

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKO DELO
UPORABNOST INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE
ZA UPORABNIKE SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

Aljoša Črnko

Ljubljana 2016

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Aljoša Črnko

Naslov: Uporabnost informacijsko-komunikacijske tehnologije za uporabnike socialnovarstvenih storitev

Kraj in leto: Ljubljana, 2017

Število strani: 87

Število slik: 5

Število tabel: 2

Število prilog: 2

Število virov: 80

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ključne besede: Informacijsko-komunikacijska tehnologija, socialno delo, IKT, center za socialno delo, splet, informiranje uporabnikov

Povzetek: Uporabniki socialnovarstvenih storitev uporabljajo informacijsko-komunikacijsko tehnologijo (IKT) in splet. V času od pojava spleta do zdaj je Slovenija veliko postorila za večjo dostopnost do IKT in spletnih storitev celotnega prebivalstva. Socialno delo v slovenskem okolju pa se z uporabo IKT ne ukvarja, čeprav se v tujini to že skoraj sprejema kot del prakse socialnega dela. Uporaba IKT kaže dobre rezultate in izboljšanje kakovosti življenja, pri čemer izstopa socialna vključenost starih ljudi. Z večjo uporabo IKT in spleta sovпада tudi lažji način informiranja in komuniciranja. Čeprav je uporaba pri nas prisotna na različnih področjih življenja, je le-ta precej manj opazna na centrih za socialno delo. Z dostopom do informacij se uporabnikom povečajo možnosti rešitve težav. Uporabniki kažejo željo po večji vključenosti IKT na centru za socialno delo. Za takšen korak se mora uporabiti znanja iz stroke socialnega dela, predvsem pa jezik socialnega dela, ki ga na trenutnih spletnih straneh državnih institucij ni zaznati. Vedno bolj prihajajo v veljavo modeli razvoja programske opreme, ki v ospredje postavljajo potrebe uporabnikov. Zaradi tega je vidna možnost interdisciplinarnega sodelovanja socialnega dela in sektorja za digitalen razvoj. Pereča tema sta zasebnost in varnost na spletu, za kar je v slovenski javni upravi dobro poskrbljeno. Še vedno pa moramo opozarjati na možne zlorabe ob uporabi IKT. Predvsem pomembno je, da se tega zavedajo socialni delavci na CSD, ki delajo z občutljivimi osebnimi podatki, ki nikakor ne smejo zapustiti kroga varnosti.

Title: Usefulness of information-communication technology for users of social services

Keywords: Information-communication technology, social work, ICT, centre for social work, Internet, user information

Abstract: The users of social services use information-communication technology (ICT) and the Internet. Since the beginning of the Internet, Slovenia has done a lot to increase access to ICT and online services for the entire population. However social work in Slovenia does not take advantage of ICT, even though internationally it is widely accepted as part of the social work practice. The use of ICT shows good results and an improvement in the quality of life, especially with the social inclusion of the elderly. More frequent use of ICT and the Internet corresponds with easier informing and communicating. Although use of ICT is present in various fields of life, it is much less noticeable at centres for social work. Access to information increases the user's ability to solve problems. Users show a desire for greater implementation of ICT in the centre for social work. For such a step, knowledge from the field of social work must be used, especially the language of social work that is not present on the state institutions' current websites. Software development models, which put users in the forefront, are becoming more and more the go-to approach. This increases the possibility of interdisciplinary collaboration between social work and the digital development sector. The main issue right now is privacy and security on the Internet but the Slovenian public administration has taken good care of that. We still need to draw attention to possible abuses

when using ICT. Above all it is important that social workers, working with sensitive personal data, which should not leave the security circle, are aware of this.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKO DELO
UPORABNOST INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE
ZA UPORABNIKE SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Avtor: Aljoša Črnko

Ljubljana 2016

PREDGOVOR

V času študija na Fakulteti za socialno delo sem med praktičnim usposabljanjem imel možnost spoznati delovni proces na centru za socialno delo (v nadaljevanju: CSD). Seznanil sem se z večino področji dela in bil, zahvaljujoč takratni mentorici, v neposrednem stiku z uporabniki. Sodeloval sem v multidisciplinarnih timih, samostojno vodil razgovore z uporabniki ter bil deležen preventivne intervencije na terenu. Srečal sem se tako z mladimi kot s starimi uporabniki in dobil dober vpogled v storitve, ki jih nudi Center za socialno delo in odzivanje uporabnikov na le-te. Med sodelovanjem z uporabniki sem zaznal uporabo pametnih telefonov in tabličnih računalnikov. Medtem pa na CSD ni bilo moč zaznati vključenost informacijsko-komunikacijske tehnologije (v nadaljevanju: IKT) za uporabnike. Glede na porast IKT mislim, da se CSD in socialno delo kot stroka morajo znati odzvati na potrebe uporabnikov in spremembo življenjske dinamike, ki so jo vnesle različne oblike sodobne tehnologije. IKT se na CSD uporablja med opravljanjem dela socialnih delavcev. Ti so uporabljali elektronsko pošto in enoten informacijski sistem centrov za socialno delo (v nadaljevanju: IS CSD), s pomočjo katerega odločajo o pravicah iz javnih sredstev. To posredno vpliva na uporabnike, ki pomoč dobijo hitreje in potencialno kvalitetnejše, zmanjšani pa so tudi stroški dela, ki se jih lahko razporedi v druge namene. Uporabnikom pa za uveljavljanje pravic neposrednega stika z IKT ni potrebno imeti. Začel sem se spraševati, kako uporabna za uporabnike – in do kakšne meje izvedljiva – bi bila vključitev IKT na CSD. Moje zanimanje o tematiki IKT v povezavi s socialnim delom pa je še podkrepil obisk ameriških neprofitnih organizacij v sklopu poletne šole. Tam sem se srečal s prakso dela, ki že aktivno vključuje mobilne aplikacije za uporabnike storitev.

Fokus diplomskega dela je trenutna uporaba IKT na CSD, želje uporabnikov in socialnih delavcev po morebitni dodatni vključitvi IKT na CSD ter kako kompatibilna je uporaba IKT s stroko socialnega dela. Diplomsko delo sestavlja teoretičen del, v katerem predstavim in razdelim relevantne pojme za razumevanje tematike IKT. Predstavil bom trenutno uporabo spleta in IKT v svetovnem in lokalnem merilu ter opisal informacijsko družbo. Pregledal bom trenutno vključevanje IKT v socialno delo tako doma kot v tujini. Posebno pozornost bom namenil načinom razvijanja programske opreme, ki v ospredje postavi potrebe ljudi in izpostavil strokovna gledanja socialnega dela, za katera sem mnenja, da lahko najdejo svoj prostor tudi v tehnološkem okolju. V zaključku teoretičnega uvoda bom opozoril na nevarnosti uporabe IKT in predstavil tematiko zasebnosti na spletu. Drugi del diplomskega dela predstavlja raziskava, v kateri sem zajel uporabnike in socialne delavke CSD ter

ugotavljal njihova stališča na temo vključevanja IKT na CSD. Rezultati kažejo na potrebo dodatnega vključevanja IKT na CSD, saj bi s tem lahko bistveno izboljšali informiranje širše družbe o pravicah in storitvah CSD. To ločeno predstavim iz vidika uporabnikov in socialnih delavk.

Iskreno se želim zahvaliti svoji mentorici, doc. dr. Liljani Rihter, za vso pomoč, nasvete in dane smernice pri pisanju diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi socialnim delavkam, ki so bile vključene v raziskavo. S sodelovanjem so mi omogočile odgovoriti na zastavljena raziskovalna vprašanja in mi pomagale pri vzpostavitvi stika z uporabniki, ki so bili vključeni v raziskavo.

Zahvaljujem se še svojim staršem, bratu, sestri in prijateljem za vso podporo v času pisanja diplomskega dela.

VSEBINA

1. TEORETIČNI UVOD.....	9
1.1 INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA	9
1.2 INFORMACIJSKA DRUŽBA	12
1.3 UPORABA INTERNETA	14
1.3.1 Globalna raven	14
1.3.2 Slovenija	14
1.4 SPRETNOSTI ODRASLIH PRI UPORABI IKT	15
1.4.1 Raziskava spretnosti odraslih v tehnološko bogatih okoljih PIAAC.....	16
1.4.2 Publikacija E-veščine in digitalna ekonomija	18
1.5 INFORMIRANJE DRUŽBE.....	20
1.6 UPORABA IKT V SOCIALNEM DELU	23
1.6.1 Elektronska uprava in eSociala	24
1.6.2 Enoten Informacijski sistem Centrov za socialno delo – IS CSD	24
1.6.3 Angleška podatkovna baza: točka stičišča.....	27
1.7 POZNAVANJE DELOVANJA SISTEMA SOCIALNEGA VARSTVA.....	28
1.8 NEPROSTOVOLJNI UPORABNIKI.....	29
1.9 JEZIK SOCIALNEGA DELA	30
1.10 NEVARNOSTI IN PASTI INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE.....	31
1.10.1 Zlorabe informacijsko-komunikacijske tehnologije.....	31
1.10.2 Varnost v javni upravi	32
1.10.3 Zasebnost in osebna svoboda	33
2. PROBLEM.....	36
2.1 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	37
2.2 TEZE	37

3. METODOLOGIJA	39
3.1 VRSTA RAZISKAVE	39
3.2 MERSKI INSTRUMENT	39
3.3 POPULACIJA IN VZOREC.....	39
3.4 ZBIRANJE PODATKOV	39
3.1. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	40
4. REZULTATI	42
4.1 SKLOP UPORABNIKOV	42
4.2 SKLOP SOCIALNIH DELAVK	49
5. RAZPRAVA	63
6. SKLEPI	72
7. PREDLOGI.....	74
8. UPORABLJENA LITERATURA	75
9. PRILOGE	82
9.1. INTERVJUJI	82
9.1.1. Vodilo za intervju uporabnikov:	82
9.1.2. Vodilo za intervju socialnih delavcev:.....	84
9.2. ANALIZA	86
9.2.1. Enote kodiranja (razčlenitev opisov).....	86
9.2.2. Razčlenitev opisov	114
9.2.3. Odprto kodiranje	148
9.2.4. Osno kodiranje	233

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 Informacijsko-komunikacijska tehnologija

IKT je ne glede na svojo relativno kratko zgodovino šla skozi različna pojmovanja in oblike. Trenutno uporabo termina informacijsko-komunikacijska tehnologija Lenarčič (2007: 416) opisuje kot družabno programsko opremo, ki se uporablja v spletu 2.0¹. Tovrstna tehnologija omogoča interakcije med posamezniki s pomočjo internetnih storitev, med katere spadajo elektronska pošta, klepetalnice, videokonference, kratka telefonska sporočila, ipd. (Hill, Shaw 2011: 21).

O tem, da je v sistemu socialnega varstva v večini najbolj poznana in največkrat uporabljena IKT elektronska pošta, je v članku E-socialno delo pred več kot desetletjem pisal Mesec (2004: 277). Po opravljanju prakse na CSD pa to še zdaj lahko potrdi večina študentov in ob tem izpostavi še uporabo IS CSD. Mesec opisuje prednosti hitrega širjenja informacij o storitvah, ki jih ponuja elektronska pošta, omenja pa tudi ažurno komunikacijo med uporabnikom in socialnim delavcem. V sistemu socialnega varstva se ob elektronski pošti za komunikacijo v manjši meri uporablja SMS (Short Messaging Service). Gre za dobro poznana kratka tekstovna sporočila, ki se pošiljajo preko mobilnih omrežij z mobilnimi telefoni.

Bistvena programska oprema so spletni pregledovalniki, ki omogočajo ogled spletnih strani. S pomočjo le-teh uporabniki dobijo informacije, ki se delijo na svetovnem spletu. Delujejo dvosmerno, torej spletna stran informacije podaja nam, lahko pa jih tudi prejema od uporabnika (Thackeray, Hunter 2010: 577-581). V sistemu socialnega varstva je to vidno ob uporabi spletne storitve e-uprava, ki je konglomeraten izraz za elektronsko poslovanje in javno upravo. Posamezniki imajo 24-urni dostop do informacij, z možnostjo oddaje elektronskih vlog pa je omogočeno tudi uveljavljanje nekaterih pravic, ki so v pristojnosti socialnih delavcev na CSD. Te pravice so: otroški dodatek, znižano plačilo vrtca in državna štipendija. Za uveljavljanje pravic kot je denarna socialna pomoč, varstveni dodatek, izredna denarna pomoč, družinski pomočnik, subvencija najemnine ipd., zaenkrat oddaja elektronske

¹ Splet 2.0 (angl. Web 2.0) ali splet druge generacije je izraz za svetovni splet, ki je prišel v veljavo leta 2004. Izraz se uporablja za poimenovanje aktivnosti svetovnega spleta. Predhodnik tega je bil grafično pust in enosmerno delujoč, od strežnika do uporabnika (Hill, Shaw 2011: 22-23). Splet 2.0 razpolaga z interaktivnostjo med strežnikom in uporabnikom ter upošteva uporabnika kot soustvarjalca virtualne skupnosti. Razlika med spletom 1.0 in 2.0 ni v tehničnih specifikacijah, temveč v načinu ustvarjanja spletnih platform in njihove uporabe.

vloge ni možna. Vložiti je potrebno fizično vlogo za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (Uveljavljanje pravic 2017).

Avtorja knjige Social Work & ICT, Hill in Shaw (2011: 1-3) se sprašujeta, kako uspešno je povezovanje prakse socialnega dela z IKT. Socialno delo v uvodu opišeta kot stroko, *ki se v celoti posveča ljudem*, zato ni čudno, da IKT postaja vedno večji del socialnega dela. Nekateri bi se hitro poistovetili z razmišljanjem, da socialno delo in IKT težko gresta z roko v roki. Razlika razmišljanja v socialnem delu in programski logiki je vseeno opazna. Medtem ko so stroji standardizirani in brez emocij, se na drugi strani socialno delo naslanja na čustva in poslušanje vsakega posameznika posebej ter se srečuje z netrivialnimi sistemi (Kordeš 2005: 215-217, Hill in Shaw 2011: 2).

Domneve, kakšna bo IKT in kako bo delovala, so ob tej točki brezpredmetne, ob tem pa je trditev, da bo IKT vse bolj vključena v sistem socialne varnosti bolj oprijemljiva. Robnik (2011: 263) ob tem, ko opisuje sodelovanje sektorja IKT z drugimi sektorji, prihodnost, ki se delno že realizira, opiše tako:

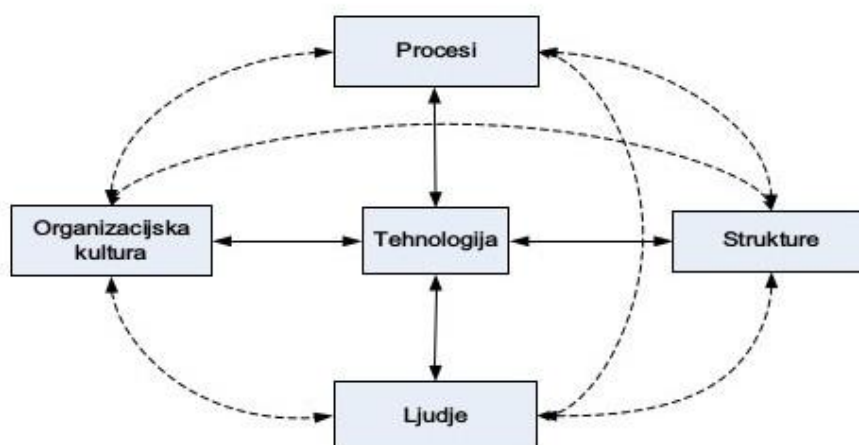
Sektor IKT bo s svojimi naprednimi in ekološko prijaznimi omrežji ter njihovimi elementi, obogatenimi storitvami in aplikacijami ter s sodobnimi poslovnimi modeli bistveno izboljšal svojo veljavo in pomen. S sinergijskimi učinki njegove polidisciplinarne in prekosektorske uporabe pa bo pripomogel k bistvenemu napredku v tehnološki in okoljski zrelosti preostalih sektorjev. Z računalniškimi zmožnostmi, s pomensko obogatitvijo podatkov in njihovo pretvorbo v informacije, z različnimi vrstami prikaza in preprostostjo uporabe ter s svojo odprtostjo za digitalno in družbeno vključenost čim širšega kroga uporabnikov ob ustrezni politiki varnosti in zasebnosti bo sektor IKT pripomogel k ekonomski in sociološki stopnji zrelosti celostne družbe ter k trajnejši prihodnosti.

Splet in IKT ponujata in realizirata nove ter bolj prilagojene oblike dostopa in delitve informacij. Po eni strani se s tem razvija nov trg, na katerem so posamezniki in organizacije primorani biti vedno dosegljivi, povezani in na voljo. Slediti se mora trenutnim trendom in vsem informacijam, ki pripomorejo k nadaljnjemu razvoju področja (Rogers 2003 v Sagev 2010: 164). To lahko pripelje do ekonomskih (nižanje izdatkov za storitve in produkte, večja transparentnost trga) in socialno-političnih ugodnosti (širjenje posameznikove socialne mreže, sledenje informacijam s področja stroke in izobrazbe, izvajanje anket, ipd.). Med pomembnejšimi negativnimi poudarki, ob pospešenem deljenju in pridobivanju informacij pa je pomanjkanje reflektiranja dobljenih informacij, prodaja posameznikovih osebnih podatkov

oz. transformiranje osebnih informacij v blago ter populariziranje aktualnih vsebin in s tem manjšanje možnosti širjenja alternativnih pogledov, debat in kritičnih diskurzov (Sagev 2010: 164).

Naivno je nepriznavanje pozitivnega vpliva IKT na posameznikovo ekonomsko, socialno in kulturno situacijo (Moreira 1998 v Cruz-Cunha et al. 2014: 352). Socialni delavci se morajo zavedati razsežnosti uporabe IKT in obstoja možnosti, da se bo v prihodnje ta še občutno bolj povečala ter bo bistveno bolj prisotna v stroki socialnega dela. Nograšek in Vintar (2011) med proučevanjem razmerja med IKT in organizacijskimi spremembami po vpeljavi e-uprave v javno upravo opozarjata, da IKT ni edini faktor, ki spreminja javno upravo. Govorita o socio-tehnološki teoriji, ki je neke vrste odgovor na redukcionistično teorijo imenovano tehnološki determinizem. Sledna zagovarja prepričanje, da je tehnologija tista, ki napoveduje tempo napredka in z njo se razvija tudi družba. Socio-tehnološka teorija, tovrstna prepričanja zavrača s trditvijo, da je organizacija sestavljena iz več elementov, ki so med seboj povezani in vplivajo eden na drugega. Opredelita pet elementov – tehnologija, proces, ljudje, kultura in struktura – vsak posamezen element pa ima vpliv na ostalih štiri. Socio-tehnološka teorija je načeloma sprejeta boljše, vendar pa avtorja članka predlagata nadgradnjo teorije. Zaradi prepoznavanja močne vloge IKT, ki je temelj tehnološkega determinizma, bi tehnološki vpliv postavila v središče socio-tehnološkega modela (gl. sliko 1.1). Ta bi imel ključno vlogo pri preoblikovanju organizacij, še vedno pa bi deloval odvisno od drugih omenjenih elementov. Pri tem poudarjata, da so pomembni tudi zunanji dejavniki, ki vplivajo na organizacijo, npr. politična volja za spremembe, razpoložljivost finančnih virov, odprava nezaupanja do novih tehnologij, ipd.

Slika 1.1: Konceptualni model opredelitve vlog IKT v obdobju e-uprave (Nograšek in Vintar 2011: 242)



Odvisnost razvoja IKT od razumevanja socialnega dela s strani razvijalcev programske opreme in njihovih smernic dela predstavlja svojevrstno nevarnost. Zaradi tega se namesto pristopa, kjer smer razvoja narekuje tehnologija (angl. technology-led approach), opeva razvijanje IKT ob upoštevanju aktualne prakse socialnega dela (angl. practice-led approach). Nova tehnologija tako temelji na potrebah socialnega dela, razvijalci pa so že v osnovi pozorni na morebitne negativne posledice uveljavitve IKT. Pogosta je kritika socialnih delavcev na račun razvoja IKT, da se za oblikovanje informacijskih sistemov odločajo osebe, ki ne poznajo tamkajšnjega področja in dela. Kot ključen argument navajajo, da osebe, ki so odgovorne za vključitev in naročanje informacijskih sistemov, nimajo dovolj znanja in vpogleda v dejansko delovno okolje. Posledica tega je nezmožnost razvoja optimalnega sistema, ki bi bil polno uporaben (Hill, Shaw 2011: 8-19).

Pri oblikovanju sistemskih orodij se je dobro izkazal etnografski pristop (angl. Ethnographic Approach). Razvijalci določen čas preživijo v organizaciji z namenom pridobitve vpogleda v delo. Preden se lotijo razvijanja dejanske programske opreme, se seznaniijo z detajli dela, ki jih sicer ne bi poznali. S tem je produkt vsekakor izboljššan, vendar pa so prisotni očitki, da v proces dizajniranja še vedno niso dovolj vključeni dejanski uporabniki opreme, torej socialni delavci (Hill, Shaw 2011: 12)

1.2 Informacijska družba

Opozarjanje na sintagmo informacijske družbe je bilo v začetku razvoja tvegan korak. Pri takratnih akademikih in znanstvenikih je bil namreč prisoten strah, da bi jih ob takšnem razmišljanju v resnih krogih znanosti etiketirali za utopične literate, kot se je to zgodilo Alvinu Tofflerju, Yoneju Masudiju in drugim. Zato je Daniel Bell spremembe takratne družbe previdno opisoval in novejšje pojme, med katere sodi informacijska družba, uvajal postopoma. Osnoval je preprosto razdelitev takratnih del, na informacijska in neinformacijska dela. V letu 1975 je oznanil, da je število informacijskih poklicev prehitelo neinformacijsko skupino kot celoto in to leto označil kot vstopno v informacijsko ekonomijo (Martin 1995 v Pivec 2004: 8-9).

Informacijska družba danes temelji na IKT in deluje v korelaciji z globalizacijo. Pivec (2004: 17-20) podaja kritičen pogled na ta globalen pojem: *»Ob vsej tej liberalizaciji in demonopolizaciji nastajajo velikanske korporacije, kakršnih svet še ni videl, ki zasegajo globalni trg in hočejo na njem standardizirano ureditev. Ta ne zadeva zgolj tehničnih in ekonomskih kategorij, ampak tudi področje komunikacij in informacij, brez katerih*

globalnega trga ni mogoče učinkovito nadzirati. Vse to skupaj se imenuje informacijska družba in načeloma so vse države vanjo toplo povabljene, za obotavljanje ali nasprotovanje pa jih čakajo resne posledice za njihov razvoj«. O pojmu pa dodaja, »porodil se je iz kritične znanstvene obravnave družbenega razvoja, od koder ga je pobrala politika in ga dodobra preoblikovala v tipično pragmatiko. Usodnega pomena je, da znanost ohrani interes za celovito, sistematično in kritično obravnavo informacijske družbe, ker je to edina prava protiutež tako utopijam kot ideologijam« (Pivec 2004: 20). Pri tej misli pa se avtor vpraša nadvse zanimivo vprašanje, ali takšna znanost, ki bi štela informacijsko družbo za svoj predmet proučevanja, sploh obstaja, saj ob neki meji vsi strokovnjaki na področju IKT pridejo do družboslovne tematike, za katere pa niso nujno usposobljeni.

Zato ni nesmiselno, da Paunović (2015) v zaključku magistrskega dela opozarja, da socialno delo kot stroka ne sme zaostajati na področju razvoja IKT za uporabnike. Perron in drugi (2010) so ob pregledu dosedanje uporabe IKT v socialnem delu in primerjave te z etiko socialnega dela mnenja, da morajo socialni delavci razumeti vlogo IKT v vsakodnevnem življenju z namenom, da vzdržujejo visoke standarde dela.

Vreg (2004: 220) je mnenja, da IKT vpliva na družbene interakcije, kot je nastajanje svetovne družbe, globalno komuniciranje, globalne trge in novo svetovno delitev dela. Zaradi prednosti, ki jo imajo posamezniki z večjo stopnjo računalniške pismenosti, se mora gospodarstvo Vlade Republike Slovenije stalno prilagajati spremembam, ki jih povzroči razvoj IKT. Država je prav z namenom izboljšanja računalniške pismenosti brezposelnih oseb in posledične ekonomske ter socialne kohezije zagnala nacionalni program Phare 2003 (Devetak, Maher 2006: 2).

O vplivu IKT na odnos v romantični zvezi sta se spraševala Bizjak in Pagon (2009). Razbrati je moč, da večja uporaba IKT ne zmanjša časa, ki ga par preživi skupaj. Uporaba IKT v romantičnem odnosu ne zmanjša kvalitete odnosa, večjo vlogo igrajo drugi dejavniki. Ti so odprtost, zavezanost drug drugemu in enotnost, kot je skupno opravljanje aktivnosti. Družbeni odnosi se v informacijski družbi ohranjajo, spremeni se le način *izvedbe* odnosa.

Stimel (2016: 23-24,68) se ne zadovolji samo z izboljšavami tega, kar že vemo, da dobro delamo. Govori o razvoju programske opreme in podajanju analitičnih informacij na podlagi podatkov o ljudeh, krajih in ostalih stvareh. Namesto tega se osredotoča na načine, kako lahko tehnologija pripomore k večji produktivnosti, povezanosti in ekonomski stabilnosti. Verjetno bi bil vsak davkoplačevalec hvaležen za zmanjšanje stroškov in bolj stabilno nudenje

storitev, ki bi jih potencialno doprinesla sodobna tehnologija. Kelly (2010 v Stimel 2016: 21-22) pravi, da tehnologija preprosto sledi zakonom narave in evolucije. Tudi kadar jo človeštvo zadržuje, se ta razvija naprej. Kot del naravne selekcije se bo razvijala v dobro človeka, kar pomeni, da jo moramo zaježiti in peljati v pravo smer.

1.3 Uporaba interneta

1.3.1 Globalna raven

International Telecommunication Union (v nadaljevanju: ITU) oz. Mednarodna telekomunikacijska zveza je za leto 2016 izdala podatek, da sta dve tretjini poseljenega sveta pokriti s širokopasovnim internetom, torej s signalom, ki mobilnim napravam omogoča dostop do svetovnega spleta. Ob tem poudarjajo, da polovica svetovnega prebivalca ne glede na pokritost interneta ne uporablja. Prisotna je nenehna pričakovana rast tako pokritosti področij z internetom kot tudi uporabnikov interneta (International Telecommunication Union 2016).

ITU (2016: 3) ponuja še bolj specifične podatke o uporabi interneta. Ugotovimo lahko, da so v vseh regijah sveta v večji meri uporabniki interneta moški v primerjavi z ženskami. Vrzal med spoloma uporabnikov interneta je večja v manj razvitih državah sveta, prisotna pa je tudi v razvitih državah. Za boljše razumevanje, v letu 2016 je bilo v afriških državah slabo četrtno več moških uporabnikov interneta kot žensk, medtem ko je v Združenih državah Amerike moških uporabnikov na spletu več le za dva odstotka.

Za stroko socialnega dela, ki podpira družbeni razvoj, socialne spremembe ter krepi moč posameznika, da se doseže večja socialna blaginja in osebna svoboda (International Federation of Social Workers 2014), je pomemben podatek, da se strmi k zmanjševanju cen internetnih storitev. S tem je omogočen dostop do interneta osebam z nižjimi mesečnimi dohodki in ranljivim skupinam. Takšne smernice je leta 2011 vpeljal sektor za digitalni razvoj na ITU. Do leta 2015 so si kot cilj zadali znižanje povprečne cene mesečnih internetnih storitev pod pet odstotkov povprečne mesečne plače v državi ponudnika storitev (International Telecommunication Union 2016: 5).

1.3.2 Slovenija

Uvedba smernic za znižanje cen internetnih storitev se je v Sloveniji pokazala kot dobra praksa. Cene paketov so pod petimi odstotki povprečne plače in IKT je postala dostopna za večino prebivalstva (Podatkovni portal SI-STAT: Plače 2016). Vedno ugodnejši pogoji za

dostop do IKT so vidni iz podatkov, da je v letu 2014 kot razlog za neuporabo interneta zaradi previsokih stroškov dostopa navedla slaba polovica Slovencev, v letu 2015 pa le četrtnina. Sicer pa večina gospodinjstev, ki nima dostopa do interneta, kot razlog navaja pomanjkanje potreb po internetu in primanjkovanje znanja za uporabo le-tega (Zupan 2015).

Slabi dve tretjini (61 %) Slovencev dostopa do interneta vsak dan, kar je nekoliko pod evropskim povprečjem (67 %). Številke se nekoliko zvišajo ob pregledu oseb, ki vsaj enkrat na teden uporabljajo internet. Takšnih je v Sloveniji 71 odstotkov, evropsko povprečje pa je pri 76 odstotkih (Eurostat: Internet use and activities 2015).

V Sloveniji uporabniki interneta tega največ uporabljajo v komunikacijske namene. Sledi iskanje raznovrstnih informacij, uporaba storitev elektronskega bančništva, prodaja blaga in storitev v zvezi s potovanjem (Zupan 2015).

Med letom 2007 in 2015 je število internetnih priključkov naraslo za 40 odstotkov. Največ uporabnikov interneta v Sloveniji uporablja priključek xDSL (42 %), sledi kabelski modem (31 %) ter optični modem (24 %). Leta 2004 se je v Sloveniji začela izgradnja optičnega omrežja Fiber-To-The-Home (FTTH), ki je bilo eno izmed prvih FTTP omrežij v Evropi. Skupaj s Švedsko in Norveško je bila Slovenija med vodilnimi državami na tem področju (FTTH Council 2008). Prvega naročnika je Telekom Slovenije na omrežje FTTH priključil leta 2007 (Batagelj 2014).

1.4 Spretnosti odraslih pri uporabi IKT

Melanie Lewin (2001) v svoji študiji Računalniki v življenju starih (angl. Equal with Anybody: Computers in the Lives of Older People) piše o upokojencih kot o »zgubah na področju IKT«. Omenja in ugotavlja, da je osebam, ki imajo zdravstvene težave, ali so zapostavljene in izolirane, prav računalnik in IKT tisto, kar bi lahko pozitivno vplivalo na njihovo situacijo. Lahko najdejo zaposlitev, se zamotijo in povečajo svojo socialno mrežo. Stari ljudje, ki se srečujejo z zdravstvenimi težavami, so mnenja, da jim računalniki pomagajo v vsakodnevnem življenju – takšna primera sta povečanje pisave na elektronskih napravah in kontakt institucij – s čimer se poveča avtonomnost in stopnja znanja na določenih področjih.

Dodaten pogled na to področje ponujajo avtorji raziskave o pomembnosti IKT v socialno-podporni mreži ter pri življenju starejših na Portugalskem (Cruz-Cunha et al. 2014). Z uporabo IKT se namreč ponujajo možnosti do *pogleda v prihodnost z optimizmom*. Tako so odmik od pogoste negativne drže, ki starejši *drži v preteklosti* opisali avtorji. Čas pridobi na

vrednosti s tem, ko posamezniki sami planirajo dnevne aktivnosti in odločajo o tem, kaj bodo delali. Predvsem ima svojo težo to, da se počutijo uporabne in vključene v družbo. Zaključujejo z zaželenostjo, da čim več odraslih dobro pozna področje IKT ter ima dobro razvite spretnosti na tem področju.

1.4.1 Raziskava spretnosti odraslih v tehnološko bogatih okoljih PIAAC

Leta 2016 je bila objavljena raziskava PIAAC, ki je potekala med aprilom in decembrom 2014. Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (angl. Organisation for Economic Co-operation, v nadaljevanju: OECD) je raziskavo spretnosti odraslih opravila v sklopu programa za mednarodno ocenjevanje kompetenc odraslih. Raziskava je druga v seriji tovrstnih raziskav. Prva raziskava je potekala med letoma 2011 in 2012, v njej pa je sodelovalo 24 držav. V drugi različici so dodali še dodanih devet držav, med njimi Slovenijo. Trenutno so na voljo že podatki iz več kot 40 držav. Raziskovalci so mnenja, da trg dela zahteva vedno večjo spretnost pri obdelavi raznovrstnih informacij. Želja raziskave je pridobitev tekočih podatkov o spretnosti odraslih ter kako se le-te uporabljajo na delovnem mestu in doma. Spretnosti so bile merjene na treh področjih: besedilne spretnosti, matematične spretnosti in reševanje problemov v tehnološko bogatih okoljih. Na vsakem področju se je spretnost odraslih opisala s pomočjo več ravni zmožnosti. Ravni znanja so odrasli dosegali na podlagi doseženih točk pri ocenjevanju. Za temo raziskave je zanimivo področje besedilnih spretnosti in reševanje problemov v tehnološko bogatih okoljih (OECD 2016).

Rezultati so bili pokazatelj, da so spretnosti odraslih v Sloveniji na obeh področjih pod povprečjem OECD. Najslabše so se odrezali na področju besedilnih spretnosti, najboljše pa na matematičnem področju. Spodbudna je informacija, da so se rezultati precej izboljšali od leta 1998. Nadaljnja analiza priča o tem, da so za izboljšanje od leta 1998 zaslužne predvsem mlajše starostne skupine, ki so dosegale boljše rezultate v primerjavi s starejšimi (OECD 2016).

Razlika v rezultatih je bila prisotna v primerjavi tujejezičnih priseljencev z osebami, rojenimi v Sloveniji in s slovensko govorečimi priseljenci. Slednji so dosegali boljše rezultate pri besedilnih spretnostih. Takšni vzorci niso značilni samo za Slovenijo, temveč so bile razlike vidne tudi pri ostalih državah. Večje razlike kot v drugih državah so bile opazne ob primerjavi doseženih rezultatov glede na izobrazbo testirancev. Razlika je bila vidna med osebami z drugačno stopnjo izobrazbe. Osebe z višjo ali visoko stopnjo izobrazbe so dosegale višje ravni

zmožnosti v primerjavi z osebami s končano osnovno šolo. Vpliv na razliko je imela tudi dosežena stopnja izobrazbe staršev (OECD 2016).

Najbolj relevantni rezultati za temo raziskave so bili iz področja reševanja problemov v tehnološko bogatih okoljih. Odrasli so se tukaj odrezali bolje kot pri besedilnih spretnostih, še vedno pa so bili pod povprečjem rezultatov raziskave. V vseh državah je bilo moč zaznati občutno slabše rezultate pri skupini odraslih starih med 55 in 64 let v primerjavi s skupino v starostni skupini 25-34 let (OECD 2016).

Pri reševanju problemov v tehnološko bogatih okoljih so bile osebe razporejene na tri ravni sposobnosti in pa dodatno raven, ki je zajela osebe, ki niso dosegale minimalnih standardov. V to so bile zajete osebe, ki niso imele nobenega stika z IKT ali pa na tem področju niso želele sodelovati. V to skupino je skupno bilo uvrščenih 38,5 odstotkov sodelujočih. Od tega deset odstotkov ni imelo nobenih izkušenj z računalniki, preostalih 14,2 odstotkov pa ni doseglo prve ravni (OECD 2016).

- 1. raven: osebe, ki so dosegle od 241 do manj kot 291 točk (25,7 %);
- 2. raven: osebe, ki so dosegle od 291 do manj kot 341 točk (24,7 %);
- 3. raven: osebe, ki so dosegle enako ali več kot 341 točk (5,4 %).

Slovenija spada pod povprečje OECD pri reševanju problemov v tehnološko bogatih okoljih. Četrtnina odraslih je dosegla prvo raven, medtem ko minimalnih standardov ni doseglo deset odstotkov odraslih. Drugo raven je dosegla dobra petina, tretjo pa je, ob povprečju OECD 5,8 odstotkov, doseglo le 3,7 odstotkov odraslih. Skoraj petina odraslih spada v skupino, ki z računalnikom nimajo nobenih izkušenj (OECD 2016).

Končni pregled rezultatov sposobnosti odraslih ni spodbuden. V Sloveniji so, tako kot v drugih državah, mlajše generacije v primerjavi s starejšimi vedno bolj spretni na obeh področjih. Pozitivno sliko pa daje odsotnost razlik doseženih pri moških in ženskah. Pri tem niso bile izražene izrazite razlike, kot v ostalih državah, kar nas je postavilo nad povprečje raziskave (OECD 2016).

1.4.2 Publikacija E-veščine in digitalna ekonomija

Raziskavo, podobno PIAAC, je pod imenom E-Veščine in digitalna ekonomija izdal SURS za leto 2016 (Zupan 2016). Podani so podatki o obvladanju e-veščin² oseb, starih nad 16 let ter nekoliko bolj specifičen vpogled glede uporabe IKT slovenskega prebivalstva. Podatki so bili zbrani leta 2015, torej eno leto po zaključeni raziskavi PIAAC, ki je opisana zgoraj, zato so primerni za medsebojno primerjanje.

E- veščine so razdelili v štiri skupine, ki prikazujejo celoto uporabnika interneta z zelo dobrimi e-veščinami.

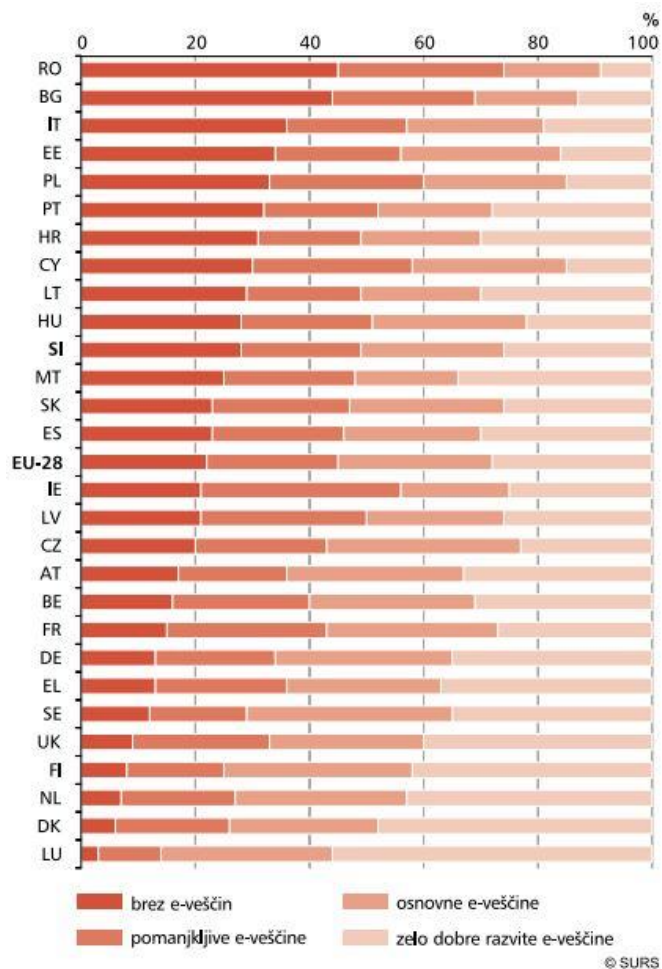
Tabela 1.1: Razdelitev e-veščin (Zupan 2016: 16)

INFORMACIJSKE E-VEŠČINE	KOMUNIKACIJSKE E-VEŠČINE
▪ iskanje informacij o izdelkih in storitvah prek interneta, ▪ iskanje informacij o zdravju prek interneta, ▪ pridobivanje informacij na spletnih straneh javnih ustanov, ▪ kopiranje ali premikanje datotek ali map, ▪ uporaba prostora za hrambo na internetu.	▪ pošiljanje ali prejemanje e-pošte, ▪ sodelovanje v spletnih družabnih omrežjih (ustvarjanje, urejanje prosila ali pošiljanje sporočil), ▪ telefon ali video-telefoniranje prek interneta, ▪ nalaganje lastnih fotografij, videoposnetkov, besedil na spletne strani.
E-VEŠČINE ZA REŠEVANJE PROBLEMOM	E-VEŠČINE ZA UPORABO PROGRAMSKE OPREME
▪ prenašanje datotek ali map med računalniki in drugimi napravami, ▪ nameščanje programske opreme ali aplikacij, ▪ spreminjanje nastavitev programske opreme, tudi operacijskih sistemov ali varnostnih programov, ▪ nakupi prek spleta v zadnjih 12 mesecih, ▪ prodajanje prek spletnih strani, ▪ udeležba na spletnem tečaju, ▪ uporaba spletnega gradiva za izobraževanje, ▪ komuniciranje s predavatelji ali študenti prek izobraževalnih spletnih strani ali portalov, ▪ uporaba storitev e-bančništva.	▪ uporaba programske opreme za urejanje besedila, ▪ uporaba programske opreme za delo s preglednicami, ▪ uporaba naprednih funkcij programske opreme za delo s preglednicami (filtriranje, sortiranje podatkov, uporaba formul, izdelava grafikonov), ▪ uporaba programske opreme za urejanje slik video- ali audiodatotek, ▪ izdelava predstavitev ali dokumentov z vključitvijo besedila, slike, tabele ali grafikona, ▪ programiranje ali pisanje računalniškega programa.

² E-veščine (digitalna pismenost) so veščine, ki so potrebne za uporabo računalnikov, mobilnih naprav in interneta (IKT), in za izvajanje različnih aktivnosti prek spleta (od uporabe storitev e-uprave, iskanja vseh vrst informacij, do različnih oblik komuniciranja ipd) (Zupan 2016: 17).

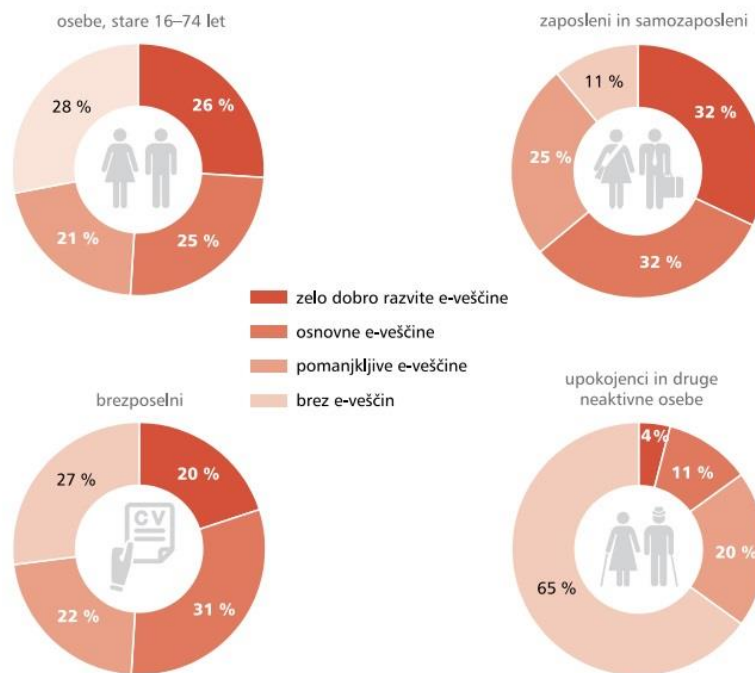
Slovenija po stopnji obvladovanja e-veščin spada pod povprečje Evropske unije tudi v raziskavi, ki jo je opravil SURS. Ob tem je potrebno poudariti, da so bile v opisano raziskavo PIAAC vključene tudi druge države sveta, SURS pa je podatke pridobil od Evropske komisije (2016), zato so podatki omejeni le na območje EU (Zupan 2016).

Slika 1.2: Osebe (16-74) po stopnji obvladovanja e-veščin (Evropska komisija 2015 v Zupan 2016: 17)



Tudi v tej publikaciji se pričakovano potrjuje, da mlajše generacije bolje obvladajo e-veščine, boljše obvladanje pa narašča v korelaciji z izobrazbo. Osebe z višjo stopnjo izobrazbe imajo v povprečju bolj izražene e-veščine, v primerjavi z osebami, ki so dosegle nižjo stopnjo izobrazbe (Zupan 2016). Spodnja ponazoritev prikazuje razvitost e-veščin pri osebah z različnimi demografskimi značilnostmi.

Slika 1.3: E-veščine (Zupan 2016: 7)



1.5 Informiranje družbe

Uporabniki sodobnih tehnologij lahko informacije delijo hitreje, zajamejo večje število ljudi in uporabljajo različna orodja za ustvarjanje družbenih sprememb. To je izrazito opazno pri zagovorništvu mladih, kjer so evidentirane pozitivne družbene spremembe. Takšna primera sta upad števila mladih kadilcev in izboljšanja na področju ustne higiene. Zagovorništvo temelji na komunikaciji med posameznikom ali skupino s širšim prebivalstvom (Thackeray, Hunter 2010: 576-577).

Iskanje informacij je obravnavano kot naraven proces in aktivnost, ki se izvaja z namenom zapolnitve praznine na področju poznavanja sveta in v primeru osebne negotovosti. Takšno gledanje pa je bilo že tudi izzvano. Iskanje informacij naj bi potemtakem izhajalo iz potrebe, vseeno pa ljudje, ki informacijo potrebujejo, le-te ne iščejo. Nasprotno, informiranju se celo izogibajo. Osebam lahko primanjkuje sposobnosti in motivacije za iskanje informacij ali pa tega ne prepoznajo kot potrebo (Kuhlthau 1991, Dervin 2005 v Hirsh 2015: 120).

Strokovnjaki na področju informiranja se morajo približati posamezniku in njegovemu problemu. Ob tem morajo biti pozorni na njegovo trenutno stanje, želje in zmožnost zaznavanja informacij. Po tem je potrebna oddaljitev od posameznika na raven družbe ali

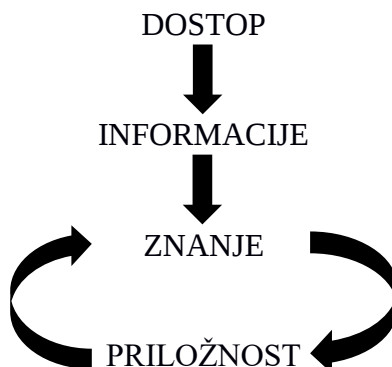
organizacije. Na tak način se orišejo meje pričakovanega tako od iskalcev podatkov kot tudi nove tehnologije, ki bi lahko odgovorila na potrebe. (Hirsh 2015: 122).

Leta 2012 je MDDSZ uvedlo program Opolnomočenje ranljivih skupin preko informatorjev na centrih za socialno delo Slovenije (Podatki o projektu ESS 2016), v sklopu katerega so zaposlili več kot 60 oseb. Namen programa je bila zaposlitev strokovnih delavcev, ki bi nudili pomoč in svetovanje uporabnikom, ki so na CSD uveljavljali pravice iz javnih sredstev (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti: Gradivo za novinarje 2011). Program se je z letom 2015 iztekel, izkazal pa se je kot dobra praksa. Informatorji so pomagali pri izpolnjevanju vlog, svetovali uporabnikom ter razbremenili centre za socialno delo. Trenutno informatorji v CSD niso vključeni, ker predstavljajo preveliko finančno breme. Program je bil financiran iz evropskih sredstev, ta pa so se že izčrpala. Informatorji so veliko pripomogli k boljšemu razumevanju sistema socialne varnosti s strani uporabnikov. Po zaključku programa se je pričakovalo, da bo delo informatorjev *padlo* na socialne delavce. Zaradi tega se je upravičeno v obdobju, ko je vloženih večje število vlog, pričakoval zastoj pri obdelavi vlog (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti: Gradivo za novinarje 2011).

Zavedamo se prisotnosti sindroma izgorelosti na CSD, ki je postal kar stalnica (Stjepanovič 2012). V raziskavo Stjepanovič ni bilo vključeno raziskovanje vzroka izgorelosti, temveč se je ugotavljala le mera prisotnosti sindroma. Glede na dejstvo prisotnosti izgorelosti pri zaposlenih na CSD je vsako dodatno dodeljeno opravilo velika obremenitev.

Združeni narodi od začetka pojava IKT poudarjajo pomembnost informiranja družbe. Za posameznika je v osnovi potreben dostop do nekega vira informacij, da se pojavi priložnost v kakršni koli obliki. V svoji raziskavi povzemajo javno poročilo skupine G8, v katerem navajajo, da je ekonomska in socialna krepitev moči danes odvisna od možnosti dostopa, zbiranja in analiziranja informacij ter znanja posameznika. S tem se posamezniku razširijo obzorja, ki vplivajo na večjo samostojnost pri izbiri politične usmerjenosti ter na njegove ekonomske, socialne in kulturne odločitve. Prisotno je prepričanje, da bo ob uporabi IKT tovrstna digitalna krepitev moči postala temeljni kamen za razvoj posameznika (United Nations 2004).

Slika 1.4: Pomembnost dostopnosti do vira informacij za ustvarjanje priložnosti (United Nations 2004: 2)



Empirični podatki kažejo, da je svetovni splet (še vedno) v največji meri uporabljen za pridobivanje različnih vrst informacij, ob tem pa največji delež uporabnikov predstavljajo prebivalci urbanih krajev (Lenarčič 2012: 297).

Informiranje na spletu pa še zdaleč ni enakomerno razporejeno za vse uporabnike interneta. Svojevrstno razliko in neenakost med uporabniki interneta Anderson (1995 v Segev 2010: 7) označuje s terminom *digitalni razkorak*. Razlika in neenakost se kaže v dostopu do informacij na spletu, znanju za uporabo IKT, zmogljivosti ponujenega interneta, vlaganju v razvoj infrastrukture omrežja in izobrazbe ter v raznolikosti uporabnikov interneta. Digitalni razkorak posameznikom eni skupini omogoča več priložnosti, kot so pridobitev izobrazbe, iskanje službe, dostop do pomembnih državnih informacij in pa sodelovanje v političnih sferah in podpornih skupinah. Osebe, ki imajo slabši dostop do spleta ali so brez le-tega, imajo v politični, ekonomski in socialni sferi slabši položaj in manj priložnosti v primerjavi s skupino z boljšim dostopom do spleta.

Norris (2001) digitalni razkorak deli na tri tipe:

- Globalni razkorak: razlika med državami pri dostopu do interneta in infrastrukturi.
- Socialni razkorak: prisotnost razlike dostopa do spleta med družbenimi sloji in socialnimi skupinami.
- Demokratični razkorak: razlika ob uporabi informacij dobljenih na spletu za vsakdanje življenje.

Razkorak, ki je prisoten ob uporabi svetovnega spleta, se lahko postopoma zmanjša, kot se je to zgodilo v preteklosti z drugimi, takrat novimi, tehnologijami. Težava pri IKT pa je vseeno

nekoliko bolj trdovratna, zaradi svoje kompleksnosti in raznovrstnosti. Razkorak pri uporabi IKT je močno ukoreninjen v specifične socialno-ekonomske situacije, zaradi tega se ga ne da odpraviti samo s usposabljanjem uporabnikov (Norris 2001).

1.6 Uporaba IKT v socialnem delu

V socialnem delu termin IKT zajema metode dela, ki ustvarjajo, hranijo, spreminjajo in delijo digitalne informacije. Znanje o urejevalnikih besedil, brskalnikih ter uporabe elektronske pošte je postalo samoumevno. Ob teh so za socialne delavce bistvenega pomena še različne baze podatkov. Gre za hranjenje *podatkov*, ki jih ločimo od *informacij*. Slednje namreč imajo vrednost za socialnega delavca, medtem ko so podatki še neobdelane informacije (Hill, Shaw 2011: 22). CSD ima dostop do podatkovnih baz, ki vsebujejo podatke o prebivalcih Republike Slovenije. Ti podatki se smatrajo za informacije, ko jih s primernim sistemom pridobijo zaposleni na CSD. Takšen podatek bi bil starost in stan uporabnika storitev CSD. Hill in Shaw (2011) omenjata omrežne tehnologije, ki jih na CSD uporabljajo v obliki intraneta. Gre za omrežje znotraj organizacije, ki nadzoruje dogajanje. Dostop do takšnega omrežja imajo samo pooblaščen osebe. Na zadnje omenjena tehnologija so klicni centri, ki so v socialnem varstvu zelo poznani. Razvili so se delno na področju zdravstva in sociale (Hill, Shaw 2011: 23).

Nemalo modelov dela je bilo razvitih v času drugačne družbene in politične ureditve, zato so danes težko izvedene v praksi. Takšen način dela pa prispeva k padcu pomembnosti socialnega dela in stroki odvzema mandat v sistemu socialne varnosti. Socialno delo mora odgovarjati na spremembe v družbi ter znati na njih tudi vplivati. Pomembno je prilagajanje na trenutni način življenja, oblike komuniciranja in vpliva globalizacije (West, Heath 2011).

