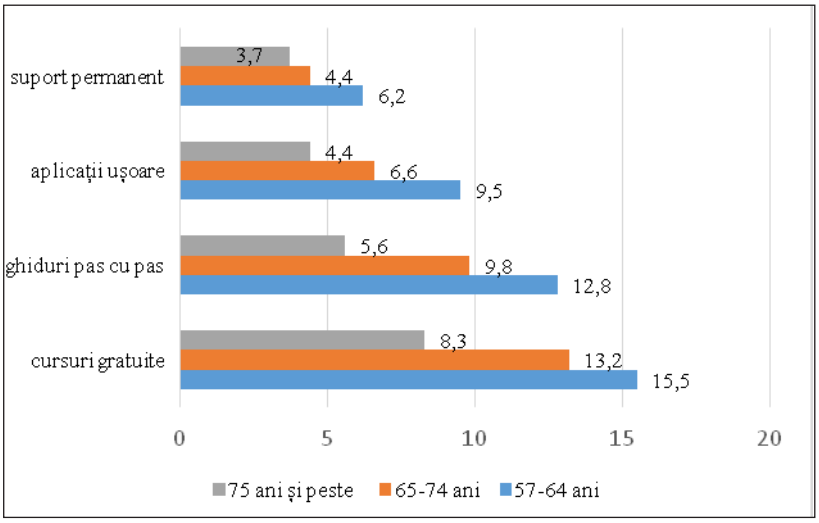
Totuși, este plauzibil faptul că, vârstnicii preferă *să caute soluții online* reprezentat de 17% dintre respondenți, recurgând la metoda *încercare-eroare*. Această categorie manifestă o atitudine curajoasă, însă procesul adesea este frustrant și consumator de timp. În lipsa unor ghiduri prietenoase vârstei și a unor tutoriale simple, dificultățile persistă.

O parte semnificativă dintre vârstnici, în special cei mai în vârstă sau mai reticenți, *renunță temporar* la activitatea începută atunci când întâmpină obstacole, reacție ce poate duce la evitarea completă a tehnologiei, amplificând izolarea digitală. Astfel, modul în care vârstnicii reacționează la dificultăți este strâns legat de rețeaua socială disponibilă, de nivelul de încredere în sine, de gradul de aplicabilitate anterioară a TD prin existența unor resurse de învățare accesibile.

Una din întrebările studiului s-a axat pe importanța cursurilor de inițiere în digitalizare sau perfecționarea cunoștințelor. Conform Fig. 7, au fost prezentate soluțiile pentru a crea o relație prietenoasă a vârstnicilor cu digitalizarea. Răspunsurile *de încurajare* a unei proporții semnificative și-a exprimat interesul pentru așa activități, ceea ce demon-

strează că, în ciuda reținerilor și dificultăților, totuși, dorința de a învăța și de a se adapta rămâne activă chiar și la vârste înaintate.

Locul întâi i-a fost oferit *cursurilor gratuite* menționat de aproape marea majoritate dintre vârstnici (37%). Chiar dacă creează dificultăți, *ghidurile pas cu pas* (28,8%) le vor oferi posibilitatea studiului individual.



De asemenea, vârstnicii solicită aplicații mai intuitive, cu butoane vizibile, fonturi mari și meniuri simplificate, cerință ce nu ține cont de nevoile persoanelor în vârstă.

Sprijinul oferit din partea familiei la fel este esențial, însă nu este suficient ca vârstnicii să primească un telefon sau un laptop, dar periodic de sfaturi, actualizări, setări sau explicații atunci când apar întrebări și funcții noi.

CONCLUZII

Acest studiu-pilot întreprins în mun. Chișinău, ne-a permis identificarea dificultăților de adaptare a persoanelor vârstnice la tehnologiile digitale a oferit o perspectivă complexă asupra modului în care această categorie se raportează la inovațiile digitale care definesc societatea contemporană. Rezultatele studiului demonstrează că, deși tehnologiile digitale au pătruns în toate domeniile vieții sociale, economice și culturale, procesul de integrare nu este uniform, iar persoanele vârstnice rămân în una dintre cele mai vulnerabile categorii în fața acestei transformări rapide.