Z letom 2009 so davčni zavezanci prešli na popolnoma elektronsko poslovanje (Štojs 2014), kar kaže možnosti dodatnega razvoja tudi na področju socialne varnosti.

Kot prednosti uvedbe eDavkov Štojs (2014: 11) navaja:

- hitro in preprostejše izpolnjevanje davčnih obrazcev (z vgrajeno pomočjo in orodji za sprotno preverjanje),
- možnost vlaganja dokumentov 24 ur na dan, 7 dni v tednu, brez stroškov za poštnino in neodvisno od geografske lokacije,
- vpogled v davčno kartico,

- prenos podatkov neposredno iz računovodskega sistema v eDavke prek spletnih storitev,
- prenos obsega pravice na podlagi organizacije poslovanja v eDavke prek pooblaščenja,
- brezplačna uporaba eDavkov.

1.6.1 Elektronska uprava in eSociala

Vintar (2001: 177) elektronsko upravo (v nadaljevanju: eUprava) opiše kot uporabljanje e-poslovanja in splošno svetovnega spleta v javni upravi. Interakcije v eUpravi potekajo znotraj javne uprave, z državljani, organizacijami ter podjetji. Nevladni sektor, skupaj z državljani in organizacijami, lahko preko eUprave upravlja z dokumenti, dovoljenji in uradnimi zadevami preko svetovnega spleta.

Euprava je sestavljena iz štirih dimenzij vrednosti: vrednost za investitorje, infrastrukture, zaposlene in uporabnike. Uporabniki dobijo boljše storitve, prihranijo čas, ob tem pa zmanjšajo še stroške. Strmi se k večji blaginji državljanov in zmanjševanju administrativnih stroškov za podjetja (Guček 2005: 17).

1.6.2 Enoten Informacijski sistem Centrov za socialno delo – IS CSD

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju: MDDSZ) je za potrebe izvajanja svoje zakonodaje, javnih pooblastil centrov za socialno delo ter zagotavljanja pravic iz javnih sredstev leta 2000 vzpostavilo IS CSD. IS CSD sestavljata aplikaciji **ISCSD** in **ISCSD2**. Sistem se na 62 CSD-jih uporablja z namenom odločanja o pravicah. Zaposlenim omogoča pravilno plačilo pravic iz javnih sredstev, podporo pri odločanju na drugi stopnji ter planiranje sredstev in kontrolo podatkov. Sistem je ob tem v uporabi tudi na drugih organizacijah, kot so : Sklad za razvoj kadrov in štipendiranje, MDDSZ, Skupnost CSD, Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, Občine, Upravne enote ter Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. Od naštetih nobena organizacija IS CSD ne uporablja z namenom odločanja o pravicah (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2011: 1-3).

Naloge centrov za socialno delo in smernice zaposlenih na CSD so opisane v katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (Katalog javnih pooblastil: 2017). Standarde in normative za izvajanje posameznih vrst nalog kataloga določa Skupnost centrov za socialno delo (Zakon o socialnem varstvu (ZSV), 68.c člen 2007, *Ur. l. RS* 3/2007).

ISCSD je aplikacija, ki je v uporabi od leta 2000 in pretežno pokriva področje zakonodaje starševskega varstva in družinskih prejemkov ter štipendij. V letu 2013 je bilo na podlagi posameznih pravic iz ISCSD izplačanih 382.277.428,00 EUR sredstev, na podlagi 708.536 izplačil posameznikom. Pretežni del teh izplačil predstavljajo starševska nadomestila (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2011: 2).

Danes **ISCSD** obsega naslednje vsebinske module/sklope (M. Skale, osebna komunikacija, dne 20.6.2017):

- Preživnine (PR);
- Denarne socialne pomoči (DP)*;
- Dodatno zavarovanje (DZ);
- Rejnine (RE);
- Posvojitve (PO);
- Dodatek za nego otroka (DNO);
- Starševski dodatek (SD);
- Pomoč ob rojstvu otroka (PRO);
- Otroški dodatek (OD)*;
- Dodatek za veliko družino (DVD)*;
- Starševska nadomestila in starševski dopust (SN/SD);
- Krajši delovni čas (KDČ);
- Delno plačilo za izgubljeni dohodek (DPID);
- Oprostitve socialno varstvenih storitev (OPSVS)*;
- Pravica do družinskega pomočnika in plačilo družinskega pomočnika (DRP)*;
- Državne štipendije (ST-S1; DS)*;
- Zoisove štipendije (ST – S2; ZŠ);
- Nagrade za trajnostni razvoj (NTR);
- Neposredne sofinancirane kadrovske štipendije (ST – S3));
- Štipendije za Slovence v zamejstvu in Slovence po svetu (ST – S5);
- Ad futura štipendije za študijske obiske (tudi Erasmus), tekmovanja in izobraževanje (ST – S4; AF);
- Deficitarne štipendije (ŠDP);
- Modul za poročanje (MP);
- Baza socialnih podatkov (BSP);
- Evropska uredba (EU).

ISCSD2 je osnovno orodje pri odločanju o pravicah iz javnih sredstev s področja socialnovarstvenih prejemkov, družinskih prejemkov in štipendiranja, njegovo brezplačno delovanje pa predpogoj za odločanje o teh pravicah (denarna socialna pomoč, varstveni dodatek, otroški dodatek, državna štipendija ter pripadajoča plačila in subvencije). Od uveljavitve Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev v letu 2012 je bil zakon v povezavi z drugimi zakoni, ki vsebinsko urejajo pravice iz javnih sredstev, večkrat spremenjen, vsaka sprememba pa zahteva zahtevne nadgradnje informacijskega sistema. Centri za socialno delo so v letu 2013 odločili skupaj (v ISCSD2) o 1.544.984 pravicah, kar posledično pomeni 455.875.815,62 EUR izplačanih sredstev posameznikom (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2011: 2)

ISCSD2 obsega naslednje vsebinske module/sklope (M. Skale, osebna komunikacija, dne 20.6.2017):

- Denarna socialna pomoč (DP);
- Otroški dodatek (OD)*;
- Varstveni dodatek (VD);
- Državne štipendije (DS)*;
- Dodatek za veliko družino (DVD)*;
- Subvencija vrtca (VR);
- Subvencija malice za učence in dijake (MU);
- Subvencija kosila za učence (KU);
- Pravica do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev (OZ);
- Pravica do plačila prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje (DZ);
- Pravica do plačila pogrebne in posmrtnine (POS/POG);
- Subvencija prevozov za učence in dijake (PR);
- Subvencija najemnine (NA);
- Oprostitve plačila socialno varstvenih storitev (OPSVS)*;
- Pravica do družinskega pomočnika in plačilo družinskega pomočnika (DRP)*.

Opomba: *Nekateri moduli/sklopi so bili z uveljavitvijo Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev na novo razviti v sistemu ISCSD2 (M. Skale, osebna komunikacija, dne 20.6.2017).

Delo, ki poteka s pomočjo IS CSD, dobi dodatne razsežnosti ob pregledu statističnih podatkov za IS CSD2. MDDSZ navaja, da je bilo v letu 2014 obdelanih 791.000 vlog ter 2.336.000 oseb, skupno pa je bilo izdanih 1.306.000 odločb (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2011).

Hill in Shaw (2011) delujeta v Veliki Britaniji, kjer se v stroki socialnega dela vprašujejo, ali je sploh možno razviti IKT, ki bi dobro delovala v praksi. Vladi očitata slabe pretekle rezultate na področju uvajanja nove tehnologije. *Uspešnih naj bi bilo le trideset odstotkov projektov, ki so izvedeni pod okriljem vlade* (Anderson 2009 v Hill, Shaw 2011: 76). Socialni delavci, ki se srečujejo z IKT na delovnem mestu, so to opisali kot oviro za izvajanje dobre prakse (Social Work Taskforce 2009 v Hill, Shaw: 76). Večji delež problema se pripisuje tehničnim težavam, kot je sesutje informacijskega sistema ali nemogoč dostop do sistema. Omenjen pa je tudi direkten vpliv IKT na izvajanje prakse socialnega dela.

1.6.3 Angleška podatkovna baza: točka stičišča

Anglija ima vzpostavljeno podatkovno bazo, ki na enem mestu združuje podatke o uporabnikih socialnovarstvenih agencij. Uvedla se je na predlog lorda Laminga, z namenom, da lahko strokovni delavci dobijo informacije ali še kdo drug sodeluje z uporabnikom. Namen baze ni spremljanje procesa pomoči, zato o uporabniku vsebuje le naslednje podatke (Hill, Shaw 2011: 86-87):

- ime in priimek,
- naslov,
- spol,
- datum rojstva,
- identifikacijsko številko (številka, ki je dodeljena vsem otrokom do 18 leta starosti).

Ob tem vsebuje še ime in priimek staršev s kontaktnimi podatki ter:

- kontaktne podatke trenutne institucije šolanja,
- kontaktne podatke osebnega zdravnika,
- kontaktne podatke ostalih oseb, od katerih uporabnik prejema pomoč (zdravstveni oskrbovalec, socialni delavec) in
- obvestilo, v kolikor je prisoten Common Assessment Framework (CAF).

Baza je dostopna več tisoč strokovnjakom iz področja socialnega varstva, zaradi česar ne izostajajo kritike glede temeljnih svoboščin oseb, ki se jih podatki dotikajo (Hill, Shaw 2011: 86-87).

1.7 Poznavanje delovanja sistema socialnega varstva

Če bi se znašel v sodobnem reaktivcu, me moje neznanje za upravljanje le-tega, ne bi presenetilo, niti me motilo. V kolikor pa imam težave s preprostimi predmeti, kot so vrata, stikala za luči, vodne pipe in štedilniki, me pa to nadvse zmoti. Vrata, ki se morajo povleči, potisnem, ali pa se morajo potisniti in jih povlečem. V nekatera vrata pa se zaletim, saj se ta niti ne povleče niti ne potisne, ampak podrsajo na stran. To opažam tudi pri drugih. Zame so to nepotrebne težave. Napačno odpiranje vrat je postalo tako pogosto, da se takšna vrata zdaj imenujejo »Normanova vrata« (Norman 2013: 1). Kompleksnejših sistemov ne moremo primerjati z razumevanjem vsakdanjih predmetov. Tako poenostavljen primer se podaja zaradi pragmatično usmerjenega pogleda, ki je prisoten v Normanovi knjigi. Norman govori o dveh pomembnih karakteristikah dobrega oblikovanja. To sta razumevanje in ugotovitvenost³ (angl. discoverability). Normanova vrata prikazujejo izostanek lastnosti ugotovitvenosti (Norman 2013: 1-3).

Kot rešitev se navaja oblikovanje, ki v ospredje postavlja posameznika imenovano »Human-Centered Design«. S takšnim pristopom se na prvo mesto postavi človeške potrebe, zmožnosti in obnašanje. Šele po pregledu teh lastnosti se razmišlja o samem oblikovanju. Norman je mnenja, da se dobro oblikovanje začne z razumevanjem psihologije in tehnologije. Za dobro oblikovanje je nujna dobra komunikacija, ki uporabniku pove, kakšne so njegove možnosti, kaj se dogaja in kaj se bo zgodilo. Predvsem pa je komunikacija pomembna, ko se pojavijo težave (Norman 2013: 8-10).

IKT je že vključena v delo socialnih delavcev, pomembno pa je prepoznati njene pozitivne lastnosti tudi za uporabnike storitev. Ti so namreč že zdaj v stiku z IKT in koristijo prednosti, ki jih ta prinaša. Če se že ne pogovarjamo o uporabnosti vključitve IKT v socialno delo, pa je potrebna vključitev socialnih delavcev v oblikovanje spletnih strani. Socialni delavci se morajo zavedati oblik IKT, ki jih uporabljajo njihovi uporabniki ter upoštevati želje, ki jih ti imajo glede vključitve novih način komunikacij (Hill, Shaw 2011: 15).

³ Ugotovitvenost (angl. discoverability) je termin, ki ga je skoval Don Norman. S tem opisuje predmet, pri katerem je ob uporabi moč ugotoviti njegovo funkcijo ter kako in kje predmet funkcionalno uporabiti (Norman 2013: 3).

Koristnost uporabe IKT se kaže na različnih področjih. Pozitiven vpliv je bil viden pri spremljanju trenutnega stanja oseb z astmo, bistveno je vplivala na varnost oseb z demenco (Hill, Shaw 2011), precejšen učinek pa je viden pri ljudeh z ovirami. Ob vseh prednostih pa je prisotno vprašanje etičnosti in privatnosti oseb, ki IKT uporabljajo. Omenja se spremljanje oseb z demenco s pomočjo sistema GPS. Na to temo je bila v Izraelu opravljena pomembna raziskava (Landau, Werner, Auslander, Shoval in Heinik 2009 v Hill, Shaw 2011: 43-45). Življenje starih oseb z demenco je lahko ogroženo, v kolikor odtavajo, ob tem pa je to stresna situacija tudi za družinske člane ali skrbnike. Osrednje vprašanje je bilo, ali bi sledenje osebam z demenco dodalo pozitivno noto pri varnosti, ali bi s tem ogrozili svobodo in avtonomnost posameznika. Mnenja so se med družinskimi člani in skrbniki razlikovala na petih področjih:

- uporaba z namenom varnosti osebe z demenco,
- uporaba z namenom pomiritve skrbnika ali družinskega člana,
- spoštovanje avtonomije osebe z demenco,
- podpora omejene uporabe v določenih pogojih in
- nasprotovanje vsakršni uporabi naprav.

Avtorji raziskave (Landau, Werner, Auslander, Shoval in Heinik 2009 v Hill, Shaw 2011: 45) v zaključku opozorijo na morebitno zavračanje nove oblike IKT. V uporabi je splošen dogovor, da gre vpeljevanje nove tehnologije skozi življenjski cikel identifikacije. Začetna faza cikla loči med osebami, ki hitro sprejmejo novo tehnologijo ter inovatorji. Posledično se s težavo razlikuje med problemi začetne faze, ki so sčasoma rešljivi in sistemskimi problemi.

1.8 Neprostopoljni uporabniki

Šugman Bohinc (2006) neprostopoljne uporabnike opiše kot osebe, ki so opredeljene kot uporabniki, čeprav sami tega ne želijo, ali pa prejemajo storitve socialnega varstva, vendar teh aktivno ne iščejo. Neprostopoljne uporabnike se v osnovi deli na mandatne, ti imajo zakonsko odredene storitve neke socialne ustanove, in na nemandatne neprostopoljne uporabnike (Rooney, Bibus 2001 v Šugman Bohinc 2006: 345-346). Te osebe doživljajo formalni ali neformalni pritisk, zaradi katerega sprejmejo prejetje socialne storitve. V slednjem je pogosto prisotno nesorazmerje moči, kar vsaj eni osebi dodeli moč, da pripiše težavo drugim (Rooney, Bibus 2001 v Šugman Bohinc 2006: 345).

Omenjen je visok odstotek neprostopoljnih uporabnikov v socialnem delu. Šugman Bohinc (2006) govori o dveh tretjinah neprostopoljnih uporabnikov.

Za delo z neprostovoljnimi uporabniki sta v ospredju dva modela dela. Cingolani (1984: 444-446 v Šugman Bohinc 2006: 347) izhaja iz *perspektive socialnega konflikta*. Predpostavlja, da je socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki prej kot terapevtski, političen odnos, v katerem se stalno pogaja o družbeni resničnosti. Socialni delavec lahko zavzame različne vloge ob delu z neprostovoljnim uporabnikom. Lahko nastopi kot *vsiljevalec*, ki zagovarja interese države, ali pa se v vlogi *pogajalca* z uporabnikom pogaja o njegovih pravicah in sklepa dogovore. Sredina, med uporabnikom in družbo, je vloga *mediatorja*, pri čimer se upošteva interese obeh polov. Socialni delavec lahko zavzame tudi vlogo *svetovalca* in prikrito zagovarja izključno uporabnikove pravice, ali pa javno nastopi v vlogi *zagovornika*. Drugi, *k nalogam usmerjen model* (Doel in Marsh 1992 v Šugman Bohinc 2006: 347), opozarja na pomembnost raziskovanja oz. *sondiranja* ustreznosti nadaljnjega dela. Socialni delavec to nalogo opravi na prvem srečanju, z namenom ugotovitve, ali sodeluje s prostovoljnim ali neprostovoljnim uporabnikom. Opira se na jasnost uporabnikovega namena, zakonito pooblastilo oz. mandat in jasnost svojega lastnega namena. V primeru popolne neprostovoljnosti tudi tukaj avtorja izvzameta socialno delo.

1.9 Jezik socialnega dela

Pogovor ima v socialnem delu posebne značilnosti. Naloga strokovnjaka v delovnem procesu je pridružitvev uporabniku in zagotavljanje prostora sogovorniku, da ta lahko pove, kdo je in kaj si želi. Še težje je razumeti, da je učinkovita pomoč le tista, ki jo sogovornik razume, ker ima zanj smisel in jo lahko sprejme. Zato je jezik socialnega dela vedno tudi jezik uporabnika, delovni, raziskovalni jezik, ki zmore biti tudi zelo oseben jezik. V procesu pomoči skupaj z uporabnikom raziskujemo in iščemo tako dolgo, da je rešitev dobra in uresničljiva. S takim jezikom si dopuščamo možnost, da skupaj z uporabniki na novo definiramo udeleženos in definiramo sodelovanje z drugimi strokami (Čaćinović Vogrinčić 2006: 7-10).

Uporaba *pravilnega* jezika socialnega dela ni preprosta naloga, če temu dodamo prispevek krožnosti kibernetike drugega reda. Strokovnjak mora zaobjeti samega sebe in upoštevati svoj prispevek, ki ga prinese v delovni odnos (Foerster 1993).

Ob premiku od kibernetike drugega reda h kibernetiki tretjega reda pa moramo sodelovanje postaviti v kulturni kontekst, v katerega so vgrajeni posamezniki in družine. *Ćasovne analogije kibernetike tretjega reda, kot npr. naracija, zgodovina in tok, pa predpostavljajo, da so entitete v stalnem procesu spreminjanja, kot reke, ki tečejo v ćasu* (Hoffman 1990 v Šugman Bohinc 2010: 61). Terapevtski jezik se z dialoško prakso osvobodi teoretskih in diagnostičnih kategorij. Predmet dialoške prakse postane konverzacija z značilno

hermenevtično metodo kot proces, v katerem sogovorniki interpretirajo interpretacije drugega na način, ki vodi k bogatitvi osebnega razumevanja vsakega partnerja. Razvijejo se nova skupna razumevanja oz. sporazumi, dogovori, ne da bi se pri tem zabrisala interpretativna različnost in enkratnost sogovornikov (Hoffman 1990 v Šugman Bohinc 2010: 60-61).

Šugman Bohinc (2010) zagovarja, da neenakovrednih odnosov moči med udeleženci, tudi z uporabo dialoške prakse in jezika socialnega dela, ni moč povsem preseči ali jih ukiniti. Predvsem se to kaže pri hierarhičnih razmerjih, s katerimi ljudje že vstopijo v delovni odnos in so pod močnim vplivom dejavnikov širšega družbenega in kulturnega okolja. Poudarja pomembnost reflektiranja neenakih razmerij moči, na katere nimamo direktnega vpliva. S tem bi se lahko pridobila pomembna perspektiva za prispevek h krepitvi moči vseh udeležencev delovnega odnosa.

1.10 Nevarnosti in pasti informacijsko-komunikacijske tehnologije

Kot potencialne negativne vplive interneta Stanimirović (2017: 30) omenja pet kazalcev. V prvem navaja **pomanjkanje osebne komunikacije in socialnih veščin**, ki pripeljejo k težavam z vklapljanjem v družbo. To je odsev slabe verbalne komunikacije in nesposobnosti vzpostavljanja osebnih stikov. S povečanim nadzorom se **zmanjšuje zasebnost**. Prekomerna uporaba IKT lahko preide v **zasvojenost**, s katero sovpadajo zdravstvena tveganja. **Neprimernost vsebin** lahko botruje nasilju in spolnemu nadlegovanju. Uporabniki so izpostavljeni nezanesljivim in zavajajočim informacijam ter riziku manipulacije. Pri osebah je lahko opazna **pasivnost**. Na to lahko vpliva odsotnost stika z realnostjo, kaže pa se v pomanjkanju samoiniciativnosti in družbene angažiranosti.

1.10.1 Zlorabe informacijsko-komunikacijske tehnologije

Na ravni IKT se zlorabe najpogosteje klasificirajo, kot je prikazano na sliki. Ob tem zlorabe v grobem delimo še na ne-tehnične in tehnične, pri katerih je lahko prizadet natančno določen element sistema IKT z specifično metodo. Prizadet je lahko posameznik ali ponudnik storitev (Krenker et al. 2007).

Slika 1.5: Delitev zlorab IKT in njihova umestitev glede na uporabo tehnologij (Krenker et al. 2007: 132)



Med uporabo elektronske pošte se pojavljajo štiri osnovne nevarnosti, in sicer kraja identitete, spletna goljufija, dostavljena nezaželena elektronska pošta ter elektronsko ribarjenje (angl. Phishing). O varni uporabi elektronske pošte in možnih napadih pišejo študentje Fakultete za elektrotehniko, računalništvo in informatiko (Gartner et al. 2014), ki izpostavljajo enačenje spletne identitete z življenjem posameznika in pa slabo zavedanje uporabnikov, da informacije na spletu niso dostopne samo njim.

Varnost ni samoumevna in v večini odvisna od informacijskih sistemov. Kot najpomembnejši del Dolan (2004 v Jagar 2015: 29) omenja zavedanje zaposlenih o nevarnosti in posledicah, ki lahko sledijo z izdajanjem določenih informacij in da se dosledno držijo varnostne politike. Vsi zaposleni naj enkrat letno obiščejo tečaj ozaveščanja o varnosti organizacije. Na tak način bi znali prepoznati, kakšne vrste pogovori in aktivnosti so sumljive. Morajo biti seznanjeni s socialnim inženiringom in kako socialni inženirji lahko pridejo do želenih podatkov.

1.10.2 Varnost v javni upravi

Na zagotavljanje informacijske varnosti lahko gledamo z več vidikov. O tehničnem govorimo takrat, kadar zagotavljamo varnost na omrežni ravni s tehničnimi sredstvi, kot so protivirusna programska oprema, požarne pregrade itd. Drugi vidik je stalen dostop do informacijske infrastrukture in njegovo stalno delovanje, za to pa so potrebni organizacijski in človeški dejavniki. Naslednji vidik je s strani organa pregona, se pravi pregon kibernetiskega kriminala (računalniške prevare, otroška pornografija...). Zadnji vidik pa je nacionalni in

deluje na vseh ravneh, tudi mednarodni in vključuje vse predstavnike državnih organov, zasebnega sektorja in javnosti (Dolinar 2015: 14).

O odvisnosti sodobne družbe od zanesljivosti delovanja informacijskih sistemov je zapisano v Resoluciji o strategiji nacionalne varnosti Republike Slovenije. Grožnjo delovanju javnega in zasebnega sektorja ter ključnim funkcijam države in družbe predstavljajo motnje v delovanju informacijskih sistemov. Zaradi razvejanosti informacijskih in komunikacijskih sistemov, neomejenosti kibernetkega prostora in težav pri nadzoru nad tem prostorom, lahko tudi v Republiki Sloveniji pričakujemo širitev različnih oblik računalniške kriminalitete, zlasti kibernetkih vdorov in napadov državnih in nedržavnih subjektov, ki jih prostorsko in časovno ne bo mogoče omejiti (Resolucija o strategiji nacionalne varnosti Republike Slovenije (ReSNV-1), 4.2.5. člen 2010, *Ur. l. RS* 27/2010).

1.10.3 Zasebnost in osebna svoboda

Schonberg (2009 v Close 2012: 160) opozarja na pomembnost, kako in katere podatke delimo s svetovnim spletom ter zavedanje ohranjanja teh podatkov na spletnih straneh brez roka trajanja.

Vprašanje o zasebnosti, kakršno imajo uporabniki, se poraja socialnim delavcem, ki imajo stik z IKT na delovnem mestu. Nekateri podatki se delijo med strokovnjaki, ne vemo pa, ali na to pristajajo vsi uporabniki. Podatke se bo v prihodnje najverjetneje hranilo po splošnem konsenzu med socialnimi delavci in uporabnikom, v to pa bo spadala tudi uporaba IKT. V kolikor bi uporabniki vedeli, da se podatki delijo, se morda ne bi odločili za prejemanje storitev. To je še bolj verjeten scenarij, v kolikor uporabnik pozna osebo, ki ima dostop do takšnih podatkov. Uganka je, kako zagotoviti človekove pravice do zasebnosti in hkrati tudi delovati v dobro državne varnosti, se boriti proti kriminalu ter zavarovati državljane. Večjega nadzora pa so ob uvedbi IKT deležni tudi socialni delavci, ki so nadzorovani s strani nadrejenih. Ob tem se manjša manevrski prostor za delo. Takšen primer je uvedba informacijskih sistemov, na podlagi katerih se odloča o pravicah. Socialni delavci se srečajo z radijskimi gumbi (angl. *Radio Buttons*), s katerimi upravljajo s sistemom ter z menijem (angl. *Drop-Down Menu*), ki že ponudi možnosti izbire. V prostorih, ki so namenjeni vnašanju podatkov, je omejeno število znakov in vse skupaj socialnega delavca drži v okvirjih, ki so jih zadali razvijalci informacijskega sistema. S tem se spodbuja zbiranje nepovezanih podatkov namesto, da bi se podprlo analiziranje možnih rešitev (Hill, Shaw 2011).

IKT se lahko slabo obnese ob selektivnem prejemanju informacij. Osebe imajo dostop do vedno večjih količin informacij, zaradi česar se te lahko izgubijo v množici. Z vključitvijo IKT v zagovorništvo se ne spodbuja opustitev tradicionalnih pristopov, kot so osebna srečanja, temveč se ta spodbuja in krepi (Thackeray, Hunter 2010: 588).

Teorija reguliranja zasebnosti posameznika (Altman 1975 v Close 2012: 159) ob uporabi spleta izgublja svojo veljavo. Altman govori o stopnji zasebnosti oz. odprtosti, ki jo posamezniki imajo do širjenja osebnih informacij s širšo družbo. Vsak posameznik izdaja informacije o sebi, količina pa je odvisna od življenjskega obdobja in takratne situacije. Stopnjo zasebnosti lahko posameznik prilagodi, kar pomeni, da se lahko količina deljenih osebnih informacij poveča ali zmanjša. Obe skrajnosti lahko imata tako pozitiven kot negativen učinek. Povečanje deljenja informacij lahko preide v razkritje osebnih podatkov, medtem ko zmanjšanje deljenja informacij lahko vodi v družbeno izolacijo. Zasebnost in količina deljenih podatkov z okolico pa lahko izgubi svojo veljavo, če se posamezniku podatke že v osnovi prestreže. Ločnica med javno in zasebno sfero se zmanjšuje od pojava interneta. Zasebni prostor se ob tem uporabnikom občutno krči, saj se nahajajo v obeh sferah naenkrat.

Lesjak (2016) opozarja na potrebno zavedanje uporabnikov socialnih omrežij, da fotografije in ostalo gradivo ostaja na strežnikih ponudnikov storitev. Z deljenjem osebnih fotografij lahko nastanejo posledice, ki se jih veliko uporabnikov ne zaveda. Ne znamo si predstavljati primera, ko se tovrstno podjetje znajde v stečaju, podatke o uporabnikih pa bi uporabili za stečajno maso oz. za poskus zaslužka.

Kot grožnjo zasebnosti posameznika se smatra deljenje podatkov o trenutni lokaciji. Povezovanje tega s tekočim časom posameznikom omogoča sklepanje, kje se posameznik nahaja in kaj počne. Omogoči se oblikovanje osebnih profilov uporabnikov, iz katerih je možno razbrati, kje posameznik živi in dela, ali je udeleženec kakšnega političnega shoda, s kom se družijo in kako dolgo preživlja čas s to osebo, ipd. Tovrstni sklepi posamezniku lahko škodijo obenem pa so tudi resen vdor v zasebnost (Gruteser, Grunwald 2004: 10-24). Delitev podatkov o trenutni lokaciji je možna brez vednosti posameznika. To preprosto omogoča mobilni telefon, v kolikor je povezan na mobilno omrežje (van Loenen, Groetelaers, Zevenbergen in De Jong 2007 v Fabrikant, Wachowicz 2007: 136-138).

Pomembnost zasebnosti ne prepoznamo, dokler nam ta ni odvzeta. Je pravica, za katero samoumevno sklepamo, da jo imamo, zato jo ne cenimo, dokler nam ni kršena (Walters 2001 v Fabrikant, Wachowicz 2007: 136).

2. PROBLEM

Ob opravljanju prakse na Centru za socialno delo Šiška sem opazil razmeroma majhno prisotnost IKT v sistemu socialnega varstva. Z izjemo zbirke podatkovnih virov IS-CSD, ki jo uporabljajo zaposleni na področju denarnih socialnih pomoči in otroških dodatkov, praktično druge povezave z IKT ni bilo zaznati. Predpostavljam, da ima osebni stik med socialnim delavcem in uporabnikom mejo, od katere naprej bi vključitev IKT lahko bolj škodila kot koristila, vendar bi uporaba IKT bila možna, preden uporabnik pride v stik s centrom za socialno delo in preden se ustvari delovni odnos. Tudi nekatere spletne strani centrov za socialno delo so zastarele, brez novosti in v slabem stanju.

Med opravljanjem prakse pa nisem naletel le na slabe spletne strani ponudnikov socialnovarstvenih storitev, temveč je bila težava tudi v tem, da uporabniki ob stiku s centrom za socialno delo niso imeli praktično nobenih podatkov o tem, v kaj se podajajo. Podatki so v večini zapisani v zakonih, dostop do njih pa je lahko težaven. Pogosto so se ti primeri kazali na področju denarne socialne pomoči, ko so uporabniki podatke dobili le od znancev ter forumov, uradnih in zanesljivih virov pa se niso pogosto posluževali.

Kot zadnja težava se je pokazala orientiranost v sistemu socialnega varstva. Ob začetku sodelovanja socialnega delavca in uporabnika se je izkazalo, da uporabnik ni vedel, kam po pomoč ob nastanku določene težave. V samem postopku pomoči pa se ni zavedal svojega položaja v sistemu socialnega varstva in pravic, ki mu pripadajo.

Tako imamo v sistemu socialnega varstva uporabnike, ki prejemajo pomoč s strani centra za socialno delo, vendar o sistemu socialnega varstva vedo zelo malo. Večino podatkov bi lahko pridobili s pomočjo IKT, ki je dostopna vsem. IKT omogoča, da bi imeli aplikacije in spletne strani, ki bi vsebovale podatke o sistemu socialnega varstva, navodila, kam se obrniti v določeni situaciji, katere organizacije in društva so na voljo ipd. Uporabnik bi imel pregled, kaj se bo z njim dogajalo, še preden vstopi v stik s centrom za socialno delo, če pa je stik že vzpostavljen, pa bo med prejetjem pomoči lahko sledil procesu ter bo posledično bolj orientiran. Težava lahko nastane ob prevelikem vnašanju IKT v proces pomoči, kar lahko povzroči oddaljenost med socialnim delavcem in uporabnikom. Z vključitvijo IKT pa lahko naletimo tudi na slab odziv ali napačno interpretacijo podatkov, kar bi delo socialnim delavcem otežilo. Z raziskavo želim predvsem izvedeti, kakšen je odnos uporabnikov in socialnih delavcev do uporabe IKT, kaj že uporabljajo in na katerih področjih bi bila uporaba IKT smiselna in koristna.

2.1 Raziskovalna vprašanja

Kje in kako uporabniki centrov za socialno delo dobijo informacije o storitvah, ki so jim na voljo?

Kako razumljivo so uporabnikom predstavljene socialnovarstvene storitve na CSD?

Katera področja na CSD so za uporabnike najbolj nerazumljiva?

Katera specifična storitev je uporabnikom najtežje razumljiva?

Na kakšen način bi uporabniki bolje razumeli ponujene storitve?

Kakšne druge možnosti informiranja si uporabniki želijo o storitvah, ki so jim v določenem življenjskem obdobju na voljo?

V kolikšni meri in na kak način si uporabniki želijo vključitev informacijsko-komunikacijske tehnologije v socialnovarstvene storitve?

Koliko uporabniki zaupajo informacijam, ki jih pridobijo z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo?

V kolikšni meri je sodelovanje uporabnika s strokovnim delavcem povezano z razumevanjem storitve, v katere je vključen?

2.2 Teze

a) Sklop uporabniki

T1: Uporabniki svojih pravic in položaja v sistemu socialnega varstva ne poznajo v celoti.

T2: Ob nastanku problema uporabniki CSD ne vedo na koga se obrniti.

T3: Uporabniki menijo, da podatke, ki so za njih pomembni, dobijo od socialnih delavcev.

T4: Uporabniki CSD imajo željo po vodenju in usmerjanju skozi socialnovarstvene storitve s pomočjo IKT.

T5: Uporabniki prednost IKT vidijo v boljšem pregledu nad svojim trenutnim položajem v sistemu socialnega varstva in boljšem razumevanjem ponujenih storitev.

T6: Za primere, ko uporabniki ne razumejo ponujenih storitev, si želijo razlago s pomočjo IKT.

T7: Uporabniki CSD si želijo večjo vključitev IKT v sistem socialnega varstva, kot je na voljo trenutno.

T8: Uporabniki CSD si v socialnovarstvenih storitvah želijo anonimnosti, ki jo omogoča uporaba svetovnega spleta, aplikacij in IKT.

T9: Največja potreba po IKT na CSD se kaže na področju denarne socialne pomoči.

T10: Pri izpolnjevanju vlog in obrazcev bi uporabniki CSD radi dobili pomoč preko IKT.

T11: Uporabniki CSD zaupajo podatkom, ki jih pridobijo s pomočjo IKT.

T12: Uporabniki CSD svojih osebnih podatkov in težav ne bi zaupali preko spleta in aplikaciji.

b) Sklop socialni delavci

T1: Uporabnike s svojimi pravicami in storitvami, ki so na voljo na CSD, seznanjajo socialni delavci zaposleni na CSD.

T2: Socialni delavci skrbijo za uporabnikovo razumevanje sistema socialnega varstva in storitev, v katero je vključen.

T3: Socialni delavci zaupajo podatkom, ki jih pridobijo s pomočjo IKT.

T4: Po mnenju socialnih delavcev bi z vključitvijo IKT v sistem socialnega varstva delovni odnos med socialnim delavcem in uporabnikom postal bolj neoseben, manj efektiven in težje izvedljiv v takšni obliki, kot se izvaja trenutno.

T5: Zaposleni na centrih za socialno delo si želijo sprememb na področju podpore in pomoči in večjo vključitev IKT.

T6: Socialni delavci so mnenja, da se največja potreba po IKT na CSD kaže na področju denarne socialne pomoči.

3. METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Opravljen raziskava je eksplorativna. Področje je še relativno novo in slabo raziskano v našem okolju. Ob tem je raziskava še kvalitativna zaradi analize v besedni obliki dobljenih odgovorov ter izkustvena (empirična), saj je gradivo zbrano na novo in bo uporabljeno za znanstveno dokazovanje in preverjanje tez.

Namen je ugotoviti, ali se kaže potreba po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva ter kje in v kakšni obliki bi se morala uporabiti. Zanimale so me še želje uporabnikov in socialnih delavcev glede vključevanja IKT na CSD.

3.2 Merski instrument

Merski instrument, uporabljen v raziskavi, je vodilo za intervju. Predpisane so bile širše teme intervjuja, ki so služile kot vodilo, predloga ali opomnik za intervju, vprašanja pa smo naknadno prilagajali.

Intervju sem sam sestavil in ga razdelil v dva sklopa, na sklop uporabniki in sklop socialni delavci. Vpraševal sem o veščosti uporabe IKT, kakšen odnos gojijo do te, za kaj jo uporabljajo ter kakšne želje imajo glede večje vključitve IKT na CSD.

3.3 Populacija in vzorec

Populacija raziskave so uporabniki centrov za socialno delo ter socialni delavci, zaposleni na centrih za socialno delo v Sloveniji. Uporabljen je neslučajnostni, priložnostni vzorec. Kontakte z uporabniki so mi pomagali vzpostaviti socialni delavci na centru za socialno delo. V raziskavo so vključeni uporabniki, ki so se strinjali z intervjuvanjem ter socialni delavci, s katerimi sem sodeloval že v preteklosti in so se na povabilo za sodelovanje pozitivno odzvali. Opravi sem sedem intervjujev. Tri intervjuje sem opravil z uporabniki (A, B in C) ter štiri s socialnimi delavci (D, E, F in G).

3.4 Zbiranje podatkov

Podatke sem zbiral v mesecu juniju 2016. Vprašanim sem z ustnim pogovorom pojasnil namen intervjuja ter jih seznanil s temami raziskave.

Za takšno obliko spraševanja sem se odločil, ker sem želel pridobiti čim bolj pristne, predvsem pa neposredne in uporabne izjave uporabnikov in socialnih delavcev. S tem, ko sem se s partnerji v raziskovalnem intervjuju pogovarjal v živo, sem odpravil komunikacijske šume, opazoval neverbalno komunikacijo in imel večji nadzor nad potekom intervjuja. Intervjuje, ki so potekali individualno, sem ob predhodnem soglasju intervjuvanca snemal z diktafonom.

Intervjuji so potekali individualno in trajali v povprečju 60 minut. S socialnimi delavci sem vse intervjuje opravil v pisarnah, z izjemo enega, ki je potekal izven centra za socialno delo. Intervju z dvema uporabnikoma je potekal v sejni sobi in v sobi za študente na centru za socialno delo. Tudi v tem sklopu je izjema en uporabnik, s katerim sem intervju opravil izven centra za socialno delo, in sicer na njegovem domu. Vsi intervjuji so potekali v miru in brez motenj.

Prvi kontakt z direktorji centrov za socialno delo so bili vzpostavljeni skoraj mesec dni pred izvedbo intervjujev, 11.5.2016, ti so raziskavo odobrili. Intervjuje sem začel izvajati v začetku meseca junija.

3.1. Obdelava in analiza podatkov

Podatke sem obdelal s kvalitativno analizo v programski opremi LibreOffice Writer in Calc.

Intervjuje sem zapisoval in snemal, te pa nato pretvoril v digitalen zapis. Na tak način sem si uredil gradivo, ob tem pa poskušal ostati objektivni ter se izogniti sodbam pred opravljeno analizo.

Za tem sem določil enote kodiranja ter jim določil številko izjave. Sledilo je določanje pojmov empiričnemu gradivu. To sem opravil v tabeli, kjer sem pojmom določil temo, ki je zajemala več sklopov, kategorijo ter podkategorijo. S tem sem sorodne pojme združil, kar mi je pomagalo pri odnosnem kodiranju. Za boljši pregled sem uporabljal preglednice in urejevalnik besedil.

Ob analizi podatkov sem uporabljal tehniko STOP AND MEMO ter si sproti zapisoval opažanja. Ob koncu sem imel seznam asociacij in pojmov, ki so mi pomagali pri oblikovanju teorije.

Med pisanjem teorije sem prvo določil naslove, ki so mi ob branju bili smiselni. V teh pa sem pisal na način, da kasneje bralec lahko razumljivo prebere bistvene ugotovitve raziskave.

Podatki lahko služijo kot podlaga za morebiten nadaljnji razvoj IKT, zato je raziskava tudi emancipatorna.

4. REZULTATI

4.1 Sklop uporabnikov

V raziskavo so bili zajeti uporabniki, z raznolikimi izkušnjami na CSD. Nekateri so uveljavljali pravice iz javnih sredstev in imajo stik samo z enim področjem dela na CSD. Posamezniki imajo stik z dvema področjema (v konkretnem primeru sicer socialna preventiva in osebna pomoč). Vsi so večletni prejemniki socialnovarstvenih storitev in so imeli stik z več kot eno socialno delavko. Posameznik je prejemal storitve še na enem drugem področju, in sicer na področju prve socialne pomoči.

Poznavanje IKT

Večjo stopnjo veščosti pri uporabi IKT imajo redki, ki imajo stik s tehnologijo že dalj časa. Sploh, če je delo z računalniki del poklica (*»Načeloma je bila moja profesija elektronika in računalništvo«*. (C1)), s tem področjem nimajo težav. Nekateri imajo zgolj osnovno znanje uporabe IKT ali celo nimajo veščin na tem področju.

Tisti brez veščin pri uporabi IKT sicer znajo najti obrazce, in jih znajo *»izpolniti«* (A2b). Ni bilo zaznati izrazito globokega poznavanja delovanja računalniške opreme ali računalniških jezikov. Kot razlog za to so navajali primanjkovanje *»časa za novo učenje«* (C6).

Uporaba IKT

Naprave, ki jih uporabljajo uporabniki, so mobilni telefoni, namizni računalniki, pameten telefon ter prenosni računalnik. Nobena naprava ni izstopala po večji uporabi. Kot favorizirane naprave uporabniki niso omenjali pametnega telefona, temveč računalnike – tako namizne kot prenosne. Namizni računalniki so posameznikom predstavljali *»bistveno zadevo«* (C12) zaradi nenehnega stika z njimi. Posamezniki uporabljajo socialna omrežja. IKT uporabljajo v razne namene, med drugim tudi za *»dopisovanje z ženskami«* (B53).

Nekateri izpostavljajo, da moramo previdno pristopiti k uporabi IKT (*»mora se vzeti z rezervo«* (C16)), saj ima lahko velik vpliv predvsem na mlade. Lahko vodi v *»nepoznavanje osnovnih stvari zunaj IKT«* (C17b) in *»v odvisnost«* (C18).

Vsi so pokazali zadovoljstvo in pozitiven odnos do uporabe IKT. Posamezni vidijo možnost napredka in nadaljnjega razvoja, kar je dajalo *»smisel«* (C15) IKT. Drugi vidijo tudi nevarnost, saj lahko pride do *»izpada iz sistema«* (A6) kot posledica ne-sprejemanja IKT.

Vsi uporabniki so izrazili zadovoljstvo s spletnimi stranmi svojih CSD. Kot predlog za izboljšavo so navedli skupno spletno stran CSD, ki bi z »razvejano« (C113) strukturo vodila do ostalih spletnih strani posameznih CSD. Spletne strani »pogosto obiščejo« (B49) in »spremljajo tekoče dogajanje« (B52). Splet so označili tudi kot »najboljši način za širjenje informacij« (C118).

V sistemu socialne varnosti se predlaga »skupna spletna stran s pravilnimi obrazci« (C98). Zaradi enotne glavne strani bi ta lahko bila ažurna (»kontroliraš, kaj je na voljo in stare pač odstraniš« (C99)).

Ukrepanje ob pojavu težave

Nekateri ob pojavu težave v vsakdanjem življenju, to rešijo sami. Čeprav se še niso znašli v urgentni situaciji, pa se zavedajo, da »mora vsak storiti veliko sam« (C20). Tako gredo nekateri na CSD in se pozanimajo, kakšne so možnosti. Nekaj pa jih je tja šlo na pobudo drugih. V posameznih primerih so to starši, ki uporabniku povedo, naj se obrne na CSD in »zaprosi za denarno socialno pomoč« (B12) zato je »sam šel na CSD, brez da bi prej klical (B13)«, ali pa »osebna zdravnica (A7)«. Posamezniki pomoči niso iskali pred pobudo drugih in so bili brez stika s CSD.

Za pridobitev pravic so »šli med uradnimi urami direktno na CSD (C32)« ter »zaposlili za pomoč (B12)«. Tam so bili informirani o »vsem potrebnem za pridobitev DSP (C33)«, »katere vloge morajo oddati« (C34) in »kakšna dokazila morajo prinesiti na CSD, da lahko uveljavljajo pravice iz javnih sredstev« (C35). Ob prihodu na CSD so uporabnikom dodelili socialnega delavca, ki uporabnike sprejemajo glede na prvo črko priimka uporabnika.

V času, ko so že uporabniki CSD in imajo vzpostavljen delovni odnos s socialnimi delavkami, ob pojavu težave »obiščejo socialno delavko« (B8) ali »svetovalca na ZRSZ« (B10).

Pred stikom s socialnim delavcem pa uporabniki povedo, da je odvisno od vsakega posameznika, kako si pridobi informacije o pomoči. Kot vir informacij navajajo internet. Posamezniki sami pomoči sploh niso iskali.

Poznavanje storitev na CSD

Predznanja o CSD so uporabniki imeli zelo malo. Bolj kot informacije o storitvah na CSD so vedeli »kaj je potrebno zaprositi« (B15). Pred prvim stikom so »potrebovali stvari informativnega značaja« (C23), kot so »roki« (C24) in »potrebni papirji« (C25).

Vir teh informacij je bila za posameznike zdravnica, za ostale pa splet. Povedali so, da ni ustanove pred CSD, ki bi informirala ljudi. Vedeli so toliko, kot so pozanimali sami na spletu. S pomočjo tega, kar so vedeli, so vzpostavili stik s CSD ter ostale informacije pridobili tam. Na CSD je glavni vir informacij socialna delavka, ki *»posreduje potrebne podatke«* (C26), ob tem pa se še *»pozanima o vsem, kar rabiš«* (C28).

Na spletu iščejo informacije tem, kdo je upravičenec do pravic na CSD, kako dodatni dohodki vplivajo na prejemanje pravic in ali status brezposelnega vpliva na prejemanje pravic. (*»To so informacije, ki jih oni rabijo in potem pogojujejo s tem, kaj ti lahko pričakuješ od tega (C42), »ker lahko da je nesmiselno vlagati kakršno koli vlogo«* (C43)).

Nekateri niso poznali svojega položaja znotraj sistema socialne varnosti. Posamezniki vedo, kaj so najnujnejša opravila, *»da moram vsake pol leta priti na CSD«* (B16) in *»odločbo odnesti na zavarovalnico«* (B17). O tem, kako bo potekal proces pomoči in kakšen je trenutni položaj uporabnikov, so izvedeli od socialnih delavcev. Posamezniki so izkusili vodenje poteka pomoči izven CSD, in sicer se je to zgodilo ob sodelovanju z osebno zdravnico in preden so navezali stik s socialno delavko.

Uporabniki niso posebej izpostavili področja, ki bi jim delalo največ težav z razumevanjem in glede tega bi potrebovali več informacij.

Le redki so sicer razumeli vse. Razumevanje storitev so povezovali s splošno razgledanostjo oseb. (*»Menim, da je razumevanje, kaj se dela na CSD pogojeno s tem, kako je kdo izobražen in kako je splošno razgledan«* (C72). *»Lahko se zgodi, da je oseba visoko izobražena, nima pa širokega razgleda. Ima višino, ne pa širine«* (C73).

Kot nerazumljivo posamezniki izpostavijo zakonodajo. Kot vir podatkov so največkrat izpostavili dodatno razlago socialne delavke. Sicer pa si sami poiščejo informacije na spletu.

Poznavanje pravne podlage na CSD

Predznanja o pripadajočih pravicah nekateri niso imeli. Vir za boljše razumevanje zakonskega področja sta socialna delavka in splet. Nekateri pred prvim stikom s CSD niso brali relevantne zakonodaje. To preberejo le posamezniki, in sicer se o tem pozanimajo ljudje, *»ki jim to področje leži«* (C50). (*»Med ugotavljanjem upravičenosti sem se seznanil z zakonodajo«* (C48)).

Korist branja relevantne zakonodaje je ta, da si seznanjen s posledicami in potekom. Dobro je »poznati posledice zaznamka na nepremičnin, o na nepremičnine v primeru prejemanja DSP« (C52), da se lahko »izogneš slabim scenarijem« (C54).

Informiranje uporabnikov o storitvah CSD

Z namenom boljšega sodelovanja bi potencialne uporabnike socialnovarstvenih storitev lahko informirale razne »državne ustanove« (A20). Trenutno se mora o storitvah »vsak sam pozanimati« (B22), »noben ti ne bo pomagal« (B23). Koristno bi bilo, da bi zaposleni v državnih institucijah, ki imajo stik z osebami, ki so obenem tudi uporabniki CSD, bili informirani, kakšne so možnosti nadaljnje napotitve.

»Boljši način za informiranje kot internet ne obstaja (C59). Problem nastane pri tistih starejših ljudeh, ki interneta ne obvladajo« (C61). Predstavljajo idejo o enotni spletni strani tistih institucij, ki sodelujejo z osebami, ki potrebujejo različne oblike pomoči. Te bi dodatno vsebovale tudi informacije o drugih institucijah ter bi bile pomemben način informiranja za uporabnike. (»Ljudje, ki izgubijo službo in morajo na zavod za zaposlovanje, sigurno ne bodo dobili službe takoj v naslednjih mesecih in bodo hoteli izkoristiti denarno socialno pomoč na CSD« (C64)). Predvsem omenjajo potrebo po tesnem sodelovanju CSD in Zavoda za zaposlovanje.

Posamezniki menijo, da so na splošno uporabniki storitev CSD »občutljiva skupina ljudi« (C55), ki se ne želi izpostavljati. S tem poudarjajo pomembnost anonimnosti, ki bi jo uporabniki potrebovali, kar je mogoče tudi razlog, da se ne upajo pozanimati dovolj. Kot smiselni način informiranja navajajo posvetovalnice, ki bi omogočale anonimno in individualno obravnavo. Kar pa je na nek način že zdaj omogočeno. Namreč obisk socialne delavke v času uradnih ur je vsekakor možen in tam se lahko individualno pozanimaš o vsem. Omenjajo še »referente na CSD posebej za tiste, ki so prvič na CSD« (C62), kar je podobno programu informatorji, ki je deloval na CSD.

Nekateri so imeli slabe izkušnje v povezavi z informiranjem, ko državni uslužbenci niso podali vseh informacij. (»Ne sme biti cilj državnih uslužbencev, da jaz čim manj vem« (C21)).

Uporabniki so izrazili zadovoljstvo s količino informacij, ki so jih prejeli od socialnih delavcev. »Vse informacije sem dobil« (B44), ob tem pa se je kazalo še splošno zadovoljstvo s socialnimi delavkami. Posamezniki so bili razočarani: »zelo razočaran nad potrebnim časom, ki je bil potreben, da se vsega reši« (A41).

Vključitev IKT na CSD

Kot prednost ob vključitvi IKT na CSD so naštevati:

- razlago zakonodaje,
- skrajšanje postopkov,
- obveščanje uporabnikov,
- stalen dostop do spletnih strani.

Opazno je, da si vključitev IKT na nekih področjih uporabniki želijo, ta pa trenutno tam ni prisotna. Za to, da bi se IKT uspešno vključilo na CSD, pa je potrebno *»primerno oblikovati zakonodajo«* (A28).

Uporabniki so ob vprašanju, za katero specifično delo bi bila vključitev IKT najbolj uporabna, navedli razlago zakonodaje, informiranje o splošnih informacijah o CSD in pa oddajo vlog. Pri slednji bi uporabniki *»potrebovali obvestilo o opravljeni storitvi«* (C85). To bi potrebovali zaradi trenutne navajenosti na papir in fizičnih, oprijemljivih stvari. Prisotna je tudi možnost, da bodo ljudje nezaupljivi do takšnega načina oddajanja vlog zaradi skrbi, da bi nekdo osebne podatke prestregel.

Ob tem pa je potrebno opozoriti na izostanek osebnega stika, ki bi ga lahko povzročilo vključevanje IKT. Še vedno imajo uporabniki željo po osebnem stiku s socialnim delavcem. Prav tako se raje pogovarjajo osebno in ne preko telefona. Izražene so bile tudi skrbi ob uporabi IKT, predvsem kako zaščiteni bi bili osebni podatki, ki bi jih delili. Trenutno se kaže nezaupanje v uporabo IKT s tem, da *»se veliko stvari ne uporablja, pa bi se že lahko«* (C84). Za primer navajajo nakupovanje preko spleta.

Vodenje na CSD s strani socialnih delavcev

Vsi uporabniki imajo željo, da jih na CSD usmerjajo. Takšna potreba se kaže *»na začetku«* (B34), pozneje pa se občutno zmanjša. Velika korist je dajanje smernic s strani socialnih delavcev, saj si uporabniki te lahko zabeležijo in zmanjša se število napačnih interpretacij ter napak. Uporabniki nimajo *»dilem«* (C91), kam se morajo obrniti po pomoč in kaj delati. Ob prinašanju potrebnih dokumentov na CSD točno vedo, kaj morajo prinesiti. Usmeritve pa so bile prisotne tudi izven CSD, ko je zdravnik uporabnika napotil na CSD.

Tovrstni napotki so bili pri uporabnikih zaželeni. V informiranju o oblikah moči so videli smisel in potrebno dejavnost. Usmerjanje s strani socialnih delavcev je imelo za uporabnike smisel, saj jih *»nekdo mora pravilno informirati«* (C93b). Takšna praksa se je kazala pri

informiranju o tem, kaj vse je potrebno za obisk Rdečega križa, razlaga storitev na CSD ter usmeritev, na katero društvo se uporabniki lahko obrnejo izven CSD. Pogoj za uspešno usmerjanje pa je *»zadosten nivo socialnega delavca, da ti poda prave podatke in da delo dela strokovno«* (C92).

Pomoč in usmeritev so dobivali pri izpolnjevanju vlog in obrazcev na CSD. Vloge trenutno *»znajo izpolniti sami«* (B42), na način, da jih izpolnijo doma, nato pa odnesejo na CSD, tam pa *»s socialno delavko popraviva skupaj«* (C102). Pred tem pa so na CSD bili vir informacij, ki je pomagal izpolniti vloge *»zaposleni na CSD«* (A36). Enako pa je tudi na drugih institucijah, kjer jim pomagajo zaposleni.

Vloge so opisali kot nejasne in težko razumljive (*»Nemogoče sam vedeti«* (A37)). Nejasne so bile tudi tistim, ki jim sicer obrazci ne delajo težav. Predvsem jih moti način pridobivanja pravice. Omenjajo, da se ob zanimanju za specifično pravico mora na vlogi zanikati uveljavljanje druge pravice. To lahko vpliva na nejevoljo med uporabniki, ki morajo zaradi narejenih napak v vlogi večkrat priti na CSD.

Vključitev mobilne aplikacije v delo CSD

V mobilnih aplikacijah vidijo prihodnost, te naj *»bi bile povsod«* (A42). Z idejo vključitve mobilne aplikacije v delo CSD so se uporabniki strinjali, če *»bi bila razumljiva«* (A43a), drugače bi lahko *»škodovala uporabnikom«* (A43c). Kot predlog so omenili skupen portal CSD in Zavoda za zaposlovanje, s tem bi lahko *»pridobili pomembne informacije z drugih področij«* (C110).

Od mobilne aplikacije pričakujejo, da bi lahko *»nudila konkretno pomoč«* (A44), kar je zaenkrat težko pričakovati. Bolj oprijemljiva je želja, da bi mobilna aplikacija služila informiranju. Koristno funkcijo aplikacije je izrazil posameznik, ki je predlagal, da se v mobilno aplikacijo vključi možnost izračunavanja censusov na podlagi podatkov, ki jih posredujejo uporabniki. Na tak način bi uporabnik vnaprej vedel, do katerih pravic je upravičen. Zanj bi to koristilo, saj *»sam ne preračunava podatkov doma«* (C107).

Negativni vidiki mobilne aplikacije so lahko *»nezmožnost rešitve problema, zaradi česar bi bil napoten na CSD«* (A45). Z mobilno aplikacijo bi bilo težje rešiti kompleksnejše probleme. Ob tem pa bi bilo potrebno aplikacijo nenehno posodablјati, da se uporabniki ne bi v dobri veri seznanjali z zastarelimi informacijami ali *»pridobili starih obrazcev«* (C96).

Z uporabo mobilne aplikacije bi se lahko občutno zmanjšala obremenitev zaposlenih na CSD, kar bi se kazalo tudi na pridobitvi na času. Mobilna aplikacija pa bi lahko vključevala tudi informacije o CSD, med drugim krajevno pristojnost za specifičnega uporabnika. Prednost pred papirnatimi vlogami bi se kazala tudi v samem varčevanju s papirjem, namreč pri *»napaki je potreben nov formular«* (C103).

Informacije dostopne na spletu

Uporabniki na spletu iščejo vloge in obrazce, ki so potrebni za pridobitev pravic na CSD. V uporabi je predvsem e-uprava in spletne strani posameznih CSD. Torej se v povezavi s socialno varnostjo uporabniki redno obračajo na splet, kjer pričakujejo pridobitev informacij.

Ob tem splet uporabljajo še za *»iskanje zaposlitve«* (B50) in *»branje novic«* (B51). Vse informacije na spletu pa lahko pridobijo pod pogojem, da so pregledne.

Splet so označili kot varen. K varnemu počutju na spletu prispevajo tako, da pregledujejo samo spletne strani, ki se jih dotikajo in jih zanimajo. *»Ne klikam, kar me ne zanima in ne dobim virusa«* (B56). Pri tem je odgovoren vsak sam zase, vsak si mora zagotoviti varnost pri brskanju. Posamezniki računalnika brez zaščite sploh ne bi uporabljali, zato imajo *»plačljivo verzijo anti-virusa«* (C121b). Glavni dve nevarnosti sta različni virusi ter *»Phishing«* (C124b).

Podatkom, ki so pridobljeni na spletu, uporabniki v večini zaupajo, *»če niso verodostojni se to sčasoma pokaže«* (A51). Zaupajo predvsem uradnim stranem, med katere štejejo spletno stran CSD in ministrstva, ob tem povsem zaupajo še informacijam, kot so športni rezultati. Skeptičnost do verodostojnosti so posamezniki izrazili nad *»novicami«* (C126) *»o težkih temah, kot so npr. begunci«* (C130). V takih primerih preverjajo verodostojnost tako, da informacije primerjajo s tujimi medijskimi hišami, sicer pa *»udarne medije vzame z rezervo«* (C133). Izogibajo se sklepanjem na podlagi *»informacij, ki jih dobi na Facebooku«* (C128). Kot razlog, da ne zaupajo vsemu, navajajo *»nenadzorovano hitrega širjenja informacij«* (C127).

4.2 Sklop socialnih delavk

Vsi socialni delavci, ki so bili vključeni v raziskavo, so bile ženske. Na centru delujejo že več kot pet let, z izjemo ene, ki ima za sabo eno leto izkušenj. Nobena ob socialnih delavk ni imela stika z uporabniki, ki so bili zajeti v raziskavi.

Poznavanje in uporaba IKT

Socialne delavke so v večini povedale, da imajo osnovno znanje o IKT. Izstopajo mlajše socialne delavke, ki so se označile kot zelo vešče na področju uporabe IKT. Posameznice pa imajo slabo razvite veščine za uporabo IKT. Uporabljajo predvsem običajen računalnik, pri čimer vidim povezavo z delovnim okoljem socialnih delavk. Nekatere socialne delavke namreč delujejo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, kjer so v nenehnem stiku z računalnikom. Pogosto se uporablja še običajen telefon, manj tablični računalnik in nazadnje pameten telefon. Posameznica »ne uporablja tablice ali pametnega telefona« (G9), ker ima raje osebni stik. Računalnik je ob največji uporabi bil tudi favorizirana naprava.

Osnovi razlogov za uporabo IKT sta predvsem komuniciranje ter iskanje informacij. Za komuniciranje uporabljajo predvsem elektronsko pošto in Facebook. Nobena ni izpostavila večje uporabe socialnih omrežij. (*»Račun imam še na Facebooku, katerega pa tudi ne uporabljam pogosto, nekajkrat na teden«* (G6)). Podatke iščejo z uporabo iskalnika Google. Izpostavljam, da ni bila omenjena uporaba iskalnika na uradnih straneh ministrstva ali kakšna drugačna oblika iskanja. IKT uporabljajo predvsem zaradi narave dela, to je občasno razlog, da doma uporabljajo računalnik.

Zelo se je razlikoval odnos, ki ga imajo socialne delavke do IKT. Le posameznice so pokazale navdušenje nad IKT, medtem ko druge ne kažejo interesa in zanimanja. (*»Nad tehnologijo nisem navdušena (E10a), vem pa da včasih pride prav«* (E10b)) Posameznice so pokazale negativen odnos do IKT, (*»prešlo mejo normalnega«* (G14)). Podobno so pripomnile še ostale, ki na IKT gledajo, kot na *»nujno zlo«* (F8) in *»preveč vpeto v vsakdan«* (E11).

Odzivanje na strokovne težave

Ob pojavu težav na delovnem mestu si socialne delavke pomagajo s supervizijo, ki poteka enkrat do dvakrat mesečno. Izvajanje supervizij je odvisno od CSD in področja dela. (*»V šestih mesecih se ni izvedla nobena supervizija ali intervizija (D13) Supervizija se izvaja predvsem na drugih področjih, mi na denarnih transferjih je ne izvajamo.«* (D14)). Nekatere

socialne delavke so tako prikrajšane za obliko pomoči, ki jo redno prejemajo drugi zaposleni. Na superviziji, ki je »obvezna« (F17c), je govora o »različnih temah, od »izgorelosti na delovnem mestu, do tega, kako ti gredo stranke na živce« (G23c). Ob superviziji lahko socialne delavke o svojih problemih povedo na timskem sestanku, ki poteka vsako jutro. (*»Imamo pa vsako jutro timski sestanek, kjer lahko poveš problem, ki se tiče tebe in tvoje odločitve v povezavi z diskrecijske pravice«* (D16)). Tukaj je prisotna tudi direktorica in ostali tim. Zaradi tega imajo možnost, da *»vprašaš in vidiš, kako drugi strokovni delavci razmišljajo in se na podlagi tega sam odločiš«* (D17). Posameznica pa je odgovorila, da *»večino težav reši sama«* (E14).

Ko naletijo na težave, se socialne delavke obrnejo še po informacije, ki jih dobijo na spletu. Iščejo s pomočjo Googla in Najdi.si. Predvsem se zanimajo za podatke o nevladnih organizacijah, ki jih uporabijo za napotitev uporabnika. Uporabljajo tudi spletno stran ministrstva in spletne strani s pravno tematiko. Občasno splet uporabijo za iskanje dobre prakse. (*»Pa tudi primere spisanih odločb, tako dobim vpogled v dobro prakso nekoga drugega«* (F19)).

Med opravljanjem dela na CSD socialne delavke občasno naletijo na težavo z delovanjem IKT. MDDSZ je za CSD vzpostavil sistem podpore Maxima v primeru, da pride do težav z IS CSD. (*»Tukaj gre za kontaktiranje skrbništva, ki nam nato pomaga«* (C21)). To navajajo kot zadnjo možnost. Odgovor Maxime po navadi dobijo zelo pozno *»od enega do dveh tednov«* (D22). Večina CSD razpolaga s skrbnikom tehnične opreme, ki pokriva več CSD. (*»Govorim o fantu, ki je zadolžen za nudenje podpore za določene centre za socialno delo, med drugim tudi za našega (G17) To pa je lahko zelo zamudno, ker je možno, da nima takoj časa«* (G16)). Težav ne smejo odpravljati sami, čeprav navajajo, da si sodelavci med sabo pomagajo. Tako občasno priskoči na pomoč *»kolegica, ki ima več znanja na tem področju«* (F10), se pa v skrajnem primeru obrne tudi *»na svojega sina«* (F11). Socialne delavke si pomagajo rešiti težave z IKT na vse načine, tudi s pomočjo uporabnikov. (*»Se mi je pa že zgodilo, da sem pisala zapisnik in ob pisanju nekako zbrisala celoten tekst. Uporabnik, o katerem sem pisala zapisnik, je bil takrat v pisarni, pritisnil je tri tipke in tekst se je pojavil nazaj. Tako, da sem bila povsem fascinirana«* (F14)).

Iskanje informacij

V primeru, da pride do sprememb na pravnem področju, je pomembno, da se socialni delavci o tem seznani. Aktualne informacije po navadi samostojno poiščejo na spletu, za to je

odgovoren vsak posameznik sam. Pri tem se obračajo na verodostojne strani, kot je spletna stran pristojnega ministrstva, uradni list in e-uprava. Se pa kdaj pojavi tudi situacija, ko socialno delavko zanima stari zakon, zato te išče na drugih brskalnikih.

(»CSD si med sabo pomagajo in se obveščajo, ali pa nas kolegi opozorijo na spremembe« (D24)). O spremembah pa so obveščeni tudi iz ministrstva, ki obvešča skozi *»okrožnice«* (G25). V to so zaobjeti dopisi, navodila, spremembe in pomembne teme. So pa obveščeni še s strani skupnosti CSD, ki na CSD pošlje veljaven zakon z interpretacijo sprememb ter kakšen vpliv ima to na nadaljnje delo.

Relevantne zakone hranijo v tiskani obliki v pisarni, v primeru sprememb pa te iščejo na spletu. Posameznica je omenila, da zaposleni dobijo obvestilo preko elektronske pošte, da je izšel novi uradni list.

Poznavanje storitev na CSD s strani uporabnikov

V večini so socialne delavke mnenja, da uporabniki slabše poznajo storitve na CSD. Svojih pravic uporabniki ne poznajo, posameznice menijo, da je *»veliko oseb funkcionalno nepismenih«* (G36). Tisti, ki so seznanjeni s svojimi pravicami, so po večini mladi, načeloma pa po kontaktu s CSD ugotovijo, da uporabniki slabo poznajo sistem socialne varnosti.

Le posamezne socialne delavke menijo, da je vedno več uporabnikov, ki svoje pravice razumejo. Takšen vzorec je prisoten na vseh področjih dela. Pravi, da včasih uporabniki vedo celo več kot zaposleni na CSD. *(»Včasih vedo uporabniki več kot pa strokovni delavec, h kateremu pride (F53) – kar je žalostno. Takšne primere poznam bolj s področja denarnih transferjev (F54) npr. še bolj specifično, pri uveljavljanju pravice do štipendije« (F55)).* Verjetnost je, da je k boljšemu poznavanju pravic prispevala tudi vedno večja delitev informacij preko spleta.

Prisotno pa je tudi napačno razumevanje pravic. Socialne delavke pravijo, da nekateri uporabniki komaj na CSD ugotovijo, da bo storitev potekala drugače, kot so si predstavljali na podlagi predhodnih informacij.

Uporabniki so slabo seznanjeni tudi z novostmi, do katerih pride na CSD. Za te izvedo na CSD. *(»Včasih imaš občutek, da ne gledajo novic in ne spremljajo ničesar. (G43) Kot, da ne bi bili v naši družbi« (G43)).*

Informiranje uporabnikov

Kot vire informacij za uporabnike vsi socialni delavci jasno navajajo zaposlene na CSD. To pride *»še posebej do izraza, če je prvi obisk«* (D31). Takšna praksa se pričakuje na CSD, ker je *»obisk CSD že tradicija, ko ne veš, kam moraš iti«* (F56). Pogosto po nastanku problema sledi obisk na CSD, kjer uporabniki predstavijo težavo in se pozanimajo o možnostih. Posamezne socialne delavke navajajo, da uporabniki pričakujejo od socialnih delavcev, da jim bodo ti vse povedali, *»ne glede na to, koliko časa imamo na razpolago (G49)«*. (*»Uporabniki so užaljeni, če jim poveš, naj si sami preberejo«* (G48)). Je pa s strani socialnih delavcev prisotno zavedanje, da je naloga socialnega delavca, da pojasni napačno razumevanje uporabnika. Posameznice si vedno vzamejo čas ter poučijo uporabnika o storitvah in jih opozorijo, naj dobljene informacije vedno preverjajo. (*»Skupaj pregledava kazenski zakonik in vzgojne ukrepe«* (F49a)).

Predvsem mlajši uporabniki se zelo pogosto obračajo na splet ter informacije dobijo tam. Na voljo imajo spletne strani CSD, kjer lahko dobijo podatke o pripadajočih pravicah in možnih storitvah na CSD. (*»Na primer, vpišejo 'razveza' v iskalnik in tam izvedo, kako vložiš postopek za razvezo in tako naprej«* (F61)). Težava pri takšnem deljenju informacij nastane pri starih ljudeh, ki niso vajeni računalnikov in spleta ne uporabljajo.

Pomemben vir informacij za uporabnike so tudi prijatelji in svojci. Ti povedo svoje izkušnje, ki so jim imeli s CSD. Težava lahko nastane zaradi pridobitve napačnih informacij. Prihaja do primerov, ko imajo uporabniki drugačno interpretacijo pravic, ki jim pripadajo. Podatki pa so lahko napačno predstavljeni še preko medijev.

Nekateri socialni delavci se poslužujejo Facebook skupin za hitro in lažje širjenje informacij. Uporabnike lahko hitreje povabijo na CSD. (*»Eno od uporabnic iz naselja sem seznanila z dogodkom, ki smo ga v božičnem času organizirali na centru za socialno delo. Ona je to informacijo objavila v Facebook skupini, ki jo imajo kot naselje in tako so v nekaj urah vsi izvedeli za dogodek«* (F35)).

Vsi uporabljajo elektronsko pošto, ki je najbolj uporabljena oblika komunikacije na CSD.

Občasno se zgodi, da informacije o CSD dobijo v drugih institucijah. Takšen primer je *»vzpostavitev kontakta med mladoletnikom in CSD zaradi kaznivega dejanja«* (F59). Naveden pa je bil tudi primer, ko se osebe povsem same pravilno pozanimajo o tem, kam morajo iti.

Socialne delavke so omenile, da se od uporabnikov pričakuje, da poznajo svoje pravice. (*»Pogosto pa je tako, da strokovne delavke pričakujejo, da uporabnik ve, kaj rabi in je sam odgovoren za svoje razumevanje (D35), mi naj mu ne bi govorili, kaj vse mu lahko pripada«* (D36)). Posameznica pove, da imajo socialne delavke na CSD do uporabnikov pogosto odnos *»uradnic«* (D37). Opravljajo izrecno svoje naloge in se z uporabniki ne trudijo navezati osebnega stika.

Odgovornost za poznavanje storitev, preden navežejo stik s CSD, je na vsakem posamezniku posebej. (*»Tukaj v veljavo stopi rek 'nepoznavanje prava škodi' zato neznanje ni opravičilo (F81). Če nekdo nekaj želi se mora sam informirati po virih, ki so ti na razpolago«* (F82)).

Pravici, ki sta pogosto spregledani in uporabniki o njiju niso dodatno seznanjeni, sta varstveni dodatek ter izredna denarna socialna pomoč (*»Če ne veš, da ti neka pravica pripada ne vložiš vloge«* (F107)). Omenjeni so bili primeri, ko so uporabniki ostali brez pravic, ki jim v bistvu pripadajo. Socialna delavka je dodala, da v takih primerih, ko pride do neizpolnitve neke dolžnosti, uporabniki za to krivijo njih. Nemalokrat se zgodi, da uporabnik ne prinese potrdil o pravilni porabi sredstev pri izredni denarni socialni pomoči in *»očita socialni delavki, da ni bil informiran«* (G68a). S tem ni doseženo nič in na koncu krajšo potegne uporabnik, ki je posledično *»čakal eno leto, da lahko spet zaprosi za to pravico«* (G68b).

Opažam, da so uporabniki na splošno slabo informirani. V sedanjem času, ko je na razpolago prav IKT, bi to področje lahko bistveno izboljšali.

Prednost poznavanja svojih pravic se kaže v tem, da uporabniki vedo, kam iti po pomoč. To zmanjša čas, ki se porabi za iskanje informacij ter vpliva na bolj tekoč proces pomoči. (*»hitreje se ugotovi potrebe uporabnika in katere pravice mu pripadajo«* (D46)).

Slabosti nepoznavanja se kažejo s *»podajanjem«* (E67) uporabnikov, izgubo časa, lahko pa čas tudi porabiš za uporabnika, ta pa nato odide in *»se ti zdi, da si povsem nesmiselno porabil čas«* (D48).

Večja vključitev IKT na CSD z namenom, da se izboljša razumevanje pravic, se socialnim delavkam zdi primerna le za mlade in starim ljudem ne bi koristila. Pri mladih se *»vidi, da imajo pametni telefon, ko vstopijo v pisarno«* (G45), torej imajo stik z IKT. V bistvu mlade uporabnike že zdaj usmerjajo na spletne strani MDDSZ ali domačega CSD. Spodbujajo jih k uporabi iskalnikov, kot je Google. Tega pa ni zaznati pri starih ljudeh, ki jim to ne koristi. (*»računalnikov niso vajeni in niso vešči pri delu z le-temi«* (F63)). Tako pa nimajo te

prednosti, da bi dostopali do tako vrednega vira informacija. Stari ljudje so trenutno odvisni od tega, kar slišijo od drugih, saj pogosto nimajo niti interneta. S vključitvijo IKT pa bi rešili še problem *»napačnega interpretiranja informacij, ki jih dobijo iz medijev«* (E33).

Omenja se še IKT kot najhitrejši način za deljenje informacij in lahek dostop do teh. (*»Trenutno pošiljanje pisnih vabil je časovno potratno«* (F38)).

Posamezne socialne delavke so izpostavile, da so uporabniki celo že izrazili željo, da bi komunicirali preko Facebook-a.

Ideja o uporabi IKT na CSD pa je prisotna že dalj časa med socialnimi delavkami. (*»Pred časom sem imela idejo, da bi na CSD na hodnikih namestili zaslone, kjer bi se predvajale pomembne informacije. Tako bi ljudje, medtem ko čakajo, določene stvari že izvedeli in ne bi bilo potrebno še dodatno spraševati«* (F68)). To je trenutno že v uporabi v zdravstvu, IKT pa je že zelo vpeta v proces *»iskanja dela«* (F69).

Mnenje je, da socialne delavke uporabnikom podajo dovolj informacij. Na enem izmed CSD se vedno izvaja analiza zadovoljstva uporabnikov, ki je *»do zdaj dala pozitivne rezultate«* (F140b). (*»Podatki so dostopni za strokovnjake«* (F139)). Sam sem dobil vpogled v rezultate in ugotovil, da uporabniki resnično navajajo zadovoljstvo s podatki, ki jih prejmejo od socialnih delavcev. Uporabniki zadovoljstvo ocenjujejo po lestvici od 1 do 5. Ob zadnjem pregledu je bilo na stopnji 4,1. Sicer pa so v moji raziskavi uporabniki sami pokazali veliko zadovoljstvo s podatki, ki jih prejmejo od socialne delavke.

Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov

Splošno mnenje socialnih delavk je, da zakonsko podlago uporabniki slabo poznajo. Razlog za to je predvsem *»nerazumljivost«* (D49) zakonodaje. Nepoznavanje pa se kaže že v tem, da *»so uporabniki prepričani, da je socialni delavec tisti, ki določa višino DSP«* (D51).

Pisanje pritožb je naslednje opravilo, ki ga uporabniki pogosto ne znajo opravljati. (*»Pritožb ne vedo napisati, niti sestaviti preprostega teksta v obliki prošnje. Že teksta brez členov in omenjanja zakonov ne vedo spisati«* (G54)). Če pa se uporabniki že odločijo, da bodo spisali pritožbo, se ti *»po navadi pozanimajo, za kaj se mora pritožiti«* (D54), takšne pritožbe so pogosto popolne.

Področje zakonodaje je s strani uporabnikov obravnavano kot področje socialnih delavcev, zato temu ne namenjajo pozornosti. Zakonov ne znajo poimenovati in jih ne poznajo.

Le redke socialne delavke navajajo, da uporabniki zakonodajo poznajo vedno boljše. Informacije dobijo že »pred vzpostavitvijo stika s CSD« (F76). Ob tem je potrebno poudariti, da omenjena socialna delavka dela na področju, kjer so uporabniki v večini mladoletniki, ti pa imajo glede na prejšnje odgovore večji stik z IKT. Vseeno pa to lahko nakazuje prednost IKT na CSD.

Drugih virov informacij za uporabnike, kot je splet in znanci, ki so imeli že stik s CSD, socialni delavci ne navajajo.

Poznavanje področij dela na CSD s strani uporabnikov

Kot dobro poznane storitve in področja so socialni delavci izpostavili le tiste, ki so medijsko izpostavljene. Uporabniki načeloma slabo poznajo storitve, »pogosto ne vedo, kaj zaprositi« (E39).

Najslabše poznano področje dela s strani uporabnikov je uveljavljanje pravic iz javnih sredstev ter starševsko varstvo. Pri starševskem varstvu je kot razlog za težko razumevanje navedena »komplicirana zakonska podlaga« (F78b). Pri področju uveljavljanju pravic iz javnih sredstev pa se težave ne kažejo samo pri uporabnikih, temveč tudi pri socialnih delavcih. (*»težave s pravilno interpretacijo zakonodaje imamo tudi mi, za uporabnika pa je to čista neznanka«* (G58)).

Primanjkuje tudi poznavanje dolžnosti, ki jih imajo uporabniki do CSD. (*»Nekaterim ni čudno, da šest mesecev dobiva plačo, ob tem pa še denarno pomoč zraven. Včasih ne veš, ali se naredi norega, se dela norca, ali pa enostavno ne razume«* (G61)).

Vključitev IKT na področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev ter starševskega varstva bi lahko bila uporabna za:

- predstavitev relevantne zakonodaje in
- preprost način dostopa do pomembnih informacij (kako napisati prošnjo, razpoložljivi izobraževalni tečaji za odrasle ter informacije o društvih na področju socialnega varstva).

Socialne delavke so povedale, da morajo pogosto dodatno razložiti potek postopka pridobitve državnih štipendij. Težave pa pri uporabnikih predstavljajo tudi vloge, pri čimer imajo »težave ljudje, ki so se preselili v Slovenijo« (G88). Ti tudi po večletnem prejemanju DSP »še vedno ne vedo izpolniti vloge« (D108). Vloge pogosto izpolnijo socialne delavke, ker je to »hitrejše in lažje« (D107). Splošno so mnenja, da je v vlogah preveč »balasta« (G95), ki so v

bistvu podatki, ki jih nato socialne delavke same pridobijo. Znova se je pojavil izraz »funkcionalno nepismeni«, ki mi je dal občutek, da so socialne delavke resnično razočarane nad informiranostjo uporabnikov. (*»funkcionalna pismenost v Sloveniji je pod evropskim povprečjem«* (F133)). Pri slabem izpolnjevanju vlog socialne delavke še dodajo, da uporabniki znajo po navadi izpolniti le osebne podatke.

Posameznica se *»hoče vloge osebne asistentke izogniti«* (D110), zato vlog ne izpolnjuje uporabnikom, za katere meni, da so to sposobni narediti sami.

Odgovornost za uporabnikovo nepoznavanje storitev in zakonske podlage

Ko uporabnik enkrat naveže stik s socialno delavko in vzpostavi delovni odnos, je za njegovo poznavanje pravic in storitev v celoti odgovoren socialni delavec. (*»Ko so enkrat v kontaktu, smo odgovorni mi. Dolžni smo jim povedati vse, kar jim pripada, vse oblike pomoči, ki jih lahko dobijo«* (G66)). A očitno to v praksi vedno ne poteka tako. Pri predhodnih vprašanjih so namreč socialne delavke izjavile, da uporabnikov ne seznani s vsemi pravicami, ki so na voljo. Naj spomnim na izjavo glede omenjanje reka *»nepoznavanje prava škodi«*.

Za skupno soustvarjanje rešitev morajo prispevati tudi socialni delavci, *»to je del našega dela«* (F88). Zato se od njih zahteva, da so nenehno *»na tekočem z uporabnikom«* (F87).

Preden naveže stik s CSD pa je po mnenju socialnih delavk vsak posameznik odgovoren zase. (*»Če nekdo nekaj želi, se mora sam informirati po virih, ki so ti na razpolago. Če ne, pa se lahko vedno obrneš na institucijo, ki nudi določene storitve«* (F83)). V tej smeri so socialne delavke premišljevale, če je uporabnik na CSD napoten iz druge organizacije. (*»V primeru, da je napoten, bi odgovornost za njegovo razumevanje lahko nosila tista institucija, ki ga je napotila«* (D62)). Izpostavljen je bil Zavod za zaposlovanje, za katerega posameznice menijo, da uporabnikom da malo podatkov o CSD, pa čeprav so napoteni prav tja.

Določen del odgovornosti so pripisali še MDDSZ, ki mora skrbeti, da se v javnost *»podajajo pravilne informacije«* (E44). Kot predlog so dale prispevek na televiziji ali javen odziv na napake v medijih.

Razumevanje specifičnih področij dela na CSD

Socialne delavke so kot za njih najtežje razumljivo področje dela izpostavile področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.

Povedale so, da je uvajanje pomembno na vseh področjih in opisale slabosti in prednosti vseh področij. (*»Vsako področje ima svoje dobre stvari. Vsa področja nimajo toliko strank, ampak imajo neke druge slabosti.«* (G77)). Področja imajo svoje specifičnosti, zato socialne delavke obmenjavi področja *»dela tam ne bi vedele opravljati«* (D73).

Področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev opišejo kot najtežje razumljivo za zaposlene na CSD zaradi obsežnosti dela. Ob odločanju moraš biti pozoren na malenkosti, vsaka vloga in pravica pa imajo še svoje specifičnosti. (*»Pravice se med seboj prepletajo in so odvisne ena od druge, zato je težko razumljivo«* (G80)). Dodajajo, da IS CSD zahteva dodatno učenje, ki pa na drugih področjih ni prisotno. Posameznice so začele z delom na CSD prav v času, ko se je vzpostavil IS CSD. Povedale so, da je takrat bilo malo podatkov, kako opravljati delo, zdaj pa je situacija drugačna. (*»Trenutno bi rekla, da je informacij za delo dovolj«* (E53)).

Nekatere socialne delavke izražajo strah pred uporabo IKT na CSD. IKT uporabljajo samo zaradi narave dela in temu niso preveč naklonjene. Predvsem je prisoten strah zaradi morebitnih napak, ki bi jih storila ob uporabi IS CSD, saj *»to mora potem za mano popravljati skrbnik (F94)«*. Gre za obsežen sistem in zato je prisoten strah, če bi morala *»odločati na podlagi podatkov, ki se stekajo v sistem iz 37 različnih baz (F95)«*.

Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev so slabosti še nenehni zaostanki pri delu, gneča in pretirana *»papirologija«*.

Za boljšo vključitev in razumevanje svojega področja, so se socialne delavke obrnile na sodelavke. To je bil glaven vir informacij. Za tem so za dodatno razumevanje prebrale vso zakonodajo in spise, ki so bili v pisarni. Ključno je tudi sprotno preverjanje razumljivega pri kolegicah in nenehno usposabljanje.

Kot težko razumljivo področje za uporabnike je bilo označeno samo področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Omenjali sta se pravici starševskega varstva in družinski prejemki.

Med delom na CSD sta dve posameznici imeli stik s strokovnjaki iz Švedske, ki so predstavili svojo prakso dela ter se seznanili s slovensko prakso. (*»Ko so videli naše pisarne in primere odločb, so se vsi držali za glavo, ker so videli toliko papirjev v pisarni in pa vlogo, ki je dolga 4-6 strani. Tam je namreč vse že več let v elektronski obliki«* (G82)).

Omenili so oddajo vlog v elektronski obliki in minimalen stik socialnih delavcev z uporabniki. (*»Nekateri ne vedo niti, kje te pisarne so«* (G86)). Takšen način dela je podprla le ena od socialnih delavk.

Kot razlage za napačno razumevanje storitev se omenja slabo razumevanje zakonov in pa napačno računanje cenovnih razlik za študentske stipendije.

Kot vir informacij za uporabnike so omenjale splet, vendar bolj za mlade uporabnike. Drugi dobijo informacije tudi od delodajalcev, študentskega servisa, zavoda za zaposlovanje in pa od prijateljev in znancev. Slednji vir je izrazit »med osebami iz marginaliziranih skupin« (D75) zaradi tesne povezanosti med člani skupine.

Razumevanje specifičnih storitev na CSD

Uporabniki delajo napake ob »dokazovanju izredne denarne pomoči« (D82) in pa »zamuja na predpisane roke« (D79). Do tega prihaja zaradi nerazumevanja svojih pravic in trajanja let. Uporabniki pa tudi ne preberejo odločb, za kar so odgovorni. To se mi zdi nekoliko sporno, glede na dejstvo, da so socialne delavke v prejšnjem delu govorile o funkcionalni nepismenosti. Težko je pripisati odgovornost osebi, za katero pred tem poveš, da je funkcionalno nepismena. Potemtakem bi potrebovali drugačen pristop.

Uporabniki kot razlog za svoje napake navajajo, da »se jim ni povedalo« (D86). Kot dobra praksa in možna izboljšava pri tem se omenja obveščanje v takšni obliki, kot ga imajo vrtci, ki »obvestijo ko poteče pomoč« (D88).

Za boljše razumevanje specifičnih storitev se omenja vključitev IKT ob:

- dokazovanju upravičene porabe izredne denarne socialne pomoči,
- opozorilo o izteku pravice,
- pomoč pri izpolnjevanju vlog,
- razlaga zakonodaje.

Za socialne delavke bi IKT lahko bila koristna za informiranje, saj »si prikrajšan, če nisi informiran« (F112). Delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev bi bilo poenostavljeno, če bi se vodila enotna evidenca uporabnikov na CSD. Socialne delavke si ob tem želijo »notranje pogovore med zaposlenimi na različnih CSD« (D94b), s katerimi bi prihranili na času. Kot zadnja želja pa je možnost vpogleda v uporabnikovo plačilno listo, saj to morajo zdaj naprošati uporabnike, naj sami prinesejo. S tem bi se bistveno izboljšal potek storitve.

Vodenje uporabnikov na CSD

Socialni delavci že zdaj dnevno vodijo uporabnike korak za korakom »skozi proces« (E68). To zajema tudi vodenje do drugih institucij, kot je banka, Rdeči križ, Karitas, Zveza prijateljev mladine, Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Zavod za zaposlovanje, sodišča in privatne zavarovalnice. Na slednji dve uporabnike usmerijo z namenom, da se pridobi brezplačno pravno pomoč in brezplačno dodatno zavarovanje.

Takšno vodenje predstavlja prednost, ker se:

- pridobi na času,
- jasno prepozna želje uporabnikov,
- zmanjša se število klicev.

Vodenje trenutno poteka s pomočjo »Kataloga javnih pooblastil, kjer so zapisane naloge socialnih delavcev« (F122). Ta je dostopen za vse uporabnike tudi od doma. S tem je omogočeno »preverjanje pravilnosti dela socialnega delavca« (F130). Na morebitne napake pa lahko uporabnik nato opozori.

Največja potreba po vodenju se kaže pri »posmrtninah in pogrebninah« (D111). Razlog za to izhaja iz tega, da ljudje malo vedo o storitvah, s katerimi nimajo pogostega stika. So pa vloge, ki so oddane, »pogosto popolne« (D113).

Vključitev mobilne aplikacije na CSD

Ob temi vključitve mobilne aplikacije (v nadaljevanju: aplikacija) na CSD so vse socialne delavke pokazale veliko mero navdušenosti. Nekatere socialne delavke navajajo, da v prihodnje pričakujejo »povsem elektronsko sodelovanje« (F152b) in »same prednosti (E74)«. Zaradi tega pričakujejo tudi elektronske vloge in odločbe, kar pa bi verjetno »zahtevalo prilagajanje zakonodaje« (F160). Socialne delavke uporabljajo IKT trenutno že za bančne storitve, ki se jim zdijo koristne. S tem bi se bistveno olajšal način informiranja uporabnikov. (»Načeloma v informiranju nikoli ne vidim slabosti« (D123)).

Takšna aplikacija bi lahko izboljšala trenutno »raztresenost informacij po spletu« (D116), ki pogosto zmede uporabnike. Za rešitev navajajo »skupen portal CSD« (D118). Tukaj pa je nujno potrebno poudariti, da naj ta vključuje »preprosta navodila za uporabnike« (D119). V tabeli sem oblikoval najopaznejše prednosti vključitve IKT.

Prednosti vključitve mobilne aplikacije	Slabosti vključitve mobilne aplikacije
▪ prihranek na času in delu, ▪ manj čakanja za uporabnike, ▪ lažje informiranje, ▪ uporabnikom ni treba obiskati CSD, ▪ preprost dostop do informacij, ▪ dostop do informacij kjerkoli, ▪ hitrejši širjenje informacij, ▪ zmanjšanje stroškov, ▪ manj papirjev, ▪ razbremenitev zaposlenih na CSD.	▪ koristi samo osebam, ki imajo dostop do IKT, ▪ izpadejo stari ljudje, ▪ odvisnost procesa pomoči od tehnologije, ▪ težave ob odsotnosti znanja uporabe IKT, ▪ večje zadovoljstvo ob papirnatem potrdilu (potreba po povratni informaciji),

Tabela 4.1: Prednost in slabosti vključitve mobilne aplikacije na CSD

Kot možno slabost omenjajo tudi način razvoja aplikacije. Socialne delavke so skrb izrazile nad tem, *»da se ne bi prislunilo nam, ki smo zaposleni na CSD ob izdelavi aplikacije«* (D124). Socialne delavke imajo najboljši vpogled, kako naj bi delo potekalo. Aplikacija mora biti razumljiva za uporabnike, če ne se *»ne bi obnesla in bi še vedno klicali in bi bilo enako«* (G113), torej bi bila aplikacija neuporabna. Težava pa bi se pojavila tudi pri financiranju razvoja aplikacije.

Svetovni splet v sistemu socialnega varstva

Vse socialne delavke so zadovoljne s spletnimi stranmi svojih CSD, ena izmed spletnih strani je celo označena *»za boljšo«* (G116). Razlog za to je bil, da vse strani vsebujejo dovolj podatkov, ki pa so tudi razumljivi. Na spletnih straneh *»najdeš vse, če si iznajdljiv«* (E77), so pa tudi urejene. Na enem izmed CSD je za urejanje zadolžena kar ena izmed socialnih delavk, ki to delo opravlja *»po pogodbi«* (F31).

So pa povedale, da so nezadovoljne s spletnimi stranmi drugih CSD, še posebej z manjšimi. Spletne strani so vizualno neprivlačne, kar danes zna predstavljati veliko težavo, ob tem pa se še *»med sabo sramotno razlikujejo«* (D125). Kritika je bila tudi ažurnost in pa skopost podatkov na spletnih straneh. Povedo, da se težko dobi preproste informacije, kot so uradne ure in lokacije CSD. V uporabi *»ni jezik uporabnika«* (D130), zato so za uporabnike

nerazumljive in je naloga socialnih delavk, da razložijo informacije s spletnih strani. Na spletnih straneh pa so socialne delavke pogrešale tudi razlage, kaj je potrebno za pridobitev določene pravice. Še enkrat so omenile kritiko, da so podatki na več straneh in ne samo na eni. Slabe pa so tudi spletne strani organizacij in društev izven CSD.

Vseeno pa so prisotne tudi pohvale, da nekatere spletne strani izstopajo in so »izjemno dobro oblikovane« (D126a). (*»Vsako pravico dobro razloži, jo pokaže na zemljevidu, ipd.«* (D126b)).

Počutje ob uporabi svetovnega spleta

Mnenja socialnih delavk so se glede počutja ob uporabi svetovnega spleta razlikovala. Nekateri se na spletu počutijo varno. Posameznice, ki se ne počutijo varno, pa med razlogi navajajo starost in pa delo z uporabniki, ki sodelujejo v spletnem kriminalu. (*»Imam v obravnavi nekaj mladoletnih prestopnikov v zvezi prav s to tematiko, se pravi nekaj hekerjev. Mislim, da če je želja, lahko vdrejo v vse sisteme. (F176)»*). Zato nikoli ne pozabijo, da *»te veliki brat gleda«* (F184).

V sklopu CSD je prisotna dilema o varnosti na spletu. Predvsem se sprašujejo, kako varno je pošiljanje elektronske pošte z občutljivimi podatki uporabnikov. Ob morebitnem *»prestreganju podatkov«* (F180) bi podatki izšli iz kroga zaupanja, ki je vzpostavljen na CSD.

K varnemu počutju na spletu na CSD pripomoreta kartici *»SIGEN-CA«* (D133) in *»SIGOV-CA«* (F192). Ob uporabi kartic pri vseh zaposlenih je večji nadzor in nima vsaka oseba dostopa do vseh baz podatkov, kot je Centralni register prebivalstva. (*»Tako se težje pride do zlorab«* (F203)). Meje dostopa dajejo nek občutek varnosti socialnim delavkam.

Beleži se tudi zgodovina brskanja v podatkovnih bazah, ki ga moraš upravičiti. Socialni delavci nimajo prostega vpogleda v bazo podatkov, zato si nekatere *»zapišejo razlog, ko brska«* (F199). Na tak način lahko upraviči vpogled ob inšpekcijskem pregledu. (*»Pred leti je imela davčna uprava afero, da so zaposleni pregledovali plače znanih osebnosti. Vpogledi so se beležili, razlogov za vpoglede pa niso imeli«* (F201)).

K varnosti pripomore reden servis računalnikov, uporaba anti-virusne programske opreme in pa zagotovitev skrbnikov, da so sistemi, na katerih delajo socialni delavci, varni. Seveda pa vsak še sam poskrbi za varnost *»z brskanjem podatkov, ki se osebe tičejo«* (F194). Pomembno je še, da se ne deli osebnih podatkov, kar dodatno izboljša varnost in zasebnost na svetovnem spletu.

Ob uvedbi IS CSD na CSD so opravljali tudi varnostne preglede sistema. Posameznice so povedale, da so gledali izključno delovanje IS CSD, neodvisno od dela socialnega delavca. Ugotovili so kar nekaj lukenj v IS CSD, zato je do tega nekoliko skeptična.

Socialne delavke v večini zaupajo podatkom, ki jih dobijo na svetovnem spletu, v kolikor so pridobljeni na uradnih straneh države. Med te spada uradni list in spletna stran MDDSZ. Posameznica pa je izpostavila, da ne verjame podatkom »na prvo žogo« (F173).

Izražena je bila skrb, da se pridobi zastarel zakon, zato se skuša pridobiti več virov in podatke preveriti. (*»Mogoče kakšna stvar ni ažurirana, je pa prisotna neka sprememba, zato vedno preverjam dobljene informacije«* (F172)).

Uporaba IKT na CSD

IKT socialne delavke že uporabljajo, da lahko pomagajo uporabniku. V večini to pomeni, da na spletu iščejo podatke, ki jih uporabnik potrebuje. Govorim o manjši količini podatkov, kot je naslov neke organizacije, ki ga potem tudi natisnejo in npr. razpis za subvencijo stanovanja. (*»Za uporabnike ne iščem večje količine podatkov, mu pa napišem stran, na kateri lahko podatke najde«* (D141b)). Občasno se išče podatke, s katerimi nato pomagajo uporabniku. (*»iščem podatke, kako izpolniti vlogo, ki se ne dotika mojega dela«* (E87)).

Podatke, s katerimi si pomagajo pri delu na CSD, iščejo na spletni strani ministrstva, ali uporabijo brskalnik Google. Pravijo, da je na voljo dovolj podatkov, z izjemo »*informacij o vračanju DSP*« (D145). Iskale so podatke tudi o društvih in organizacijah, kamor bi lahko napotile uporabnika.

Socialne delavke so povedale, da se zavedajo prednosti, ki jih prinaša IKT, zato strmiijo k temu, da uporabnike seznanjajo z IKT. (*»Sodelujemo z ISIO-m in univerzo za tretje življenjsko obdobje, kjer delajo s populacijo, starejšo od 50 let. Oni imajo ogromno tečajev za delo z računalnikom, tam pa učijo osnove.«* (F73)). Prednosti takega znanja se kažejo tudi na področju zaposlitve, saj mora biti »*prošnja za delo lepo spisana za računalnikom*« (F70).

5. RAZPRAVA

Rezultati so nakazovali prisotnost IKT pri uporabnikih in socialnih delavcih na CSD. Vsak uporabnik in socialni delavec ima stik z IKT, pa naj je v to prisiljen iz službenih razlogov ali se s tem srečuje v prostem času. V Sloveniji se kaže rast števila uporabnikov interneta, tak trend pa je prisoten že od začetka beleženja tovrstnih podatkov. Tako je v letu 2015 bilo neaktivnih uporabnikov spleta v evropskem povprečju, tj. dobra petina prebivalstva. Vredno je omeniti, da večji del te skupine predstavljajo osebe, starejše od 55 let (Podatkovni portal SI-STAT 2016: Dostop do interneta po tipu gospodinjstva). To so potrjevali tudi socialni delavci ter opozarjali na prednost uporabe IKT pri mladih, medtem ko stari ljudje ne bi imeli večje koristi. Zanimivo je, da pa stari ljudje ne sprejemajo dobro stereotipa, ki jih označi za *tehnofobe*, ki se bojijo tehnološkega napredka. Nekateri se uporabe računalnikov naučijo, ker imajo večjo željo kot drugi, ki potrebujejo nekaj dodatne spodbude. Oboji pa se naučijo uporabljati računalnik, ker so mnjenja, da ta pripomore k socialni vključenosti (Lewin 2001 v Cruz-Cunha et al. 2014: 354). Sicer pa stari ljudje, ki ne uporabljajo računalnika, s tem, ko nimajo stika s spletom nimajo občutka, da bi kaj zamujali. Pri tistih starih ljudeh, ki splet in računalnik vseeno uporabljajo, gre večinoma za bolj izobražene in premožnejše (Fox 2001). Lewin (2001) dodaja, da uporaba IKT osebe, ki so obravnavane kot nepomembne in v zaključni fazi svojega življenja, naredi aktivne in sodelujoče državljane. S tem so bolj spoštovani s strani družbe, enačijo pa se z mladimi in tistimi, ki družbi nekaj prispevajo. V raziskavo nisem zajel uporabnikov, s katerimi bi lahko pokazal razliko med starimi in mladimi ljudmi. Vsi uporabniki so bili srednjih let, z izjemo enega, ki je bil nekoliko starejši. Med odgovori raziskave je bila izpostavljena uporaba IKT za uporabo spletnih omrežij, dopisovanje z ženskami ter spremljanje aktualnih dogodkov in novic. S tem se nakazuje, da tudi uporabniki v Sloveniji ob uporabi IKT pridobijo na vključitvi v družbo in ostajajo v stiku z drugimi.

Vsi uporabniki so IKT v večini uporabljali za iskanje informacij o storitvah CSD, preden so navezali stik s CSD, IKT jim je predstavljala glavni vir tovrstnih informacij. Sicer pa so podatki o uporabi spleta tudi globalno gledano precej podobni. V letu 2016 do spleta ni dostopala le petina evropskega prebivalstva, kar priča o pomembnosti vloge IKT v evropski družbi. Nič drugače ni na področju uporabnikov mobilne telefonije. Ob koncu leta 2016 je na svetovni ravni bilo sklenjenih 3,6 milijard pogodb z mobilnimi operaterji, kar predstavlja polovico svetovnega prebivalstva, ki so zdaj *povezani* s pomočjo IKT (International Telecommunication Union: Facts and Figures 2016). Tega se dobro zaveda švedska vlada, ki

je pravi pionir v digitalizaciji javne uprave. Ta je že z letom 2006 sprejela strategijo povečanja IKT v zdravstvu in socialnih storitvah. Želijo postati najboljši primer uspešne digitalizacije in svetu prikazati prednosti, ki jih ta prinaša (Government Offices of Sweden 2011: 15). To pa jim tudi uspeva, saj je Švedska v samem vrhu držav, ki imajo največji izkoristek prednosti, ki jih prinaša IKT (World Economic Forum 2017). Za tako zavidljive rezultate IKT razvijajo in izboljšujejo štiri področja, ki bi se jih lahko izboljšalo tudi v Sloveniji (Government Offices of Sweden 2011: 16-17):

- Lažja in bolj varna uporaba IKT

Vedno več delov družbe postaja *digitalne*, pri tem pa je pomembno, da imajo vsi posamezniki možnost koriščenja prednosti, ki jih digitalizacija nudi. Takšen primer je možnost uporabe spleta in drugih digitalnih storitev v vsakdanjem življenju. Na splošno velik del prebivalstva na Švedskem uporablja IKT, vseeno pa so osebe, ki storitev nočejo ali ne morejo uporabljati. V večini gre za stare ljudi. Kot razloge za neuporabo se našteva nezaupanje v IKT, pomanjkanje znanja in nezmožnost uporabe iz ekonomskih razlogov. Vsi uporabniki so bili lastniki pametnih telefonov in računalnikov. Z izjemo enega so vsi dostopali do spleta dnevno in uporabljali različne storitve, ki so na voljo. Predvsem se vidi prostor za izboljšave in prilagajanje storitev uporabnikom.

- Razvoj koristnih storitev

Kaže se potreba po razvoju IKT, ki bo privlačna in lahka za uporabo. Da se to lahko doseže, mora sodelovati tako javni kot zasebni sektor. Z razvojem boljše in uporabnejše IKT se poveča uporaba le-te, spodbudi pa se tudi medsektorsko sodelovanje, ki s tem postaja vedno bolj učinkovito. S tem se spodbujajo nove ideje, inovacije in poslovno sodelovanje. V raziskavi se je pogosto omenjalo enotno spletno stran CSD, ki bi lahko bila začetek sodelovanja, ki ga omenja švedska vlada. Izražena je bila tudi želja po večjem sodelovanju CSD in Zavoda za zaposlovanje. Ti sodelujejo z uporabniki, ki imajo opravka tako s CSD kot z Zavodom za zaposlovanje.

- Ustvarjanje primerne infrastrukture za uporabo IKT

Za čim večji izkoristek vsega, kar lahko ponudi IKT je potrebno razviti dobro infrastrukturo, da se lahko kaj takšnega sploh omogoči. To bi pomenilo, da je splet dostopen, podatki, ki se jih podaja z uporabo tega, pa morajo biti zavarovani.

Ključnega pomena je vzdrževanje standardov spletnih storitev. Pomembna pa je tudi pokritost celotne države s čim boljšim omrežjem, kar naj bi omogočali ponudniki mobilnih storitev. Uporabniki, ki so bili vključeni v raziskavo, so prihajali iz večjih mest in posledično nisem dobil podatkov, kakšen dostop do spletnih storitev imajo v ruralnih delih. Je pa to področje urejeno v mestih, kjer je dostop do IKT omogočen v knjižnicah, na kar je opozorila socialna delavka. Pogosto se zgodi, da socialne delavke napotijo uporabnike v knjižnice in jih celo spodbujajo pri uporabi IKT. Težava nastane ob vikendih, praznikih in ob večerih, ko knjižnice so zaprte.

- Dodeljevanje mandata IKT pri družbenem razvoju

Razvoj IKT vpliva na vse družbene procese. Takšen primer je prilagoditev pravil o varovanju osebnih podatkov, tajnosti, avtorskih pravicah, ipd. Pravila se prilagajajo tehnološkemu napredku. Najpomembnejši faktorji, ki vplivajo na družbene spremembe v trenutnem času, izhajajo prav iz razvoja in uporabe IKT. Išče se vloga IKT pri trajnostnem razvoju družbe, načine uporabe nove tehnologije in inovacij, kako omogočiti večjo svobodo na spletu itd. Na takšna prilagajanja so opozorile tudi socialne delavke, ki so bile vključene v raziskavo. Predvsem se je omenjala prilagoditev zakonodaje, v kolikor bi dodatno vključili IKT na CSD. Prilagajanje pa bi se moralo zgoditi tudi pri načinu dela, saj bi se že stiki med socialnim delavcem in uporabnikom lahko bistveno spremenili.

Iz raziskave je bilo moč razbrati izostanek informiranosti uporabnikov o pravicah in storitvah na CSD. Povsem tuja tema pa je bila zakonodajna podlaga na CDS. Prav informiranje posameznikov pa je ključnega pomena za izboljšanje posameznikove situacije, saj se s tem ponujajo nove priložnosti vseh vrst (United Nations 2004: 2). Oseba, ki doživlja nasilje ali je deležna drugačne oblike trpinčenja, bi z informiranostjo, kam se lahko obrne in kaj bi to zanj pomenilo, lahko hitreje vzpostavila stik s CSD. Prva stopnja bi zanj pomenila sploh možnost dostopanja do virov informacij, kot je svetovni splet. Po tem, ko ima posameznik zagotovljen dostop, se lahko seznani z informacijami vseh vrst. Ob seznaitvi bo uporabnik vedel, kakšne so njegove možnosti in sklepal tudi, kakšne so posledice ob morebitni vzpostavitvi stika s CSD. To odpira nove možnosti za uporabnika, ta pa ob izbiri ene od možnosti lahko pridobi nova znanja. Pomembno je predvsem, da se državljanom omogoči dostop do kanalov, preko katerih se lahko seznani z delovanjem CSD. Takšno delovanje bi lahko zajeli v odgovornost države. *Socialno politiko v ožjem smislu opredeljujejo ukrepi za zagotavljanje socialne varnosti posameznika. Socialno varnost določajo načela, pravila in*

dejavnosti, ki posamezniku omogočajo, da se vključi in ostane vključen v družbeno okolje in v njem aktivno deluje. Pri tem država zagotavlja materialne in socialne pravice, posameznik pa prispeva v obliki davkov in drugih osebnih dajatev (Milošević Arnold, Postrak 2003: 18). IKT postaja velik del vsakdana tako za *mladenjce* kot tudi za osebe rojene pred 80. letom prejšnjega stoletja. Iz tega razloga se mi ne zdi nesmiselno govoriti o tem, da se mora državljanom zagotavljati, da imajo dostop do IKT. Že prej sem predstavil velik delež mladih, ki uporabljajo IKT. Ob določeni točki bodo ti postali odrasli državljani, davkoplačevalci in mogoče uporabniki CSD. Socialno delo mora takšen scenarij vzeti v zakup. Kot eno od osnovnih načel in izhodišč socialne varnosti v Sloveniji, Milošević Arnold in Postrak (2003: 18) navajata: *Posameznik mora socialno varnost zase in za svojo družino načeloma zagotoviti sam. Naloga države je, da za to ustvari potrebne pogoje*. Sprašujem se, ali smo na točki, kjer uporaba in dostop do IKT spadata pod pogoje za zagotavljanje socialne varnosti. Zavedam se, da s tem posegam v temelje socialne države, vendar mislim, da je to le del prilagajanja na spremembe. Tako uporabniki kot socialne delavke so opozarjali na samostojnost pred vzpostavitvijo kontakta s CSD. Vsak posameznik je odgovoren zase, vendar bi na tej točki lahko uporabili IKT kot dober način informiranja o storitvah in pravicah na CSD. Pomembnosti IKT ob informiranju se občutno zavedajo v zdravstvu. IKT uporabljajo predvsem v izobraževanju, končno obliko pa IKT dobi kot zdravstveni portal, tako za splošno javnost, kot ločeno tudi za strokovno javnost. Življenjska doba nekega *elektronskega* izdelka ali morebitne mobilne aplikacije je vedno krajša, zato strmiijo k stalnim izboljšavam (Balantič 2006). Napačno informiranje ima nezaželene posledice, kar lahko rezultira v fizičnem oškodovanju, ogrozi finančno stanje ali pa celo zmanjša možnosti zaposlitve (Eaton 2009 v Close 2006: 176).