Analiza datelor a reliefat faptul că vârstnicii nu resping în mod fundamental tehnologia, ci se confruntă cu o serie de dificultăți obiective și subiective care le limitează accesul la instrumentele digitale. Printre cele mai frecvente bariere ale TD sunt: limbajul tehnic; lipsa experienței anterioare în utilizarea tehnologiilor moderne; frica de a greși

sau de a fi înșelați, precum și lipsa unor programe educaționale adaptate nivelului de cunoștințe. La fel, importante sunt și modificările fiziologice ale vârstei însoțite de probleme de motricitate de vedere, dar și de prejudecățile sociale care plasează persoanele vârstnice în afara spațiului digital.

Un aspect esențial pe care cercetarea l-a evidențiat este rolul decisiv pe care îl are sprijinul familial și comunitar în procesul de alfabetizare digitală a seniorilor. Majoritatea respondenților au învățat utilizarea tehnologiilor digitale cu ajutorul copiilor, nepoților sau prietenilor confirmând astfel importanța rețelelor informale de suport.

Studierea tehnologiilor digitale nu poate fi impusă persoanelor vârstnice prin metode standardizate sau formate abstracte. Ei au nevoie de o abordare personalizată, centrată pe ritmul și capacitățile lor de asimilare, cu explicații clare, exerciții practice și materiale adaptate. Dorința lor de a participa la cursuri gratuite de inițiere digitală, exprimată de o majoritate covârșitoare a respondenților, arată că vârstnicii nu refuză tehnologia, ci au nevoi de condiții adecvate pentru a o înțelege și utiliza eficient.

Considerăm că integrarea digitală a vârstnicilor este posibilă, necesară și benefică, atât pentru ei, cât și pentru societate în ansamblu. Procesul presupune nu doar acces la dispozitive și conexiune la internet, ci și o schimbare de mentalitate socială, politici publice coerente și programe educaționale adaptate, care să valorifice dorința de învățare și experiența de viață a vârstnicilor. În absența acestor măsuri, riscul de marginalizare digitală a persoanelor în vârstă se va accentua, cu consecințe grave asupra calității vieții și coeziunii lor sociale.

Pentru a facilita procesul de incluziune digitală a vârstnicilor propunem următoarele ***recomandări***:

- Organizarea de programe de alfabetizare digitală dedicate vârstnicilor.
- Implementarea programelor de mentorat intergenerațional digital.
- Crearea unor aplicații și platforme digitale prietenoase vârstei.
- Realizarea campaniilor de informare digitală publică.
- Promovarea solidarității digitale intergenerționale.

REFERINȚE:

1. Strategia de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023–2030 (STDM 2030). Disponibil: https://egov.md/ro/node/39487[Accesat 05.07.2022].
2. Digital skills in 2023: the impact of education and age. Disponibil: https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20240222-1 [Accesat 06.07.2025].
3. Indicele îmbătrânirii active în Republica Moldova. 2020. Disponibil: https://social.gov.md/wp-content/uploads/2022/09/active_ageind_index_romanian_0.pdf [Accesat 07.07.2025].
4. Helsper E. The Digital Disconnect: The Social Cuses and Consequences of

Digital Inequalities. SACE Publizations. 2021. Disponibil: DOI**:** https://doi.org/10.4135/9781526492982. [Accesat 07.07.2025].

5. Facer K. Learning Futures: Education, Technology and Social Change. Disponibil: DOI:10.4324/9780203817308 Publisher: Routledge. ISBN: 9780415581424. [Accesat 07.07.2025].
6. Padilla-Góngora D., López-Liria R., Díaz-López M., Aguilar-Parra J.M., Vargas-Muñoz M. E.,, Rocamora-Pérez P., Habits of the Elderly Regarding Access to the New Information and Communication Technologies. Disponibil: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042817302069 [Accesat 07.07.2025].