Ko govorimo o prilagajanju na razvoj IKT, ne moremo mimo pristopov, ki se uporabljajo za razvijanje programske opreme. Mislim, da v socialnem delu ni prostora za tehnološki determinizem, o katerem pišeta Nograšek in Vintar (2011). Predlagam drugačen model opredelitve vlog, v katerem tehnologija še vedno zavzame osrednjo vlogo, vendar pa deluje odvisno od drugih elementov določene organizacije ali družbe. Na to so opozarjale tudi socialne delavke, ki so izrazile skrb nad morebitnim slabim scenarijem ob razvoju IKT za CSD. Govorile so o neupoštevanju njihovih idej in gledanj med samim procesom razvoja IKT. Vsekakor so one tiste, ki imajo najboljši vpogled v delo na CSD in morebitne težave, ki bi se lahko pojavile ob uporabi IKT. Hill in Shaw (2011: 12) pri tem omenjata etnografski pristop za razvijalce opreme. V takem primeru bi razvijalci bili del tima na CSD ter se

seznanili z delom. Osrednje pa ni samo gledanje za socialne delavce in njihovo dojetje, ampak je predvsem pomembno, kako IKT dojemajo uporabniki. Ko je izobraževanje prehajalo iz klasične oblike v elektronsko izobraževanje, je bilo zaznanih več težav. Ob spremembi v izobraževanju je bilo ključno, da so se zavedali, s kakšnimi učenci imajo opravka. Pozornost je bila usmerjena v specifičnosti, ki jih posamezen nivo izobraževanja zahteva (Puppis 2006: 1). Pomembnost tega se vidi tudi na CSD. Socialne delavke so pogosto uporabljale besedo *funkcionalna nepismenost*. Izrazile so veliko razočaranje nad razumevanjem storitev in pravic, ki pripadajo uporabnikom. V tej kombinaciji se kaže potreba po obsežnejšem in bolj preprostem informiranju. Že zdaj je moč zaznati spremembe v obliki znanj v socialnem delu. Mimo so *socialne* oblike znanj, za katere je značilno pripovedovanje, torej pridobivanje znanja od ust do ust. Zdaj govorimo o *informativnih* oblikah znanj, kjer razmišljamo na podlagi baze podatkov, ki je dostopna na spletu (Parton 2008 v Hill, Shaw 2011:57). Zdi se, da inovacije vsiljujejo ločitev med znanjem posameznika in informatorja, kar omogoča manipulacijo informacij. Prihaja do paradoksa, kjer tehnologija poseduje prakso dela, saj se uporabnika IKT lahko usmerja s pomočjo le-te. Nenehno se primerja znanje, ki je hranjeno v *glavah* ljudi, in tisto, ki ga je možno prenesti s spleta. Tak pogled omogoča zanimiv pogled na razvoj v socialnem delu, kjer se brez dvoma povečuje standardizacija in večja formalizacija dela. Drugi paradoks, ki se kaže, pa je usmerjanje tehnologije s strani prakse, saj se ta nikoli ne nadomesti s tehnologijo (Hill, Shaw 2011: 57-58). To se na nek način kaže tudi v raziskavi, kjer se omenja, da je na voljo že veliko oblik IKT, ljudje pa teh vseeno ne uporabljajo. Zadržek do uporabe le-teh imajo zaradi strahu ali nezaupanja IKT. Ni pa bilo zaznati niti naklonjenosti novemu učenju uporabljanja IKT. Skupno gledano, tehnologija usmerja prakso dela, ta pa usmerja tehnologijo. Na tehnologijo zdaj lahko gledamo že kot na prakso dela (Hill, Shaw 2011: 58). Uporaba spleta ne koristi samo uporabnikom, pomembne informacije lahko pridobijo tudi strokovnjaki in socialni delavci zaposleni na CSD. Hill in Shaw (2011: 59-61) omenjata več baz podatkov, kjer lahko socialni delavci dostopajo do pomembnih znanstvenih člankov, ki lahko izboljšajo njihovo delo. Govorita tudi o projektu Centra za izboljšanje interdisciplinarnosti na področju duševnega zdravja (angl. Center of Excellence in Interdisciplinary Mental Health), ki ga podpira Angleški sklad za višješolsko izobraževanje (angl. Higher Education Funding Council for England). Ta sodeluje s študenti, akademiki, zaposlenimi socialnimi delavci in uporabniki ter ustvarja bogato bazo podatkov o trenutni praksi v socialnem delu. Namen projekta je ustvariti skupen portal ob uporabi IKT in s tem omogočiti uporabnikom, da izrazijo svoje izkušnje ter vplivajo na nadaljnji razvoj interdisciplinarnega sodelovanja (Hill, Shaw 2011). Pristop

povečanja interdisciplinarnosti je bil omenjen že v švedskem modelu digitalne javne uprave in ga, kot kaže, opevajo tudi v Angliji. To pa se omenja tudi v raziskavi, ko uporabniki govorijo o večjem združevanju CSD in Zavoda za zaposlovanje. Ko pa je že govora o enotni spletni strani, so to predlagale tudi socialne delavke. Govorile so o sramotno prevelikem razlikovanju med spletnimi strani posamičnih CSD ter o *razmetanosti* podatkov o storitvah in pravicah na CSD po spletu. Ob tem so dodale, da so si med uvajanjem na delo pomagale tudi s spletom, kjer so podatke dobile, ampak spet ob uporabi več spletnih strani. Izrazila se je želja po možnosti komuniciranja socialnih delavk, ki so zaposlene na CSD. Trenutno kličejo na posamične CSD, proces, ki je potreben, da pridejo v stik z zaposlenimi pa traja predolgo. Vsekakor pa je ob opisanih primerih dobre prakse potrebno opozoriti, da ob uvajanju IKT v socialno delo lahko prihaja tudi do negativnih posledic. Spremembe moramo v prvi vrsti uvajati premišljeno in koordinirano. V zakup moramo vzeti tudi nedovzetnost socialnih delavk za dodatno učenje uporabe IKT. To vidijo kot nujno zlo in ne kot prednost, zato jo v večini uporabljajo, ker so v to prisiljene zaradi narave dela. Naklonjenost IKT pa je pokazala mlajša socialna delavka, ki je povedala, da podpira dodaten razvoj na CSD in vsako vrsto informiranja.

Uporabniki niso izrazili dvomov o nizki stopnji zasebnosti, ki bi jo imeli ob dodatni vključitvi IKT na CSD. Vseeno pa je Penna (2005: v Hill, Shaw 2011: 87-88) kritična do uvajanja podatkov o uporabnikih v državne baze. Težko je narediti ločnico med nadzorom nad družbo in kontroliranjem družbe. S tem noče izpostaviti, da države niso zainteresirane za skrb glede otrokovih koristi, temveč le opozarja na širši političen kontekst, ki nastane s takšno prakso. Prisotno je splošno prepričanje, da uporabniki IKT, še posebej mladi, niso zaskrbljeni nad zasebnostjo na spletu (Hoy, Milne 2010 v Close 2012 :176). Drugačno sliko pa dajejo rezultati raziskave, ki jo je opravila Close (2012). *Rezultati kažejo, da redni uporabniki socialnih omrežij in drugih storitev na spletu 2.0 želijo imeti kontrolo nad svojimi osebnimi podatki. V ta namen uporabljajo različne strategije, s katerimi pridobijo moč nad deljenjem tovrstnih podatkov* (Close 2012: 176). Uporabniki in socialni delavci so izkazali veliko zaupanje državnim spletnim stranem. Skeptični so bili le do podatkov o novicah, načeloma pa verjamejo temu, kar pridobijo na spletu. V raziskavo nisem zajel vprašanja, ali se uporabniki zavedajo uporabe IS CSD ter dejstva, da se podatki delijo znotraj CSD. Hill in Shaw (2011: 88) se sprašujeta prav o tem. Uporaba podatkovnih baz, do katerih lahko v Angliji dostopajo vsi strokovnjaki s področja socialne varnosti, je lahko zadosten razlog, da se neka družina ne bo odločila za sodelovanje. V Sloveniji je področje podatkovnih baz dobro urejeno. Socialne

delavke do teh dostopajo ob uporabi digitalnih potrdil. V Sloveniji sta to SIGOV-CA (Slovenian General Certification Authority) in SIGEN-CA (Slovenian Governmental Certification Authority). Digitalni potrdili se na CSD v večini uporabljata za dostop do Centralnega registra prebivalstva (e-CRP) in IS CSD. To socialnim delavkam daje dodaten občutek varnosti, saj nima vsak možnosti vpogleda v zaupne podatke. Socialne delavke so bile seznanjene z aferami glede neupravičene uporabe podatkovnih baz, zato si ob vsakem vpogledu zapišejo tudi razlog vpogleda. Ne glede na opozorila o prekomerni kontroli dela socialnih delavcev (Hill, Shaw 2011: 84), delavke niso izrazile skrbi nad kontrolo dela, ki je izvajana nad njimi. V bistvu so to celo podprle. Povedale so, da je to potrebno, saj se na tak način prepreči zlorabe sistema.

Se je pa izrazila skrb nad varnostjo sistema in uporabe IKT. Splošno znano je, da varnost podatkovnih baz pada z rastjo uporabnikov le-te. Govori se o velikem številu socialnih delavcev in nekateri od teh so lahko brezskrbni ob uporabi informacij ali celo pripravljeni informacije prodati. Angleško podatkovno bazo, ki zajema mladoletnike, s katerimi sodelujejo strokovnjaki iz področja socialnega varstva, se je celo označilo za iskalnik za pedofile (Carvel 2004 v Hill, Shaw 2011: 88-89). Takšnega očitka nisem zaznal za podatkovne baze v Sloveniji, vsekakor pa vzbuja skrb, da je tolikšna količina občutljivih informacij na enem mestu. Vsakršna izdaja podatka iz sistema bi pomenila izhod iz kroga zaupanja, ki ga nudi CSD, ob tem pa razočaranje uporabnika. Že pošiljanje podatkov preko elektronske pošte je skrb vzbujajoče, če pomislimo, da lahko nekdo podatke prestreže.

Po ugotovitvah glede uporabe IKT med uporabniki in socialnimi delavci na CSD se sprašujem, kakšna je pri tem vloga Fakultete za socialno delo in študentov. Zanimivo bi bilo raziskati, kako dobro študentje in profesorji poznajo in uporabljajo IKT. Vseeno govorimo o fakulteti, kjer se ob zavedanju trenutnih razmer ustvarja doktrina dela, zato pričakujem, da je IKT dobro poznana. Zdi se mi primerno, da se v tej smeri oblikuje diskusija. Rafferty and Waldman (2006 v Hill, Shaw 2011: 92) sta skeptična do zahtev po znanju in veščinah uporabe IKT, ki so postavljene za študente socialnega dela v Angliji. *Veščine in znanja so zahtevane za teme, kot je informacijski razvoj, iskanje in deljenje podatkov, dostop do informacijskih baz in znanje snemanja. Manj se posvečajo uporabi IKT kot metodi dela za komuniciranje z uporabniki.* S strani uporabnikov CSD se kaže želja po komuniciranju preko IKT, vendar socialne delavke tega zaenkrat ne prakticirajo.

V povprečju se kaže, da imata dve tretjini uporabnikov neprostovoljne transakcije (Šugman Bohinc 2005: 346) s socialnimi delavci, kar se je potrdilo tudi v moji raziskavi. Uporabniki

doživljajo neformalen pritisk s strani staršev ter na tak način začnejo prejemati pomoč na CSD. Po pritisku s strani staršev uporabniki začnejo zbirati informacije, kam morajo iti. Lahko se zgodi, da jih na CSD takoj usmeri starš ali pa se uporabnik predhodno o tem pozanimajo na spletu. V obeh primerih pa morajo biti o storitvah informirani. Zopet se kaže pomembnost informiranja uporabnikov in priložnost, da se vzpostavi čim boljše komunikacijske kanale, ki dosežejo vse osebe v stiski. Svojo težo ima tudi usklajenost med mandatnimi cilji, ki so predpisani za uporabnika, in osebnimi cilji uporabnika. S tem se poveča motivacija uporabnika, ki je bolj zavzet za doseganje zastavljenih ciljev (Rooney, Bibus 2001 v Šugman Bohinc 2005: 346). Uporabniki se tudi ob prizadevanju socialne delavke, da vzpostavi delovni odnos, včasih odzovejo z odporom in zapustijo kontekst socialnega dela (Šugman Bohinc 2005: 346). Zaradi takšne realnosti se mi zdi pomembno, da ni edini vir informacij na CSD socialni delavec, in se omogoči tudi informiranje preko IKT. Pri tem pa je pomembno, da se za uporabnike, ki se želijo seznaniti s storitvami in pravicami na CSD, to naredi v jeziku, ki ga razumejo. Ves trud in teorija nima smisla, če osebe, ki potrebujejo storitve, naših besed ne razumejo. Izpostavljam jezik socialnega dela, kot ga opredeli Čačinovič Vogrinčič (2006). Tako pravi, da je učinkovita pomoč le tista, ki jo sogovornik razume, ker ima smisel in jo lahko sprejme. To je pomembno vodilo, ki ga je potrebno poznati pri nadaljnjem razvoju IKT. Uporabniki izražajo zelo slabo poznavanje zakonodaje, zato vsakršno sklicevanje na zakone in člene ni smiselno. Prav tako nastanejo težave pri izpolnjevanju vlog, ki so nelogične uporabnikom. Pogrešam jezik socialnega dela na CSD, za katere bi lahko rekli, da so krovne organizacije socialnovarstvenih storitev. Izhajanje iz potreb ljudi so začeli uporabljati tudi razvijalci programske opreme, zato vidim možnost dobrega sodelovanja s stroko socialnega dela. A tudi ta mora pokazati željo po sodelovanju. Socialni delavci namreč ne kažejo nobenega entuziazma, da bi se bolj vključili na omenjeno področje.

K razpravi dodajam še svojo izkušnjo z IKT in socialnim delom. Med obiskom nevladne organizacije, ki skrbi za otroke, ki pobegnejo od doma v Minneapolisu, so me seznanili z njihovo mobilno aplikacijo. Zaznali so porast števila pobegih otrok, ki so nato postali žrtve trgovine z ljudmi. V organizaciji so se odločili, da bodo otrokom ponudili preprost način vzpostavitve stika z njimi. Tako imajo zdaj vzpostavljeno 24-urno povezavo s klicnim centrom, kjer sprejemajo klice otrok, lahko pa pridobijo tudi točno lokacijo, kje se ta nahaja. Po vzpostavitvi mobilne aplikacije se je povečalo sodelovanje z otroki in hiša, v kateri so otroci nastanjeni, je občasno povsem polna. Pokazalo se je, da otroci niso vedeli, kam se

obrniti, zato so spali kar na cesti, kjer so bili izpostavljeni več nevarnostim. Mobilna aplikacija se je izkazala kot dobra praksa, ki jo pogrešam v slovenskem okolju.

Težave se kažejo ob pridobitvi preprostih podatkov o družtvih, kamor bi se lahko usmerilo uporabnike. S tem imajo težave tako socialne delavke kot uporabniki. Kot morebitna težava ob večjem razvoju IKT se je omenjala težava s financiranjem tovrstnih projektov. *Vlada oblikuje javne ekonomske politike s ciljem usmerjanja alokacije resursov, povečanja stabilnosti v alokativnem in distribucijskem procesu in s splošnim namenom boljšega zadovoljevanja človekovih potreb* (Mesec 2008: 17). Mesec (2008: 17) piše še o tem, da mora vladni sektor spodbujati tehnološki napredek in s financiranjem temeljnih raziskav omogočati uporabo resursov, ki bi sicer ostali nezaposleni. S podatki raziskave se kažejo potrebe po IKT, kar bi lahko bi razlog za dodatno raziskovanje uporabnosti vključitve IKT na CSD.

6. SKLEPI

Uporaba IKT je postala del vsakdana. Ljudje vseh starosti jo uporabljajo na različnih področjih za drugačne namene, osnovno opravilo pa je pridobivanje informacij na svetovnem spletu. Splet je glavni in najuporabnejši vir informacij za uporabnike, ki jih zanimajo storitve CSD. Težko je določiti do kakšne meje bi bila uporaba IKT na CSD smiselna in ne bi ovirala trenutnih metod dela. Po eni strani sem zaradi pomanjkanja osebnega stika skeptičen glede uveljavljanja IKT na področju socialnega dela. Po drugi strani pa sem mnenja, da je prilagajanje na spremembe družbe ključnega pomena v socialnem delu. Pri tem pa socialni delavci v tujini spodbujajo zainteresiranost v IKT med kolegi, česar v Sloveniji ni zaznati.

Pojavljajo se dvomi o možnosti financiranja razvoja IKT na ravni države. To je vsekakor pomemben faktor, ki določa, kakšna bo prihodnost delovanja CSD. Vendar pa je država obenem dolžna spodbuditi razvoj tehnologije. Vidi se pomanjkanje raziskav tematike IKT in informiranja.

Osnovno znanje uporabe IKT je prisotno tako pri uporabnikih kot pri socialnih delavkah, ki pa uporabnike vseeno spodbujajo, da svoja znanja še nadgradijo. Odrasli prebivalci Slovenije se v povprečju slabo znajdejo v tehnološko bogatih okoljih. Boljše rezultate dosegajo mladi, ki IKT uporabljajo občutno več.

Splošno prisotno je slabo razumevanje pravic in storitev pri uporabnikih CSD. Ti za boljše razumevanje uporabljajo splet, kjer iščejo splošne informacije in jih podrobnosti ne zanimajo. S pridobitvijo informacij se jim povečajo možnosti rešitve problema, zato je pomembna vzpostavitev informacijskih kanalov vsemi, ki so v stiski. O pravicah in storitvah na CSD se s pomočjo spleta še pred prvim stikom s CSD seznanijo vedno več uporabnikov. Po vzpostavitvi delovnega odnosa pa informacije dobijo izključno od socialnih delavcev. Zelo slabo uporabniki poznajo zakonsko podlago in za to niso pokazali zanimanja.

Uporabniki slabo razumejo tudi vloge, ki jih izpolnjujejo. To lahko izboljša uporaba pristopa, kjer izhajamo iz potreb človeka in se ne prilagajamo birokraciji in tehnologiji. Takšno delovanje vodi v boljše razumevanje storitev in sodelovanje. Nekatere socialne delavke so pohvalile spletne strani svojih CSD. Medtem pa je mlajša socialna delavka izpostavila, da se spletne strani posameznih CSD preveč razlikujejo in so vizualno neprivlačne. Socialne delavke imajo pomembna znanja o delovanju družbe in posameznikov, ki bi lahko pripomogla k bolj funkcionalnim spletnim stranem. Pri tem spomnim na interdisciplinarna sodelovanja, ki so vzpodbujana v tujini kjer javni in zasebni sektor s skupnim delom pripomoreta k večji

blaginji. Kažejo se izjemni rezultati sodelovanja, medtem ko v raziskavi socialni delavci niso izpostavili tovrstne prakse.

Na CSD so še vedno prisotni neprostovoljni uporabniki, ki doživljajo pritisk za iskanje pomoči s strani staršev. Ob odsotnosti pritiska se sami ne obrnejo po pomoč in je niti ne iščejo. Možen je odklon storitev in odhod iz procesa s strani uporabnika, tudi če se socialni delavec trudi pomagati. To je lahko posledica napačnega razumevanja tega, s čim se bo srečal na CSD.

Ob uporabi IKT se pojavljajo nevarnosti, ki lahko resno ogrozijo našo zasebnost in svobodo. To velja tako za uporabnike kot za socialne delavce. V javni upravi je za varnost ob uporabi spleta dobro poskrbljeno. Nemoteno delovanje pa je prisotno tudi v IS CSD. Vseeno pa se dogajajo zlorabe ob uporabi IKT, s katerimi je dobro biti seznanjen.

7. PREDLOGI

Predlagam večje udejstvovanje socialnega dela na področju IKT. Trenutno v slovenskem okolju socialni delavci ne čutijo želje oz. potrebe, da bi bili bolj vključeni v razvoj IKT. Kvečjemu je odnos do IKT negativen, ta pa se brezkompromisno razvija naprej. Ob takem napredovanju je možno, da socialno delo zaostane za ostalimi strokami ter se bo le tiho prilagajalo determinizmu tehnologije. Mislim, da je potrebna angažiranost socialnih delavcev, da pravilno usmerijo razvoj IKT, ker imajo znanja, ki lahko pri tem koristno pomagajo.

Podatke o CSD so uporabniki pridobivali preko spleta in prijateljev. Pri slednjem se je pogosto zgodilo, da so prišli na CSD z napačno interpretacijo pravic in storitev, ki so jim na voljo. Predlaga se enotna spletna stran, ki bi uporabnike informirala o CSD, saj so trenutno podatki na več straneh in jih uporabniki s težavo pridobijo. Predvsem za mlajše uporabnike pa bi bila koristna vključitev mobilne aplikacije, ki bi podala informacije o storitvah, pravicah in o CSD, ki ima za določeno področje krajevno pristojnost. Pri tem je potrebno, da so podatki napisani preprosto ter z upoštevanjem jezika socialnega dela.

Smiselna bi bila vzpostavitev spletne strani ali mobilne aplikacije, ki bi vsebovala podrobnosti o društvih, ki delujejo v socialnem varstvu. Vsa društva zaenkrat nimajo delujočih in preglednih spletnih strani.

Sicer se pa toplo priporoča preoblikovanje spletnih strani CSD, ki so v nekaterih primerih v zelo slabem stanju in ne opravljajo svoje funkcije v celotnem potencialu. Med sabo se razlikujejo in ne sledijo trenutnim trendom oblikovanja.

Ob vedno večji vključitvi IKT na vsa področja življenja se mora opozarjati na zasebnost, ki jo s tem izgubljam. Na to se naj opozarja uporabnike, ki so v stiku s IKT. Prav tako pa tudi socialne delavce, ki imajo opravka z občutljivimi podatki, ki nikakor ne smejo uiti iz CSD.

Uporabi se lahko dobra praksa švedskega modela digitalizacije javne uprave ter informacijske baze, ki jo koristi Anglija. Oboje se je pokazalo kot koristno za družbo, zato se mora tej temi posvetiti dodatno pozornost. Pri slednji se je pokazalo veliko izboljšanje pri delu z otroki, ki doživljajo nasilje.

Podpira se naj projekte kot je *simbioz@* ter se o tem seznanja študente, ki lahko pomagajo. S vključevanjem starejših se ustvarjajo bistvene pozitivne spremembe v njihovem življenju.

8. UPORABLJENA LITERATURA

Anderson, R.H., Bikson, T.K., Law, S.A., Mithcell, B.M. (1995), *Universal access to Email – Feasability and Sicietak Implications*, Santa Monica: Rand.

Balantič, Z. (2006), Spiralni razvoj programske opreme kot stalen proces v e-zdravstvu. *Vzgoja in izobraževanje v informacijski družbi* 39, 8: 546-552. Kranj: Moderna organizacija.

Batagelj, B. (2014), *Optična širokopasovna omrežja*. [PowerPoint] Dostopno na: http://www.ezz.si/clanki/Opticna_sirokopasovna_omrezja.pdf (3.11.2016).

Bizjak, U., Pagon, M. (2009), Information-communication technology (ICT) in our lives the interplay of ICT and romantic relationships. *Moderna organizacija*, 42, 4, 105-118. Kranj: Moderna organizacija.

Cingolani, J. (1984), Social Conflict Perspective on Work with involuntary Clients. *Social Work*, 29, 442-446.

Close, A. (2012), *Online consumer behavior : theory and research in social media, advertising, and e-tail*. New York: Routledge.

Costa, C., Texiera, L., Alvelos, H. (2014), The impact of web 2.0 in the teaching and learning process. *Handbook of research on enterprise 2.0: Technological, social and Organizational Dimensions*. Hersey: Business Science Refrence (Priročnik).

Cruz-Cunha, M.M., Moreira, F., Varajao, J. (2014), *Importance of ICT in the Social Support Networks and the Citizenship of the Portugese Elderly*. V: Costa, C., Texiera, L., Alvelos, H. (2014), The impact of web 2.0 in the teaching and learning process. *Handbook of research on enterprise 2.0: Technological, social and Organizational Dimensions*. Hersey: Business Science Refrence (priročnik) (314-331).

Čaćinovič Vogrinčič, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Devetak, G., Maher, N. (2006), *Prizadevanje za izboljšanje računalniške pismenosti brezposelnih*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport (Prispevek na 9. mednarodni multi-konferenci v Ljubljani).

Doel, M., Marsh, P. (1992), *Task-Centered social Work*. London: Ashgate Publishing.

Dolan, A. (2004), A Social Engineering. Dostopno na: <https://new.social-engineer.org/wiki/archives/PenetrationTesters/Pentest-Dolan.html> (30.1.2017).

Dolinar, D. (2015), *Informacijska varnost v državni upravi*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta (Diplomsko delo).

Drake, J. William. (2000), *From the Global Digital Divide to the Global Digital Opportunity: Proposals Submitted to the G-8 Kyushu-Okinawa, Summit 2000*. Geneva: World Economic Forum.

Eurostat: Internet use and activities 2015. Dostopno na: http://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc_bde15cua (15.10.2016).

Evropska komisija (2016), Lestvica obvladanja e-veščin. Dostopno na: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard> (10.10.2016).

Fabrikant, S., I., Wachowicz, M. (2007), *The European Information Society: Leading the Way with Geo-information*. Berlin: Springer.

Forester, H. von (1993), Ethics and Second-Order Cybernetics. *Psychiatria Danubina* 5, 1-2: 33-47. (Etika in kibernetika drugega reda, prevod M. Možina) (Študijsko gradivo).

Fox, S. (2001). Wired seniors: A fervent few, inspired by family ties. Dostopno na: <http://www.pewinternet.org/2001/09/09/wired-seniors/#a-fervent-few-inspired-by-family-ties> (26.6.2017) (Poročilo raziskave)

FTTH Council (2008), First official European ranking of FTTH market penetration. Dostopno na: http://www.ftthcouncil.eu/documents/PressReleases/2008/PR2008_European_Ranking_Dember_Final.pdf (12.11.2016).

Gartner, S., Györkös, J., Zajc, M. (2014), *Informacijska družba po Snowdnu. Safety@email.com*, Maribor: Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in informatiko (Zbornik). (90-107).

Government Offices of Sweden (2011), ICT for Everyone: A digital Agenda for Sweden. Dostopno na: <http://www.government.se/49b758/contentassets/8512aaa8012941deaae5cf9594e50ef4/ict-for-everyone---a-digital-agenda-for-sweden> (12.11.2016)

Gruteser, M., Grunwald, D. (2004), A methodological assessment of location privacy risks in wireless hotspot networks. *Security in pervasive computing*. (10-24).

Guček, A. (2005), *Elektronsko poslovanje javne uprave (eUprava) in storitev eDohodnina*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta (Magistrska naloga).

Hill, A., Shaw, I. (2011) *Social Work & ICT*. London: SAGE Publication.

Hirsh, S. (2015), *Information services today: an introduction*. London: Rowman & Littlefield Publishing Group, Inc.

International Federation of Social Workers (2014), Global definition of the Social Work Profession. Dostopno na: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> (10.3.2017).

International Telecommunication Union (2016), Facts and Figures. Dostopno na: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx> (15.9.2016).

Jagar, V. (2015), Najpogostejše uporabljene tehnike socialnega inženiringa za napad na informacijske sisteme. Maribor: Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in matematiko (Diplomsko delo).

Katalog javnih pooblastil (2017), Dostopno na: <https://www.scsd.si/novost-v-katalogu-javnih-pooblastil/items/nov-katalog-jp-121.html> (23.6.2017).

Kordeš, U. (2005), Znanost s stališča udeležnosti. Časopis za kritiko znanosti XXXIII, 221: 207-220.

Kovačič, M. (2006), *Nadzor in zasebnost v informacijski družbi: filozofski, sociološki, pravni in tehnični vidiki nadzora in zasebnosti na internetu*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (Znanstvena monografija).

Krenker, A., Mesojednik, M., Volk, M., Bešter, J., Kos, A. (2007), Pregled zlorab IKT in njihovo odkrivanje s pomočjo dvosmernih umetnih nevronske mrež. *Elektrotehniški vestnik*, 74, 3: 131-137.

Lenarčič, B. (2007), Koncept skupnosti v informatični družbi, *Annales. Series historia et sociologia* 17, 2: 415-428.

Lenarčič, B. (2012), Mesto in kibernetski prostor. *Annales. Series historia et sociologia* 22, 1: 293-304.

Lesjak, B. (2016), *Ne objavljajte fotografij otrok na spletu*. Ljubljana: RTV Slovenija. Predvajano na Radiu Slovenija, 2. program, Val 202, 22. sep. 2016. Dostopno na: <http://val202.rtvlo.si/2016/09/ne-objavljajte-fotografij-otrok-na-spletu/> (12.11.2016). (Radijski posnetek).

Lewin, M. (2001), *Equal with Anybody: Computers in the Lives of Older People*. Stirling: University of Stirling. Dostopno na: <http://www.odeluce.stir.ac.uk/mlewin/Dissertation.htm> (20.9.2016) (Magistrska naloga).

Loenen, B. van, Groetelaers, D., Zevenbergen, Jong, J. de. (2007), Privacy versus national security: The impact of privacy law on the use of location technology for national security purposes V: Fabrikant, S., I., Wachowicz, M. *The European Information Society: Leading the Way with Geo-information*. Berlin: Springer. (135-152).

Mesec, Bl. (2007), Načrtovanje raziskave: Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Študijsko gradivo).

Mesec, Bl. (2009), Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Študijsko gradivo).

Mesec, Bo. (2008), *Družbeni okvir neprofitnih organizacij*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, M. (2004), E-socialno delo. *Socialno delo*. 43, 5-6: 277-281.

Milošević Arnold, V., Poštrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2011), Gradivo za novinarje. Dostopno na: www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/word/19_08_2011_NK_gradivo_za_novinarje.doc (15.1.2017).

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2017), Uveljavljanje pravic. Dostopno na http://www.mddsz.gov.si/si/uveljavljanje_pravic/ (3.3.2017).

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Odgovor MDDSZ na članek Ministrstvo za delo milijonske IT posle deli mimo javnih razpisov, Dostopno na: <https://podcrto.si/app/uploads/2015/09/odgovor-na-%C4%8Dlanek-Ministrstvo-za-delo-milijonske-IT-posle-deli-mimo-javnih-razpisov.docx> (9.9.2016).

Moreira M.A. (1998), *Desigualdades, educación y nuevas tecnologías*. Santa Cruz de Tenerife: Universidad de La Laguna.

Nograšek, J., Vintar, M. (2011), *Razmerje med IKT in organizacije spremembami v obdobju e-uprave*. Kranj: Moderna organizacija.

Norman, D. (2013), *The design of everyday things: Revised and expanded edition*. New York: Basic Books.

Norris, P. (2001), *Digital divide: civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.

OECD (2016), *Skills Matter: Further Results from the Survey of Adult Skills*, OECD Skills Studies. Paris: OECD Publishing.

Paunović, S. (2015), *Socialno delo podprto s sodobno tehnologijo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Magistrska naloga).

Perron, B., E., Taylor, H., O., Glass, J., E., Margerum-Leys, J. (2010), Information and Communication Technology in Social Work. *Advances in social work* 11, 1: 67-81.

Pivec, F. (2004), *Informacijska družba*. Maribor: Subkulturni azil.

Podatki o projektu ESS (2006): Opolnomočenje ranljivih skupin preko informatorjev na centrih za socialno delo Slovenije. Dostopno na: <http://www.scsd.si/podatki-o-projektu.html> (20.10.2016).

Podatkovni portal SI-STAT: Dostop do interneta po tipu gospodinjstva (2016), Dostopno na: <http://www.stat.si/StatWeb/pregled-podrocja?idp=2989&headerbar=8> (9.9.2016).

Podatkovni portal SI-STAT: Plače (2016), Dostopno na <http://www.stat.si/StatWeb/pregled-podrocja?idp=74&headerbar=13#> (9.9.2016).

Puppis, S. (2006), *Težave pri prehodu na e-izobraževanje*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport (Prispevek na 9. mednarodni multi-konferenci v Ljubljani).

Resolucija o strategiji nacionalne varnosti Republike Slovenije (2010), *Ur. l. RS* 27/2010. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?sop=2010-01-1189> (3.5.2017).

Robnik, A. (2011), Sektor IKT z roko v roki z drugimi sektorji za trajnejšo prihodnost. *Elektrotehniški vestnik* 78, 5: 263-269.

Rogers, E.M. (2003), *Diffusion of Inovations*, New York: Free Press.

Segev, E. (2010), *Google and the Digital Divide: The Bias of Online Knowledge*. Oxford: Chandos Publishing Imprint.

Schonberg, V.M. (2009), *Delete: the virtue of forgetting in the digital age*. Princeton: Princeton University Press.

Stimmel, C. (2016), *Building Smart Cities: Analytics, ICT, and Design Thinking*. Boca Raton: CRC Press.

Stanimirović, D. (2017), *Internet in družbene spremembe*. Ljubljana: Fakulteta za upravo (Elektronsko gradivo)

Stjepanovič, D. (2012), *Prisotnost sindroma izgorelosti med strokovnimi delavci na centrih za socialno delo*. Ljubljana, Fakulteta za socialno delo (Diplomsko delo).

Šugman Bohinc, L. (2006), Socialno delo z neprosto voljnimi uporabniki. *Socialno delo* 45, 6: 345-355.

Šugman Bohinc, L. (2010), Od objektivizma h konstruktivizmu in socialnem konstrukcionizmu v sistemski psihoterapiji. *Kairos. Slovenska revija za psihoterapijo*. 4: 1-2. 51-65.

Štojs, M. (2014), *Varnost E-poslovanja, zaščita podatkovnih informacij ter IKT sistemov v državni upravi*. Novo Mesto: Fakulteta za informacijske študije (Magistrska naloga).

Thackeray, R., Hunter, M. (2010), Empowering youth: Use of technology in advocacy to affect social change. *Journal of Computer Mediated Communication* 15, 4: 575-591.

United Nations (2004), *Global E-Government readiness report. Towards access for opportunity*. New York: United Nations.

Uveljavljanje pravic (2017), Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/si/uveljavljanje_pravic/ (20.6.2017).

Vintar, M. (2001), E-uprava: deset milisekund po velikem poku. *Uporabna informatika* IX, 14: 176-183.

Vreg, F. (2004), *Demokratizacija, profesionalizacija in odpiranje v svet. Ogroženost in preživetje ob našem vstopanju v svet*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Walters G.J. (2001), Privacy and security: An ethical analysis. *ACM SIGCAS Computers and Society* 31, 2. 8-23.

West, D., Heath, D. (2011), Theoretical pathways to the future: globalization ICT and social work theory and practice. *Jurnal of Social Work* 11, 2: 209-221.

World Economic Forum: Network Readiness Index (2017), Dostopno na: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2016/networked-readiness-index/> (27.6.2017).

Zakon o socialnem varstvu (2007), *Ur. l. RS*, 3/2007 (ZSV). Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/content?id=77822> (15.9.2016)

Zupan, G. (2015), Uporaba interneta v gospodinjstvih in pri posameznikih. Dostopno na: <http://www.stat.si/StatWeb/News/Index/5509> (30.11.2016)

Zupan G. (2016), *E-veščine in digitalna ekonomija*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije

9. PRILOGE

9.1. Intervjuji

Med prepisovanju intervjujev iz fizične v elektronsko obliko sem izpustil ponavljanja ter irelevantne stavke. Izognil sem se narečnim besedam in tujkam, po potrebi sem popravil slovnične napake. Ob tem sem bil pozoren, da je bistvo odgovorov ostalo enako, a lažje razumljivo.

9.1.1. Vodilo za intervju uporabnikov:

1. Stik uporabnikov s IKT v privatnem življenju

- Kako vešči ste v uporabi IKT?
- Kaj največ uporabljate? (telefon, pameten telefon, računalnik, letaki, drugo)
- Kaj od tega najraje uporabljate?
- Kakšen odnos gojite do IKT?

2. Orientacija v sistemu socialnega varstva

- Kaj naredite, ko se pojavijo težave?
- Kam se obrnete?
- Kako ste prišli v stik s CSD?
- Kaj ste vedeli o CSD, preden ste stopili v kontakt? Kje ste te informacije dobili?
- Koliko poznate svoj položaj s sistemu socialnega varstva?
- Koliko ste vedeli, kako poteka pomoč?
- O katerih vaših pravicah ste bili seznanjeni? Koliko ste seznanjeni z zakoni, ki so za vas relevantni? (kje ste dobili te informacije?)
- Berete zakone pred vzpostavitvijo stika s CSD in kako poznate pravo, ki je za vas pomembno? (kje dobite informacije o pravu)
- Kdo bi po vašem mnenju moral ljudi informirati o sistemu socialnega varstva? (o zakonodaji, pravicah, postopkih, storitvah, ki so na voljo) + (uporabniki, socialni delavci, šolstvo, nevladni sektor, država)

3. Področja dela na CSD

- Na katerem področju dela CSD trenutno uveljavljate svoje pravice oz. dobivate storitve?
- S katerimi področji do zdaj ste imeli največ stika? (ste imeli stik še s katerimi drugimi)
- Katera področja dela so najbolj nerazumljiva in zakaj?
- Kje dobite podatke, da ponujeno pomoč bolje razumete?
- Na katerem področju dela menite, da bi bila vključitev IKT najbolj praktična?
- Na katerem področju dela, bi bila IKT najbolj nujna?

- Za katero specifično delo si želite vključitev IKT? (pomoč pri izpolnjevanju obrazcev, razlaga zakonov, vodenje, svoje pravice, razlaga denarnih dodatkov,...)

4. Želja po vodenju

- Si želite, da vam kdo točno pove, kaj morate storiti na CSD? v katerih primerih?
- Si želite, točne napotke, kam naj se obrnete po pomoč? V kakšni obliki?
- Si želite, da vas socialni delavec usmerja? (kam naprej, kaj morate delati)
- Kdo vam pomaga pri izpolnjevanju osnovnih obrazcev na CSD? Kakšno pomoč bi si pri tem želeli?
- Kako ocenjujete informacije, ki jih dobite od socialnih delavcev? Jih je dovolj?
- Na katerem področju dobite najmanj podatkov? (osebni primer)

5. Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva.

- Kaj menite o tem, da bi v sistemu socialnega varstva bila na voljo mobilna aplikacija? Kaj bi pričakovali od take aplikacije? Koliko bi tako aplikacijo uporabljali?
- Kaj pa menite o interaktivni spletni strani v sistemu socialnega varstva? Koliko podatkov o storitvah je na voljo na trenutnih spletnih straneh? Kako ste zadovoljni s trenutnimi spletnimi stranmi? Kaj bi želeli na obstoječih spletnih straneh prenoviti?
- O čem iščete podatke s pomočjo IKT?
- Kako varni se počutite na spletu?
- Koliko zaupate podatkom dobljenim na spletu?

9.1.2. Vodilo za intervju socialnih delavcev:

1. Stik socialnih delavcev s IKT v privatnem življenju

- Kako vešči ste v uporabi IKT?
- Kaj največ uporabljate? (telefon, pameten telefon, računalnik, letaki, drugo)
- Kaj od tega najraje uporabljate?
- Kakšen je vaš odnos do IKT?

2. Strokovne težave

- Kaj naredite, ko se pojavijo težave, ki se dotikajo vašega profesionalnega dela?
- Kam se obrnete? (se obrnete na splet namesto na supervizijo? Iščete kdaj rešitve na spletu?)
- Kje iščete podatke o aktualnih temah? (družinski zakonik, pokojninska reforma, mednarodne in EU konvencije)
- Kje iščete podatke o zakonih in pravni ureditvi?

3. Poznavanje sistema s strani uporabnikov

- Kako seznajate uporabnike s pravicami? (kdo jih s tem seznani?)
- Kako dobro uporabniki poznajo ponujene storitve in pravice, ki jih lahko uveljavljajo na CSD?
- Kdo jim predstavi storitve?
- Kako bi pri razumevanju storitev uporabnikom lahko pomagala IKT?
- Koliko uporabniki poznajo zakonsko področje, ki je za njih relevantno? (kje se seznanijo s tem področjem?)
- Katero področje po vašem mnenju uporabniki najmanj poznajo?
- Kje menite da bi bila uporaba IKT najbolj nujna in uporabna?

4. Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva

- Kdo je trenutno odgovoren za uporabnikovo poznavanje sistema socialnega varstva?
- Kdo bi po vašem mnenju moral biti odgovoren? (uporabniki, socialni delavci, šolstvo, nevladni sektor, država)

5. Področja socialnega dela

- Na katerem področju socialnega dela delate?
- S katerimi področji do zdaj ste imeli največ stika? (ste imeli stik še s katerimi drugimi)
- Katero področje je bilo za vas najtežje razumljivo in zakaj? Kako ste pridobivali dodatna znanja in kje ste dobili te informacije?
- Katera področja dela so za uporabnike najbolj nerazumljiva in zakaj?
- Kje uporabniki dobijo podatke, da ponujeno storitev oz. pomoč bolje razumejo?

- Koliko poznate primerov, ko je uporabnik zaradi njegovega slabega razumevanja ali nepoznavanja pravic ni dobil ustrezne podpore in pomoči? (delo z napačnim socialnim delavcem, napačno področje, napačna interpretacija pomoči, ki bi jo naj dobil,...)
- Na katerem področju dela menite, da bi bila za uporabnike vključitev IKT najbolj praktična? Na katerem področju pa bi bila najbolj praktična za socialne delavce?
- Na katerem področju dela, bi bila IKT najbolj nujna?
- Za katero specifično delo si želite vključitev IKT? (pomoč pri izpolnjevanju obrazcev, razlaga zakonov, vodenje, svoje pravice, razlaga denarnih dodatkov,...)

6. Želja po vodenju

- Koliko prednosti bi po vašem mnenju uporabnikom prineslo to, da bi bili natančno informirani o tem, kaj morajo storiti na CSD? (podalo bi se mu točne napotke kam naj se obrne po pomoč in se ga vodilo)
- Kako vi usmerjate in vodite uporabnike? (kam naprej, kaj mora delati)
- Koliko podatkov o pravicah in storitvah dobijo uporabniki s strani socialnih delavcev?
- Kdo uporabnikom pomaga pri izpolnjevanju osnovnih obrazcev na CSD?
- Na katerem področju imajo uporabniki najmanj podatkov? (osebni primer + kje jim je potrebno najbolj pomagati)

7. Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva.

- Kako gledate na vodenje po sistemu socialnega varstva s pomočjo mobilne aplikacije? (aplikacija uporabnikom pove kam iti – vodi po korakih)
- Kako ocenjujete prednost take aplikacije? (in pa tudi možne slabosti)
- Kako ste zadovoljni s trenutnimi spletnimi stranmi CSD?
- Kako ocenjujete podatke na internetu o storitvah, ki jih nudijo CSD? (kje podatkov primanjkuje?)
- Kako varne se počutite na spletu?
- Koliko zaupate podatkom dobljenim na spletu?
- Kje si želite vključitev IKT za uporabnike? (mogoče katero področje)
- Iščete kdaj podatke, kam bi lahko naprej napotili uporabnika? Kje in na kak način iščete te podatke? Kako ocenjujete količino teh podatkov?
- Kje dobite podatke, če jih potrebujete (tekoči zakoni, pravila, razna društva, organizacije katera bi lahko pomagala uporabniku ali soc.del., obrazci,...)
- Je na voljo dovolj podatkov?

9.2. Analiza

9.2.1. Enote kodiranja (razčlenitev opisov)

1. Intervjuji uporabnikov:

A)

Stik uporabnikov s IKT v privatnem življenju

Kako večji ste v uporabi IKT?

(A1) Nisem izredno večšč./ Lahko pa (A2a) najdem obrazce/ in (A2b) znam jih izpolniti./

Kaj največ uporabljate? (telefon, pameten telefon, računalnik, letaki, drugo)

(A3a) Telefon/ in (A3b) računalnik./

Kaj od tega najraje uporabljate?

(A4) Telefon./

Kakšen odnos gojite do IKT?

(A5) Pozitiven odnos imam./ (A6) lahko pa izpadeš iz sistema, če je ne veš uporabljati./

Orientacija v sistemu socialnega varstva

Kaj naredite, ko se pojavijo težave?

(A7) Na pomoč mi je priskočila osebna zdravnica, ki me je povezala s CSD. / (A8) Do takrat pa nisem imel stika z nikomer./

Kam se obrnete?

(A9) Osebno, se nisem obrnil nikamor./ Zdaj pa (A10) pokličem socialno delavko, ki dela z mano in ona mi pomaga pri vsem./

Kako ste prišli v stik s CSD?

Prišlo je do kaznivega dejanja s strani očeta, ki se je znesel nad mano. Posledično sem (A11) moral obiskati osebnega zdravnika, ta pa me je povezala s centrom za socialno delo. /

Kaj ste vedeli o CSD, preden ste stopili v kontakt? Kje ste te informacije dobili?

(A12) Nisem vedel ničesar. / (A13a) Vse podatke sem dobil od zdravnice/ (A13b) in nato od socialne delavke na CSD. /

Koliko poznate svoj položaj s sistemu socialnega varstva?

(A14) Ne poznam./ ker je bil celo moje življenje cilj vseh okrog mene, da sem čim manj informiran o vsem.

Koliko ste vedeli, kako poteka pomoč?

(A15) Vse je vodila moja osebna zdravnica/, (A16) ko pa sem prišel na CSD pa je vse vodila socialna delavka. /

O katerih vaših pravicah ste bili seznanjeni? Koliko ste seznanjeni z zakoni, ki so za vas relevantni? (kje ste dobili te informacije?)

O svojih pravicah nisem vedel ničesar. Živel sem v totalni bedi in bil v revnih oblekah. (A17) Preden sem prišel na center za socialno delo o tem nisem vedel ničesar. / (A18) Vse kar vem mi je povedala socialna delavka. /

Berete zakone pred vzpostavitvijo stika s CSD in kako poznate pravo, ki je za vas pomembno? (kje dobite informacije o pravu)

(A19) Ne. /

Kdo bi po vašem mnenju moral ljudi informirati o sistemu socialnega varstva? (o zakonodaji, pravicah, postopkih, storitvah, ki so na voljo) + (uporabniki, socialni delavci, šolstvo, nevladni sektor, država)

(A20) Državne ustanove. / (A21) Ne sme biti cilj državnih uslužbencev, da jaz čim manj vem. /

Področja dela na CSD

Na katerem področju dela CSD trenutno uveljavljate svoje pravice oz. dobivate storitve?

(A22) Področje socialno varstvenih storitev in sicer socialna preventiva in osebna pomoč. /

S katerimi področji do zdaj ste imeli največ stika? (ste imeli stik še s katerimi drugimi)

(A23a) Na začetku je bila aktivna prva socialna pomoč/ (A23b) in pa še področje denarni transferji. /

Katera področja dela so najbolj nerazumljiva in zakaj?

(A24) Najbolj nerazumljivo mi je bilo tam kjer je veliko zakonodaje./

Kje dobite podatke, da ponujeno pomoč bolje razumete?

(A25) Na CSD so mi razložile socialne delavke. /

Na katerem področju dela menite, da bi bila vključitev IKT najbolj praktična?

(A26) Kjer je veliko zakonske podlage. / (A27) Dolgo je trajala sodna obravnava (9 let), tam bi lahko poskusili vključiti IKT, če bi lahko kako pomagala. /

Na katerem področju dela, bi bila IKT najbolj nujna?

(A28) Prej se mora spremeniti zakonodajo, šele nato je čas za aplikacijo. /

Za katero specifično delo si želite vključitev IKT? (pomoč pri izpolnjevanju obrazcev, razlaga zakonov, vodenje, svoje pravice, razlaga denarnih dodatkov,...)

(A29) Razlaga zakonodaje. /

Želja po vodenju

Si želite, da vam kdo točno pove, kaj morate storiti na CSD? V katerih primerih?

(A30) Ja, to se mi je v bistvu zgodilo, ker sam nisem vedel kam iti. / (A31) Mene je napotil osebni zdravnik. To mi je všeč. /

Si želite, točne napotke, kam naj se obrnete po pomoč? V kakšni obliki?

(A32) Da. / (A33) Pomoč rabiš ne veš pa da obstaja rešitev iz takratne situacije. Zato bi bilo praktično vodenje in informiranje. /

Si želite, da vas socialni delavec usmerja? (kam naprej, kaj morate delati)

(A34) Da. / (A35) Rabiš človeka, ki te usmerja, če ne veš kaj delati. /

Kdo vam pomaga pri izpolnjevanju osnovnih obrazcev na CSD? Kakšno pomoč bi si pri tem želeli?

(A36) Zaposleni na centru za socialno delo. / (A37) Tudi na drugih institucijah so mi pomagali, tam zaposleni. /

(A38) Določenih stvari ne moreš vedeti/ in je dobro če ti nekdo pomaga.

Kako ocenjujete informacije, ki jih dobite od socialnih delavcev? Jih je dovolj?

(A39) Informacij je dovolj. / (A40) Z deljenjem informacij sem zadovoljen, / ker sem uspel rešiti svoje težave, se pravi je končen rezultat dober.

(A41) Zelo razočaran sem pa nad časom, ki je bil potreben da sem se vsega rešil. /

Na katerem področju dobite najmanj podatkov? (osebni primer)

/

Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva.

Kaj menite o tem, da bi v sistemu socialnega varstva bila na voljo mobilna aplikacija? Kaj bi pričakovali od take aplikacije? Koliko bi tako aplikacijo uporabljali?

(A42) Menim, da bodo v prihodnosti mobilne aplikacije povsod. / (A43) Če bi bila aplikacija razumljiva jo podpiram, ampak lahko bi tudi škodovala uporabnikom. /

(A44) Jaz sem rabil pomoč od socialne delavke, to pričakujem tudi od aplikacije. / (A45) Drugače pa te bo aplikacija lahko le napotila na center za socialno delo, ker ne bo morala rešiti problema. / (A46) Vsega aplikacija ne more rešiti, / (A47) slej ko prej bi se moral zgledati na centru za socialno delo. /

Kaj pa menite o interaktivni spletni strani v sistemu socialnega varstva? Koliko podatkov o storitvah je na voljo na trenutnih spletnih straneh? Kako ste zadovoljni s trenutnimi spletnimi stranmi? Kaj bi želeli na obstoječih spletnih straneh prenoviti?

Z računalnikom in spletom sem se pred kratkim bolje spoznal, tako, da - (A48) o tem še ne vem toliko./

O čem iščete podatke s pomočjo IKT?

(A49A) Iščem vloge in obrazce/ (A49B) in pa delam z e-upravo. /

Kako varni se počutite na spletu?

(A50) Zaenkrat se počutim varno./

Koliko zaupate podatkom dobljenim na spletu?

(A51) Če so podatki na internetu so verjetno verodostojni,/ v kolikor pa niso pa se bo to sčasoma izkazalo.

B)

Stik uporabnikov s IKT v privatnem življenju

Kako vešči ste v uporabi IKT?

(B1) Osnovno poznam IKT./ (B2) Učim se še uporabljati./

Kaj največ uporabljate? (telefon, pameten telefon, računalnik, letaki, drugo)

(B3) Pameten telefon/ in (B4) prenosni računalnik/

Kaj od tega najraje uporabljate?

(B5) Prenosni računalnik. /

Kakšen odnos gojite do IKT?

(B6) Sem zadovoljen z IKT. / (B7) Imam račun na spletnih omrežjih, katere uporabljam. /

Orientacija v sistemu socialnega varstva

Kaj naredite, ko se pojavijo težave?

(B8) Grem do svoje socialne delavke. / (B9) Ona mi vse pomaga. / (B10) Ali pa grem na zavod, kjer imam svetovalca. /

Kam se obrnete?

/

Kako ste prišli v stik s CSD?

(B11) Mama mi je povedala naj grem na CSD/ in (B12) zaprosim za denarno socialno pomoč. / (B13) Sam sem šel na CSD, brez da bi prej klical. /

Kaj ste vedeli o CSD, preden ste stopili v kontakt? Kje ste te informacije dobili?

(B14) Informacije sem dobil na internetu./ (B15) Prej sem se pozanimal kaj želim zaprositi./

Koliko poznate svoj položaj s sistemu socialnega varstva?

(B16) Vem, da moram vsake pol leta priti na CSD/ in (B17) odločbo odnesti na zavarovalnico. /

Koliko ste vedeli, kako poteka pomoč?

(B18) Vedel sem koliko sem našel na internetu. /

O katerih vaših pravicah ste bili seznanjeni? Koliko ste seznanjeni z zakoni, ki so za vas relevantni? (kje ste dobili te informacije?)

(B19) Ne. / (B20) S tem se ne ukvarjam. /

Berete zakone pred vzpostavitvijo stika s CSD in kako poznate pravo, ki je za vas pomembno? (kje dobite informacije o pravu)

(B21) Ne. /

Kdo bi po vašem mnenju moral ljudi informirati o sistemu socialnega varstva? (o zakonodaji, pravicah, postopkih, storitvah, ki so na voljo) + (uporabniki, socialni delavci, šolstvo, nevladni sektor, država)

(B22) Vsak se mora sam pozanimati, / (B23) noben ti ne bo pomagal. /

Področja dela na CSD

Na katerem področju dela CSD trenutno uveljavljate svoje pravice oz. dobivate storitve?

(B24) Denarni transferji. /

S katerimi področji do zdaj ste imeli največ stika? (ste imeli stik še s katerimi drugimi)

(B25) Samo z enim področjem. /

Katera področja dela so najbolj nerazumljiva in zakaj?

(B26) Vse sem razumel, / (B27) če ne bi mi socialna delavka razložila. /

Kje dobite podatke, da ponujeno pomoč bolje razumete?

(B28) Internet. / (B29) Spletna stran mojega CSD. /

Na katerem področju dela menite, da bi bila vključitev IKT najbolj praktična?

(B30) Obveščanje. / Drugače pa (B31) grem raje osebno na CSD, / (B32) ne maram preko telefona. /

Na katerem področju dela, bi bila IKT najbolj nujna?

/

Za katero specifično delo si želite vključitev IKT? (pomoč pri izpolnjevanju obrazcev, razlaga zakonov, vodenje, svoje pravice, razlaga denarnih dodatkov,...)

/

Želja po vodenju

Si želite, da vam kdo točno pove, kaj morate storiti na CSD? v katerih primerih?

(B33) Zdaj me ni treba več. / (B34) Morala pa mi je povedati kako naj kaj delam. /

Si želite, točne napotke, kam naj se obrnete po pomoč? V kakšni obliki?

(B35) Ja, / (B36) to mi bilo v redu. /

Si želite, da vas socialni delavec usmerja? (kam naprej, kaj morate delati)

(B37) V primeru ko sem hotel na rdeči križ sem šel do nje in vprašal kaj vse rabim/ in (B38) ona mi je razložila/ ter (B39) me napotila kam naj grem. / (B40) Rabil sem jo, tako da mi je bilo v redu. /

Kdo vam pomaga pri izpolnjevanju osnovnih obrazcev na CSD? Kakšno pomoč bi si pri tem želeli?

(B41) Sam sem jo izpolnil doma in potem nesel tja. / (B42) Vedel sem jo izpolniti sam./

Kako ocenjujete informacije, ki jih dobite od socialnih delavcev? Jih je dovolj?

(B43) Super. / (B44) Vse informacije sem dobil./ (B45) Zelo zadovoljen sem s svojo socialno delavko. /

Na katerem področju dobite najmanj podatkov? (osebni primer)

/

Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva.

Kaj menite o tem, da bi v sistemu socialnega varstva bila na voljo mobilna aplikacija? Kaj bi pričakovali od take aplikacije? Koliko bi tako aplikacijo uporabljali?

(B46) Zdi se mi dobra ideja. / (B47) Tako lahko dobim informacije. /

Kaj pa menite o interaktivni spletni strani v sistemu socialnega varstva? Koliko podatkov o storitvah je na voljo na trenutnih spletnih straneh? Kako ste zadovoljni s trenutnimi spletnimi stranmi? Kaj bi želeli na obstoječih spletnih straneh prenoviti?

(B48) S spletno stranjo sem zadovoljen. / (B49) Sem pogosto na spletni strani mojega CSD. /

O čem iščete podatke s pomočjo IKT?

(B50) S pomočjo interneta iščem zaposlitev. / (B51) Berem novice na 24ur, siol in planet,/ (B52) toliko, da vem kaj se dogaja. / (B53) Uporabljam tudi za dopisovanje z ženskami. /

Kako varni se počutite na spletu?

(B54) Zelo varnega. / (B55) Brskam samo to kar me zanima. / (B56) Ne klikam kar me ne zanima in ne dobim virusa. /

Koliko zaupate podatkom dobljenim na spletu?

(B57) Zaupam podatkom, ki jih dobim. /

C)

Stik uporabnikov s IKT v privatnem življenju

Kako večji ste v uporabi IKT?

(C1) Načeloma je bila moja profesija elektronika in računalništvo. / (C2) Še zdaj popravljam in nadgrajujem računalnike, / tako da (C3) tukaj nimam problemov. / (C4) Se dobro spoznam. /

(C5) Ne poznam računalniških jezikov, / ker (C6) nimam časa za učenje na novo. / (C7) Je tega že polno na tržišču. /

Kaj največ uporabljate? (telefon, pameten telefon, računalnik, letaki, drugo)

(C8) Namizni računalnik, / (C9) prenosni računalnik / in (C10) mobilni telefon. /

Kaj od tega najraje uporabljate?

(C11) Namizni računalnik. / (C12) To mi je neka bistvena zadeva. / (C13) Vedno sem imel stik z računalnikom in še zdaj sem najraje na tem. /

Kakšen odnos gojite do IKT?

(C14) Je še precej za narediti in razviti. / (C15) Imam dober odnos do IKT, mislim da ima smisel. / (C16) Moramo pa vse vzeti z rezervo, / ker (C17) naslednje generacije in otroci bodo že povsem pod vplivom IKT, tako, da ne bodo več osnovnih stvari zunaj poznali. To pa je nevarnost. / (C18) Če otroka ne moreš kontrolirati pri tej stvari, lahko hitro postane odvisnik. /

Orientacija v sistemu socialnega varstva

Kaj naredite, ko se pojavijo težave?

(C19) Največkrat sem stvari rešil sam, / (C20) tudi ostali morejo dosti narediti sami. / (C21) Na primer, sam moraš pridobiti informacije. / (C22) Nisem pa še bil v situaciji, ko je bilo nekaj urgentno. / Bolj sem (C23) potreboval stvari informativnega značaja. / (C24) Se pravi, do kdaj moraš neke stvari naredit, / (C25) kakšne papirje rabiš, / ipd.

Kam se obrnete?

(C26) Direktno na svojega referenta. / (C27) Ona posreduje podatke, ki jih rabiš. / (C28) Če pa ne ve, pa počakaš, da se pozanima in dobiš odgovor. /

Kako ste prišli v stik s CSD?

(C29) Sam sem šel na CSD in vprašal za določene stvari. / (C30) Tam je bil takrat še sistem, da so me dodeli k referentu. / (C31) zdaj pa dobiš referenta odvisno od priimka. / (C32) Šel sem tja med uradnimi urami in vprašal / (C33) kaj rabim za socialno pomoč. / (C34) katero vlogo moram oddati / in (C35) kakšna dokazila o dejanskem stanju moram prinesiti. /

Kaj ste vedeli o CSD, preden ste stopili v kontakt? Kje ste te informacije dobili?

(C36) Informacije sem iskal na internetu, drugega ni uporabnega. / (C37) Pred-ustanove na katero bi se obrnil nimaš. / (C38) Večino podatkov sem imel, tiste ki pa so me še zanimal pa sem dobil tam. / Se pravi, (C39) kdaj je kdo upravičen do nečesa. / (C40) kakšna je situacija z dodatnimi dohodki, ki jih imaš. / (C41) kako je z nezaposlenostjo, / ipd. (C42) To so informacije, ki jih oni rabijo in potem pogojujejo s tem kaj ti lahko pričakuješ od tega. / (C43) Ker lahko da je nesmiselno vlagati kakršno koli vlogo. /

Koliko poznate svoj položaj s sistemu socialnega varstva?

Koliko ste vedeli, kako poteka pomoč?

(C44) Ne./ (C45) te informacije sem dobil sproti./ (C46) Referent je tisti, ki ti pove kakšna je trenutna situacija in kako bo./

O katerih vaših pravicah ste bili seznanjeni? Koliko ste seznanjeni z zakoni, ki so za vas relevantni? (kje ste dobili te informacije?)

(C47) O pravicah sem že v začetku preko interneta dobil informacije./ Na primer, (C48) ko sem gledal kdo je upravičen za neko stvar sem sproti dobil še informacijo o tem./

Berete zakone pred vzpostavitvijo stika s CSD in kako poznate pravo, ki je za vas pomembna? (kje dobite informacije o pravu)

(C49) Ja./ (C50) Če ti leži to področje potem iščeš še globlje o tej stvari./ Če imaš, na primer, (C51) neko nepremičnino je dobro, da si prebereš kaj o tem, da veš kaj se bo zgodilo./ da veš ozadje. (C52) Dobro je vedeti kako je z zaznamki na nepremičnine, v primeru prejemanja denarno socialne pomoči./ (C53) Ne veš, da če se želiš zaznamka znebiti moraš vrniti vse kar dolguješ v enem obroku./ (C54) To je dobro da si prebereš in se izogneš slabim scenarijem./

Kdo bi po vašem mnenju moral ljudi informirati o sistemu socialnega varstva? (o zakonodaji, pravicah, postopkih, storitvah, ki so na voljo) + (uporabniki, socialni delavci, šolstvo, nevladni sektor, država)

(C55) Moj pogled je tak, da so ljudje, ki iščejo pomoč občutljiva skupina ljudi./ (C55b) Mislim, da se ne želijo izpostavljati./ (C56) Hočem navezati na to, da če bi se neke organizirale neke predstavitve, kaj CSD je in kaj nudi, se ljudje tega ne bi udeležili./ (C57) Če bi izvajal delavnice in podobno ne bi prišli, ker so potem izpostavljeni, kot neki nižji razred ljudi ali pa ljudje, ki se ne morejo preživeti./ (C58) To je občutljiva zadeva, ki je ljudje ne marajo izpostavljati./ (C59) Boljši način za informiranje kot internet ne obstaja./ (C60) Problem je pri tistih starejših ljudeh, ki interneta ne obvladajo./ (C61) Za njih bi bila smiselna ena posvetovalnica, ampak mora biti individualna./ (C62) CSD bi lahko imel zaposlenega referenta, ki bi po potrebi širil informacije. Še posebej za ljudi, ki so prvič na CSD, da dobijo dodatne informacije./ (C63) Tudi druge organizacije oz. institucije, bi bile obveščene o tem kam lahko napotijo osebe, da dobijo dodatne informacije./ (C64) Ljudje, ki izgubijo službo in morajo na zavod za zaposlovanje, sigurno ne bodo dobili službe takoj v naslednjih mesecih in bodo hoteli izkoristiti denarno socialno pomoč./ (C65) Zavod za zaposlovanje in CSD bi morala tesno sodelovati./ (C66) Že na spletni strani zavoda za zaposlovanje bi te morali točno napotiti drugam, kjer lahko dobiš informacije o CSD in pravicah, ki jih imaš tam./ (C67) Je pa vedno možno, da te informirajo neke druge, npr. pri zdravniku. V primeru, da si nekdo nogo zlomi in gre k zdravniku, je možno, da mu tam povedo naj obišče CSD./

Področja dela na CSD

Na katerem področju dela CSD trenutno uveljavljate svoje pravice oz. dobivate storitve?

(C68) Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev./

S katerimi področji do zdaj ste imeli največ stika? (ste imeli stik še s katerimi drugimi)

(C69) Nisem imel stika z nobenim drugim področjem./

Katera področja dela so najbolj nerazumljiva in zakaj?

/

Kje dobite podatke, da ponujeno pomoč bolje razumete?

(C70) Če je kaj nerazumljivega, poskusiš sam poiskati informacije za boljše razumevanje na spletni strani CSD./ (C71) Kar pa je nerazumljivega pa vprašaj pri referentu, on da piko na i./ (C72) Menim, da je razumevanje kaj se dela na CSD pogojeno s tem kako je kdo izobražen in kako je splošno razgledan./ (C73) Lahko se zgodi, da je oseba visoko izobražena, nima pa širokega razgleda./ Ima višino ne pa širine.

Na katerem področju dela menite, da bi bila vključitev IKT najbolj praktična?

(C74) Jaz mobilnih aplikacij ne uporabljam, zame je telefon, telefon./ (C75) Za nekoga, ki mobilne aplikacije uporablja, predvsem mlajši, pa je uporabno./ (C76) Naj bo to iskanje pomoči, če je v družini problematika, ali pa rabi informacije za kaj drugega./

(C77) Glede aplikacije ne morem povedati, ker če imaš mobilni telefon in dostop do telefona imaš tudi dostop do internetnih strani./ (C78) Ne vem če bi se tako uporabljala kot pa če bi bila dobra spletna stran./

(C79) Drugo pa je če bi imel aplikacijo v kateri bi lahko oddal vlogo ali podaljšal pravico./ (C80) To bi bilo super./

(C81) Ne vem pa kako bi bilo z zaščito, ker jaz bi s tem oddal svoje osebne podatke in mogoče bi jih lahko kdo prestregel./ (C82) Ljudje bi zaradi tega bili nezaupljivi do takšnega načina oddajanja vlog./ (C83) Že nakupi prek spleta so stvar, pri kateri ljudje ne zaupajo v varnost IKT./ (C84) Veliko stvari se ne uporablja, pa bi se že lahko./

(C85) Potrebovali pa bi še nek feedback, s katerim bi oseba dobila potrdilo, da je vlogo zares oddala./ (C86) Ljudje smo navajeni, da dobimo papirnat potrdilo v roke./ To potrebujemo za zaključek.

Na katerem področju dela, bi bila IKT najbolj nujna?

/

Za katero specifično delo si želite vključitev IKT? (pomoč pri izpolnjevanju obrazcev, razlaga zakonov, vodenje, svoje pravice, razlaga denarnih dodatkov,...)

(C87) Oddajanje vlog./

Želja po vodenju

Si želite, da vam kdo točno pove, kaj morate storiti na CSD? v katerih primerih?

(C88) Ja, to je v redu./ (C89) To je lahko razumljivo, lahko si zabeležiš ali zapomniš in ne moreš zgrešiti./ (C90) Pa tudi ne prinašaš več stvari, kot bi moral, niti premalo./ (C91) Veš kaj moraš in nisi v dilemi./ (C92) Referent mora biti dovolj na nivoju, da ti poda prave podatke in da delo dela strokovno./

Si želite, točne napotke, kam naj se obrnete po pomoč? V kakšni obliki?

(C93) Ja, mislim da je tako prav, da te nekdo pravilno informira./

Si želite, da vas socialni delavec usmerja? (kam naprej, kaj morate delati)

(C94) Ja./

Kdo vam pomaga pri izpolnjevanju osnovnih obrazcev na CSD? Kakšno pomoč bi si pri tem želeli?

(C95) Sam sem si prebral navodila na zadnjih straneh in ga izpolnil./ (C96) V zvezi z obrazci pa se na internetu lahko zgodi, da dobiš star, neveljaven obrazec./ To ljudje prinesejo na CSD a ga ne morejo vložiti, kar jih frustrira in razburi. (C97) Narod je občutljiv, ravno ljudje, ki so na CSD znajo biti občutljivi, če morejo iti po nov obrazec, priti nazaj, dobiti podpise, pregledati kdaj so uradne ure in podobno./

(C98) Mogoče bi bilo dobro imeti eno skupno stran z vsemi obrazci in vlogami, tako, da ne moreš dobiti zastarelih./ (C99) Ker tam lahko kontroliraš kaj je na voljo in stare pač odstraniš./

(C100) Vloge pa znajo tudi biti nejasne, komplicirane in težko razumljive./ (C101) Še meni, pa sem malo bolj domač z vlogami, je kaj nerazumljivo, verjetno je komu drugemu še bolj./

(C102) V primeru, da pa je kdaj bila kakšna napaka pa mi je referentka povedala in sva popravila./ (C103) Če kdo preveč napak naredi mora napisati novi formular, kar je spet frustrirajoče./

(C104) Nenavadno mi je, da moraš v obrazcu zanikati nekatere stvari. lahko bi bilo narejeno na pozitivno, v smislu, če želiš nekaj uveljavljati vpiši, če ne, ne./ (C105) To je sigurno za osebe, ki slabše razumevajo čiste osnove, zelo težko razumljivo./ Veliko ljudi ne more tega izpolniti samih.

(C106) Ena izmed pozitivnih stvari pri vlogah, ki bi bile na aplikaciji je ta, da bi ti lahko preračunavala podatke./ (C107) Sam si na primer nisem šel izračunat kakšna bo višina dodatka, preden sem dobil odločbo./

Kako ocenjujete informacije, ki jih dobite od socialnih delavcev? Jih je dovolj?

(C108) Ja, dovolj./

Na katerem področju dobite najmanj podatkov? (osebni primer)

/

Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva.

Kaj menite o tem, da bi v sistemu socialnega varstva bila na voljo mobilna aplikacija? Kaj bi pričakovali od take aplikacije? Koliko bi tako aplikacijo uporabljali?

(C109) Mogoče bi bila boljša neka skupna spletna stran CSD, ki pa je povezana tudi z zavodom za zaposlovanje. Neke vrste portal, to se mi zdi smiselno./ (C110) Mogoče pa bi kdo ki je tik pred tem da vloži vlogo za denarno socialno pomoč na tak način lahko prišel do spletne strani kot je, na primer, mojedelo.si in dobil kakšno priložnost./ (C111) S spletnimi stranmi in deljenjem informacij se tudi zmanjša obremenitev države oz. zaposlenih./

Kaj pa menite o interaktivni spletni strani v sistemu socialnega varstva? Koliko podatkov o storitvah je na voljo na trenutnih spletnih straneh? Kako ste zadovoljni s trenutnimi spletnimi stranmi? Kaj bi želeli na obstoječih spletnih straneh prenoviti?

(C112) Dobra ideja se mi zdi, da bi obstajala neka skupna spletna stran z osnovnimi podatki, katero bi lahko kdorkoli obiskal./ (C113) In potem bi lahko iz te spletne strani naredil še razvejane povezave do drugih CSD./ (C114) Nekdo, ki je pravkar izgubil službo ali pa živi v težkih razmerah, pride na takšno stran in takoj vidi kaj so njegove možnosti./ (C115) Celo videl bi lahko kateri CSD je pristojen./

(C116) S spletno stranjo mojega CSD sem zadovoljen, mislim da je zelo ažurna./

O čem iščete podatke s pomočjo IKT?

(C117) V smeri socialnega dela podatke iščem striktno iz spletnih strani CSD./ (C118) Mislim, da je internet najboljši način širjenja informacij./ (C119) Pridobiš lahko vse podatke, v kolikor so pregledni in dobri./

Kako varni se počutite na spletu?

(C120) To pa si mora vsak sam zrihtat./ (C121) Jaz pazim kako brskam, da ne dobim virusov, imam tudi plačljivo verzijo anti-virusa./ (C122) Zagotoviti si moraš zaščito./ (C123) Brez zaščite ne bi niti uporabljal računalnika./ (C124) Ne gre se samo za izogibanje virusom ampak tudi za preprečevanje pred phishingom in vlamljanjem./

Koliko zaupate podatkom dobljenim na spletu?

(C125) Informacije dobljene iz uradnih institucij, naj bi bile veljavne./ Moraš jih zaupati, ker morajo biti verodostojne. (C126) Novice in ostale zadeve pa so podatki s fikcijo./ (C127) Moraš vedeti, da ko uporabljaš kakšne stvari, pri katerih se lahko manj nadzorovano piše, temu ne moreš zaupati./ (C128) Ne moreš sklepati in delati mnenj glede na to kaj si videl na facebooku./ Malo moraš razmišljati. (C129) Športne rezultate bom verjel, da je pravilen, za vreme tudi./ (C130) Ko pa se piše o beguncih, kot da neka osebna mnenja, to pa moraš biti pozoren kje bereš, kaj bereš in kdo je glede tega verodostojen./ (C131) Včasih se raje poslužujem tujih medijskih hiš, da se izognem slabim novicam./ (C132) Nekatere novice pišejo predvsem dramske novice, ali pa te celo vodijo v nakupe./ (C133) Takšne medije, ki delajo, da je vse udarno, vzamem z rezervo./ V neke smešne vode so šli tudi komentariji, katere nima več smisla brati.

2. Intervjuji socialnih delavcev:

D)

Stik socialnih delavcev s IKT v privatnem življenju

Kako vešči ste v uporabi IKT?

(D1) Sem zelo vešč./

Kaj največ uporabljate? (telefon, pameten telefon, računalnik, letaki, drugo)

(D2) Največ uporabljam pameten telefon, / (D3) po tem računalnik/ in (D4) nato tablico. / (D5) Pameten telefon uporabljam za komunikacijo z drugimi/ in za (D6) iskanje informacij po spletu, / (D7) na računalniku gledam filme, / (D8) na tablici pa berem. /

Kaj od tega najraje uporabljate?

(D9) Pameten telefon. /

Kakšen je vaš odnos do IKT?

(D10) Pozitiven odnos do nove tehnologije, / (D11) je uporabno. /

Strokovne težave

Kaj naredite, ko se pojavijo težave, ki se dotikajo vašega profesionalnega dela?

(D12) Prosim za pomoč strokovno sodelavko. /

Kam se obrnete? (se obrnete na splet namesto na supervizijo? Iščete kdaj rešitve na spletu?)

(D13) V šestih mesecih se ni izvedla nobena supervizija ali intervizija. / (D14) Supervizija se izvaja predvsem na drugih področjih, mi na denarnih transferjih je ne izvajamo. / (D15) Večina delavcev na družini pa ima negativen odnos do supervizije, predvsem zato, ker je na drugi lokaciji kot je CSD. /

(D16) Imamo pa vsako jutro timski sestanek, kjer lahko poveš problem, ki se tiče tebe in tvoje odločitve v povezavi z diskrecijske pravice. / (D17) Če o svoji morebitni odločitvi nisi prepričan lahko vprašaš v jutranjem timu, da vidiš kako drugi strokovni delavci razmišljajo in se na podlagi tega sam odločiš. / (D18) Diskrecijska pravica je aktualna v večini pri izrednih denarnih pomočeh. /

(D19) V primeru, da področja še ne poznaš dovolj se obrneš na zakon in sodelavce. / (D20) Če pa je problem v informacijskem sistemu, ki ga uporabljamo na CSD, imamo na razpolago sistem podpore Maximo. / (D21) Tukaj gre za kontaktiranje skrbništva, ki nam nato pomaga. / (D22) Po navadi dobimo odgovor zelo pozno – od enega do dva tedna. / (D23) Je pa Maximo zadnja možnost kam se lahko obrnemo. /

Kje iščete podatke o aktualnih temah? (družinski zakonik, pokojninska reforma, mednarodne in EU konvencije)

(D24) Bolj si pomagamo centri med sabo ali pa nas kolegi opozorijo na spremembe. / (D25) Večinoma si sam na svojem, enostavno moraš sam spremljati dogajanje. /

Kje iščete podatke o zakonih in pravni ureditvi?

(D26) O morebitni spremembi zakonske podlage nas obvestijo iz skupnosti centrov za socialno delo. / (D27) Dobimo e-pošto, da je prišlo do spremembe. V priponki je novi oz. veljaven zakon ob tem pa je še manjša interpretacija, kaj sprememba pomeni za nas./

(D28) Zakone imamo načeloma v tiskani verziji vedno v pisarni./ (D29) če je nova zakonska podlaga se ga lahko najde tudi na spletu in ga ponovno natisnemo. /

Poznavanje sistema s strani uporabnikov

Kako seznanjate uporabnike s pravicami? (kdo jih s tem seznani?)

(D30) Uporabnike se, po navadi, seznani s pravicami, če se sami o tem niso pozanimali na spletu. / (D31) Še posebej je to pomembno če je uporabnik prvič na CSD. /

Kako dobro uporabniki poznajo ponujene storitve in pravice, ki jih lahko uveljavljajo na CSD?

(D32) Večina ne razume svojih pravic in jim to povemo mi, / (D33) na to računajo, / da jim bomo mi povedali. / (D34) Jaz nisem socialna delavka, ki bi zahtevala, da uporabnik ve, kaj si želi. / (D35) Pogosto pa je tako, da strokovne delavke pričakujejo, da uporabnik ve kaj rabi in je sam odgovoren za svoje razumevanje/ – (D36) mi naj mu ne bi govorili kaj vse mu lahko pripada. / (D37) V večini so to strokovne delavke, ki nimajo izobrazbe socialne delavke ampak so uradnice in nimajo čuta za sočloveka. /

Kdo jim predstavi storitve?

(D38) Z informacijami pridejo na CSD večinoma mladi, / (D39) te pa dobijo na spletu/ ali (D40) od oseb, ki so s CSD že imeli stik. / (D41) Če se sami pozanimajo o svoji situaciji, boljše vedo kam iti. / (D42) Nekatere nosečnice pridejo na naše področje in se jih nato 'podaja' in usmeri drugam, / (D43) spet druge pa točno vedo kam morajo iti.

Kako bi pri razumevanju storitev uporabnikom lahko pomagala IKT?

(D44) Zmanjšal bi se čas, ki ga porabijo za iskanje informacij pri nas, / (D45) s tem pa bi bolj tekoče potekal tudi sam proces nudenja pomoči. / (D47) Hitreje bi ugotovili kaj jim pripada – pri tem lahko porabiš zelo veliko časa. / (D48) Lahko se zgodi, da osebi predstaviš možnosti, ki jih ima na voljo, nato pa odide in se ti zdi, da si čas povsem nesmiselno porabil. /

Koliko uporabniki poznajo zakonsko področje, ki je za njih relevantno? (kje se seznani s tem področjem?)

(D49) Zakonska podlaga je za uporabnike nerazumljiva, / mislim, da (D50) celoten spekter uporabnikov slabo pozna zakonsko podlago. / (D51) Kaže se že po povsem preprosti stvari, kot je to, da je večina prepričana, da smo mi, socialni delavci, tisti, ki določijo višino socialne podpore. / (D52) Redko kdo ve po katerem zakonu mi izvajamo otroški dodatek, denarno socialno pomoč, ipd. / Po navadi pa vemo, da (D53) zakonsko podlago dobro poznajo tisti, ki se na odločbe pritožijo./ (D54) Ti se po navadi pozanimajo za kar se želi pritožiti. /

Katero področje po vašem mnenju uporabniki najmanj poznajo?

(D55) Porodniška/ in (D56) denarni transferji. /

Kje menite da bi bila uporaba IKT najbolj nujna in uporabna?

Enako, (D57) porodniška/ in (D58) denarni transferji. /

Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva

Kdo je trenutno odgovoren za uporabnikovo poznavanje sistema socialnega varstva?

(D59) Vsak socialni delavec, ki sodeluje s posameznim uporabnikom. / (D60) Je pa za poznavanje sistema pred obiskom CSD odgovoren vsak uporabnik posebej/ – (D61) tukaj pride v veljavo rek 'nepoznavanje prava škodi'. /

Kdo bi po vašem mnenju moral biti odgovoren? (uporabniki, socialni delavci, šolstvo, nevladni sektor, država)

(D62) V primeru, da je napoten, bi odgovorna za njegovo razumevanje lahko nosila tista institucija, ki ga je napotila. / (D63) Osebe, ki prihajajo k nam iz zavoda za zaposlovanje, tam ne dobijo nič informacij o CSD/ – čeprav je prva stična točka brezposelne osebe zavod za zaposlovanje, ga tam ne seznani s podatki o tem, kaj bo pri nas pridobil.

Področja socialnega dela

Na katerem področju socialnega dela delate?

(D64) Denarni socialni transferji. /

S katerimi področji do zdaj ste imeli največ stika? (ste imeli stik še s katerimi drugimi)

(D65) Področje zavarovanja za starševsko varstvo. /

Katero področje je bilo za vas najtežje razumljivo in zakaj? Kako ste pridobivali dodatna znanja in kje ste dobili te informacije?

(D66) Najtežje razumljivo mi je bilo denarno socialni transferji, / (D66b) ker je obsežno in pokriva ogromno pravic. / (D67) Vsaka pravica je specifična, ter pri vsaki pravici upoštevam drugačne stvari. / (D68) Poleg tega pa se moram naučiti in se ukvarjati še z informacijskim sistemom, ki ga druga področja nimajo. /

(D69) Informacije pa sem dobila zgolj od sodelavk. / Hodila sem od sodelavk do sodelavk, ki so mi razlagale različna področja.

Katera področja dela so za uporabnike najbolj nerazumljiva in zakaj?

(D70) Najbolj nerazumljivo področje so socialno denarni transferji. /

(D71) Dobro razumljivo pa je področje starševskega varstva. / (D72) Tukaj je veliko mladih, ki se sami pozanimajo o tem kaj morajo narediti, / (D73) veliko pa jim povedo tudi delodajalci. /

Kje uporabniki dobijo podatke, da ponujeno storitev oz. pomoč bolje razumejo?

(D74) Pogosto se zgodi, da si osebe, ki so del neke skupnosti med sabo podajajo informacije o CSD/ – npr. (D75) osebe, ki so marginalizirane si med sabo pomagajo in dajejo nasvete, / se pravi informacije dobijo od njih.

(D76) Mlade večkrat napotijo iz študentskih servisov/ ali (D77) z zavoda za zaposlovanje. / Nekaj podatkov se dobi tam, ampak malo. (D78) Mladi informacije dobijo na internetu. /

Koliko poznate primerov, ko je uporabnik zaradi njegovega slabega razumevanja ali nepoznavanja pravic ni dobil ustrezne podpore in pomoči? (delo z napačnim socialnim delavcem, napačno področje, napačna interpretacija pomoči, ki bi jo naj dobil,...)

(D79) Dva pogosta primera sta, da ljudje ne preberejo dobro odločbe - katere koli, denarno socialne pomoči ali otroškega dodatka – in ne vidijo, do kdaj jim velja pravica ter zamudijo rok. / Ali pa celo (D80) mislijo, da je to neprekinjena pravica. / Tukaj (81) odgovornost pade na njih, saj bi moral odločbo, ko jo prejmeš prebrati. / V odločbi zdaj celo okrepjeno piše do kdaj imajo pravico in je težko spregledati.

(D82) Naslednja pogosta napaka pa se dogaja pri dokazovanju izredne denarni pomoči. / (D83) Na odločbi piše v kakšnem roku se mora denar porabiti/ ter (D84) do kdaj se mora poraba tudi dokazati. / (D85) Tega pogosto ne naredijo,/ čeprav se mu to razloži in opozori, piše pa tudi na sami odločbi. Pogosto kot (D86) razlog za to povedo, da se mu tega ni povedalo/ ali da (D87) tega ni vedel. / (D88) Moti jih, da jih o tem, da bo pomoč potekla ne obveščamo. / Kot (D89) dobra praksa se navajajo vrtci, ki jih obvestijo kdaj morajo prinesiti dokazilo za subvencijo,/ tega pa mi ne delamo.

Na katerem področju dela menite, da bi bila za uporabnike vključitev IKT najbolj praktična? Na katerem področju pa bi bila najbolj praktična za socialne delavce?

(D90) Za uporabnike na delu z izredno pomočjo in dokazovanjem porabe. / Npr. (D91) opozorilo, kdaj je rok za oddajo dokazil opravičeni uporabi izredne denarne pomoči./

(D92) Tudi za socialne delavce bi bilo najbolj koristno področje denarnih transferjev./ Na (D93) ostalih področjih vidim veliko korist v vodenju enotne evidence, ker imajo veliko stika z ostalimi institucijami. / (D94) Za vsa področja pa bi bilo dobro, da bi imeli notranje pogovore, se pravi, da bi z delavci na drugih centrov lahko vstopil v kontakt mimo centralne številke, in ne bi bilo potrebno čakati na preusmeritev. /

Na katerem področju dela, bi bila IKT najbolj nujna?

(D95) Področje denarnih transferjev. /

Za katero specifično delo si želite vključitev IKT? (pomoč pri izpolnjevanju obrazcev, razlaga zakonov, vodenje, svoje pravice, razlaga denarnih dodatkov,...)

(D96) Socialnim delavcem na področju finančnih transferjev bi trenutno najbolj pomagal vpogled v prvo plačilno listo uporabnikov,/ ki je v evidenci FURS-a. Trenutno do tega ne moremo dostopati in (D97) moramo uporabnike prositi naj nam sami prinesejo izpisek. /

Želja po vodenju

Koliko prednosti bi po vašem mnenju uporabnikom prineslo to, da bi bili natančno informirani o tem, kaj morajo storiti na CSD? (podalo bi se mu točne napotke kam naj se obrne po pomoč in se ga vodilo)

(D98) Predvsem bi pridobil na času. / (D99) Vedel bi kaj uporabnik želi,/ trenutno ni tako.

Kako vi usmerjate in vodite uporabnike? (kam naprej, kaj mora delati)

(D100) Vse jim povemo. / (D101) Napotimo jih tudi v druge institucije/, npr. (D102) na zavod za zaposlovanje, / (D103) morajo na banko, ker rabimo bančne izpiske, / (D104) rdeči križ, / (D105) Karitas. /

Koliko podatkov o pravicah in storitvah dobijo uporabniki s strani socialnih delavcev?

/

Kdo uporabnikom pomaga pri izpolnjevanju osnovnih obrazcev na CSD?

(D106) Socialni delavci. / (D107) Večinoma jih mi izpolnimo za njih, ker je to veliko hitreje,/ časa pa nimamo za razlago.

(D108) Neredko se dogaja, da pride uporabnik, ki je na denarni socialni pomoči že deset let in vloge ne ve izpolniti. / (D109a) Izpolnjene nimajo včasih niti EMŠO,/ (D109b) niti davčne številke. / (D110) Takšni vloge osebne asistentke se poskušam izogniti,/ zato jih napotim k mizici kjer takšne podatke sami napišejo.

Na katerem področju imajo uporabniki najmanj podatkov? (osebni primer + kje jim je potrebno najbolj pomagati)

(D111) Pogrebne in posmrtnine. / (D112) O tem ljudje vedo zelo malo, / so pa (D113) vloge ki so naknadno oddane v večini popolne. / (D114) O zadevah, ki so redkejša, se pravi, ki se zgodijo enkrat v življenju, razumljivo, ljudje vedo zelo malo. /

Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva.

Kako gledate na vodenje po sistemu socialnega varstva s pomočjo mobilne aplikacije? (aplikacija uporabnikom pove kam iti – vodi po korakih)

(D115) Zdi se mi v redu./ (D116) Veliko informacij je na voljo že zdaj, ampak so raztresene po različnih spletnih straneh/. Že o (D117) preprostih stvareh, kot so lokacija CSD, uradne ure, kdaj delamo, so uporabniki presenetljivo velikokrat zmedeni. / (D118) Dobro bi bilo, da bi bilo vse na enem mestu. /

(D119) Ideja je super, bi pa bila potrebna zelo preprosta navodila. /

Kako ocenjujete prednost take aplikacije? (in pa tudi možne slabosti)

(D120) Uporabniki bi sami našli informacije, ki jim trenutno dajemo mi, to bi pomagalo njim in nam. / (D121) Slaba stran tega pa je, da bi informacije bile dostopne samo ljudem, ki imajo računalnik, pametni telefon, internet, ipd. / (D122) Starejši ljudje tega nimajo. / Načeloma (D123) v informiranju nikoli ne vidim slabosti, / (D124) kot slabo bi se lahko zgodilo bilo to, da se nebi prisluhnilo nam, ki smo zaposleni na CSD ob izdelavi aplikacije. /

Kako ste zadovoljni s trenutnimi spletnimi stranmi CSD?

(D125) Spletne strani se med sabo sramotno preveč razlikujejo. / Ene so res (D126) izjemno dobro narejene – vsako pravico dobro razloži, jo pokaže na zemljevidu, ipd. / (D127a) Nekatere pa so obupne, neprivlačne/ (D127b) ter brez dobrih in aktualnih podatkov. /

Kako ocenjujete podatke na internetu o storitvah, ki jih nudijo CSD? (kje podatkov primanjkuje?)

(D128) Podatki o storitvah so kar skopi. / (D129) Predstavljeni so v takšnem jeziku, ki je za uporabnike težko razumljiv. / (D130) Ne upošteva se načelo iz jezika strokovnosti, v jezik uporabnika. /

(D131) Primanjkuje podatkov o tem, kaj uporabniki potrebujejo, da lahko uveljavljajo pravice./

Kako varne se počutite na spletu?

(D132) Kot socialni delavec se na spletu počutim zelo varno. / (D133) K temu prispeva kartica SIGEN-CA z digitalnim podpisom. / (D134) Zelo zavarovano mam tudi elektronsko pošto. / (D135) Redni servis se izvaja na računalnikih, ki so v uporabi na CSD./ (D136) Vključujejo tudi anti-virusni program./ Na splošno se med delom z računalnikom na CSD počutim povsem varna.

(D137) V privatnem življenju se počutim varno, že zato, ker sem seznanjena z nevarnostmi od otroštva. / (D138) Na splet niti ne dajem podatkov, zaradi katerih bi me lahko kdo izkoriščal. /

Koliko zaupate podatkom dobljenim na spletu?

(D139) Ja, zaupam. /

(D140) Kar se tiče strokovnosti pa zaupam državnim stranem. /

Kje si želite vključitev IKT za uporabnike? (mogoče katero področje)

/

Iščete kdaj podatke, kam bi lahko naprej napotili uporabnika? Kje in na kak način iščete te podatke? Kako ocenjujete količino teh podatkov?

(D141) Za uporabnike ne iščem večje količine podatkov, mu pa napišem stran na kateri lahko podatke najde. / Poiščem na (D142) primer, lokacijo rdečega križa, v kolikor ne ve kje je, ter mu to pokažem ali natisnem. /

Kje dobite podatke, če jih potrebujete (tekoči zakoni, pravila, razna društva, organizacije katera bi lahko pomagala uporabniku ali soc.del., obrazci,...)

(D143) Google/ ali pa mi (D144) pomagajo sodelavke. /

Je na voljo dovolj podatkov?

(D145) Slabo izkušnjo sem imela z malo podatki o vračanju DSP/ – (D146) O tem je na spletu malo podatkov. /

E)

Stik socialnih delavcev s IKT v privatnem življenju

Kako vešči ste v uporabi IKT?

(E1) Imam osnovno znanje glede IKT./ (E2) Imam elektronski naslov/ in (E3) Facebook profil./ (E3) Če potrebujem kakšne informacije se obrnem na Googlov iskalnik./ (E4) Razen tega pa IKT ne uporabljam./

Kaj največ uporabljate? (telefon, pameten telefon, računalnik, letaki, drugo)

(E5) Največ uporabljam telefon./ (E6) nato tablico/ in (E7) potem še računalnik./

Kaj od tega najraje uporabljate?

(E8) Telefon./

Kakšen je vaš odnos do IKT?

(E9) Splošen odnos./ (E10) Nad tehnologijo nisem navdušen, vem pa da včasih pride prav./ Občasno imam (E11) občutek, da je preveč vpletena v naše življenje./

Strokovne težave

Kaj naredite, ko se pojavijo težave, ki se dotikajo vašega profesionalnega dela?

(E12) Če se pojavijo težave s tehnologijo na delovnem mestu, težav ne smemo odpravljati sami./ (E13) Za to imamo zaposleno osebo, ki jo kontaktiramo on pa težavo razreši./

Kam se obrnete? (se obrnete na splet namesto na supervizijo? Iščete kdaj rešitve na spletu?)

(E14) Če se težava dotika mojega dela, kot socialne delavke si pogosto pomagam sama./ (E15) Podatke poiščem sama preko Googlovega iskalnika./ (E16) v pomoč pa mi je še stran našega ministerstva./

Kje iščete podatke o aktualnih temah? (družinski zakonik, pokojninska reforma, mednarodne in EU konvencije)

(E17) O tem nas obvešča naše ministerstvo./ (E18) Že na vstopni strani spletnega portala ministerstva je objavljenih večina stvari, ki se tičejo našega dela./ (E19) Če ne pa si poiščem sama po spletu./ (E20) Po navadi pregledam uradni list./

Kje iščete podatke o zakonih in pravni ureditvi?

(E21) Na spletni strani uradnega lista./

Poznavanje sistema s strani uporabnikov

Kako seznanjate uporabnike s pravicami? (kdo jih s tem seznani?)

(E22) Večinoma mi, socialni delavci na CSD./ (E23) Nekateri mlajši se o svojih pravicah pozanimajo sami s pomočjo spleta./ (E24) Nekaj pa izvejo s pomočjo medijev./ (E25) tukaj so lahko podatki napačno predstavljeni./

Kako dobro uporabniki poznajo ponujene storitve in pravice, ki jih lahko uveljavljajo na CSD?

(E26) Slabo/ in (E27) nepravilno./

Kdo jim predstavi storitve?

(E28) V večini socialni delavci./ (E29) Ob kontaktu s CSD se ugotovi, da storitve slabo poznajo./

Kako bi pri razumevanju storitev uporabnikom lahko pomagala IKT?

(E30) Za mlajše bi lahko pomagala./ (E31) za starejše pa ne./

(E32) Pomagala bi lahko predvsem tako, da bi bili uporabniki seznanjeni s pravilnimi podatki./ (E33) Pogosto uporabniki napačno interpretirajo podatke, katere dobijo preko medijev./ (E34) s pomočjo IKT bi to lahko bilo drugače./

Koliko uporabniki poznajo zakonsko področje, ki je za njih relevantno? (kje se seznani s tem področjem?)

(E35) Sploh ne poznajo./ (E36) Vedo, da obstaja zakon ampak ga ne vedo niti imenovati./

(E37) S tem se seznani ali preko spleta ali pa preko medijev – največ preko medijev./

Katero področje po vašem mnenju uporabniki najmanj poznajo?

(E38) Slabo poznajo storitve katere nudijo CSD./ (E39) Poznajo predvsem storitve ki so izpostavljene s strani medijev, ostalih pa ne poznajo./ (E40) Ne poznajo kaj lahko na CSD zaprosijo oz. kakšno pomoč lahko dobijo./

Kje menite da bi bila uporaba IKT najbolj nujna in uporabna?

Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva

Kdo je trenutno odgovoren za uporabnikovo poznavanje sistema socialnega varstva?

(E41) Če je uporabnik že prišel v stik z mano, sem odgovorna jaz./ (E42) če ne pa ministrstvo./

Kdo bi po vašem mnenju moral biti odgovoren? (uprabniki, socialni delavci, šolstvo, nevladni sektor, država)

(E43) Ministrstvo./ (E44) Da poda prave informacije in da na primeren način obvesti javnost./ (E45) Na primer, da se objavi kakšen prispevek na televiziji/ ali (E46) pa se odzove na napačno informiranje./

Področja socialnega dela

Na katerem področju socialnega dela delate?

(E47) Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev./

S katerimi področji do zdaj ste imeli največ stika? (ste imeli stik še s katerimi drugimi)

(E48) Zaenkrat sem imela stik samo s tem področjem./

Katero področje je bilo za vas najtežje razumljivo in zakaj? Kako ste pridobivali dodatna znanja in kje ste dobili te informacije?

(E49) Ko sem začela z delom je bilo to področje skoraj da na novo vpeljano,/ (E50) tako, da smo imeli vsi težave. nismo imeli dosti podatkov o delu./

(E51) Takrat je bilo na sploh malo informacij o delu na tem področju./ (E52) Postopoma smo dobivali informacije. (E53) Trenutno pa bi rekla, da je informacij dovolj./

Katera področja dela so za uporabnike najbolj nerazumljiva in zakaj?

(E54) Najbolj nerazumljivo oz. največ težav je pri državnih štipendijah./ (E55) Veljata dva zakona,/ (E55b) ne razumejo zakona,/ (E55c) narobe računajo/ ipd.

Kje uporabniki dobijo podatke, da ponujeno storitev oz. pomoč bolje razumejo?

(E56) Podatke za to dobijo na internetu/ in (E57) pri nas./

Koliko poznate primerov, ko je uporabnik zaradi njegovega slabega razumevanja ali nepoznavanja pravic ni dobil ustrezne podpore in pomoči? (delo z napačnim socialnim delavcem, napačno področje, napačna interpretacija pomoči, ki bi jo naj dobil...)

(E58) Ne, to se na našem malem CSD ne more zgoditi./

Na katerem področju dela menite, da bi bila za uporabnike vključitev IKT najbolj praktična? Na katerem področju pa bi bila najbolj praktična za socialne delavce?

(E59) Kjer delo poteka s pomočjo vlog, bi bila IKT vsepovsod potrebna,/ (E60) ker vlog enostavno ne vedo izpolniti bi jim to lahko pomagalo./ (E61) Ali pa se oblikujejo bolj razumljive vloge./

Na katerem področju dela, bi bila IKT najbolj nujna?

Predvsem bi bila (E62) IKT potrebna na področju kjer je veliko neposrednega stika z zakonodajo, ki jo slabo poznajo./

Za katero specifično delo si želite vključitev IKT? (pomoč pri izpolnjevanju obrazcev, razlaga zakonov, vodenje, svoje pravice, razlaga denarnih dodatkov,...)

(E63) Vodenje po pravicah/ in (E64) opozarjanje kdaj jim pravica poteče./ To bi bilo idealno.

Želja po vodenju

Koliko prednosti bi po vašem mnenju uporabnikom prineslo to, da bi bili natančno informirani o tem, kaj morajo storiti na CSD? (podalo bi se mu točne napotke kam naj se obrne po pomoč in se ga vodilo)

(E65) Vsekakor bi bila to velika prednost./ (E66) Pridobili bi čas/ in (E67) pozitivno delovali na zadovoljstvo uporabnikov,/ (E67b) kajti zdaj jih lahko pošljamo od vrat do vrat, takrat pa bi točno vedeli kam iti./

Kako vi usmerjate in vodite uporabnike? (kam naprej, kaj mora delati)

(E68) Vodimo jih skozi proces./ (E69) Pošljemo jih pogosto na zavod za zdravstveno zavarovanje/ ali (E70) zavod za zaposlovanje./ (E71) Zdaj pa prejemnike denarnih pomoči pošljemo tudi na privatne zavarovalnice zaradi brezplačnega dodatnega zdravstvenega zavarovanja./

Koliko podatkov o pravicah in storitvah dobijo uporabniki s strani socialnih delavcev?

Kdo uporabnikom pomaga pri izpolnjevanju osnovnih obrazcev na CSD?

(E72) Vsak strokovni delavec sam./

Na katerem področju imajo uporabniki najmanj podatkov? (osebni primer + kje jim je potrebno najbolj pomagati)

Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva.

Kako gledate na vodenje po sistemu socialnega varstva s pomočjo mobilne aplikacije? (aplikacija uporabnikom pove kam iti – vodi po korakih)

(E73) Ideja se mi zdi super./

Kako ocenjujete prednost take aplikacije? (in pa tudi možne slabosti)

(E74) Vidim samo prednosti, ne vidim slabosti./

Kako ste zadovoljni s trenutnimi spletnimi stranmi CSD?

(E75) Sem zadovoljna./ (E75b) Zaenkrat najdem vse kar želim./

Kako ocenjujete podatke na internetu o storitvah, ki jih nudijo CSD? (kje podatkov primanjkuje?)

(E76a) Podati menim, da so razumljivi./ (E76b) mogoče so občasno pomanjkljivi./

(E77) Skoraj vse se da dobiti na internetu, če si iznajdljiv./ (E78) Mislim, da je dovolj podatkov./ (E79) težava je ta, da ni vse na enem mestu in moraš iskati na več straneh in portalih./

Kako varne se počutite na spletu?

(E80) Na delovnem mestu se počutim varno./ (E81) to zagotavljajo tisti, ki urejajo naš sistem./ (E82) Doma pa se na spletu ne počutim varno./

Koliko zaupate podatkom dobljenim na spletu?

(E83) Zaupam podatkom, ki jih dobim na spletu./

(E84) Edino za strokovne podatke raje zaupam podatkom iz spletnih strani ministerstva./

Kje si želite vključitev IKT za uporabnike? (mogoče katero področje)

Iščete kdaj podatke, kam bi lahko naprej napotili uporabnika? Kje in na kak način iščete te podatke? Kako ocenjujete količino teh podatkov?

(E85) Iščem podatke za uporabnike./ (E86) Po navadi javne razpise za stanovanje./ iščem podatke, (E87) kako izpolniti vlogo, ki se ne dotika moje dela./ (E88) Iščem še podatke v drugih zakonih./

(E89) Zaenkrat sem do zdaj vse našla./ Če dovolj iščeš potem najdeš.

Kje dobite podatke, če jih potrebujete (tekoči zakoni, pravila, razna društva, organizacije katera bi lahko pomagala uporabniku ali soc.del., obrazci,...)

(E90) Poznam nekaj društev zaradi prakse./ (E91) če ne pa poiščem po internetu./

Je na voljo dovolj podatkov?

(E92) Če dovolj iščeš mislim, da se vse najde/ in (E93) je dovolj podatkov./

F)

Stik socialnih delavcev s IKT v privatnem življenju

Kako vešči ste v uporabi IKT?

(F1) Osnovna stopnja znanja./

Kaj največ uporabljate? (telefon, pameten telefon, računalnik, letaki, drugo)

(F2) Računalnik./ (F3) Do tega sem prisiljena zaradi narave dela./ (F4) Ostalega ne uporabljam./

Kaj od tega najraje uporabljate?

(F5) Običajen telefon./ (F6) Računalnik doma uporabljam, ko delam delo za službo./

Kakšen je vaš odnos do IKT?

(F7) Nisem pristaš tehnologije./ (F8) Na to gledam kot na nujno zlo./ (F9) Se pa zavedam, da je potrebno iti naprej z razvojem./

Strokovne težave

Kaj naredite, ko se pojavijo težave, ki se dotikajo vašega profesionalnega dela?

(F10) Ko se težave pojavijo pri delu z računalnikom, se obrnem na skrbnika/ ali pa (F10b) na kolegico, ki ima več znanja na tem področju./ (F11) Sem pa se obrnila že tudi na svojega sina./

(F12) V kolikor se težava pojavi na strokovnem področju pa se obrnem na sodelavce, za katere menim, da bi mi znali pomagati/ ali pa (F13) težavo predstavim na jutranjem timu./

(F14) Se mi je pa že zgodilo, da sem pisala zapisnik in ob pisanju nekako zbrisala celoten tekst. Uporabnik o katerem sem pisala zapisnik je bil takrat v pisarni, pritisnil je tri tipke in tekst se je pojavil nazaj./ Tako, da sem bila povsem fascinirana.

Kam se obrnete? (se obrnete na splet namesto na supervizijo? Iščete kdaj rešitve na spletu?)

(F15) Na kolega ali kolegico./ (F16) Lahko se izvede intervizija./ (F17) Izvajamo pa tudi supervizijo, ki je enkrat mesečno ter obvezna./

(F18) Na spletu iščem predvsem podatke o nevladnih organizacijah./ na primer, (F18b) kam bi lahko napotili uporabnika./ (F19) Pa tudi primere spisanih odločb, tako dobim vpogled v dobro prakso nekoga drugega./ (F20) Seveda pa pogosto obiskujem spletne strani s pravno tematiko./

Kje iščete podatke o aktualnih temah? (družinski zakonik, pokojninska reforma, mednarodne in EU konvencije)

(F21) Iskalnika uporabljam Google/ in (F22) najdi.si./ (F23) Novice o na novo sprejetih zakonih in pa tistih ki so v sprejemanju dobim na spletni strani ministrstva./ (F24) Ob izidu vsakega izidu uradnega lista nam direktorica pošlje pregled novosti, to pa smo dolžni spremljati./

Kje iščete podatke o zakonih in pravni ureditvi?

(F25) Internet. (F26) Po več letih dela na CSD že vem kateri zakoni se dotikajo katerega področja./ (F27) Poiščem s pomočjo Googlovega iskalnika, pregledam koliko je bilo sprememb pri določenem zakonu in ugotovim kateri je trenutno v veljavi./ (F28) Tega nato uporabim.

Poznavanje sistema s strani uporabnikov

Kako seznanjate uporabnike s pravicami? (kdo jih s tem seznani?)

(F29) Imamo urejeno in ažurno spletno stran./ katero (F30) ureja za ta namen določen skrbnik. (F31) V našem primeru to dela po pogodbi sodelavka./ ki ima dovolj znanja za takšno delo. (F32) Tako lahko uporabniki preden stopijo v stik z nami dobijo veliko informacij/ (F32b) v zvezi s svojimi pravicami,/ (F32c) storitvami, ki jih nudimo/ in pa ostalo kar jih zanima. (F33) Večina mladih in pa tistih ki so vešči pri delu z računalnikom si podatke tako poiščejo sami na spletu./ (F34) Imajo tudi skupine na Facebooku v katerih si osebe delijo informacije./ Na primer, v naši bližini je relativno novo naselje, v katerem je kar nekaj brezposelnih oseb in pa tudi naših uporabnikov. Ob pogovoru z (F35) eno od uporabnic iz tega naselja sem jo seznani z dogodkom, ki smo ga v božičnem času organizirali na centru za socialno delo. Ona je to informacijo objavila na Facebook skupini, ki jo imajo kot naselje in tako so v nekaj urah vsi izvedeli za dogodek./ (F36) Tako, da veliko

uporabnikov je aktivna ali pa vsaj prisotna na spletu in tako tudi pridobivajo informacije./ (F37a) Za njih je to najhitreje/ in pa (F37b) najlažje./ (F38) Medtem pa bi jaz porabila ogromno časa če bi sto uporabnikom poslala pisna vabila za omenjen dogodek./ (F39) Nekateri strokovni delavci uporabljajo Facebook točno za ta namen, (F40) se pravi, (F40b) za hitrejšo/ in (F40c) preprostejše širjenje informacij./ (F41) Tudi mene so uporabniki že poskušali prepričati, da bi komunicirali preko Facebooka/ ampak sem ostala pri tem, da jim (F42) pošiljam le e-pošto./

(F43) Seznanijo se pa tudi tako, da jim znanci in svojci povedo svoj primer, kaj so oni naredili v neki situaciji./

(F44) Velikokrat pridejo z napačnim informacijami./ (F45) Predvsem se to zgodi ko jim druge osebe povedo svojo interpretacijo neke situacije, zakona ali pravic, ki jih imajo./

(F46) Ko so pa enkrat v stiku s centrom za socialno delo in socialnim delavcem jih pa mora ta seznaniti z vsem,/ (F46b) on postane odgovoren za njihovo razumevanje./

(F47) V primeru, da uporabnik ima napačne podatke ali je neko zadevo napačno interpretiral je socialni delavec dolžan to razjasniti./

(F48) Ko delam z mladostniki, mi povedo, da so jim znanci povedali, da se v primeru storitve nekega kaznivega dejanja ne bo nič zgodilo./ (F49) Nato pogledava kazenski zakonik in vrsto vzgojnih ukrepov in jih poučim o tem, da naj preverjajo informacije ki jih dobijo./

Kako dobro uporabniki poznajo ponujene storitve in pravice, ki jih lahko uveljavljajo na CSD?

(F50) Jaz bom rekla, da vse več./ (F51) Vedno več so osveščeni o svojih pravicah/ in (F52) storitvah, ki jih nudimo./ (F53) Včasih vedo uporabniki več kot pa strokovni delavec h kateremu pride/ – kar je žalostno. (F54) Takšne primere poznam bolj s področja denarnih transferjev,/ npr. še (F55) bolj specifično, pri uveljavljanju pravice do štipendije./

Kdo jim predstavi storitve?

(F56) Centri za socialno delo imajo že dolgo tradicijo. Če ne veš kam bi šel, greš na center za socialno delo – takšno mišljenje je pogosto prisotno./ (F57) Velikokrat pridejo na center za socialno delo, predstavijo svojo težavo in vprašajo kaj naj naredijo./

(F58) Lahko so napoteni s strani drugih institucij,/ npr. (F59) če si mladoletnik in storiš manjše kaznivo dejanje se vzpostavi kontakt s centrom za socialno delo./

(F60) Nekateri pa sami izvedo kam morajo iti./ (F61) Na primer, vpišejo 'razveza' v iskalnik in tam izvedo kako vložiš postopek za razvezo in tako naprej./

(F62) Malo večji problem nastane pri starejših uporabnikih,/ ki (F63) računalnikov niso vajeni/ in (F63b) niso večji pri delu z le-temi./ Tako (F64) nimajo dostopa do vseh že omenjenih informacij, in ne vedo kaj jim pripada./ (F65) Odvisni so od tega kar jim drugi povedo./

Kako bi pri razumevanju storitev uporabnikom lahko pomagala IKT?

(F66) Sem mnenja, da bi IKT absolutno lahko pomagala uporabnikom./

Pred časom (F67) sem imela idejo, da bi na centru za socialno delo na hodnikih namestili zaslone, kjer bi se predvajale pomembne informacije./ (F68) Tako bi ljudje med tem ko čakajo določene stvari že izvedeli in ne bi bilo potrebno še dodatno spraševati./

(F69) Mislim, da bi pri drugih opravilih, kot je iskanje zaposlitve, IKT prav tako lahko pozitivno vplivala na takratno situacijo in ne le na področju socialnega dela./ (F70) Klasičen primer je, da če prideš na razgovor z lepo in računalniško napisano prošnjo in življenjepisom je definitivno lažje./

(F71) Uporabnike poskušamo vedno bolj seznaniti z novejšo tehnologijo, ker se načeloma zavedamo kako močno je že vpletena v vsakdan./ Zame je, kot sem že povedala, nujno zlo. (F72) Sodelujemo z ISIO-m in univerzo za tretje življenjsko obdobje, ki delajo s populacijo starejšo od 50 let./ (F73) Oni imajo ogromno tečajev za delo z računalnikom, tam pa učijo osnove./ (F74) Informacije o teh društvih sem na primer pridobila tako, da sem po spletu iskala brezplačne računalniške tečaje za mojega uporabnika./

Koliko uporabniki poznajo zakonsko področje, ki je za njih relevantno? (kje se seznanijo s tem področjem?)

(F75) Mislim, da vedno bolj./ (F76) Se kar potrudijo in pridobijo informacije že preden stopijo v stik z nami./ (F77) Je pa tako na vseh področjih, ne samo na mojem, ker delam izključno z mladimi./

Katero področje po vašem mnenju uporabniki najmanj poznajo?

To bi težko rekla, ker nimam pregleda nad celotnim centrom za socialno delo. Ima pa (F78a) kolegica, ki dela na področju породniških dopustov pogosto zmedo,/ (F78b) ker je zakomplicirano področje z vidika zakonske podlage./

Kje menite da bi bila uporaba IKT najbolj nujna in uporabna?

(F79a) Da bi se predstavilo relevantne zakone uporabnikom,/ (F79b) imajo na voljo preprost način iskanja informacij, ki so zanje pomembne,/ (F79c) da vedo spisati prošnjo,/ (F79d) poznajo kakšne možnosti imajo na voljo pri vključevanju v tečaje,/ (F79e) šolanje,/ (F79f) društva,/ ipd.

Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva

Kdo je trenutno odgovoren za uporabnikovo poznavanje sistema socialnega varstva?

(F80) Preden oseba stopi v kontakt s centrom za socialno delo je za svoje poznavanje storitev na centru za socialno delo in sistema socialnega varstva odgovorna sama./ (F81) Tukaj v veljavo stopi rek 'nepoznavanje prava škodi' zato neznanje ni opravičilo./ (F82) Če nekdo nekaj želi se mora sam informirati po virih, ki so ti na razpolago,/ (F83) če ne pa se lahko vedno obrneš na institucijo, ki nudi določene storitve./

(F84) Ko pa je uporabnik že v stiku s centrom za socialno delo je pa za uporabnikovo razumevanje in poznavanje storitev, ki so mu na voljo odgovoren strokovni delavec s katerim sodeluje./ (F85) V bistvu je ena izmed nalog strokovnega delavca na centru za socialno delo prav to, da posreduje relevantne informacije uporabnikom./

Kdo bi po vašem mnenju moral biti odgovoren? (uporabniki, socialni delavci, šolstvo, nevladni sektor, država)

(F86) Vsak človek je odgovoren zase,/ (F87) strokovni delavci pa moramo biti na tekočem in uporabniku razložimo neko zadevo bolj podrobno, v kolikor je to potrebno./ (F88) To je del našega dela, da posredujem informacije in skupaj ustvarjamo rešitve./

Področja socialnega dela

Na katerem področju socialnega dela delate?

(F89) Področje dela, varstva, otrok in mladostnikov./

S katerimi področji do zdaj ste imeli največ stika? (ste imeli stik še s katerimi drugimi)

(F90) Delala sem na vseh področjih centra za socialno delo, z izjemo rejništva./

Katero področje je bilo za vas najtežje razumljivo in zakaj? Kako ste pridobivali dodatna znanja in kje ste dobili te informacije?

(F91) Če bi zdaj na novo začela z delom na nekem področju mislim, da bi mi bilo najbolj nerazumljivo področje denarnih transferjev./ (F92) Predvsem zato, ker je delo samo z računalnikom, do tega pa imam malo zadržka./ (F93) Mislim, da se napake ob tem delu težje popravljajo./ (F94) Ko enkrat narediš napako je ne moreš sam popraviti, temveč mora skrbnik, v tem primeru REIS, popraviti tvojo napako./

(F95) Ko stranka prinese vlogo se na podlagi 37 baz, ki so povezane s centrom za socialno delo in iz katerih se pridobivajo potrebni podatki, naredi odločba./ (F96) Ker je takšno delo povsem računalniško, me je takšnega dela strah./ To bi bilo področje, ki bi bilo zame težko razumljivo. Razumem zakonsko podlago ter pravice in storitve, ki jih lahko uveljavlja uporabnik, (F97) zaradi tako velike tehnološke vključitve bi mi pa samo delo predstavljalo veliko težavo.

(F98) Prva stvar, ki sem jo naredila, ob vstopu na drugo področje dela, je to, da sem prebrala vso zakonodajo, ki je na tem področju pomembna./ (F99) Druga stvar je bila da sem prebrala večino kar je bilo na voljo v pisarni, se pravi vse spise in ostale dokumente./ (F100) Nato pa sem začela kolege in kolegice spraševati stvari, ki jih nisem razumela in pa preverjati ali imam vse točne informacije./

(F101) Naslednji korak je branje strokovne literature/ in (F101b) biti na tekočem s stvarmi, ki so pomembne./ (F101c) udeleževanje na seminarjih s tega področja/ in (F101d) sodelovanje v aktivih strokovnih delavcev./

Katera področja dela so za uporabnike najbolj nerazumljiva in zakaj?

(F102) Starševsko varstvo in družinski prejemki./ to je (F102b) še meni zelo nerazumljivo./

Kje uporabniki dobijo podatke, da ponujeno storitev oz. pomoč bolje razumejo?

(F103) Na internetu/ in pa (F104) od prijateljev in znancev./

Koliko poznate primerov, ko je uporabnik zaradi njegovega slabega razumevanja ali nepoznavanja pravic ni dobil ustrezne podpore in pomoči? (delo z napačnim socialnim delavcem, napačno področje, napačna interpretacija pomoči, ki bi jo naj dobil,...)

(F105) Ja, na žalost./ (F106) Primer, ki se ga takoj spomnim je varstveni dodatek./ (F107) Če ne veš, da imaš pravico do tega, potem ne oddaš vloge./ (F108) Spregledana je pogosto tudi pravica do izrednega denarnega dodatka./ (F109) Če ne prebereš do kdaj imaš kakšen rok, npr. rok do katerega se lahko pritožiš, ti lahko nekaj ne pripada./ (F110) Velikokrat, ker uporabniki nimajo dovolj informacij ostanejo brez kakšne pravice in so prikrajšani pri kakšnih zadevah./

Na katerem področju dela menite, da bi bila za uporabnike vključitev IKT najbolj praktična? Na katerem področju pa bi bila najbolj praktična za socialne delavce?

(F111) IKT vidim, da bi bila najbolj praktična v taki obliki, da bi uporabniki lahko lažje pridobivali informacije./

(F112) Danes če nimaš kakšne informacije veliko stvari ne moreš narediti in hitro si za kaj prikrajšan./

Na katerem področju dela, bi bila IKT najbolj nujna?

(F113) Na nekaterih področjih brez IKT sploh ne bi bilo dela./ (F114) Na denarnih transferjih lahko vlogo sprejme ampak brez računalnika ne more narediti nič./

(F115) Na mojem področju morem izdati odločbo, katero pa spišem v računalniški obliki, se pravi tudi jaz nujno potrebujem računalnik vsaj zato./ Ob delu pa ga za iskanje in pridobivanje informacij uporabljam še za druge stvari. Tako, da je (F116) IKT v bistvu že vsepovsod in je vsepovsod tudi nujna za takšno delo kot poteka zdaj./

(F117) Zakoni se spreminjajo hitro, tako, da je potrebna tudi na področju pravne podlage, ki je pomembna za nas./

(F118) Če ostanemo brez elektrike ali se računalnik pokvari ne moreš narediti nič - IKT je nujna povsod./

Za katero specifično delo si želite vključitev IKT? (pomoč pri izpolnjevanju obrazcev, razlaga zakonov, vodenje, svoje pravice, razlaga denarnih dodatkov,...)

(F119) Ena od prednosti IKT, je ta, da lahko oddaš elektronsko vlogo./ To pomeni, da (F120) uporabniku ni treba priti na center za socialno delo ampak ima svoj elektronski podpis s katerim lahko opravi to od doma./

(F121) S tem skrajša čas od vložitve vloge pa do izdaje odločbe./

Želja po vodenju

Koliko prednosti bi po vašem mnenju uporabnikom prineslo to, da bi bili natančno informirani o tem, kaj morajo storiti na CSD? (podalo bi se mu točne napotke kam naj se obrne po pomoč in se ga vodilo)

(F122) To na nek način obstaja, in sicer katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvaja center za socialno delo./ Je kot neke vrste bela knjiga.

(F123) To je javno dostopen dokument, tako, da ga lahko uporabniki pregledajo od doma./ Med drugim je tudi na internetni strani skupnosti centrov za socialno delo.

(F124) Npr. pri mojem delu je lahko s sodišča uveden pripravljeni postopek in v katalogu je zapisano, kakšen je postopek, oz. naloge ki jih imam v takem primeru, kot strokovna delavka na centru za socialno delo./ (F125) Mladostnik ali njegovi starši lahko katalog pregledajo./ (F126) Če ne vedo da obstaja katalog, lahko na internetu poiščejo kaj mora socialni delavec na centru za socialno delo pri obravnavi mladoletnika, ki izvrši kaznivo dejanje./ Ena od povezav v iskalniku ga bo sigurno pripeljala do kataloga, če ne pa (F127) lahko tudi vpraša na centru za socialno delo kjer se ga seznani z vsem./ (F128) Če me uporabniki vprašajo kje piše kaj moram delati

mu predstavim katalog in ga seznanim s tem kako poteka določena storitev./ (F129) Naloge so zelo podrobno opredeljene, ob tem pa je zraven tudi zakonska podlaga, se pravi so navedeni členi, ki so relevantni./ (F130) Uporabnik je lahko tudi v dvomu, ali je socialni delavec naredil vse kar je potrebno, to seveda lahko preveri./ (F131) Včasih opazijo neka opravila oz. naloge, ki jih mora narediti socialni delavec pa niso bila izvedena./ (F132) Tudi to je razloženo v katalogu./ (F132b) namreč nekatera opravila so nujna, nekatera pa so navedena kot opravila, katera bi bilo dobro, da se jih naredi, niso pa nujna./ Se pravi prost vpogled v to kako mora sodelovanje potekati je na voljo že zdaj.

(F133) Je pa pred kratkim v Sloveniji bila opravljena raziskava o funkcionalni pismenosti, ki je pokazala, da smo pod evropskim povprečjem./ To ne pomeni, da Slovenci ne bi vedeli pisati in brati, temveč imajo (F134) težave npr. pri izpolnjevanju vloge in obrazcev, teh ne razumejo./ (F135) Še vedno se zgodi, da uporabniki, ki denarno pomoč prejema deset let in več, vloge ne znajo izpolniti./

Kako vi usmerjate in vodite uporabnike? (kam naprej, kaj mora delati)

(F136) To delam dnevno./

Koliko podatkov o pravicah in storitvah dobijo uporabniki s strani socialnih delavcev?

(F137) Mislim, da dobijo dovolj podatkov s strani socialnih delavcev./ (F138) To je preverljivo v analizah zadovoljstva, ki jih delamo že od leta 2007./ (F139) Podatki so dostopni v kolikor si kdo iz stroke želi vpogled v njih./ (F140) Med drugim se ugotavlja tudi ali uporabniki dobijo dovolj informacij od strokovnih delavcev, do zdaj so pri teh vprašanjih bili pozitivni rezultati./ (F141) Vedno smo ocenjeni visoko./ če sem še bolj specifična, (F141b) ocena zadovoljstva na pet stopenjski lestvici še ni padla pod 3,3, po navadi pa je okrog 4./ (F142) So pa rezultati verodostojni, (F143a) neodvisno jih delajo študentje fakultete za upravo/ in (F143b) skozi analizo anketirajo okrog 200 uporabnikov./

Kdo uporabnikom pomaga pri izpolnjevanju osnovnih obrazcev na CSD?

(F144) Socialni delavci./

Na katerem področju imajo uporabniki najmanj podatkov? (osebni primer + kje jim je potrebno najbolj pomagati)

Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva.

Kako gledate na vodenje po sistemu socialnega varstva s pomočjo mobilne aplikacije? (aplikacija uporabnikom pove kam iti – vodi po korakih)

(F145) Nova tehnologija je meni dobra stvar./ (F146) Na primer, vključitev IKT v bančne storitve,/ kot je (F146b) obveščanje o vsaki porabi,/ (F146c) pregled nad svojim računom na pametnem telefonu,/ ipd./ To se mi zdi zelo praktično in dobro, je pa (F147) težava v tem, da tega ne vem uporabljati in si ne predstavljam, da bi bila odvisna od računalnika in telefona. (F148) Se pa zavedam da bo generacijam, ki zdaj odraščajo vse to bližje./ (F149) Dobiti informacijo je za mladino danes preprosto./ (F150) s pametnim telefonom lahko v minuti pride do informacije, ki jo potrebuje./ Nimajo težav s tem, tako kot sem jih imela jaz pred tridesetimi leti./ (F151a) Informacije se širijo hitro/ in (F151b) so lahko dostopne./ (F152a) Predstavljam si, da bo sčasoma prišlo tudi do tega, da bo vse več stvari potekalo elektronsko, z uporabo interneta/ in da, na primer, (F152b) fizičnih vlog ne bo več./

Kako ocenjujete prednost take aplikacije? (in pa tudi možne slabosti)

(F153) Prednost vidim, ko pomislim na mlade. (F154) Težave pa bi imel krog starejših, tudi jaz, ki bi bili iz tega izvzeti./ (F155) Osebo niti nimam posebne želje, da bi bila del tega./ (F156) Dobro mi je, da lahko položnice plačam elektronsko./ (F157) vendar sem veliko bolj srečna, če jih plačam na bančnem okencu pa mi dajo potrdilo, da sem plačala./

(F158) Verjetno bi bilo teoretično tudi možno, da se odločbe izdajo elektronsko./ (F159) Če lahko oddaš vlogo v elektronski obliki bi tudi to bilo možno./ (F160) Zakon bi se verjetno moral malo prilagoditi, glede pritožbenih rokov in podobno./ (F161) ampak obstaja možnost. (F162) Določen krog ljudi bi bil navdušen nad tem, (F163) plus tega bi pa še zmanjšal stroške.

Kako ste zadovoljni s trenutnimi spletnimi stranmi CSD?

(F164) Z našo spletno stranjo sem izjemno zadovoljna./ Smo tudi prvi center za socialno delo v Sloveniji, ki je imel spletno stran. (F165) Medtem pa so spletne strani nekaterih drugih inštitucij, po mojem mnenju povsem zgrešene./ (F166) Recimo, želim dobiti telefonsko številko svetovalne delavke pri neki inštituciji, in potem tri minute gledam v spletno stran, da ugotovim kje imajo to zapisano./ (F167) Nekatere stvari so povsem nerazumljive./

(F168) Velikokrat tudi uporabniki ne vedo kje bi lahko kaj našli in zato vprašajo mene./ (F169) Kar pogosto nato skupaj iščeva podatke./

Kako ocenjujete podatke na internetu o storitvah, ki jih nudijo CSD? (kje podatkov primanjkuje?)

(F170) Vse podatke, ki jih pridobim vedno preverim./ (F171) Če kdaj pogledam spletno stran drugih centrov za socialno delo in želim pridobiti primer neke dobre prakse in primerjati s tem kako mi delamo/ se tega ne držim sto odstotno, ker ne vem ali je pravilno. (F172) Mogoče kakšna stvar ni ažurirana,/ je pa prisotna neka sprememba zato vedno preverjam dobljene informacije. (F173) Nisem toliko zaslepljena, da bi si mislila, da je vse kar dobim na internetu na prvo žogo pravilno./

Kako varne se počutite na spletu?

(F174) Ne preveč./ (F175) Ker imam v obravnavi nekaj mladoletnih prestopnikov v zvezi prav s to tematiko, se pravi nekaj hekerjev./ (F176) Mislim, da če je želja, lahko vdrejo v vse sisteme./

(F177) Na centru za socialno delo imamo prav dilemo ko pride do varnosti na spletu./ (F178) Medtem ko iščemo primerno rejniško družino, podatke pošiljamo na elektronski naslov glavne pisarne./ (F179) Ob tem sem se vedno spraševala ali je to varno./ (F180) Z mojega stališča menim, da bi nekdo, ki bi ga to zares zanimalo lahko te podatke pridobil na nek nelegalen način, se pravi bi jih prestregel./ (F181) Ti podatki bi torej šli ven iz kroga zaupanja centrov za socialno delo./ (F182) Rekla bi da se počutim varno kakih le 30% ko sem na spletu./ (F183) Mogoče to zaradi svoje starosti in generacije v katero spadam,/ mogoče sem le Orwellova generacija in (F184) ne pozabljam, da me veliki brat gleda./ (F185) Dejstvo je, da če mi razna podjetja začnejo pošiljati ponudbe se vedno takoj vprašam, kje so izvedeli zame./ Osebnih telefonskih in poštnega naslova nimam javno objavljenega, kako to izvejo? Na kakšen način?

(F186) Mi imamo poskrbljeno za varnost in pa tudi požarne zidove, ampak še vedno vidim, da veliko spamov in drugih čudnih zadev pride skozi./ (F187) Tako, da mislim, da bi morali meti boljše varnostne zaščite./

(F188) Na CSD smo med prvimi imeli pregled varnosti sistema ISCS, malo po tem ko se je ta uvedel./ To so izvedeli zaposleni na Informacijskem pooblaščenju. (F189) Pregledovali so kako varen je sistem in ali lahko prihaja do zlorab./ (F190) V poročilu so zapisali, da ima sistem kar nekaj pomanjkljivosti in da varnost ni sto procentna./ (F191) Gledala se je izključno varnost sistema, to pomeni, da varnost ni odvisna od dela socialnega delavca ampak samo od programa./

(F192) Vsi zaposleni na centru za socialno delo imamo kartico SIGOV-CA/ (F192b) s katero lahko dostopamo do baze podatkov za določeno svoje področje dela./ (F193) Jaz ne morem dostopati do podatkov iz področja družine ali denarnih transferjev ampak izključno do podatkov, ki se tičejo mojega področja dela./ (F194) To daje neko stopnjo varnosti, da prepreči brskanje po podatkih, ki se mene ne tičejo./ (F195) Če rabim podatek ali mladostnik res sodi v mojo krajevno pristojnost, grem v CRP in tudi tu imam le določen dostop./ (F196) Neke meje so postavljene in dajejo občutek varnosti./ (F197) Kartica pa ob tem tudi zabeleži vsak moj vpogled v baze podatkov./ (F198) Se pravi, če bi bila radovedna ali je nekdo poročen ali ne in bi pogledala v CRP bi ta vpogled morala upravičiti,/ kar pa v tem primeru ne bi morala. (F199) Zato vedno ko pogledam v baze podatkov, vse stiskam in na list napišem opomnik, namen s katerim sem neko osebo pregledala./ (F200) To delam, zato, da v primeru, da pride do nadzora vem opisati razlog mojega vpogleda v CRP./ (F201) Pred leti je imela davčna uprava afero, da so zaposleni pregledovali plače znanih osebnosti./ (F202) Vpogledi so se beležili razlogov za vpogleda pa niso imeli./ (F203) Zlorabe so vedno možne ampak s to kartico je to zares težje./

Koliko zaupate podatkom dobljenim na spletu?

(F204) Zaupam nekje 80% podatkov, katere pridobim./ (F205) Vedno pa poskušam dobiti še več virov, ne zanašam se le na en vir./ (F206) Preverjam več situacij in potem lažje povem kaj je res./

(F207) Z izjemo državnih strani in strani ministrstva, tam upaš, da so podatki točni./

Kje si želite vključitev IKT za uporabnike? (mogoče katero področje)

Iščete kdaj podatke, kam bi lahko naprej napotili uporabnika? Kje in na kak način iščete te podatke? Kako ocenjujete količino teh podatkov?

(F208) Absolutno, skoraj dnevno./

(F209) Če se želi uporabnik vključiti v neko svetovanje za odvisnike, potem preverim kdo, katera organizacija dela z osebami, ki imajo težave z odvisnostjo./ (F210) Zdaj nekatera že vem, pred tem pa sem jih iskala s pomočjo interneta./ (F211) Nato, ko pa zbereš podatke pa preveriš kaj je najprimernejše za uporabnika in predlagaš./

(F212) Količine podatkov je dovolj./ (F213) sem pa včasih jezna na spletne strani, ki so nerazumljive./ (F214) Vedno do zdaj sem dobila vse podatke, da sem lahko nekoga napotila naprej./

Kje dobite podatke, če jih potrebujete (tekoči zakoni, pravila, razna društva, organizacije katera bi lahko pomagala uporabniku ali soc.del., obrazci,...)

Je na voljo dovolj podatkov?

G)

Stik socialnih delavcev s IKT v privatnem življenju

Kako večji ste v uporabi IKT?

(G1) Slabo./ (G2) imam najbolj osnovno znanje./

(G3) Znam uporabljati brskalnik./ ter (G3b) poiskati podatke na spletu./ (G4) Tudi e-pošto uporabljam./ Na računalniku poznam bolj osnovne stvari. (G5) Račun imam še na Facebooku./ (G6) katerega pa tudi ne uporabljam pogosto, nekajkrat na teden./

Kaj največ uporabljate? (telefon, pameten telefon, računalnik, letaki, drugo)

(G7) Računalnik/ in (G8) klasičen telefon./ (G9) Ne uporabljam tablice ali pametnega telefona. (G10) Raje se z ljudmi dobivam osebno.

Kaj od tega najraje uporabljate?

(G11) Računalnik za e-mail in (G12) Facebook.

Kakšen je vaš odnos do IKT?

(G13) Bolj slab, negativen odnos./ (G14) Mislim, da je prešlo neko mejo normalnega./

Strokovne težave

Kaj naredite, ko se pojavijo težave, ki se dotikajo vašega profesionalnega dela?

(G15) Če je težava z računalnikom imamo možnost, da pokličemo podporo informatika./ (G16) Govorim o fantu, ki je zadolžen za nudenje podpore za določene centre za socialno delo, med drugim tudi za našega./ (G17) To pa je lahko zelo zamudno, ker je možno, da nima takoj časa./ (G18) Je pa malo bolj vešča pri delu z novejšo tehnologijo ena sodelavka, ki jo prosimo za pomoč v primeru, da omenjen fant ne more./ Ampak tudi ne more vedno, ker se po navadi vsi na njo obrnejo in nima vedno časa.

(G19) Če pa je težava, ki se tiče moje strokovnega dela pa to poskusim rešiti na timskih sestankih./ (G20) ki so enkrat tedensko./ (G21) Na teh sestankih zelo pomaga direktorica, če kaj ne vemo/ ali pa (G22) drugi sodelavci povedo, da so imeli isti primer in kaj so oni naredili./ (G23) Enkrat na dva meseca pa imamo supervizijo./ kjer imamo različne teme, od (G23b) izgorelosti na delovnem mestu do tega (G23c) kako ti gredo stranke na živce./ skratka vse.

Kam se obrnete? (se obrnete na splet namesto na supervizijo? Iščete kdaj rešitve na spletu?)

Kje iščete podatke o aktualnih temah? (družinski zakonik, pokojninska reforma, mednarodne in EU konvencije)

(G24) Na internetu./ (G25) Drugače pa z našega ministrstva prejemamo okrožnice./ (G26) dopise./ (G27) navodila/ in podobno. (G28) Seznanjajo nas o spremembah/ in (G28b) o pomembnih temah,/ na kar moremo biti pozorni. (G29) V primeru, da se zakonodaja spremeni in vpliva na naše delo nas o tem obvestijo/ in (G29b) pošljejo razlago kaj se je spremenilo in kaj to pomeni za nas./

Kje iščete podatke o zakonih in pravni ureditvi?

(G30) Zakone iščem s pomočjo interneta./ (G31) Tudi če je zakon star deset let in sem ga že velikokrat videla, ga včasih moram še enkrat prebrat, da ponovno preverim kako narediti neko stvar./ (G32) Zakonodajo po navadi iščem s pomočjo Googlovega iskalnika./ (G33) uradnega lista/ in pa (G34) kdaj pride prav tudi e-uprava./

Poznavanje sistema s strani uporabnikov

Kako seznanjate uporabnike s pravicami? (kdo jih s tem seznani?)

(G35) Večinoma mi. (G36) Veliko oseb je funkcionalno nepismenih/ in (G37) veliko ljudi ni seznanjeno z novostmi./ (G38) Za nove zadeve po navadi izvejo pri nas./ (G39) pogosto pa še od ust do ust, se pravi od prijateljev in sosedov./

Kako dobro uporabniki poznajo ponujene storitve in pravice, ki jih lahko uveljavljajo na CSD?

(G40) Mislim, da slabo./ (G41) Slabo so seznanjeni s sistemom./ (G42) Včasih imaš občutek, da ne gledajo novic in ne spremljajo ničesar./ (G43) Kot, da ne bi bili v naši družbi./

Kdo jim predstavi storitve?

Kako bi pri razumevanju storitev uporabnikom lahko pomagala IKT?

(G44) IKT bi lahko pomagala predvsem mladim./ (G45) Vidiš, da imajo v rokah pameten telefon, ko stopijo v pisarno./ (G45b) se pravi imajo stik s IKT in bi jim pomagal./ (G46) Tem osebam poveš, naj gredo na spletno stran ministrstva./ (G46b) našega centra za socialno delo ali pa (G46c) naj poiščejo s pomočjo Googla/ in da na spletu piše vse kar morajo vedeti. (G47) Ampak po navadi pa pričakujejo, da jim ti poveš to kar morajo slišati./ (G48) so še užaljeni, če jim poveš naj si sami preberejo./ (G49) Pričakuje se, da jim ti vse poveš in predstaviš kar jim pripada in kaj ne, ne glede na to koliko časa imamo na razpolago./ (G50) Starejši, nad 50 let pa IKT ne poznajo./ ni možnosti, da bi to znali. (G51) Povedo, da nimajo interneta niti ne vedo brskati po spletu./

Koliko uporabniki poznajo zakonsko področje, ki je za njih relevantno? (kje se seznanijo s tem področjem?)

(G52) Slabo, zelo slabo./ (G53) Pritožb ne vedo napisati./ (G53b) niti sestaviti preprostega teksta v obliki prošnje./ (G54) Že teksta brez členov in omenjanja zakonov ne vedo spisati./ (G55) Zakonodaja sploh ne pride v poštev, to je tematika, ki jo zaupajo nam in vse v zvezi s tem sprašujejo nas./

Katero področje po vašem mnenju uporabniki najmanj poznajo?

(G56) Na mojem področju uporabniki najmanj poznajo zakonodajo./ Zakonske podlage enostavno ne poznajo. (G57) Na našem področju imamo že mi imamo težave z zakonodajo in pravilno interpretacijo te,/ (G58) za uporabnike je pa to čista neznanka./ (G59) Ne poznajo pravic in dolžnosti, ki jih imajo./ (G60) Nekateri ne vedo in ne sporočijo niti to, da so se zaposlili./ (G61) Nekaterim ni čudno, da šest mesecev dobiva plačo ob tem pa še denarno pomoč zraven./ Včasih ne veš ali se naredi norega, se dela norca ali pa enostavno ne razume.

Kje menite da bi bila uporaba IKT najbolj nujna in uporabna?

Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva

Kdo je trenutno odgovoren za uporabnikovo poznavanje sistema socialnega varstva?

(G62) Preden so v kontaktu z nami, prvo na koga pomislim, da je odgovoren, so mediji./ (G63) Ne vem kje druge bi lahko izvedeli za naše storitve./

(G64) Ko so pa enkrat v kontaktu pa smo odgovorni mi./ (G65) Dolžni smo jim povedati vse kar jim pripada./ (G66) vse oblike pomoči, ki jih lahko dobijo pri nas./ (G67) So že bili primeri, ko je nekdo ostal brez neke pravice oz. je za to izvedel prepozno, za to pa je krivil socialno delavko./ (G68) Očital ji je, da mu tega ni povedal in da je zaradi nje ostal brez ene pomoči./ Šel je naprej do direktorice, kjer se je pritožil ampak je bilo prepozno, da bi mu naknadno dodelili kakšno pravico. (G68b) Moral je počakati eno leto, da je lahko spet zaprosil za omenjeno pravico./

Kdo bi po vašem mnenju moral biti odgovoren? (uporabniki, socialni delavci, šolstvo, nevladni sektor, država)

Področja socialnega dela

Na katerem področju socialnega dela delate?

(G69) Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (ZUPJS)/ Uveljavlja se lahko več pravic, otroški dodatek, dodatek za vrtec, denarna pomoč, izredna denarna pomoč in pa najemnine.

S katerimi področji do zdaj ste imeli največ stika? (ste imeli stik še s katerimi drugimi)

(G70) Nadomeščala sem na družini ampak le slab mesec./ (G71) Ne morem povedati, da imam izkušnje na več področjih./

Katero področje je bilo za vas najtežje razumljivo in zakaj? Kako ste pridobivali dodatna znanja in kje ste dobili te informacije?

(G72) Na vsakem področju se moraš uvajati./ (G73) Če bi zdaj po petih letih dela na CSD menjala področje tam ne bi vedela delati./ In pa obratno, če bi se nekdo drug se usedel na moj stol ne bi vedel kaj mora ampak bi rabil kar nekaj časa, da bi se naučil. (G74) Na področju denarnih transferjev je veliko zakonske podlage in je celotna stvar zapletena./ (G75) Ob tem je vedno tudi gneča./ (G75b) zaostanki./ (G75c) veliko papirjev vsepovsod./ tako, da je to velika negativna stvar. (G76) Vsako področje ima svoje slabe stvari./ (G77) Druga področja nimajo toliko strank ampak imajo neke druge slabosti./ (G78) Na primer, na področju družine lahko z eno družino delaš več mesecev./ kar je pa spet težava vendar neke drugačne oblike. To je drugačna narava dela in ne moreš primerjati.

Katera področja dela so za uporabnike najbolj nerazumljiva in zakaj?

Za uporabnika je vsako področje enako neznano. (G79a) Bi pa rekla, da področje denarnih transferjev./ (G79b) ker je veliko pravic, ki pa se med sabo tudi prepletajo./ (G79c) Od tega kakšna bo ena odločbe bo odvisen rezultat neke druge pravice./ (G80) Zapleteno je in težko razumljivo./

Kje uporabniki dobijo podatke, da ponujeno storitev oz. pomoč bolje razumejo?

Koliko poznate primerov, ko je uporabnik zaradi njegovega slabega razumevanja ali nepoznavanja pravic ni dobil ustrezne podpore in pomoči? (delo z napačnim socialnim delavcem, napačno področje, napačna interpretacija pomoči, ki bi jo naj dobil,...)

Na katerem področju dela menite, da bi bila za uporabnike vključitev IKT najbolj praktična? Na katerem področju pa bi bila najbolj praktična za socialne delavce?

Glede tega imam dober primer oz. izkušnjo na to temo. Pred kratkim je bila na obisku delegacija iz Švedske. Imeli smo predstavitev centra za socialno delo in našega dela. Nato smo jim pokazali naše pisane in celotno področje denarnih transferjev. (G81) Ko so videli naše pisarne in primere odločb so se vsi držali za glavo, ker so videli toliko papirjev v pisarni/ in (G81b) pa vlogo dolgo 4-6 strani. (G82) Tam je namreč že več let večina dela v elektronski obliki./ (G83) Večino ljudi sploh ne vidijo./ (G84) Vsaka vloga se odda elektronsko./ (G85) Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev kot jih imamo tukaj mi, imajo oni podobne ampak vse v elektronski

obliki./ Osebe oddajo vloge, nato pa se delo začne v njihovih pisarnah. Nekateri niti ne vedo kje te pisarne so saj ni potrebe po tem. (G86a) Ni nobenega papirja,/ tiskanja in (G86b) pošte./

Detajlov ne vem, tako, da ne morem povedati kakšne vloge imajo tam. (G87) Ampak za naše vloge pa lahko povem, da so dolge šest strani, kar je občutno preveč./ To je prav grozno. (G88) Ljudje, ki so se priselili v Slovenijo imajo velike težave z izpolnjevanjem vlog./ (G89) Nekateri, ki neko pomoč prejema že desetletje vloge še vedno ne vedo izpolniti./ Vloge ali ne razumejo, ali ne preberejo, ne vem. (G90) Mi jim moramo pomagati./ (G91) Ime, priimek, EMŠO, telefonsko številko, številka računa in podpis to še nekako gre ostalo pa nič./ (G92) Na vlogi je veliko balasta./ (G93) Nekatera vprašanja so nepotrebna, kajti mi smo povezani s podatkovnimi bazami, ki nam te podatke priskrbijo./ Večinoma jih tako ali tako naknadno sami dobimo. Zgodi se tudi do, da pravico, ki jo uveljavljajo sploh ne obkrožijo. To pomeni, da moramo poslati poziv naj posredujejo katero pravico želijo izpolniti. (G94) Pogosto pa takrat pridejo na CSD s pozivom, vprašat kaj ta poziv pomeni./ (G95) Uporabniki so povsem funkcionalno nepismeni./ (G96) Na teh področjih bi bila torej IKT lahko zelo praktična./ (G97) Če bi bilo možno bi kar prakso iz Švedske vpeljala k nam./ (G97b) Predvsem pri otroških dodatkih, vrtcih in porodniških dodatkih./ Ker te vrste, papirji, pošta in podobno, to se mi zdi noro. Na tem področju bi vključila IKT.

Na katerem področju dela, bi bila IKT najbolj nujna?

Za katero specifično delo si želite vključitev IKT? (pomoč pri izpolnjevanju obrazcev, razlaga zakonov, vodenje, svoje pravice, razlaga denarnih dodatkov,...)

Želja po vodenju

Koliko prednosti bi po vašem mnenju uporabnikom prineslo to, da bi bili natančno informirani o tem, kaj morajo storiti na CSD? (podalo bi se mu točne napotke kam naj se obrne po pomoč in se ga vodilo)

(G98) Ja, seveda./ To bi bilo super. (G99) Ampak spet za tiste ljudi, ki internet in računalnike uporabljajo./ (G100) Manj bi bilo klicev/ in (G100b) zavlačevanja./

Kako vi usmerjate in vodite uporabnike? (kam naprej, kaj mora delati)

Na vse načine. (G101) Tudi po CSD jih mi usmerjamo. (G102) Se dogaja, da pridejo v napačno pisarno/ in podobno. (G103) Usmerjamo jih na sodišče,/ (G103b) naj zaprosijo za brezplačno pravno pomoč,/ (G104) rdeči križ,/ (G105) Karitas,/ (G106) zvezo prijateljev mladine in podobno./

Koliko podatkov o pravicah in storitvah dobijo uporabniki s strani socialnih delavcev?

Kdo uporabnikom pomaga pri izpolnjevanju osnovnih obrazcev na CSD?

(G107) Seveda mi./

Na katerem področju imajo uporabniki najmanj podatkov? (osebni primer + kje jim je potrebno najbolj pomagati)

Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva.

Kako gledate na vodenje po sistemu socialnega varstva s pomočjo mobilne aplikacije? (aplikacija uporabnikom pove kam iti – vodi po korakih)

(G108) Bilo bi super./ (G109) Ob tem bi morali ljudi tudi izobraziti, da bodo vedeli uporabljati računalnike,/ (G109b) veliko jih ne ve./

(G110) Se pa ob tem vprašam, kdo bi takšno stvar financiral, se pravi izdelavo aplikacije./

Kako ocenjujete prednost take aplikacije? (in pa tudi možne slabosti)

(G111) Prednost vidim v tem, da je čim manj čakalnih dob./ (G111b) papirja, (G111c) stroškov, (G111d) telefonskih klicev in pa (G111e) obremenjenosti delavcev.

(G112) Kot negativne stvari pa vidim neznanje za uporabo takšne aplikacije./ (G113) Da se aplikacija zaradi tega nebi obnesla in bi še vedno klicali in bi bilo enako./ (G113b) Se pravi, da bi še vedno tudi osebno prihajali./ (G114) In pa še nedelovanje aplikacije./ Ker mora delovati prav.

Kako ste zadovoljni s trenutnimi spletnimi stranmi CSD?

(G115) Z našo sem zadovoljna./ (G116) Velja tudi za eno izmed najboljših./ Kolikor čas dopušča jo tudi ažurira. Za to je zadolžena sodelavka, ki je bolj vešča pri urejanju.

(G117) Z drugimi pa nisem vedno zadovoljna./ (G118) Spletne strani manjših CSD so bolj suhoparne/ in (G118b) slabe./ (G118c) Včasih že telefonsko številko težko dobim./

Kako ocenjujete podatke na internetu o storitvah, ki jih nudijo CSD? (kje podatkov primanjkuje?)

(G119) Ja, mislim, da je./ (G120) Ko sem se učila za strokovni izpit in nisem imela uvida v to kaj se dela na CSD sem podatke lahko dobila na spletu./

Kako varne se počutite na spletu?

(G121) Se počutim povsem varno./

Koliko zaupate podatkom dobljenim na spletu?

(G122) Še kar zaupam podatkom, ki jih dobim./

(G123) Raje se obrnem na spletne strani, ki jih poznam./ (G124) Če iščem nek zakon bom bolj zaupala uradnemu listu./ (G124b) kot pa nekemu društvu./ ki (G124c) lahko ima objavljen star zakon./

(G125) Po navadi me skrbi kje lahko dobim zadnji in veljaven zakon./ se pravi, da ne bom naletela na starega.

Kje si želite vključitev IKT za uporabnike? (mogoče katero področje)

Iščete kdaj podatke, kam bi lahko naprej napotili uporabnika? Kje in na kak način iščete te podatke? Kako ocenjujete količino teh podatkov?

(G126) Ja, seveda./ (G127a) Če me uporabnik vpraša kam mora iti naprej, pogledam naslov in (G127b) mu ga tudi natiskam./ (G128) Uporabim iskalnik in preprosto poiščem./

Kje dobite podatke, če jih potrebujete (tekoči zakoni, pravila, razna društva, organizacije katera bi lahko pomagala uporabniku ali soc.del., obrazci,...)

Je na voljo dovolj podatkov?

(G129) Mislim, da je dovolj podatkov na voljo./

9.2.2. Razčlenitev opisov

A) Sklop uporabnikov

Stik uporabnikov s IKT v privatnem življenju

Kako večji ste v uporabi IKT?

- (A1) Nisem izredno vešč./
- (A2) najdem obrazce in znam jih izpolniti./

- (B1) Osnovno poznam IKT./
- (B2) Učim se še uporabljati./

- (C1) Načeloma je bila moja profesija elektronika in računalništvo./
- (C2) Še zdaj popravljam in nadgrajujem računalnike./
- (C3) tukaj nimam problemov./
- (C4) Se dobro spoznam./
- (C5) Ne poznam računalniških jezikov/
- (C6) nimam časa za učenje na novo./
- (C7) Je tega že polno na tržišču./

Kaj največ uporabljate? (telefon, pameten telefon, računalnik, letaki, drugo)

- (A3a) Mobilni telefon/
- (A3b) in računalnik/

- (B3) Pameten telefon/
- (B4) prenosni računalnik/

- (C8) Namizni računalnik,/
- (C9) prenosni računalnik/
- (C10) mobilni telefon./

Kaj od tega najraje uporabljate?

- (A4) Telefon./

- (B5) Prenosni računalnik. /

- (C11) Namizni računalnik./
- (C12) To mi je neka bistvena zadeva./

(C13) Vedno sem imel stik z računalnikom in še zdaj sem najraje na tem./

Kakšen odnos gojite do IKT?

(A5) Pozitiven odnos imam./

(A6) Lahko pa izpadeš iz sistema, če je ne veš uporabljati./

(B6) Sem zadovoljen z IKT. /

(B7) Imam račun na spletnih omrežjih, katere uporabljam. /

(C14) Je še precej za narediti in razviti./

(C15) Imam dober odnos do IKT, mislim da ima smisel./

(C16) Moramo pa vse vzeti z rezervo./

(C17) naslednje generacije in otroci bodo že povsem pod vplivom IKT, tako, da ne bodo več osnovnih stvari zunaj poznali. To pa je nevarnost./

(C18) Če otroka ne moreš kontrolirati pri tej stvari, lahko hitro postane odvisnik./

Orientacija v sistemu socialnega varstva

Kaj naredite, ko se pojavijo težave?

(A7) V mojem primeru, sem dalj časa živel z očetom, ki me je zlorabljal. Na pomoč mi je priskočila osebna zdravnica, ki me je povezala s CSD./

(A8) Do takrat pa nisem imel stika z nikomer./

(B8) Grem do svoje socialne delavke. /

(B9) Ona mi vse pomaga./

(B10) Ali pa grem na zavod, kjer imam svetovalca. /

(C19) Največkrat sem stvari rešil sam./

(C20) tudi ostali morejo dosti narediti sami./

(C21) Na primer, sam moraš pridobiti informacije./

(C22) Nisem pa še bil v situaciji, ko je bilo nekaj urgentno./

(C23) potreboval stvari informativnega značaja./

(C24) Se pravi, do kdaj moraš neke stvari naredit./

(C25) kakšne papirje rabiš./

Kam se obrnete?

(A9) Osebno, se nisem obrnil nikamor./

(A10) pokličem socialno delavko, ki dela z mano in ona mi pomaga pri vsem./

(C26) Direktno na svojega referenta./

(C27) Ona posreduje podatke, ki jih rabiš./

(C28) Če pa ne ve, pa počakaš, da se pozanima in dobiš odgovor./

Kako ste prišli v stik s CSD?

(A11) moral obiskati osebnega zdravnika, ta pa me je povezala s centrom za socialno delo. /

(B11) Mama mi je povedala naj grem na CSD/

(B12) zaprosim za denarno socialno pomoč. /

(B13) Sam sem šel na CSD, brez da bi prej klical. /

(C29) Sam sem šel na CSD in vprašal za določene stvari./

(C30) Tam je bil takrat še sistem, da so me dodeli k referentu./

(C31) zdaj pa dobiš referenta odvisno od priimka./

(C32) Šel sem tja med uradnimi urami in vprašal/

(C33) kaj rabim za socialno pomoč,/

(C34) katero vlogo moram oddati/

(C35) kakšna dokazila o dejanskem stanju moram prinesiti./

Kaj ste vedeli o CSD, preden ste stopili v kontakt? Kje ste te informacije dobili?

(A12) Nisem vedel ničesar./

(A13a) Vse podatke sem dobil od zdravnice/

(A13b) in nato od socialne delavke na CSD./

(B14) Informacije sem dobil na internetu./

(B15) Prej sem se pozanimal kaj želim zaprositi./

(C36) Informacije sem iskal na internetu, drugega ni uporabnega./

(C37) Pred-ustanove na katero bi se obrnil nimaš./

(C38) Večino podatkov sem imel, tiste ki pa so me še zanimal pa sem dobil tam./

(C39) kdaj je kdo upravičen do nečesa,/

(C40) kakšna je situacija z dodatnimi dohodki, ki jih imaš,/

(C41) kako je z nezaposlenostjo,/

(C42) To so informacije, ki jih oni rabijo in potem pogojujejo s tem kaj ti lahko pričakuješ od tega./

(C43) Ker lahko da je nesmiselno vlagati kakršno koli vlogo.

Koliko poznate svoj položaj s sistemu socialnega varstva?

(A14) Ne poznam./

(B16) Vem, da moram vsake pol leta priti na CSD/

(B17) odločbo odnesti na zavarovalnico. /

Koliko ste vedeli, kako poteka pomoč?

(A15) Vse je vodila moja osebna zdravnica, ko pa sem prišel na CSD pa je vse vodila socialna delavka./

(B18) Vedel sem koliko sem našel na internetu. /

(C44) Ne./

(C45) te informacije sem dobil sproti./

(C46) Referent je tisti, ki ti pove kakšna je trenutna situacija in kako bo./

O katerih vaših pravicah ste bili seznanjeni? Koliko ste seznanjeni z zakoni, ki so za vas relevantni? (kje ste dobili te informacije?)

(A16) O svojih pravicah nisem vedel ničesar./

(A17) Preden sem prišel na center za socialno delo o tem nisem vedel ničesar./

(A18) Vse kar vem mi je povedala socialna delavka./

(B19) Ne./

(B20) S tem se ne ukvarjam./

(C47) O pravicah sem že v začetku preko interneta dobil informacije./

(C48) ko sem gledal kdo je upravičen za neko stvar sem sproti dobil še informacijo o tem./

Berete zakone pred vzpostavitvijo stika s CSD in kako poznate pravo, ki je za vas pomembno? (kje dobite informacije o pravu)

(A19) Ne./

(B21) Ne./

(C49) Ja./

(C50) Če ti leži to področje potem iščeš še globje o tej stvari./

(C51) neko nepremičnino je dobro, da si prebereš kaj o tem, da veš kaj se bo zgodilo./

(C52) Dobro je vedeti kako je z zaznamki na nepremičnine, v primeru prejemanja denarno socialne pomoči./

(C53) Ne veš, da če se želiš zaznamka znebiti moraš vrniti vse kar dolguješ v enem obroku./

(C54) To je dobro da si prebereš in se izogneš slabim scenarijem./

Kdo bi po vašem mnenju moral ljudi informirati o sistemu socialnega varstva? (o zakonodaji, pravicah, postopkih, storitvah, ki so na voljo) + (uporabniki, socialni delavci, šolstvo, nevladni sektor, država)

(A20) Državne ustanove./

(A21) Ne sme biti cilj državnih uslužbencev, da jaz čim manj vem./

(B22) Vsak se mora sam pozanimati./

(B23) noben ti ne bo pomagal./

(C55) Moj pogled je tak, da so ljudje, ki iščejo pomoč občutljiva skupina ljudi./

(C55b) Mislim, da se ne želijo izpostavljati./

(C56) Hočem navezati na to, da če bi se nekje organizirale neke predstavitve, kaj CSD je in kaj nudi, se ljudje tega ne bi udeležili./

(C57) Če bi izvajal delavnice in podobno ne bi prišli, ker so potem izpostavljeni, kot neki nižji razred ljudi ali pa ljudje, ki se ne morejo preživeti./

(C58) To je občutljiva zadeva, ki je ljudje ne marajo izpostavljati./

(C59) Boljši način za informiranje kot internet ne obstaja./

(C60) Problem je pri tistih starejših ljudeh, ki interneta ne obvladajo./

(C61) Za njih bi bila smiselna ena posvetovalnica, ampak mora biti individualna./

(C62) CSD bi lahko imel zaposlenega referenta, ki bi po potrebi širil informacije. Še posebej za ljudi, ki so prvič na CSD, da dobijo dodatne informacije./

(C63) Tudi druge organizacije oz. institucije, bi bile obveščene o tem kam lahko napotijo osebe, da dobijo dodatne informacije./

(C64) Ljudje, ki izgubijo službo in morajo na zavod za zaposlovanje, sigurno ne bodo dobili službe takoj v naslednjih mesecih in bodo hoteli izkoristiti denarno socialno pomoč./

(C65) Zavod za zaposlovanje in CSD bi morala tesno sodelovati./

(C66) Že na spletni strani zavoda za zaposlovanje bi te morali točno napotiti drugam, kjer lahko dobiš informacije o CSD in pravicah, ki jih imaš tam./

(C67) Je pa vedno možno, da te informirajo nekje drugje, npr. pri zdravniku. V primeru, da si nekdo nogo zlomi in gre k zdravniku, je možno, da mu tam povedo naj obiše CSD./

Področja dela na CSD

Na katerem področju dela CSD trenutno uveljavljate svoje pravice oz. dobivate storitve?

(A22) Področje socialno varstvenih storitev in sicer socialna preventiva in osebna pomoč./

(B24) Denarni transferji./

(C68) Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev./

S katerimi področji do zdaj ste imeli največ stika? (ste imeli stik še s katerimi drugimi)

(A23a) Na začetku je bila aktivna prva socialna pomoč/

(A23b) in pa še področje denarni transferji./

(B25) Samo z enim področjem./

(C69) Nisem imel stika z nobenim drugim področjem./

Katera področja dela so najbolj nerazumljiva in zakaj?

(A24) Najbolj nerazumljivo mi je bilo tam kjer je veliko zakonodaje./

(B26) Vse sem razumel./

(B27) če ne bi mi socialna delavka razložila./

Kje dobite podatke, da ponujeno pomoč bolje razumete?

(A25) Na CSD so mi razložile socialne delavke./

(B28) Internet./

(B29) Spletna stran mojega CSD./

(C70) Če je kaj nerazumljivega, poskusiš sam poiskati informacije za boljše razumevanje na spletni strani CSD./

(C71) Kar pa je nerazumljivega pa vprašaj pri referentu, on da piko na i./

(C72) Menim, da je razumevanje kaj se dela na CSD pogojeno s tem kako je kdo izobražen in kako je splošno razgledan./

(C73) Lahko se zgodi, da je oseba visoko izobražena, nima pa širokega razgleda./ Ima višino ne pa širine.

Na katerem področju dela menite, da bi bila vključitev IKT najbolj praktična?

(A26) Kjer je veliko zakonske podlage./

(A27) Dolgo je trajala sodna obravnava (9 let), tam bi lahko poskusili vključiti IKT, če bi lahko kako pomagala./

(B30) Obveščanje./

(B31) grem raje osebno na CSD./

(B32) ne maram preko telefona./

(C74) Jaz mobilnih aplikacij ne uporabljam, zame je telefon, telefon./

(C75) Za nekoga, ki mobilne aplikacije uporablja, predvsem mlajši, pa je uporabno./

(C76) Naj bo to iskanje pomoči, če je v družini problematika, ali pa rabi informacije za kaj drugega./

(C77) Glede aplikacije ne morem povedati, ker če imaš mobitel in dostop do telefona imaš tudi dostop do internetnih strani./

- (C78) Ne vem če bi se tako uporabljala kot pa če bi bila dobra spletna stran./
- (C79) Drugo pa je če bi imel aplikacijo v kateri bi lahko oddal vlogo ali podaljšal pravico./
- (C80) To bi bilo super./
- (C81) Ne vem pa kako bi bilo z zaščito, ker jaz bi s tem oddal svoje osebne podatke in mogoče bi jih lahko kdo prestregel./
- (C82) Ljudje bi zaradi tega bili nezaupljivi do takšnega načina oddajanja vlog./
- (C83) Že nakupi prek spleta so stvar, pri kateri ljudje ne zaupajo v varnost IKT./
- (C84) Veliko stvari se ne uporablja, pa bi se že lahko./
- (C85) Potrebovali pa bi še nek *feedback*, s katerim bi oseba dobila potrdilo, da je vlogo zares oddala./
- (C86) Ljudje smo navajeni, da dobimo papirnato potrdilo v roke./

Na katerem področju dela, bi bila IKT najbolj nujna?

- (A28) Prej se mora spremeniti zakonodajo, šele nato je čas za aplikacijo./

Za katero specifično delo si želite vključitev IKT? (pomoč pri izpolnjevanju obrazcev, razlaga zakonov, vodenje, svoje pravice, razlaga denarnih dodatkov,...)

- (A29) Razlaga zakonodaje./

- (C87) Oddajanje vlog./

Želja po vodenju

Si želite, da vam kdo točno pove, kaj morate storiti na CSD? v katerih primerih?

- (A30) Ja, to se mi je v bistvu zgodilo, ker sam nisem vedel kam iti./
- (A31) Mene je napotil osebni zdravnik. To mi je všeč./
- (B33) Zdaj me ni treba več./
- (B34) Morala pa mi je povedati kako naj kaj delam./
- (C88) Ja, to je v redu./
- (C89) To je lahko razumljivo, lahko si zabeležiš ali zapomniš in ne moreš zgrešiti./
- (C90) Pa tudi ne prinašaš več stvari, kot bi moral, niti premalo./
- (C91) Veš kaj moraš in nisi v dilemi./
- (C92) Referent mora biti dovolj na nivoju, da ti poda prave podatke in da delo dela strokovno./

Si želite, točne napotke, kam naj se obrnete po pomoč? V kakšni obliki?

(A32) Da./

(A33) Pomoč rabiš ne veš pa da obstaja rešitev iz takratne situacije. Zato bi bilo praktično vodenje in informiranje./

(B35) Ja./

(B36) to mi bilo v redu./

(C93) Ja, mislim da je tako prav, da te nekdo pravilno informira./

Si želite, da vas socialni delavec usmerja? (kam naprej, kaj morate delati)

(A34) Da./

(A35) Rabiš človeka, ki te usmerja, če ne veš kaj delati./

(B37) V primeru ko sem hotel na rdeči križ sem šel do nje in vprašal kaj vse rabim/

(B38) ona mi je razložila/

(B39) me napotila kam naj grem./

(B40) Rabil sem jo, tako da mi je bilo v redu./

(C94) Ja./

Kdo vam pomaga pri izpolnjevanju osnovnih obrazcev na CSD? Kakšno pomoč bi si pri tem želeli?

(A36) Zaposleni na centru za socialno delo./

(A37) Tudi na drugih institucijah so mi pomagali, tam zaposleni./

(A38) Določenih stvari ne moreš vedeti/

(B41) Sam sem jo izpolnil doma in potem nesel tja./

(B42) Vedel sem jo izpolniti sam./

(C95) Sam sem si prebral navodila na zadnjih straneh in ga izpolnil./

(C96) V zvezi z obrazci pa se na internetu lahko zgodi, da dobiš star, neveljaven obrazec./

(C97) Narod je občutljiv, ravno ljudje, ki so na CSD znajo biti občutljivi, če morejo iti po nov obrazec, priti nazaj, dobiti podpise, pregledati kdaj so uradne ure in podobno./

(C98) Mogoče bi bilo dobro imeti eno skupno stran z vsemi obrazci in vlogami, tako, da ne moreš dobiti zastarelih./

(C99) Ker tam lahko kontroliraš kaj je na voljo in stare pač odstraniš./

(C100) Vloge pa znajo tudi biti nejasne, komplicirane in težko razumljive./

(C101) Še meni, pa sem malo bolj domač z vlogami, je kaj nerazumljivo, verjetno je komu drugemu še bolj./

(C102) V primeru, da pa je kdaj bila kakšna napaka pa mi je referentka povedala in sva popravila./

(C103) Če kdo preveč napak naredi mora napisati novi formular, kar je spet frustrirajoče./

(C104) Nenavadno mi je, da moraš v obrazcu zanikati nekatere stvari. lahko bi bilo narejeno na *pozitivo*, v smislu, če želiš nekaj uveljavljati vpiši, če ne, ne./

(C105) To je sigurno za osebe, ki slabše razumevajo čiste osnove, zelo težko razumljivo./

(C106) Ena izmed pozitivnih stvari pri vlogah, ki bi bile na aplikaciji je ta, da bi ti lahko preračunavala podatke./

(C107) Sam si na primer nisem šel izračunat kakšna bo višina dodatka, preden sem dobil odločbo./

Kako ocenjujete informacije, ki jih dobite od socialnih delavcev? Jih je dovolj?

(A39) Informacij je dovolj./

(A40) Z deljenjem informacij sem zadovoljen./

(A41) Zelo razočaran sem pa nad časom, ki je bil potreben da sem se vsega rešil./

(B43) Super./

(B44) Vse informacije sem dobil./

(B45) Zelo zadovoljen sem s svojo socialno delavko./

(C108) Ja, dovolj./

Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva.

Kaj menite o tem, da bi v sistemu socialnega varstva bila na voljo mobilna aplikacija? Kaj bi pričakovali od take aplikacije? Koliko bi tako aplikacijo uporabljali?

(A42) Menim, da bodo v prihodnosti mobilne aplikacije povsod./

(A43) Če bi bila aplikacija razumljiva jo podpiram, ampak lahko bi tudi škodovala uporabnikom./

(A44) Jaz sem rabil pomoč od socialne delavke, to pričakujem tudi od aplikacije./

(A45) Drugače pa te bo aplikacija lahko le napotila na center za socialno delo, ker ne bo morala rešiti problema./

(A46) Vsega aplikacija ne more rešiti./

(A47) slej ko prej bi se moral zgledovati na centru za socialno delo./

(B46) Zdi se mi dobra ideja./

(B47) Tako lahko dobim informacije./

(C109) Mogoče bi bila boljša neka skupna spletna stran CSD, ki pa je povezana tudi z zavodom za zaposlovanje. Neke vrste portal, to se mi zdi smiselno./

(C110) Mogoče pa bi kdo ki je tik pred tem da vloži vlogo za denarno socialno pomoč na tak način lahko prišel do spletne strani kot je, na primer, mojedelo.si in dobil kakšno priložnost./

(C111) S spletnimi stranmi in deljenjem informacij se tudi zmanjša obremenitev države oz. zaposlenih./

Kaj pa menite o interaktivni spletni strani v sistemu socialnega varstva? Koliko podatkov o storitvah je na voljo na trenutnih spletnih straneh? Kako ste zadovoljni s trenutnimi spletnimi stranmi? Kaj bi želeli na obstoječih spletnih straneh prenoviti?

(A48) o tem še ne vem toliko./

(B48) S spletno stranjo sem zadovoljen./

(B49) Sem pogosto na spletni strani mojega CSD./

(C112) Dobra ideja se mi zdi, da bi obstajala neka skupna spletna stran z osnovnimi podatki, katero bi lahko kdorkoli obiskal./

(C113) In potem bi lahko iz te spletne strani naredil še razvejane povezave do drugih CSD./

(C114) Nekdo, ki je pravkar izgubil službo ali pa živi v težkih razmerah, pride na takšno stran in takoj vidi kaj so njegove možnosti./

(C115) Celo videl bi lahko kateri CSD je pristojen./

(C116) S spletno stranjo mojega CSD sem zadovoljen, mislim da je zelo ažurna./

O čem iščete podatke s pomočjo IKT?

(A49a) Iščem vloge in obrazce

(A49b) in pa delam z e-upravo./

(B50) S pomočjo interneta iščem zaposlitev./

(B51) Berem novice na 24ur, siol in planet./

(B52) toliko, da vem kaj se dogaja./

(B53) Uporabljam tudi za dopisovanje z ženskami./

(C117) V smeri socialnega dela podatke iščem striktno iz spletnih strani CSD./

(C118) Mislim, da je internet najboljši način širjenja informacij./

(C119) Pridobiš lahko vse podatke, v kolikor so pregledni in dobri./

Kako varni se počutite na spletu?

(A50) Zaenkrat se počutim varno./

(B54) Zelo varnega./

(B55) Brskam samo to kar me zanima./

(B56) Ne klikam kar me ne zanima in ne dobim virusa./

(C120) To pa si mora vsak sam zrihtat./

(C121) Jaz pazim kako brskam, da ne dobim virusov, imam tudi plačljivo verzijo anti-virusa./

(C122) Zagotoviti si moraš zaščito./

(C123) Brez zaščite ne bi niti uporabljal računalnika./

(C124) Ne gre se samo za izogibanje virusom ampak tudi za preprečevanje pred *fishingom* in vlamljanjem./

Koliko zaupate podatkom dobljenim na spletu?

(A51) Če so podatki na internetu so verjetno verodostojni, v kolikor pa niso pa se bo to sčasoma izkazalo./

(B57) Zaupam podatkom, ki jih dobim./

(C125) Informacije dobljene iz uradnih institucij, naj bi bile veljavne./

(C126) Novice in ostale zadeve pa so podatki s fikcijo./

(C127) Moraš vedeti, da ko uporabljaš kakšne stvari, pri katerih se lahko manj nadzorovano piše, temu ne moreš zaupati./

(C128) Ne moreš sklepati in delati mnenj glede na to kaj si videl na facebooku./

(C129) Športne rezultate bom verjel, da je pravilen, za vreme tudi./

(C130) Ko pa se piše o beguncih, kot da neka osebna mnenja, to pa moraš biti pozoren kje bereš, kaj bereš in kdo je glede tega verodostojen./

(C131) Včasih se raje poslužujem tujih medijskih hiš, da se izognem slabim novicam./

(C132) Nekatere novice pišejo predvsem dramske novice, ali pa te celo vodijo v nakupe./

(C133) Takšne medije, ki delajo, da je vse udarno, vzamem z rezervo./

B) Sklop socialnih delavcev

Stik socialnih delavcev s IKT v privatnem življenju

Kako vešči ste v uporabi IKT?

(D1) Sem zelo vešč./

(E1) Imam osnovno znanje glede IKT./

(E2) Imam elektronski naslov/

(E3a) Facebook profil./

(E3b) Če potrebujem kakšne informacije se obrnem na Googlov iskalnik./

(E4) Razen tega pa IKT ne uporabljam./

(F1) Osnovna stopnja znanja./

(G1) Slabo./

(G2) imam najbolj osnovno znanje./

(G3a) Znam uporabljati brskalnik./

(G3b) poiskati podatke na spletu./

(G4) Tudi e-pošto uporabljam./

(G5) Račun imam še na Facebooku./

(G6) katerega pa tudi ne uporabljam pogosto, nekajkrat na teden./

Kaj največ uporabljate? (telefon, pameten telefon, računalnik, letaki, drugo)

(D2) Največ uporabljam pameten telefon./

(D3) po tem računalnik/

(D4) nato tablico./

(D5) Pameten telefon uporabljam za komunikacijo z drugimi/

(D6) iskanje informacij po spletu./

(D7) na računalniku gledam filme./

(D8) na tablici pa berem./

(E5) Največ uporabljam telefon./

(E6) nato tablico/

(E7) potem še računalnik./

(F2) Računalnik./

(F3) Do tega sem prisiljena zaradi narave dela./

(F4) Ostalega ne uporabljam./

(G7) Računalnik/

(G8) klasičen telefon./

(G9) Ne uporabljam tablice ali pametnega telefona./

(G10) Raje se z ljudmi dobivam osebno./

Kaj od tega najraje uporabljate?

(D9) Pameten telefon./

(E8) Telefon./

(F5) Običajen telefon./

(F6) Računalnik doma uporabljam, ko delam delo za službo./

(G11) Računalnik za e-mail/

(G12) Facebook./

Kakšen je vaš odnos do IKT?

(D10) Pozitiven odnos do nove tehnologije./

(D11) je uporabno./

(E9) Splošen odnos./

(E10) Nad tehnologijo nisem navdušen, vem pa da včasih pride prav./

(E11) občutek, da je preveč vpletena v naše življenje./

(F7) Nisem pristaš tehnologije./

(F8) Na to gledam kot na nujno zlo./

(F9) Se pa zavedam, da je potrebno iti naprej z razvojem./

(G13) Bolj slab, negativen odnos./

(G14) Mislim, da je prešlo neko mejo normalnega./

Strokovne težave

Kaj naredite, ko se pojavijo težave, ki se dotikajo vašega profesionalnega dela?

(D12) Prosim za pomoč strokovno sodelavko./

(E12) Če se pojavijo težave s tehnologijo na delovnem mestu, težav ne smemo odpravljati sami./

(E13) Za to imamo zaposleno osebo, ki jo kontaktiramo on pa težavo razreši./

(F10a) Ko se težave pojavijo pri delu z računalnikom, se obrnem na skrbnika/

(F10b) na kolegico, ki ima več znanja na tem področju./

(F11) Sem pa se obrnila že tudi na svojega sina./

(F12) V kolikor se težava pojavi na strokovnem področju pa se obrnem na sodelavce, za katere menim, da bi mi znali pomagati/

(F13) težavo predstavim na jutranjem timu./

(F14) Se mi je pa že zgodilo, da sem pisala zapisnik in ob pisanju nekako zbrisala celoten tekst. Uporabnik o katerem sem pisala zapisnik je bil takrat v pisarni, pritisnil je tri tipke in tekst se je pojavil nazaj./

(G15) Če je težava z računalnikom imamo možnost, da pokličemo podporo informatika./

(G16) Govorim o fantu, ki je zadolžen za nudenje podpore za določene centre za socialno delo, med drugim tudi za našega./

(G17) To pa je lahko zelo zamudno, ker je možno, da nima takoj časa./

(G18) Je pa malo bolj vešča pri delu z novejšo tehnologijo ena sodelavka, ki jo prosimo za pomoč v primeru, da omenjen fant ne more./

(G19) Če pa je težava, ki se tiče moje strokovnega dela pa to poskusim rešiti na timskih sestankih,/

(G20) ki so enkrat tedensko./

(G21) Na teh sestankih zelo pomaga direktorica, če kaj ne vemo/

(G22) drugi sodelavci povedo, da so imeli isti primer in kaj so oni naredili./

(G23) Enkrat na dva meseca pa imamo supervizijo,/

(G23b) izgorelosti na delovnem mestu/

(G23c) kako ti gredo stranke na živce,/

Kam se obrnete? (se obrnete na splet namesto na supervizijo? Iščete kdaj rešitve na spletu?)

(D13) V šestih mesecih se ni izvedla nobena supervizija ali intervizija./

(D14) Supervizija se izvaja predvsem na drugih področjih, mi na denarnih transferjih je ne izvajamo./

(D15) Večina delavcev na družini pa ima negativen odnos do supervizije, predvsem zato, ker je na drugi lokaciji kot je CSD. /

(D16) Imamo pa vsako jutro timski sestanek, kjer lahko poveš problem, ki se tiče tebe in tvoje odločitve v povezavi z diskrecijske pravice./

(D17) Če o svoji morebitni odločitvi nisi prepričan lahko vprašaš v jutranjem timu, da vidiš kako drugi strokovni delavci razmišljajo in se na podlagi tega sam odločiš./

(D18) Diskrecijska pravica je aktualna v večini pri izrednih denarnih pomočeh. /

(D19) V primeru, da področja še ne poznaš dovolj se obrneš na zakon in sodelavce./

(D20) Če pa je problem v informacijskem sistemu, ki ga uporabljamo na CSD, imamo na razpolago sistem podpore Maximo./

(D21) Tukaj gre za kontaktiranje skrbništva, ki nam nato pomaga./

(D22) Po navadi dobimo odgovor zelo pozno – od enega do dva tedna./

(D23) Je pa Maximo zadnja možnost kam se lahko obrnemo. /

(E14) Če se težava dotika mojega dela, kot socialne delavke si pogosto pomagam sama./

(E15) Podatke poiščem sama preko Googlovega iskalnika./

(E16) v pomoč pa mi je še stran našega ministrstva./

(F15) Na kolega ali kolegico./

- (F16) Lahko se izvede intervizija./
- (F17) Izvajamo pa tudi supervizijo, ki je enkrat mesečno ter obvezna./
- (F18) Na spletu iščem predvsem podatke o nevladnih organizacijah./
- (F18b) kam bi lahko napotili uporabnika./
- (F19) Pa tudi primere spisanih odločb, tako dobim vpogled v dobro prakso nekoga drugega./
- (F20) Seveda pa pogosto obiskujem spletne strani s pravno tematiko./

Kje iščete podatke o aktualnih temah? (družinski zakonik, pokojninska reforma, mednarodne in EU konvencije)

- (D24) Bolj si pomagamo centri med sabo ali pa nas kolegi opozorijo na spremembe. /
- (D25) Večinoma si sam na svojem, enostavno moraš sam spremljati dogajanje. /
- (E17) O tem nas obvešča naše ministrstvo./
- (E18) Že na vstopni strani spletnega portala ministrstva je objavljenih večina stvari, ki se tičejo našega dela./
- (E19) Če ne pa si poiščem sama po spletu./
- (E20) Po navadi pregledam uradni list./
- (F21) Iskalnika uporabljam Google/
- (F22) najdi.si./
- (F23) Novice o na novo sprejetih zakonih in pa tistih ki so v sprejemanju dobim na spletni strani ministrstva./
- (F24) Ob izidu vsakega izidu uradnega lista nam direktorica pošlje pregled novosti, to pa smo dolžni spremljati./
- (G24) Na internetu./
- (G25) Drugače pa z našega ministrstva prejemamo okrožnice./
- (G26) dopise,/
- (G27) navodila/
- (G28a) Seznanjajo nas o spremembah/
- (G28b) o pomembnih temah,/
- (G29a) V primeru, da se zakonodaja spremeni in vpliva na naše delo nas o tem obvestijo/ (G29b) pošljejo razlago kaj se je spremenilo in kaj to pomeni za nas./

Kje iščete podatke o zakonih in pravni ureditvi?

- (D26) O morebitni spremembi zakonske podlage nas obvestijo iz skupnosti centrov za socialno delo. /
- (D27) Dobimo e-pošto, da je prišlo do spremembe. V priponki je novi oz. veljaven zakon ob tem pa je še manjša interpretacija, kaj sprememba pomeni za nas./
- (D28) Zakone imamo načeloma v tiskani verziji vedno v pisarni./
- (D29) če je nova zakonska podlaga se ga lahko najde tudi na spletu in ga ponovno natisnemo./
- (E21) Na spletni strani uradnega lista./

- (F25) Internet.

(F26) Po več letih dela na CSD že vem kateri zakoni se dotikajo katerega področja./

(F27) Poiščem s pomočjo Googlovega iskalnika, pregledam koliko je bilo sprememb pri določenem zakonu in ugotovim kateri je trenutno v veljavi./

(F28) Tega nato uporabim./

(G30) Zakone iščem s pomočjo interneta./

(G31) Tudi če je zakon star deset let in sem ga že velikokrat videla, ga včasih moram še enkrat prebrat, da ponovno preverim kako narediti neko stvar./ (G32) Zakonodajo po navadi iščem s pomočjo Googlovega iskalnika./

(G33) uradnega lista/

(G34) kdaj pride prav tudi e-uprava./

Poznavanje sistema s strani uporabnikov

Kako seznajate uporabnike s pravicami? (kdo jih s tem seznani?)

(D30) Uporabnike se, po navadi, seznani s pravicami, če se sami o tem niso pozanimali na spletu./

(D31) Še posebej je to pomembno če je uporabnik prvič na CSD. /

(E22) Večinoma mi, socialni delavci na CSD./

(E23) Nekateri mlajši se o svojih pravicah pozanimajo sami s pomočjo spleta./

(E24) Nekaj pa izvejo s pomočjo medijev./

(E25) tukaj so lahko podatki napačno predstavljeni./

(F29) Imamo urejeno in ažurno spletno stran./

(F30) ureja za ta namen določen skrbnik./

(F31) V našem primeru to dela po pogodbi sodelavka./

(F32a) Tako lahko uporabniki preden stopijo v stik z nami dobijo veliko informacij/

(F32b) v zvezi s svojimi pravicami,/

(F32c) storitvami, ki jih nudimo/

(F33) Večina mladih in pa tistih ki so vešči pri delu z računalnikom si podatke tako poiščejo sami na spletu./

(F34) Imajo tudi skupine na Facebooku v katerih si osebe delijo informacije./

(F35) eno od uporabnic iz tega naselja sem jo seznani z dogodkom, ki smo ga v božičnem času organizirali na centru za socialno delo. Ona je to informacijo objavila na Facebook skupini, ki jo imajo kot naselje in tako so v nekaj urah vsi izvedeli za dogodek./

(F36) Tako, da veliko uporabnikov je aktivna ali pa vsaj prisotna na spletu in tako tudi pridobivajo informacije./

(F37) Za njih je to najhitreje in pa najlažje./

(F38) Medtem pa bi jaz porabila ogromno časa če bi sto uporabnikom poslala pisna vabila za omenjen dogodek./

(F39) Nekateri strokovni delavci uporabljajo Facebook točno za ta namen./

(F40) se pravi,/

(F40b) za hitrejšo/

(F40c) preprostejše širjenje informacij./

(F41) Tudi mene so uporabniki že poskušali prepričati, da bi komunicirali preko Facebooka/

- (F42) pošiljam le e-pošto./
- (F43) Seznanijo se pa tudi tako, da jim znanci in svojci povedo svoj primer, kaj so oni naredili v neki situaciji./
- (F44) Velikokrat pridejo z napačnim informacijami./
- (F45) Predvsem se to zgodi ko jim druge osebe povedo svojo interpretacijo neke situacije, zakona ali pravic, ki jih imajo./
- (F46a) Ko so pa enkrat v stiku s centrom za socialno delo in socialnim delavcem jih pa mora ta seznaniti z vsem./
- (F46b) on postane odgovoren za njihovo razumevanje./
- (F47) V primeru, da uporabnik ima napačne podatke ali je neko zadevo napačno interpretiral je socialni delavec dolžan to razjasniti./
- (F48) Ko delam z mladostniki, mi povedo, da so jim znanci povedali, da se v primeru storitve nekega kaznivega dejanja ne bo nič zgodilo./
- (F49) Nato pogledava kazenski zakonik in vrsto vzgojnih ukrepov in jih poučim o tem, da naj preverjajo informacije ki jih dobijo./
- (G35) Večinoma mi./
- (G36) Veliko oseb je funkcionalno nepismenih/
- (G37) veliko ljudi ni seznanjeno z novostmi./
- (G38) Za nove zadeve po navadi izvejo pri nas,/
- (G39) pogosto pa še od ust do ust, se pravi od prijateljev in sosedov./

Kako dobro uporabniki poznajo ponujene storitve in pravice, ki jih lahko uveljavljajo na CSD?

- (D32) Večina ne razume svojih pravic in jim to povemo mi, /
- (D33) na to računajo, / da jim bomo mi povedali. /
- (D34) Jaz nisem socialna delavka, ki bi zahtevala, da uporabnik ve, kaj si želi. /
- (D35) Pogosto pa je tako, da strokovne delavke pričakujejo, da uporabnik ve kaj rabi in je sam odgovoren za svoje razumevanje/
- (D36) mi naj mu ne bi govorili kaj vse mu lahko pripada. /
- (D37) V večini so to strokovne delavke, ki nimajo izobrazbe socialne delavke ampak so *uradnice* in nimajo čuta za sočloveka. /
- (E26) Slabo/
- (E27) nepravilno./
- (F50) Jaz bom rekla, da vse več./
- (F51) Vedno več so osveščeni o svojih pravicah/
- (F52) storitvah, ki jih nudimo./
- (F53) Včasih vedo uporabniki več kot pa strokovni delavec h kateremu pride/
- (F54) Takšne primere poznam bolj s področja denarnih transferjev,/
- (F55) bolj specifično, pri uveljavljanju pravice do štipendije./
- (G40) Mislim, da slabo./

(G41) Slabo so seznanjeni s sistemom./

(G42) Včasih imaš občutek, da ne gledajo novic in ne spremljajo ničesar./

(G43) Kot, da ne bi bili v naši družbi./

Kdo jim predstavi storitve?

(D38) Z informacijami pridejo na CSD večinoma mladi, /

(D39) te pa dobijo na spletu/

(D40) od oseb, ki so s CSD že imeli stik. /

(D41) Če se sami pozanimajo o svoji situaciji, boljše vedo kam iti. /

(D42) Nekatere nosečnice pridejo na naše področje in se jih nato 'podaja' in usmeri drugam, / (D43) spet druge pa točno vedo kam morajo iti./

(E28) V večini socialni delavci./

(E29) Ob kontaktu s CSD se ugotovi, da storitve slabo poznajo./

(F56) Centri za socialno delo imajo že dolgo tradicijo. Če ne veš kam bi šel, greš na center za socialno delo – takšno mišljenje je pogosto prisotno./

(F57) Velikokrat pridejo na center za socialno delo, predstavijo svojo težavo in vprašajo kaj naj naredijo./

(F58) Lahko so napoteni s strani drugih institucij./

(F59) če si mladoletnik in storiš manjše kaznivo dejanje se vzpostavi kontakt s centrom za socialno delo./

(F60) Nekateri pa sami izvedo kam morajo iti./

(F61) Na primer, vpišejo 'razveza' v iskalnik in tam izvedo kako vložiš postopek za razvezo in tako naprej./

(F62) Malo večji problem nastane pri starejših uporabnikih./

(F63a) računalnikov niso vajeni/

(F63b) niso vešč pri delu z le-temi./

(F64) nimajo dostopa do vseh že omenjenih informacij, in ne vedo kaj jim pripada./

(F65) Odvisni so od tega kar jim drugi povedo./

Kako bi pri razumevanju storitev uporabnikom lahko pomagala IKT?

(D44) Zmanjšal bi se čas, ki ga porabijo za iskanje informacij pri nas, /

(D45) s tem pa bi bolj tekoče potekal tudi sam proces nudenja pomoči./

(D46) Hitreje bi ugotovili kaj jim pripada/

(D47) pri tem lahko porabiš zelo veliko časa. /

(D48) Lahko se zgodi, da osebi predstaviš možnosti, ki jih ima na voljo, nato pa odide in se ti zdi, da si čas povsem nesmiselno porabil. /

(E30) Za mlajše bi lahko pomagala,/

(E31) za starejše pa ne./

(E32) Pomagala bi lahko predvsem tako, da bi bili uporabniki seznanjeni s pravilnimi podatki./

(E33) Pogosto uporabniki napačno interpretirajo podatke, katere dobijo preko medijev./

(E34) s pomočjo IKT bi to lahko bilo drugače./

(F66) Sem mnenja, da bi IKT absolutno lahko pomagala uporabnikom./

(F67) sem imela idejo, da bi na centru za socialno delo na hodnikih namestili zaslone, kjer bi se predvajale pomembne informacije./

(F68) Tako bi ljudje med tem ko čakajo določene stvari že izvedeli in ne bi bilo potrebno še dodatno spraševati./

(F69) Mislim, da bi pri drugih opravilih, kot je iskanje zaposlitve, IKT prav tako lahko pozitivno vplivala na takratno situacijo in ne le na področju socialnega dela./

(F70) Klasičen primer je, da če prideš na razgovor z lepo in računalniško napisano prošnjo in življenjepisom je definitivno lažje./

(F71) Uporabnike poskušamo vedno bolj seznaniti z novejšo tehnologijo, ker se načeloma zavedamo kako močno je že vpletena v vsakdan./

(F72) Sodelujemo z ISIO-m in univerzo za tretje življenjsko obdobje, ki delajo s populacijo starejšo od 50 let./

(F73) Oni imajo ogromno tečajev za delo z računalnikom, tam pa učijo osnove./

(F74) Informacije o teh društvih sem na primer pridobila tako, da sem po spletu iskala brezplačne računalniške tečaje za mojega uporabnika./

(G44) IKT bi lahko pomagala predvsem mladim./

(G45a) Vidiš, da imajo v rokah pameten telefon, ko stopijo v pisarno./

(G45b) se pravi imajo stik s IKT in bi jim pomagal./

(G46a) Tem osebam poveš, naj gredo na spletno stran ministrstva./

(G46b) našega centra za socialno delo/

(G46c) naj poiščejo s pomočjo Googla/

(G47) Ampak po navadi pa pričakujejo, da jim ti poveš to kar morajo slišati./

(G48) so še užaljeni, če jim poveš naj si sami preberejo./

(G49) Pričakuje se, da jim ti vse poveš in predstaviš kar jim pripada in kaj ne, ne glede na to koliko časa imamo na razpolago./

(G50) Starejši, nad 50 let pa IKT ne poznajo./

(G51) Povedo, da nimajo interneta niti ne vedo brskati po spletu./

Koliko uporabniki poznajo zakonsko področje, ki je za njih relevantno? (kje se seznanijo s tem področjem?)

(D49) Zakonska podlaga je za uporabnike nerazumljiva, /

(D50) celoten spekter uporabnikov slabo pozna zakonsko podlago. /

(D51) Kaže se že po povsem preprosti stvari, kot je to, da je večina prepričana, da smo mi, socialni delavci, tisti, ki določijo višino socialne podpore. /

(D52) Redko kdo ve po katerem zakonu mi izvajamo otroški dodatek, denarno socialno pomoč, ipd. /

(D53) zakonsko podlago dobro poznajo tisti, ki se na odločbe pritožijo./

(D54) Ti se po navadi pozanimajo za kar se želi pritožiti. /

(E35) Sploh ne poznajo./

(E36) Vedo, da obstaja zakon ampak ga ne vedo niti imenovati./

(E37) S tem se seznanijo ali preko spleta ali pa preko medijev – največ preko medijev./

(F75) Mislim, da vedno bolj./

(F76) Se kar potrudijo in pridobijo informacije že preden stopijo v stik z nami./

(F77) Je pa tako na vseh področjih, ne samo na mojem, ker delam izključno z mladimi./

(G52) Slabo, zelo slabo./

(G53) Pritožb ne vedo napisati./

(G53b) niti sestaviti preprostega teksta v obliki prošnje./

(G54) Že teksta brez členov in omenjanja zakonov ne vedo spisati./

(G55) Zakonodaja sploh ne pride v poštev, to je tematika, ki jo zaupajo nam in vse v zvezi s tem sprašujejo nas./

Katero področje po vašem mnenju uporabniki najmanj poznajo?

(D55) Porodniška/

(D56) denarni transferji./

(E38) Slabo poznajo storitve katere nudijo CSD./

(E39) Poznajo predvsem storitve ki so izpostavljene s strani medijev, ostalih pa ne poznajo./

(E40) Ne poznajo kaj lahko na CSD zaprosijo oz. kakšno pomoč lahko dobijo./

(F78) kolegica, ki dela na področju porodniških dopustov pogosto zmedo, ker je zakomplicirano področje z vidika zakonske podlage./

(G56) Na mojem področju uporabniki najmanj poznajo zakonodajo./

(G57) Na našem področju imamo že mi imamo težave z zakonodajo in pravilno interpretacijo te./

(G58) za uporabnike je pa to čista neznanka./

(G59) Ne poznajo pravic in dolžnosti, ki jih imajo./

(G60) Nekateri ne vedo in ne sporočijo niti to, da so se zaposlili./

(G61) Nekaterim ni čudno, da šest mesecev dobiva plačo ob tem pa še denarno pomoč zraven./

Kje menite da bi bila uporaba IKT najbolj nujna in uporabna?

(D57) porodniška/

(D58) denarni transferji./

(F79a) Da bi se predstavilo relevantne zakone uporabnikom./

(F79b) imajo na voljo preprost način iskanja informacij, ki so zanje pomembne./

(F79c) da vedo spisati prošnjo./

(F79d) poznajo kakšne možnosti imajo na voljo pri vključevanju v tečaje./

(F79e) šolanje./

(F79f) društva,/ Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva

Kdo je trenutno odgovoren za uporabnikovo poznavanje sistema socialnega varstva?

- (D59) Vsak socialni delavec, ki sodeluje s posameznim uporabnikom. /
- (D60) Je pa za poznavanje sistema pred obiskom CSD odgovoren vsak uporabnik posebej/
- (D61) tukaj pride v veljavo rek 'nepoznavanje prava škodi'. /
- (E41) Če je uporabnik že prišel v stik z mano, sem odgovorna jaz,/
- (E42) če ne pa ministrstvo./
- (F80) Preden oseba stopi v kontakt s centrom za socialno delo je za svoje poznavanje storitev na centru za socialno delo in sistema socialnega varstva odgovorna sama./
- (F81) Tukaj v veljavo stopi rek 'nepoznavanje prava škodi' zato neznanje ni opravičilo./
- (F82) Če nekdo nekaj želi se mora sam informirati po virih, ki so ti na razpolago./
- (F83) če ne pa se lahko vedno obrneš na institucijo, ki nudi določene storitve./
- (F84) Ko pa je uporabnik že v stiku s centrom za socialno delo je pa za uporabnikovo razumevanje in poznavanje storitev, ki so mu na voljo odgovoren strokovni delavec s katerim sodeluje./
- (F85) V bistvu je ena izmed nalog strokovnega delavca na centru za socialno delo prav to, da posreduje relevantne informacije uporabnikom./
- (G62) Preden so v kontaktu z nami, prvo na koga pomislim, da je odgovoren, so mediji./
- (G63) Ne vem kje drugje bi lahko izvedeli za naše storitve./
- (G64) Ko so pa enkrat v kontaktu pa smo odgovorni mi./
- (G65) Dolžni smo jim povedati vse kar jim pripada,/
- (G66) vse oblike pomoči, ki jih lahko dobijo pri nas./
- (G67) So že bili primeri, ko je nekdo ostal brez neke pravice oz. je za to izvedel prepozno, za to pa je krivil socialno delavko./
- (G68a) Očital ji je, da mu tega ni povedal in da je zaradi nje ostal brez ene pomoči./
- (G68b) Moral je počakati eno leto, da je lahko spet zaprosil za omenjeno pravico./

Kdo bi po vašem mnenju moral biti odgovoren? (uporabniki, socialni delavci, šolstvo, nevladni sektor, država)

- (D62) V primeru, da je napoten, bi odgovorna za njegovo razumevanje lahko nosila tista institucija, ki ga je napotila. /
- (D63) Osebe, ki prihajajo k nam iz zavoda za zaposlovanje, tam ne dobijo nič informacij o CSD/
- (E43) Ministrstvo./
- (E44) Da poda prave informacije in da na primeren način obvesti javnost./
- (E45) Na primer, da se objavi kakšen prispevek na televiziji/
- (E46) pa se odzove na napačno informiranje./
- (F86) Vsak človek je odgovoren zase,/

(F87) strokovni delavci pa moramo biti na tekočem in uporabniku razložimo neko zadevo bolj podrobno, v kolikor je to potrebno./

(F88) To je del našega dela, da posredujem informacije in skupaj ustvarjamo rešitve./

Področja socialnega dela

Na katerem področju socialnega dela delate?

(D64) Denarni socialni transferji. /

(E47) Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev./

(F89) Področje dela, varstva, otrok in mladostnikov./

(G69) Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (ZUPJS)./

S katerimi področji do zdaj ste imeli največ stika? (ste imeli stik še s katerimi drugimi)

(D65) Področje zavarovanja za starševsko varstvo. /

(E48) Zaenkrat sem imela stik samo s tem področjem./

(F90) Delala sem na vseh področjih centra za socialno delo, z izjemo rejništva./

(G70) Nadomeščala sem na družini ampak le slab mesec./

(G71) Ne morem povedati, da imam izkušnje na več področjih./

Katero področje je bilo za vas najtežje razumljivo in zakaj? Kako ste pridobivali dodatna znanja in kje ste dobili te informacije?

(D66) Najtežje razumljivo mi je bilo denarno socialni transferji./

(D66b) ker je obsežno in pokriva ogromno pravic./

(D67) Vsaka pravica je specifična, ter pri vsaki pravici upoštevam drugačne stvari./

(D68) Poleg tega pa se moraš naučit in se ukvarjati še z informacijskim sistemom, ki ga druga področja nimajo. /

(D69) Informacije pa sem dobila zgolj od sodelavk. /

(E49) Ko sem začela z delom je bilo to področje skoraj da na novo vpeljano./

(E50) tako, da smo imeli vsi težave. nismo imeli dosti podatkov o delu./

(E51) Takrat je bilo na sploh malo informacij o delu na tem področju./

(E52) Postopoma smo dobivali informacije./

(E53) Trenutno pa bi rekla, da je informacij dovolj./

(F91) Če bi zdaj na novo začela z delom na nekem področju mislim, da bi mi bilo najbolj nerazumljivo področje denarnih transferjev./

(F92) Predvsem zato, ker je delo samo z računalnikom, do tega pa imam malo zadržka./

(F93) Mislim, da se napake ob tem delu težje popravljajo./

(F94) Ko enkrat narediš napako je ne moreš sam popraviti, temveč mora skrbnik, v tem primeru REIS, popraviti tvojo napako./

(F95) Ko stranka prinese vlogo se na podlagi 37 baz, ki so povezane s centrom za socialno delo in iz katerih se pridobivajo potrebni podatki, naredi odločba./

(F96) Ker je takšno delo povsem računalniško, me je takšnega dela strah./

(F97) zaradi tako velike tehnološke vključitve bi mi pa samo delo predstavljajo veliko težavo./

(F98) Prva stvar, ki sem jo naredila, ob vstopu na drugo področje dela, je to, da sem prebrala vso zakonodajo, ki je na tem področju pomembna./

(F99) Druga stvar je bila da sem prebrala večino kar je bilo na voljo v pisarni, se pravi vse spise in ostale dokumente./

(F100) Nato pa sem začela kolege in kolegice spraševati stvari, ki jih nisem razumela in pa preverjati ali imam vse točne informacije./

(F101) Naslednji korak je branje strokovne literature/

(F101b) biti na tekočem s stvarmi, ki so pomembne,/

(F101c) udeleževanje na seminarjih s tega področja/

(F101d) sodelovanje v aktivih strokovnih delavcev./

(G72) Na vsakem področju se moraš uvajati./

(G73) Če bi zdaj po petih letih dela na CSD menjala področje tam ne bi vedela delati./

(G74) Na področju denarnih transferjev je veliko zakonske podlage in je celotna stvar zapletena./

(G75a) Ob tem je vedno tudi gneča,/

(G75b) zaostanki,/

(G75c) veliko papirjev vsepovsod,/

(G76) Vsako področje ima svoje slabe stvari./

(G77) Druga področja nimajo toliko strank ampak imajo neke druge slabosti./

(G78) Na primer, na področju družine lahko z eno družino delaš več mesecev,/

Katera področja dela so za uporabnike najbolj nerazumljiva in zakaj?

(D70) Najbolj nerazumljivo področje so socialno denarni transferji. /

(D71) Dobro razumljivo pa je področje starševskega varstva. /

(D72) Tukaj je veliko mladih, ki se sami pozanimajo o tem kaj morajo narediti, /

(D73) veliko pa jim povedo tudi delodajalci. /

(E54) Najbolj nerazumljivo oz. največ težav je pri državnih štipendijah./

(E55) Veljata dva zakona,/

(E55b) ne razumejo zakona,/

(E55c) narobe računajo/

(F102a) Starševsko varstvo in družinski prejemki,/

(F102b) še meni zelo nerazumljivo./

- (G79a) Bi pa rekla, da področje denarnih transferjev./
- (G79b) ker je veliko pravic, ki pa se med sabo tudi prepletajo./
- (G79c) Od tega kakšna bo ena odločbe bo odvisen rezultat neke druge pravice./
- (G80) Zapleteno je in težko razumljivo./

Kje uporabniki dobijo podatke, da ponujeno storitev oz. pomoč bolje razumejo?

- (D74) Pogosto se zgodi, da si osebe, ki so del neke skupnosti med sabo podajajo informacije o CSD/
- (D75) osebe, ki so marginalizirane si med sabo pomagajo in dajejo nasvete, / se pravi informacije dobijo od njih.
- (D76) Mlade večkrat napotijo iz študentskih servisov/
- (D77) z zavoda za zaposlovanje. /
- (D78) Mladi informacije dobijo na internetu. /

- (E56) Podatke za to dobijo na internetu/
- (E57) pri nas./

- (F103) Na internetu/
- (F104) od prijateljev in znancev./

Koliko poznate primerov, ko je uporabnik zaradi njegovega slabega razumevanja ali nepoznavanja pravic ni dobil ustrezne podpore in pomoči? (delo z napačnim socialnim delavcem, napačno področje, napačna interpretacija pomoči, ki bi jo naj dobil,...)

- (D79) Dva pogosta primera sta, da ljudje ne preberejo dobro odločbe - katere koli, denarno socialne pomoči ali otroškega dodatka – in ne vidijo, do kdaj jim velja pravica ter zamudijo rok./
- (D80) mislijo, da je to neprekinjena pravica. /
- (D81) odgovornost pade na njih, saj bi moral odločbo, ko jo prejmeš prebrati. /
- (D82) Naslednja pogosta napaka pa se dogaja pri dokazovanju izredne denarni pomoči. /
- (D83) Na odločbi piše v kakšnem roku se mora denar porabiti/
- (D84) do kdaj se mora poraba tudi dokazati. /
- (D85) Tega pogosto ne naredijo,/
- (D86) razlog za to povedo, da se mu tega ni povedalo/
- (D87) tega ni vedel./
- (D88) Moti jih, da jih o tem, da bo pomoč potekla ne obveščamo. /
- (D89) dobra praksa se navajajo vrtci, ki jih obvestijo kdaj morajo prinesiti dokazilo za subvencijo,/

- (E58) Ne, to se na našem malem CSD ne more zgoditi./

- (F105) Ja, na žalost./
- (F106) Primer, ki se ga takoj spomnim je varstveni dodatek./
- (F107) Če ne veš, da imaš pravico do tega, potem ne oddaš vloge./
- (F108) Spregledana je pogosto tudi pravica do izrednega denarnega dodatka./
- (F109) Če ne prebereš do kdaj imaš kakšen rok, npr. rok do katerega se lahko pritožiš, ti lahko nekaj ne pripada./

(F110) Velikokrat, ker uporabniki nimajo dovolj informacij ostanejo brez kakšne pravice in so prikrajšani pri kakšnih zadevah./

Na katerem področju dela menite, da bi bila za uporabnike vključitev IKT najbolj praktična? Na katerem področju pa bi bila najbolj praktična za socialne delavce?

(D90) Za uporabnike na delu z izredno pomočjo in dokazovanjem porabe. /

(D91) opozorilo, kdaj je rok za oddajo dokazil opravičeni uporabi izredne denarne pomoči./

(D92) Tudi za socialne delavcev bi bilo najbolj koristno področje denarnih transferjev./

(D93) ostalih področjih vidim veliko korist v vodenju enotne evidence, ker imajo veliko stika z ostalimi institucijami. /

(D94) Za vsa področja pa bi bilo dobro, da bi imeli notranje pogovore, se pravi, da bi z delavci na drugih centrov lahko vstopil v kontakt mimo centralne številke, in ne bi bilo potrebno čakati na preusmeritev. /

(E59) Kjer delo poteka s pomočjo vlog, bi bila IKT vsepovsod potrebna./

(E60) ker vlog enostavno ne vedo izpolniti bi jim to lahko pomagalo./

(E61) Ali pa se oblikujejo bolj razumljive vloge./

(F111) IKT vidim, da bi bila najbolj praktična v taki obliki, da bi uporabniki lahko lažje pridobivali informacije./

(F112) Danes če nimaš kakšne informacije veliko stvari ne moreš narediti in hitro si za kaj prikrajšan./

(G81a) Ko so videli naše pisarne in primere odločb so se vsi držali za glavo, ker so videli toliko papirjev v pisarni/

(G81b) pa odločbo dolgo 4-6 strani.

(G82) Tam je namreč že več let večina dela v elektronski obliki./

(G83) Večino ljudi sploh ne vidijo./

(G84) Vsaka vloga se odda elektronsko./

(G85) Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev kot jih imamo tukaj mi, imajo oni podobne ampak vse v elektronski obliki./

(G86) Ni nobenega papirja, tiskanja in pošte./

(G87) Ampak za naše vloge pa lahko povem, da so dolge šest strani, kar je občutno preveč./

(G88) Ljudje, ki so se priselili v Slovenijo imajo velike težave z izpolnjevanjem vlog./

(G89) Nekateri, ki neko pomoč prejemajo že desetletje vloge še vedno ne vedo izpolniti./

(G90) Mi jim moramo pomagati./

(G91) Ime, priimek, EMŠO, telefonsko številko, številka računa in podpis to še nekako gre ostalo pa nič./

(G92) Na vlogi je veliko balasta./

(G93) Nekatera vprašanja so nepotrebna, kajti mi smo povezani z podatkovnimi bazami, ki nam te podatke priskrbijo./

(G94) Pogosto pa takrat pridejo na CSD s pozivom, vprašat kaj ta poziv pomeni./

(G95) Uporabniki so povsem funkcionalno nepismeni./

(G96) Na teh področjih bi bila torej IKT lahko zelo praktična./

(G97a) Če bi bilo možno bi kar prakso iz Švedske vpeljala k nam./

(G97b) Predvsem pri otroških dodatkih, vrtcih in porodniških dodatkih./

Na katerem področju dela, bi bila IKT najbolj nujna?

(D95) Področje denarnih transferjev. /

(E62) IKT potrebna na področju kjer je veliko neposrednega stika z zakonodajo, ki jo slabo poznajo./

(F113) Na nekaterih področjih brez IKT sploh ne bi bilo dela./

(F114) Na denarnih transferjih lahko vlogo sprejme ampak brez računalnika ne more narediti nič./

(F115) Na mojem področju morem izdati odločbo, katero pa spišem v računalniški obliki, se pravi tudi jaz nujno potrebujem računalnik vsaj zato./

(F116) IKT v bistvu že vsepovsod in je vsepovsod tudi nujna za takšno delo kot poteka zdaj./

(F117) Zakoni se spreminjajo hitro, tako, da je potrebna tudi na področju pravne podlage, ki je pomembna za nas./

(F118) Če ostanemo brez elektrike ali se računalnik pokvari ne moreš narediti nič - IKT je nujna povsod./

Za katero specifično delo si želite vključitev IKT? (pomoč pri izpolnjevanju obrazcev, razlaga zakonov, vodenje, svoje pravice, razlaga denarnih dodatkov,...)

(D96) Socialnim delavcem na področju finančnih transferjev bi trenutno najbolj pomagal vpogled v prvo plačilno listo uporabnikov./

(D97) moramo uporabnike prositi naj nam sami prinesejo izpisek. /

(E63) Vodenje po pravicah/

(E64) opozarjanje kdaj jim pravica poteče./

(F119) Ena od prednosti IKT, je ta, da lahko oddaš elektronsko vlogo./

(F120) uporabniku ni treba priti na center za socialno delo ampak ima svoj elektronski podpis s katerim lahko opravi to od doma./

(F121) S tem skrajša čas od vložitve vloge pa do izdaje odločbe./

Želja po vodenju

Koliko prednosti bi po vašem mnenju uporabnikom prineslo to, da bi bili natančno informirani o tem, kaj morajo storiti na CSD? (podalo bi se mu točne napotke kam naj se obrne po pomoč in se ga vodilo)

(D98) Predvsem bi pridobil na času. /

(D99) Vedel bi kaj uporabnik želi,/ trenutno ni tako.

(E65) Vsekakor bi bila to velika prednost./

(E66) Pridobili bi čas/

(E67a) pozitivno delovali na zadovoljstvo uporabnikov./

(E67b) kajti zdaj jih lahko pošiljamo od vrat do vrat, takrat pa bi točno vedeli kam iti./

(F122) To na nek način obstaja, in sicer katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvaja center za socialno delo./

(F123) To je javno dostopen dokument, tako, da ga lahko uporabniki pregledajo od doma./

(F124) Npr. pri mojem delu je lahko s sodišča uveden pripravljeni postopek in v katalogu je zapisano, kakšen je postopek, oz. naloge ki jih imam v takem primeru, kot strokovna delavka na centru za socialno delo./

(F125) Mladostnik ali njegovi starši lahko katalog pregledajo./

(F126) Če ne vedo da obstaja katalog, lahko na internetu poiščejo kaj mora socialni delavec na centru za socialno delo pri obravnavi mladoletnika, ki izvrši kaznivo dejanje./

(F127) lahko tudi vpraša na centru za socialno delo kjer se ga seznani z vsem./

(F128) Če me uporabniki vprašajo kje piše kaj moram delati mu predstavim katalog in ga seznanim s tem kako poteka določena storitev./

(F129) Naloge so zelo podrobno opredeljene, ob tem pa je zraven tudi zakonska podlaga, se pravi so navedeni členi, ki so relevantni./

(F130) Uporabnik je lahko tudi v dvomu, ali je socialni delavec naredil vse kar je potrebno, to seveda lahko preveri./

(F131) Včasih opazijo neka opravila oz. naloge, ki jih mora narediti socialni delavec pa niso bila izvedena./

(F132a) Tudi to je razloženo v katalogu./

(F132b) namreč nekatera opravila so nujna, nekatera pa so navedena kot opravila, katera bi bilo dobro, da se jih naredi, niso pa nujna./

(F133) Je pa pred kratkim v Slovenij bila opravljena raziskava o funkcionalni pismenosti, ki je pokazala, da smo pod evropskim povprečjem./

(F134) težave npr. pri izpolnjevanju vloge in obrazcev, teh ne razumejo./

(F135) Še vedno se zgodi, da uporabniki, ki denarno pomoč prejema deset let in več, vloge ne znajo izpolniti./

(G98) Ja, seveda./

(G99) Ampak spet za tiste ljudi, ki internet in računalnike uporabljajo./

(G100) Manj bi bilo klicev/

(G100b) zavlačevanja./

Kako vi usmerjate in vodite uporabnike? (kam naprej, kaj mora delati)

(D100) Vse jim povemo. /

(D101) Napotimo jih tudi v druge institucije/

(D102) na zavod za zaposlovanje, /

(D103) morajo na banko, ker rabimo bančne izpiske, /

(D104) rdeči križ, /

(D105) Karitas. /

(E68) Vodimo jih skozi proces./

(E69) Pošljemo jih pogosto na zavod za zdravstveno zavarovanje/

(E70) zavod za zaposlovanje./

(E71) Zdaj pa prejemnike denarnih pomoči pošljemo tudi na privatne zavarovalnice zaradi brezplačnega dodatnega zdravstvenega zavarovanja./

(F136) To delam dnevno./

(G101) Tudi po CSD jih mi usmerjamo./

(G102) Se dogaja, da pridejo v napačno pisarno/

(G103a) Usmerjamo jih na sodišče,/

(G103b) naj zaprosijo za brezplačno pravno pomoč,/

(G104) rdeči križ,/

(G105) Karitas,/

(G106) zvezo prijateljev mladine in podobno./

Koliko podatkov o pravicah in storitvah dobijo uporabniki s strani socialnih delavcev?

(F137) Mislim, da dobijo dovolj podatkov s strani socialnih delavcev./

(F138) To je preverljivo v analizah zadovoljstva, ki jih delamo že od leta 2007./

(F139) Podatki so dostopni v kolikor si kdo iz stroke želi vpogled v njih./

(F140) Med drugim se ugotavlja tudi ali uporabniki dobijo dovolj informacij od strokovnih delavcev, do zdaj so pri teh vprašanji bili pozitivni rezultati./

(F141a) Vedno smo ocenjeni visoko,/

(F141b) ocena zadovoljstva na pet stopenjski lestvici še ni padla pod 3,3, po navadi pa je okrog 4./

(F142) So pa rezultati verodostojni,/

(F143) neodvisno jih delajo študentje fakultete za upravo in skozi analizo anketirajo okrog 200 uporabnikov./

Kdo uporabnikom pomaga pri izpolnjevanju osnovnih obrazcev na CSD?

(D106) Socialni delavci./

(D107) Večinoma jih mi izpolnimo za njih, ker je to veliko hitreje,/

(D108) Neredko se dogaja, da pride uporabnik, ki je na denarni socialni pomoči že deset let in vloge ne ve izpolniti./

(D109) Izpolnjene nimajo včasih niti EMŠO, niti davčne številke./

(D110) Takšni vloge osebne asistentke se poskušam izogniti,/ zato jih napotim k mizici kjer takšne podatke sami napišejo.

(E72) Vsak strokovni delavec sam./

(F144) Socialni delavci./

(G107) Seveda mi./

Na katerem področju imajo uporabniki najmanj podatkov? (osebni primer + kje jim je potrebno najbolj pomagati)

(D111) Pogrebnine in posmrtnine./

(D112) O tem ljudje vedo zelo malo,/

(D113) vloge ki so naknadno oddane v večini popolne./

(D114) O zadevah, ki so redkejšje, se pravi, ki se zgodijo enkrat v življenju, razumljivo, ljudje vedo zelo malo./

Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva.

**Kako gledate na vodenje po sistemu socialnega varstva s pomočjo mobilne aplikacije?
(aplikacija uporabnikom pove kam iti – vodi po korakih)**

(D115) Zdi se mi v redu./

(D116) Veliko informacij je na voljo že zdaj, ampak so raztresene po različnih spletnih straneh./

(D117) preprostih stvari, kot so lokacija CSD, uradne ure, kdaj delamo, so uporabniki presenetljivo velikokrat zmedeni./

(D118) Dobro bi bilo, da bi bilo vse na enem mestu./

(D119) Ideja je super, bi pa bila potrebna zelo preprosta navodila./

(E73) Ideja se mi zdi super./

(F145) Nova tehnologija je meni dobra stvar./

(F146a) Na primer, vključitev IKT v bančne storitve./

(F146b) obveščanje o vsaki porabi./

(F146c) pregled nad svojim računom na pametnem telefonu./

(F147) težava v tem, da tega ne vem uporabljati in si ne predstavljam, da bi bila odvisna od računalnika in telefona./

(F148) Se pa zavedam da bo generacijam, ki zdaj odraščajo vse to bližje./

(F149) Dobiti informacijo je za mladino danes preprosto./

(F150) s pametnim telefonom lahko v minuti pride do informacije, ki jo potrebuje./

(F151) Informacije se širijo hitro in so lahko dostopne./

(F152) Predstavljam si, da bo sčasoma prišlo tudi do tega, da bo vse več stvari potekalo elektronsko, z uporabo interneta/

(F152b) fizičnih vlog ne bo več./

(G108) Bilo bi super./

(G109a) Ob tem bi morali ljudi tudi izobraziti, da bodo vedel uporabljati računalnike./

(G109b) veliko jih ne ve./

(G110) Se pa ob tem vprašam, kdo bi takšno stvar financiral, se pravi izdelavo aplikacije./

Kako ocenjujete prednost take aplikacije? (in pa tudi možne slabosti)

(D120) Uporabniki bi sami našli informacije, ki jim trenutno dajemo mi, to bi pomagalo njim in nam./

(D121) Slaba stran tega pa je, da bi informacije bile dostopne samo ljudem, ki imajo računalnik, pametni telefon, internet, ipd./

(D122) Starejši ljudje tega nimajo./

(D123) v informiranju nikoli ne vidim slabosti./

(D124) kot slabo bi se lahko zgodilo bilo to, da se nebi prisluhnilo nam, ki smo zaposleni na CSD ob izdelavi aplikacije./

(E74) Vidim samo prednosti, ne vidim slabosti./

(F153) Prednost vidim, ko pomislim na mlade.

(F154) Težave pa bi imel krog starejših, tudi jaz, ki bi bili iz tega izvzeti./

(F155) Osebnost niti nimam posebne želje, da bi bila del tega./

(F156) Dobro mi je, da lahko položnice plačam elektronsko./

(F157) vendar sem veliko bolj srečna, če jih plačam na bančnem okencu pa mi dajo potrdilo, da sem plačala./

(F158) Verjetno bi bilo teoretično tudi možno, da se odločbe izdajo elektronsko./

(F159) Če lahko oddaš vlogo v elektronski obliki bi tudi to bilo možno./

(F160) Zakon bi se verjetno moral malo prilagodit, glede pritožbenih rokov in podobno./

(F161) ampak obstaja možnost./

(F162) Določen krog ljudi bi bil navdušen nad tem./

(F163) plus tega bi pa še zmanjšal stroške./

(G111) Prednost vidim v tem, da je čim manj čakalnih dob,/

(G111b) papirja,/

(G111c) stroškov,/

(G111d) telefonskih klicev/

(G111e) obremenjenosti delavcev./

(G112) Kot negativne stvari pa vidim neznanje za uporabo takšne aplikacije./

(G113) Da se aplikacija zaradi tega nebi obnesla in bi še vedno klicali in bi bilo enako./

(G113b) Se pravi, da bi še vedno tudi osebno prihajali./

(G114) In pa še nedelovanje aplikacije./

Kako ste zadovoljni s trenutnimi spletnimi stranmi CSD?

(D125) Spletne strani se med sabo sramotno preveč razlikujejo./

(D126) izjemno dobro narejene – vsako pravico dobro razloži, jo pokaže na zemljevidu, ipd. / (D127) Nekatere pa so obupne, neprilicne ter brez dobrih in aktualnih podatkov. /

(E75) Sem zadovoljna./

(E75b) Zaenkrat najdem vse kar želim./

(F164) Z našo spletno stranjo sem izjemno zadovoljna./

(F165) Medtem pa so spletne strani nekaterih drugih institucij, po mojem mnenju povsem zgrešene./

(F166) Recimo, želim dobiti telefonsko številko svetovalne delavke pri neki instituciji, in potem tri minute gledam v spletno stran, da ugotovim kje imajo to zapisano./

(F167) Nekatere stvari so povsem nerazumljive./

(F168) Velikokrat tudi uporabniki ne vedo kje bi lahko kaj našli in zato vprašajo mene./

(F169) Kar pogosto nato skupaj iščeva podatke./

(G115) Z našo sem zadovoljna./

- (G116) Velja tudi za eno izmed najboljših./
- (G117) Z drugimi pa nisem vedno zadovoljna./
- (G118) Spletne strani manjših CSD so bolj suhoparne/
(G118b) slabe./
- (G118c) Včasih že telefonsko številko težko dobim./

Kako ocenjujete podatke na internetu o storitvah, ki jih nudijo CSD? (kje podatkov primanjkuje?)

- (D128) Podatki o storitvah so kar skopi./
- (D129) Predstavljeni so v takšnem jeziku, ki je za uporabnike težko razumljiv./
- (D130) Ne upošteva se načelo iz jezika strokovnosti, v jezik uporabnika./
- (D131) Primanjkuje podatkov o tem, kaj uporabniki potrebujejo, da lahko uveljavljajo pravice./
- (E76) Podati menim, da so razumljivi, mogoče so občasno pomanjkljivi./
- (E77) Skoraj vse se da dobiti na internetu, če si iznajdljiv./
- (E78) Mislim, da je dovolj podatkov./
- (E79) težava je ta, da ni vse na enem mestu in moraš iskati na več straneh in portalih./
- (F170) Vse podatke, ki jih pridobim vedno preverim./
- (F171) Če kdaj pogledam spletno stran drugih centrov za socialno delo in želim pridobiti primer neke dobre prakse in primerjati s tem kako mi delamo se tega ne držim sto odstotno, ker ne vem ali je pravilno./
- (F172) Mogoče kakšna stvar ni ažurirana./
- (F173) Nisem toliko zaslepljena, da bi si mislila, da je vse kar dobim na internetu na prvo žogo pravilno./
- (G119) Ja, mislim, da je./
- (G120) Ko sem se učila za strokovni izpit in nisem imela uvida v to kaj se dela na CSD sem podatke lahko dobila na spletu./

Kako varne se počutite na spletu?

- (D132) Kot socialni delavec se na spletu počutim zelo varno./
- (D133) K temu prispeva kartica SIGEN-CA z digitalnim podpisom./
- (D134) Zelo zavarovano mam tudi elektronsko pošto./
- (D135) Redni servis se izvaja na računalnikih, ki so v uporabi na CSD./
- (D136) Vključujejo tudi anti-virusni program./
- (D137) V privatnem življenju se počutim varno, že zato, ker sem seznanjena z nevarnostmi od otroštva./
- (D138) Na splet niti ne dajem podatkov, zaradi katerih bi me lahko kdo izkoriščal./
- (E80) Na delovnem mestu se počutim varno./
- (E81) to zagotavljajo tisti, ki urejajo naš sistem./
- (E82) Doma pa se na spletu ne počutim varno./

(F174) Ne preveč./

(F175) Ker imam v obravnavi nekaj mladoletnih prestopnikov v zvezi prav s to tematiko, se pravi nekaj hekerjev./

(F176) Mislim, da če je želja, lahko vdrejo v vse sisteme./

(F177) Na centru za socialno delo smo imamo prav dilemo ko pride do varnosti na spletu./

(F178) Medtem ko iščemo primerno rejniško družino, podatke pošiljamo na elektronski naslov glavne pisarne./

(F179) Ob tem sem se vedno spraševala ali je to varno./

(F180) Z mojega stališča menim, da bi nekdo, ki bi ga to zares zanimalo lahko te podatke pridobil na nek nelegalen način, se pravi bi jih prestregel./

(F181) Ti podatki bi torej šli ven iz kroga zaupanja centrov za socialno delo./

(F182) Rekla bi da se počutim varno kakih le 30% ko sem na spletu./

(F183) Mogoče to zaradi svoje starosti in generacije v katero spadam,/

(F184) ne pozabljam, da me veliki brat gleda./

(F185) Dejstvo je, da če mi razna podjetja začnejo pošiljati ponudbe se vedno takoj vprašam, kje so izvedeli zame./

(F186) Mi mammo poskrbljeno za varnost in pa tudi požarne zidove, ampak še vedno vidim, da veliko spamov in drugih čudnih zadev pride skozi./

(F187) Tako, da mislim, da bi morali meti boljše varnostne zaščite./

(F188) Na CSD smo med prvimi imeli pregled varnosti sistema ISCS, malo po tem ko se je ta uvedel./

(F189) Pregledovali so kako varen je sistem in ali lahko prihaja do zlorab./

(F190) V poročilu so zapisali, da ima sistem kar nekaj pomanjkljivosti in da varnost ni sto procentna./

(F191) Gledala se je izključno varnost sistema, to pomeni, da varnost ni odvisna od dela socialnega delavca ampak samo od programa./

(F192a) Vsi zaposleni na centru za socialno delo imamo kartico SIGOV-CA/

(F192b) s katero lahko dostopamo do baze podatkov za določeno svoje področje dela./

(F193) Jaz ne morem dostopati do podatkov iz področja družine ali denarnih transferjev ampak izključno do podatkov, ki se tičejo mojega področja dela./

(F194) To daje neko stopnjo varnosti, da prepreči brskanje po podatkih, ki se mene ne tičejo./

(F195) Če rabim podatek ali mladostnik res sodi v mojo krajevno pristojnost, grem v CRP in tudi tu imam le določen dostop./

(F196) Neke meje so postavljene in dajejo občutek varnosti./

(F197) Kartica pa ob tem tudi zabeleži vsak moj vpogled v baze podatkov./

(F198) Se pravi, če bi bila radovedna ali je nekdo poročen ali ne in bi pogledala v CRP bi ta vpogled morala upravičiti./

(F199) Zato vedno ko pogledam v baze podatkov, vse stiskam in na list napišem opomnik, namen s katerim sem neko osebo pregledala./

(F200) To delam, zato, da v primeru, da pride do nadzora vem opisati razlog mojega vpogleda v CRP./

(F201) Pred leti je imela davčna uprava afero, da so zaposleni pregledovali plače znanih osebnosti./

(F202) Vpogledi so se beležili razlogov za vpogleda pa niso imeli./

(F203) Zlorabe so vedno možne ampak s to kartico je to zares težje./

(G121) Se počutim povsem varno.7

Koliko zaupate podatkom dobljenim na spletu?

(D139) Ja, zaupam. /

(D140) Kar se tiče strokovnosti pa zaupam državnim stranem. /

(E83) Zaupam podatkom, ki jih dobim na spletu./

(E84) Edino za strokovne podatke raje zaupam podatkom iz spletnih strani ministrstva./

(F204) Zaupam nekje 80% podatkov, katere pridobim./

(F205) Vedno pa poskušam dobiti še več virom, ne zanašam se le na en vir./

(F206) Preverjam več situacij in potem lažje povem kaj je res./

(F207) Z izjemo državnih strani in strani ministrstva, tam upaš, da so podatki točni./

(G122) Še kar zaupam podatkom, ki jih dobim./

(G123) Raje se obrnem na spletne strani, ki jih poznam./

(G124) Če iščem nek zakon bom bolj zaupala uradnemu listu./

(G124b) kot pa nekemu društvu, ki lahko ima objavljen star zakon./

(G125) Po navadi me skrbi kje lahko dobim zadnji in veljaven zakon./

Iščete kdaj podatke, kam bi lahko naprej napotili uporabnika? Kje in na kak način iščete te podatke? Kako ocenjujete količino teh podatkov?

(D141) Za uporabnike ne iščem večje količine podatkov, mu pa napišem stran na kateri lahko podatke najde./

(D142) primer, lokacijo rdečega križa, v kolikor ne ve kje je, ter mu to pokažem ali natisnem. /

(E85) Iščem podatke za uporabnike./

(E86) Po navadi javne razpise za stanovanje./

(E87) kako izpolniti vlogo, ki se ne dotika moje dela./

(E88) Iščem še podatke v drugih zakonih./

(E89) Zaenkrat sem do zdaj vse našla./

(F208) Absolutno, skoraj dnevno./

(F209) Če se želi uporabnik vključiti v neko svetovanje za odvisnike, potem preverim kdo, katera organizacija dela z osebami, ki imajo težave z odvisnostjo./

(F210) Zdaj nekatera že vem, pred tem pa sem jih iskala s pomočjo interneta./

(F211) Nato, ko pa zbereš podatke pa preveriš kaj je najprimernejše za uporabnika in predlagaš./

(F212) Količine podatkov je dovolj./

(F213) sem pa včasih jezna na spletne strani, ki so nerazumljive./

(F214) Vedno do zdaj sem dobila vse podatke, da sem lahko nekoga napotila naprej./

(G126) Ja, seveda./

(G127) Če me uporabnik vpraša kam mora iti naprej, pogledam naslov in mu ga tudi natiskam./

(G128) Uporabim iskalnik in preprosto poiščem./

Kje dobite podatke, če jih potrebujete (tekoči zakoni, pravila, razna društva, organizacije katera bi lahko pomagala uporabniku ali soc.del., obrazci,...)

(D143) Google/

(D144) pomagajo sodelavke. /

(E90) Poznam nekaj društev zaradi prakse,/

(E91) če ne pa poiščem po internetu./

Je na voljo dovolj podatkov?

(D145) Slabo izkušnjo sem imela z malo podatki o vračanju DSP/

(D146) O tem je na spletu malo podatkov. /

(E92) Če dovolj iščeš mislim, da se vse najde/

(E93) je dovolj podatkov./

(G129) Mislim, da je dovolj podatkov na voljo./

9.2.3. Odprto kodiranje

Pripisovanje pojmov empiričnim opisom in združevanje sorodnih pojmov v kategorije

ŠTEVILKA IZJAVE	ENOTA KODIRANJA	POJEM	PODKATEGORIJE	KATEGORIJE	TEMA
A1	Nisem izredno večč.	Ne	Veščost	Poznavanje IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
A2a	Najdem obrazce	Iskanje obrazcev	Znanje	Poznavanje IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
A2b	Znam izpolniti	Izpolnjevanje obrazcev	Znanje	Poznavanje IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
A3a	Mobilni telefon	Mobilni telefon	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
A3b	Računalnik	Računalnik	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
A4	Telefon	Telefon	Favorizirana naprava	Uporaba IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
A5	Pozitiven odnos imam	Pozitiven	Odnos do IKT	Sprejemanje IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
A6	Lahko pa izpadeš iz sistema, če je ne veš uporabljati	Izpad iz sistema	Posledica ne- sprejemanja	Sprejemanje IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
A7	V mojem primeru, sem dalj časa živel z očetom, ki me je zlorabljal. Na pomoč mi je priskočila osebna zdravnica, ki me je povezala s CSD	Zdravnica	Povezava do CSD	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A8	Do takrat pa nisem imel stika z nikomer	Do takrat brez stika	Povezava do CSD	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A9	Osebnost, se nisem obrnil nikamor	Nikjer	Pred stikom s CSD	Iskanje pomoči	Orientacija v sistemu socialnega

					varstva
A10	pokličem socialno delavko, ki dela z mano in ona mi pomaga pri vsem	Socialna delavka	Po vzpostavitvi stika s CSD	Iskanje pomoči	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A11	moral obiskati osebnega zdravnika, ta pa me je povezala s centrom za socialno delo	Zdravnica	Povod za prvi stik s CSD	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A12	Nisem vedel ničesar	Nič	Predznanje	Poznavanje CSD	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A13a	Vse podatke sem dobil od zdravnice	Zdravnica	Vir informiranj pred stikom s CSD	Poznavanje CSD	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A13b	In nato od socialne delavke na CSD.	Socialna delavka	Vir informacij na CSD	Poznavanje CSD	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A14	Ne poznam	Ne	Poznavanje	Samostojnost v sistemu socialnega varstva	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A15	Vse je vodila moja osebna zdravnica	Zdravnica	Vodja procesa pomoči pred stikom s CSD	Samostojnost v sistemu socialnega varstva	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A16	ko pa sem prišel na CSD pa je vse vodila socialna delavka	Socialna delavka	Vodja procesa pomoči po vzpostavitvi stika s CSD	Samostojnost v sistemu socialnega varstva	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A17	Preden sem prišel na center za socialno delo o tem nisem vedel ničesar	Nič	Predznanje o pripadajočih pravicah	Seznanjenost s pravno podlago CSD	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A18	Vse kar vem mi je povedala socialna delavka	Socialna delavka	Vir informacij	Seznanjenost s pravno podlago CSD	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A19	Ne	Ne	Branje relevantne zakonodaje pred prvim stikom s CSD	Seznanjenost s pravno podlago CSD	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A20	Državne ustanove	Državne ustanove	Informiranje	Seznanjenost s pravno podlago CSD	Orientacija v sistemu socialnega varstva
A21	Ne sme biti cilj državnih uslužbencev, da jaz čim manj vem	Državni uslužbenci	Zadrževanje informacij	Seznanjenost s pravno podlago CSD	Orientacija v sistemu socialnega

					varstva
A22a	Področje socialno varstvenih storitev in sicer socialna preventiva	Socialna preventiva	Aktivno uveljavljanje pravic na CSD	Področje na CSD	Področja dela na CSD
A22b	Osebna pomoč	Osebna pomoč	Aktivno uveljavljanje pravic na CSD	Področje na CSD	Področje dela na CSD
A23a	Na začetku je bila aktivna prva socialna pomoč	PSP	Dozdajšnja področja na CSD	Področje na CSD	Področja dela na CSD
A23b	In pa še področje denarni transferji	Denarni transferji	Dozdajšnja področja na CSD	Področje na CSD	Področja dela na CSD
A24	Najbolj nerazumljivo mi je bilo tam kjer je veliko zakonodaje	Zakonodaja	Nerazumljivo	Razumevanje storitev na CSD	Področja dela na CSD
A25	Na CSD so mi razložile socialne delavke	Socialne delavke	Pridobitev podatkov za razumevanje procesa pomoči na CSD	Razumevanje storitev na CSD	Področja dela na CSD
A26	Kjer je veliko zakonske podlage	Razlaga zakonodaje	Praktična uporaba IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
A27	Dolgo je trajala sodna obravnava (9 let), tam bi lahko poskusili vključiti IKT, če bi lahko kako pomagala	Skrajšanje postopkov	Praktična uporaba IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
A28	Prej se mora spremeniti zakonodajo, šele nato je čas za aplikacijo	Primerna zakonodaja	Pogoj za uspešno vključitev	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
A29	Razlaga zakonodaje	Razlaga zakonodaje	Uporaba IKT za specifično delo na CSD	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
A30	Ja, to se mi je v bistvu zgodilo, ker sam nisem vedel kam iti	Da	Zaželenost	Usmerjanje na CSD	Želja po vodenju
A31	Mene je napotil osebni zdravnik. To mi je všeč	Osebni zdravnik	Napotitev na CSD	Usmerjanje na CSD	Želja po vodenju
A32	Da	Da	Zaželenost	Napotki za iskanje pomoči izven CSD	Želja po vodenju
A33	Pomoč rabiš ne veš pa da obstaja rešitev iz takratne situacije. Zato bi bilo praktično vodenje in informiranje	Informiranje o oblikah pomoči	Smisel v napotkih	Napotki za iskanje pomoči izven CSD	Želja po vodenju

A34	Da	Da	Zaželenost	Usmerjanje s strani socialnega delavca	Želja po vodenju
A35	Rabiš človeka, ki te usmerja, če ne veš kaj delati	Potrebno usmerjanje	Smisel usmerjanja po CSD	Usmerjanje s strani socialnega delavca	Želja po vodenju
A36	Zaposleni na centru za socialno delo	Zaposleni na CSD	Vir informacij na CSD	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
A37	Tudi na drugih institucijah so mi pomagali, tam zaposleni	Zaposleni na drugih institucijah	Vir informacij drugje	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
A38	Določenih stvari ne moreš vedeti	Nemogoče sam vedeti	Razlog za pomoč ob izpolnjevanju vlog	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
A39	Informacij je dovolj	Dovolj	Količina informacij prejetih na CSD	Informacije prejete od socialnih delavcev	Želja po vodenju
A40	Z deljenjem informacij sem zadovoljen	Zadovoljen	Zadovoljstvo s prejetimi informacijami na CSD	Informacije prejete od socialnih delavcev	Želja po vodenju
A41	Zelo razočaran sem pa nad časom, ki je bil potreben da sem se vsega rešil	Razočaran nad potrebnim časom za rešitev	Zadovoljstvo s potrebnim časom za nudenje pomoči	Potek nujenja pomoči	Želja po vodenju
A42	Menim, da bodo v prihodnosti mobilne aplikacije povsod	Prisotnost mobilnih aplikacij povsod	Prihodnost	Mobilne aplikacije v vsakdanu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
A43a	Če bi bila aplikacija razumljiva	Če bi bila razumljiva	Podpiranje aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
A43b	jo podpiram	podpira	Podpiranje aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	
A43c	ampak lahko bi tudi škodovala uporabnikom	Možnost škodovanja uporabnikom	Težave aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega

					varstva
A44	Jaz sem rabil pomoč od socialne delavke, to pričakujem tudi od aplikacije	Nudenje konkretne pomoči	Pričakovanja glede aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
A45	Drugače pa te bo aplikacija lahko le napotila na center za socialno delo, ker ne bo morala rešiti problema	Nezmožnost rešitve problema zato bi te napotila na CSD	Težave aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
A46	Vsega aplikacija ne more rešiti	Aplikacija ne more rešiti vsega	Težave aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
A47	slej ko prej bi se moral zglasiti na centru za socialno delo	Usmeritev na CSD	Rezultat uporabe aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
A48	o tem še ne vem toliko	Ne	Veščost	Poznavanje IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
A49a	Iščem vloge in obrazce	Iskanje vloge in obrazcev	V povezavi s socialno varnostjo	Iskanje podatkov pomočjo IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
A49b	In pa delam z e-upravo	e-uprava	V povezavi s socialno varnostjo	Iskanje podatkov pomočjo IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
A50	Zaenkrat se počutim varno	Varno	Ocena	Varnost spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
A51	Če so podatki na internetu so verjetno verodostojni, v kolikor pa niso pa se bo to sčasoma izkazalo	Verjame, če ne se sčasoma izkaže	Ocena	Zaupanje podatkom spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

ŠTEVILKA IZJAVE	ENOTA KODIRANJA	POJEM	PODKATEGORIJA	KATEGORIJE	TEMA
B1	Osnovno poznam IKT	Osnovno	Veščost	Poznavanje IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
B2	Učim se še uporabljati	Da	Učenje uporabe IKT	Poznavanje IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
B3	Pameten telefon	Pameten telefon	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
B4	prenosni računalnik	Prenosni računalnik	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
B5	Prenosni računalnik.	Prenosni računalnik	Favorizirana naprava	Uporaba IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
B6	Sem zadovoljen z IKT	Zadovoljen	Odnos do IKT	Sprejemanje IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
B7	Imam račun na spletnih omrežjih, katere uporabljam.	Da	Uporaba socialnih omrežij	Uporaba IKT	Stik z IKT v privatnem življenju
B8	Grem do svoje socialne delavke, ona mi vse pomaga	Obisk socialne delavke	Pojav težave ko je že uporabnik	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B10	Ali pa grem na zavod, kjer imam svetovalca.	Obisk svetovalca ZRSZ	Pojav težave ko je že uporabnik	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B11	Mama mi je povedala naj grem na CSD	Mama	Povod za prvi stik s CSD	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B12	zaposim za denarno socialno pomoč.	Zaprosi za DSP na CSD	Način pridobitve pomoči na CSD	Iskanje pomoči	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B13	Sam sem šel na CSD, brez da bi prej klical.	Direkten obisk CSD	Način pridobitve pomoči na CSD	Iskanje pomoči	Orientacija v sistemu socialnega

					varstva
B14	Informacije sem dobil na internetu	Splet	Vir informacij pred stikom s CSD	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B15	Prej sem se pozanimal kaj želim zaprositi	Kaj potrebno zaprositi	Predznanje	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B16	Vem, da moram vsake pol leta priti na CSD	Polleten obisk na CSD	Poznavanje svojega položaja	Samostojnost v sistemu socialnega varstva	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B17	odločbo odnesti na zavarovalnico.	Obisk zavarovalnice z odločbo CSD	Poznavanje svojega položaja	Samostojnost v sistemu socialnega varstva	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B18	Vedel sem koliko sem našel na internetu.	Vedel koliko tam našel	Vir informacij pred stikom s CSD	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B19	Ne	Ne	Predznanje o pripadajočih pravicah	Seznanjenost s pravno podlago CSD	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B20	S tem se ne ukvarjam	S tem se ne ukvarja	Informiranje o pripadajočih pravicah pred prvim stikom s CSD	Seznanjenost s pravno podlago CSD	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B21	Ne.	Ne	Branje relevantne zakonodaje pred prvim stikom s CSD	Seznanjenost s pravno podlago CSD	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B22	Vsak se mora sam pozanimati	Vsak se mora zase	Informiranje	Informiranje družbe o sistemu socialnega varstva	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B23	noben ti ne bo pomagal	Ni pomoči od drugih	Informiranje	Informiranje družbe o sistemu socialnega varstva	Orientacija v sistemu socialnega varstva
B24	Denarni transferji	Denarni transferji	Aktivno uveljavljanje pravic na CSD	Področje dela na CSD	Področja dela na CSD
B25	Samo z enim področjem	Eno področje	Število aktivnih področji dela	Področja dela na CSD	Področja dela na CSD
B26	Vse sem razumel	Vse razumel	Razumljivost	Razumevanje storitev na CSD	Področja dela na CSD

B27	če ne bi mi socialna delavka razložila	Socialna delavka dodatno razloži	Pridobitev podatkov za razumevanje procesa pomoči na CSD	Razumevanje storitev na CSD	Področja dela na CSD
B28	Internet	Internet	Pridobitev podatkov za razumevanje procesa pomoči na CSD	Razumevanje storitev na CSD	Področja dela na CSD
B29	Spletna stran mojega CSD	Spletna stran CSD	Pridobitev podatkov za razumevanje procesa pomoči na CSD	Razumevanje storitev na CSD	Področja dela na CSD
B30	Obveščanje	Obveščanje	Praktična uporaba IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
B31	grem raje osebno na CSD	Želja po osebni stiku	Razlog za izogibanje uporabe IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
B32	ne maram preko telefona	Telefona ne mara	Razlog za izogibanje uporabe IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
B33	Zdaj me ni treba več	Ni več potrebe	Zaželenost	Usmerjanje na CSD	Želja po vodenju
B34	Morala pa mi je povedati kako naj kaj delam	Potreba na začetku	Zaželenost	Usmerjanje na CSD	Želja po vodenju
B35	Ja, to bi mi bilo v redu	Ja	Zaželenost	Usmerjanje na CSD	Želja po vodenju
B37	V primeru ko sem hotel na rdeči križ sem šel do nje in vprašal kaj vse rabim	Soc. delavec informiral kaj vse rabim za obisk RK	Način usmerjanja	Usmerjanje s strani socialnega delavca	Želja po vodenju
B38	ona mi je razložila	Razlaga storitev	Način usmerjanja	Usmerjanje s strani socialnega delavca	Želja po vodenju
B39	me napotila kam naj grem	Napotitev kam naj grem	Način usmerjanja	Usmerjanje s strani socialnega delavca	Želja po vodenju
B40	Rabil sem jo, tako da mi je bilo v redu	Da	Zaželenost	Usmerjanje s strani socialnega delavca	Želja po vodenju
B41	Sam sem jo izpolnil doma in potem nesel tja	izpolnil doma in nesel na CSD	Samostojnost pri izpolnjevanju potrebnih vlog	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
B42	Vedel sem jo izpolniti sam	Sem vedel	Samostojnost pri izpolnjevanju vlog	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju

B43	Super	Super	Zadovoljstvo s prejetimi informacijami na CSD	Informacije prejete od socialnih delavcev	Želja po vodenju
B44	Vse informacije sem dobil	Dobil vse informacije	Količina informacij prejete od socialnih delavcev	Informacije prejete od socialnih delavcev	Želja po vodenju
B45	Zelo zadovoljen sem s svojo socialno delavko	Zelo zadovoljen	Zadovoljstvo s soc. del.	Potek nudenja pomoči	Želja po vodenju
B46	Zdi se mi dobra ideja	Dobra ideja	Podpiranje aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
B47	Tako lahko dobim informacije	Informiranje	Pričakovanje glede aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
B48	S spletno stranjo sem zadovoljen	Zadovoljen	Mnenje o spletni strani CSD	Ocena spletnih strani institucij, ki delujejo v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
B49	Sem pogosto na spletni strani mojega CSD	Pogosto obišče	Obisk spletne strani	Uporaba IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
B50	S pomočjo interneta iščem zaposlitev	Iskanje zaposlitve	V povezavi z zaposlitvijo	Iskanje podatkov s pomočjo IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
B51	Berem novice na 24ur, siol in planet	Branje novic	V prostem času	Iskanje podatkov s pomočjo IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
B52	toliko, da vem kaj se dogaja	Spremljanje tekočega dogajanja	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
B53	Uporabljam tudi za	Dopisovanje z	Način uporabe IKT	Uporaba IKT	Želja po

	dopisovanje z ženskami	ženskami			vklučitvi IKT v sistem socialnega varstva
B54	Zelo varnega	Zelo varno	Ocena	Varnost na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
B55	Brskam samo to kar me zanima	Brskam samo kar me zanima	Način samo-zavarovanja	Varnost na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
B56	Ne klikam kar me ne zanima in ne dobim virusa	ne klika kar ga ne zanima in ne dobi virusa	Način samo-zavarovanja	Varnost na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
B57	Zaupam podatkom, ki jih dobim	Zaupam	Ocena	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

ŠTEVILKA IZJAVE	ENOTA KODIRANJA	POJEM	PODKATEGORIJA	KATEGORIJE	TEMA
C1	Načeloma je bila moja profesija elektronika in računalništvo	Elektronika in računalništvo njegova profesija	Razlog za veščost	Poznavanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C2	Še zdaj popravljam in nadgrajujem računalnike	Popravljam in nadgrajujem računalnike	Veščost	Poznavanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C3	tukaj nimam problemov	Nimam problemov	Veščost	Poznavanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C4	Se dobro spoznam	Dobro	Znanje	Poznavanje	Stik

				IKT	uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C5	Ne poznam računalniških jezikov	Ne poznam računalniških jezikov	Neznanje	Poznavanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C6	nimam časa za učenje na novo	Ni časa za novo učenje	Razlog za neznanje	Poznavanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C7	Je tega že polno na tržišču	Že polno	Stanje ————— glede poznavanja jezikov	Poznavanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C8	Namizni računalnik	Namizni računalnik	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C9	prenosni računalnik	Prenosni računalnik	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C10	mobilni telefon	Mobilni telefon	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C11	Namizni računalnik	Namizni računalnik	Favorizirana naprava	Uporaba IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C12	To mi je neka bistvena zadeva	Mu je bistvena zadeva	Favorizirana naprava	Uporaba IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C13	Vedno sem imel stik z računalnikom in še zdaj sem najraje na tem	Od vedno stik z namiznim računalnikom	Favorizirana naprava	Uporaba IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C14	Je še precej za narediti in razviti	Še precej za narediti in razviti	Odnos	Sprejemanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju

C15	Imam dober odnos do IKT, mislim da ima smisel	Dober, ima smisel	Odnos	Sprejemanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C16	Moramo pa vse vzeti z rezervo	Vzeti z rezervo	Uporabljanje IKT	Sprejemanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C17a	naslednje generacije in otroci bodo že povsem pod vplivom IKT	Velik vpliv na otroke	Slabost IKT	Sprejemanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C17b	ne bodo več osnovnih stvari zunaj poznali. To pa je nevarnost	Nepoznavanje osnovnih stvari zunaj IKT	Slabost IKT	Sprejemanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C18	Če otroka ne moreš kontrolirati pri tej stvari, lahko hitro postane odvisnik	Odvisnost otrok od IKT	Slabost IKT	Sprejemanje IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C19	Največkrat sem stvari rešil sam	Rešil sam	Pojav težave ko še ni bil uporabnik	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialne varstva
C20	tudi ostali morejo dosti narediti sami	Vsak mora veliko storiti sami	Pojav težave ko še ni bil uporabnik	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialne varstva
C21	Na primer, sam moraš pridobiti informacije	Sam moraš pridobiti info.	Pred stikom s CSD	Iskanje pomoči	Orientacija v sistemu socialne varstva
C22	Nisem pa še bil v situaciji, ko je bilo nekaj urgentno	Še nisem imel urgentne situacije	Pojav težave ko še ni bil uporabnik	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialne varstva
C23	potreboval stvari informativnega značaja	Potreboval stvari informativnega značaja	Želene info. pred prvim stikom s CSD	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialne varstva
C24	Se pravi, do kdaj moraš neke stvari naredit	Roki	Želene info. pred prvim stikom s CSD	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialne varstva
C25	kakšne papirje rabiš	Potrebni papirji	Želene info. pred prvim stikom s CSD	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialne varstva

C26	Direktno na svojega referenta, ona posreduje podatke, ki jih rabiš	posreduje potrebne podatke	Vir informacij na CSD	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialne varstva
C28	Če pa ne ve, pa počakaš, da se pozanima in dobiš odgovor	se pozanima o vsem kar rabiš	Vir informacij na CSD	Iskanje pomoči	Orientacija v sistemu socialne varstva
C29	Sam sem šel na CSD in vprašal za določene stvari	Sam šel na CSD in se pozanimal	Pojav težave ko še ni bil uporabnik	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialne varstva
C30	Tam je bil takrat še sistem, da so me dodeli k referentu	Dodelili me k socialnemu delavcu	Način vzpostavitve kontakta s soc. del.	Iskanje pomoči	Orientacija v sistemu socialne varstva
C31	zdaj pa dobiš referenta odvisno od priimka	Zdaj dobiš soc. del. odvisno od priimka	Način vzpostavitve kontakta s soc. del.	Dejavnost ob težavah	Orientacija v sistemu socialne varstva
C32	Šel sem tja med uradnimi urami in vprašal	Šel na CSD med uradnimi urami	Način pridobitve pomoči na CSD	Prvi stik s CSD	Orientacija v sistemu socialne varstva
C33	kaj rabim za socialno pomoč	Kaj je potrebno za pridobitev DSP	Način pridobitve pravic na CSD	Iskanje pomoči	Orientacija v sistemu socialne varstva
C34	katero vlogo moram oddati	Katero vlogo oddati	Informacije dobljene na CSD	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialne varstva
C35	kakšna dokazila o dejanskem stanju moram prinesiti	Katera dokazila prinesem na CSD	Informacije dobljene na CSD	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialne varstva
C36	Informacije sem iskal na internetu, drugega ni uporabnega	Internet	Pred stikom s CSD	Iskanje pomoči	Orientacija v sistemu socialne varstva
C37	Pred-ustanove na katero bi se obrnil nimaš	Ni ustanove pred CSD	Vir informacij pred stikom s CSD	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialne varstva
C38	Večino podatkov sem imel, tiste ki pa so me še zanimal pa sem dobil tam	Večino podatkov imel ostalo vprašal na CSD	Informacije dobljene na CSD	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialne varstva
C39	kdaj je kdo upravičen do nečesa	Upravičenost	Iskane info. na spletu	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialne

					varstva
C40	kakšna je situacija z dodatnimi dohodki, ki jih imaš	Vpliv dodatnih dohodkov na pravice	Iskane info. na spletu	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialne varstva
C41	kako je z nezaposlenostjo	Vpliv biti nezaposlen	Iskane info. na spletu	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialne varstva
C42	To so informacije, ki jih oni rabijo in potem pogojujejo s tem kaj ti lahko pričakuješ od tega	Informacije, ki jih oni potrebujejo	Iskane info. na spletu	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialne varstva
C43	Ker lahko da je nesmiselno vlagati kakršno koli vlogo	mogoče nesmiselno vlaganje vloge	Smiselnost pridobivanja info.	Poznavanje CSD pred prvim stikom	Orientacija v sistemu socialne varstva
C44	Ne	Ne	Poznavanje svojega položaja	Vodenje procesa pomoči	Orientacija v sistemu socialne varstva
C45	te informacije sem dobil sproti	Informacije sem dobil sproti	Poznavanje svojega položaja	Vodenje procesa pomoči	Orientacija v sistemu socialne varstva
C46	Referent je tisti, ki ti pove kakšna je trenutna situacija in kako bo	Soc. del.	Vir info. o trenutnem položaju in poteku procesa pomoči	Samostojnost v sistemu socialnega varstva	Orientacija v sistemu socialne varstva
C47	O pravicah sem že v začetku preko interneta dobil informacije	Splet	Vir informacij	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C48	ko sem gledal kdo je upravičen za neko stvar sem sproti dobil še informacijo o tem	Med ugotavljanjem upravičenosti sem se seznanil z zakonodajo	Branje relevantne zakonodaje pred prvim stikom s CSD	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C49	Ja	ja	Branje relevantne zakonodaje pred prvim stikom s CSD	Pregled pravne podlage pred prvim stikom s CSD	Orientacija v sistemu socialne varstva
C50	Če ti leži to področje potem iščeš še globlje o tej stvari	Več se pozanimas če ti to področje leži	Branje relevantne zakonodaje pred prvim stikom s CSD	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C51	neko nepremičnino je dobro, da si	Dobro si je prebrati kaj, da se zavešaš	Branje relevantne zakonodaje pred	Seznanjenost s pravno	Orientacija v sistemu

	prebereš kaj o tem, da veš kaj se bo zgodilo	posledic	prvim stikom s CSD	podlago	socialne varstva
C52	Dobro je vedeti kako je z zaznamki na nepremičnine, v primeru prejemanja denarno socialne pomoči	Znati posledice zaznamka na nepremičnine v primeru prejemanja DSP	Branje relevantne zakonodaje pred prvim stikom s CSD	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C53	Ne veš, da če se želiš zaznamka znebiti moraš vrniti vse kar dolguješ v enem obroku	Ne veš, da moraš vrniti vse v enem obroku	Nepoznavanje posledic prejemanja storitev	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C54	To je dobro da si prebereš in se izogneš slabim scenarijem	Izognitev slabim scenarijem	Branje relevantne zakonodaje pred prvim stikom s CSD	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C55a	Moj pogled je tak, da so ljudje, ki iščejo pomoč občutljiva skupina ljudi	Ljudje ki iščejo pomoč so občutljiva skupina	Uporabniki storitev na CSD	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C55b	Mislim, da se ne želijo izpostavljati	se ne želijo izpostavljati	Uporabniki storitev na CSD	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C56	Hočem navezati na to, da če bi se neke organizirale neke predstavitve, kaj CSD je in kaj nudi, se ljudje tega ne bi udeležili	Uporabniki nočejo biti videni kot uporabniki storitev CSD	Uporabniki storitev na CSD	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C57a	Če bi izvajal delavnice in podobno ne bi prišli, ker so potem izpostavljeni, kot neki nižji razred ljudi	Izpostavljeni kot neki nižji razred	Razlog za slabo udeležbo na javnih delavnicah	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C57b	ali pa ljudje, ki se ne morejo preživeti	Izpostavljeni kot ljudje, ki se ne morejo sami preživljati	Razlog za slabo udeležbo na javnih delavnicah	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C58	To je občutljiva zadeva, ki je ljudje ne marajo izpostavljati	Občutljiva tema in ljudje se ne radi izpostavljajo	Razlog za slabo udeležbo na javnih delavnicah	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C59	Boljši način za informiranje kot internet ne obstaja	Splet najboljši način informiranja	Informiranje družbe	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva

C60	Problem je pri tistih starejših ljudeh, ki interneta ne obvladajo	Neznanje starejših ljudi	Težava informiranja preko spleta	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C61	Za njih bi bila smiselna ena posvetovalnica, ampak mora biti individualna	Individualna posvetovalnica	Smiseln način informiranja	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C62	CSD bi lahko imel zaposlenega referenta, ki bi po potrebi širil informacije. Še posebej za ljudi, ki so prvič na CSD, da dobijo dodatne informacije	Informativni referent na CSD še posebej za tiste ki so prvič na CSD	Smiseln način informiranja	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C63	Tudi druge organizacije oz. institucije, bi bile obveščene o tem kam lahko napotijo osebe, da dobijo dodatne informacije	Institucije informirane za možnost napotitve	Informiranje družbe	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C64	Ljudje, ki izgubijo službo in morajo na zavod za zaposlovanje, sigurno ne bodo dobili službe takoj v naslednjih mesecih in bodo hoteli izkoristiti denarno socialno pomoč	Ljudje, ki obiščejo zavod za zaposlovanje bodo mogoče želeli izkoristiti DSP	Informiranje na drugih institucijah	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C65	Zavod za zaposlovanje in CSD bi morala tesno sodelovati	Tesno sodelovanje CSD in zavoda za zaposlovanje	Informiranje na drugih institucijah	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C66	Že na spletni strani zavoda za zaposlovanje bi te morali točno napotiti drugam, kjer lahko dobiš informacije o CSD in pravicah, ki jih imaš tam	Informiranje o institucijah na spletnih straneh – informiranje ene o drugi	Informiranje družbe	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva
C67	Je pa vedno možno, da te informirajo neke drugje, npr. pri zdravniku. V primeru, da si nekdo nogo zlomi in gre k zdravniku, je možno, da mu tam	Zdravnik te lahko usmeri na CSD	Informiranje na drugih institucijah	Seznanjenost s pravno podlago	Orientacija v sistemu socialne varstva

	povedo naj obišče CSD				
C68	Denarni transferji	Denarni transferji	Aktivno uveljavljanje pravic na CSD	Področje na CSD	Področja dela na CSD
C69	Nisem imel stika z nobenim drugim področjem	ne	Dozdajšnja področja na CSD	Področje na CSD	Področja dela na CSD
C70	Če je kaj nerazumljivega, poskusiš sam poiskati informacije za boljše razumevanje na spletni strani CSD	Sam	Pridobitev podatkov za razumevanje procesa pomoči na CSD	Razumevanje storitev na CSD	Področja dela na CSD
C71	Kar pa je nerazumljivega pa vprašaj pri referentu, on da piko na i	Socialni delavec da piko na i	Pridobitev podatkov za razumevanje procesa pomoči na CSD	Razumevanje storitev na CSD	Področja dela na CSD
C72	Menim, da je razumevanje kaj se dela na CSD pogojeno s tem kako je kdo izobražen in kako je splošno razgledan	Pogojeno s splošno razgledanostjo	Razumevanje	Razumevanje storitev na CSD	Področja dela na CSD
C73	Lahko se zgodi, da je oseba visoko izobražena, nima pa širokega razgleda.	Izobražen ampak brez širokega razgleda	Razumevanje	Razumevanje storitev na CSD	Področja dela na CSD
C74	Jaz mobilnih aplikacij ne uporabljam, zame je telefon, telefon	ne	Uporaba mobilnih aplikacij	Uporaba IKT	Stik uporabnikov z IKT v privatnem življenju
C75	Za nekoga, ki mobilne aplikacije uporablja, predvsem mlajši, pa je uporabno	Je praktično za mlade	Praktična uporaba IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
C76a	Naj bo to iskanje pomoči, če je v družini problematika, ali pa rabi informacije za kaj drugega	Družinska problematika	Uporaba IKT za specifično delo na CSD	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
C76b	rabi informacije za kaj drugega	Splošne informacije	Uporaba IKT za specifično delo na CSD	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
C77	Glede aplikacije ne morem povedati, ker če imaš mobilni in dostop do telefona	Vedno dostop do spletnih strani, ni potrebno imeti aplikacije	Praktična uporaba IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD

	imaš tudi dostop do internetnih strani				
C78	Ne vem če bi se tako uporabljala kot pa če bi bila dobra spletna stran	Predvsem dobra spletna stran	Praktična uporaba IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
C79	Drugo pa je če bi imel aplikacijo v kateri bi lahko oddal vlogo ali podaljšal pravico	Oddajanje vlog	Uporaba IKT za specifično delo na CSD	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
C80	To bi bilo super	To bi bilo super	Uporaba IKT za specifično delo na CSD	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
C81	Ne vem pa kako bi bilo z zaščito, ker jaz bi s tem oddal svoje osebne podatke in mogoče bi jih lahko kdo prestregel	Zaščita osebnih podatkov	Skrb glede IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
C82	Ljudje bi zaradi tega bili nezaupljivi do takšnega načina oddajanja vlog	Nezaupanje v varnost aplikacije	Skrb glede IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
C83	Že nakupi prek spleta so stvar, pri kateri ljudje ne zaupajo v varnost IKT	Nakup prek spleta	Trenutno nezaupanje v IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
C84	Veliko stvari se ne uporablja, pa bi se že lahko	Veliko bi se že lahko uporabljalo pa se ne	Trenutno nezaupanje v IKT	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
C85	Potrebovali pa bi še nek <i>feedback</i> , s katerim bi oseba dobila potrdilo, da je vlogo zares oddala	Potrebovali bi obvestilo o opravljeni storitvi - <i>feedback</i>	Uporaba IKT za specifično delo na CSD	Vključitev IKT na CSD	Področja dela na CSD
C86	Ljudje smo navajeni, da dobimo papirnat potrdilo v roke	Navajenost na papir	Razlog za izogibanje uporabe IKT	Praktičnost vključitve IKT na CSD	Področja dela na CSD
C87	Oddajanje vlog	Oddaja vlog	Ideja za aplikacijo	Vključitev IKT za specifično delo	Področja dela na CSD
C88	Ja, to je v redu	Ja	Zaželenost	Usmerjanje na CSD	Želja po vodenju
C89	To je lahko razumljivo, lahko si zabeležiš ali zapomniš in ne moreš zgrešiti	Zaradi beleženja smernic težje zgrešiš	Prednost usmerjanja	Usmerjanje na CSD	Želja po vodenju
C90	Pa tudi ne prinašaš	Ne prinašaš več	Prednost usmerjanja	Usmerjanje na	Želja po

	več stvari, kot bi moral, niti premalo	stvari kot bi moral		CSD	vodenju
C91	Veš kaj moraš in nisi v dilemi	Nisi v dilemi	Prednost usmerjanja	Usmerjanje na CSD	Želja po vodenju
C92	Referent mora biti dovolj na nivoju, da ti poda prave podatke in da delo dela strokovno	Soc. del. mora biti dovolj strokoven	Pogoj za uspešno usmerjanje	Usmerjanje s strani socialnega delavca	Želja po vodenju
C93a	Ja	Da	Zaželenost	Napotki za iskanje pomoči izven CSD	Želja po vodenju
C93b	mislim da je tako prav, da te nekdo pravilno informira	Nekdo mora pravilno informirati	Smisel v napotkih	Napotki za iskanje pomoči izven CSD	Želja po vodenju
C94	Ja	Da	Usmerjanje na CSD	Usmerjanje s strani socialnega delavca	Želja po vodenju
C95	Sam sem si prebral navodila na zadnjih straneh in ga izpolnil	Sam	Samostojnost pri izpolnjevanju potrebnih vlog	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
C96	V zvezi z obrazci pa se na internetu lahko zgodi, da dobiš star, neveljaven obrazec	Pridobitev starih obrazcev	Težave aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C97	Narod je občutljiv, ravno ljudje, ki so na CSD znajo biti občutljivi	Ljudje na CSD so občutljivi	Mnenje uporabnikov	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
C97a	če morejo iti po nov obrazec, priti nazaj	Dobiti nov obrazec in priti nazaj	Občutljivost pri vodenju na CSD	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
C97b	dobiti podpise	Pridobivanje podpisov	Občutljivost pri vodenju na CSD	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
C97c	pregledati kdaj so uradne ure in podobno	Pregled uradnih ur	Občutljivost pri vodenju na CSD	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
C98	Mogoče bi bilo dobro imeti eno skupno stran z vsemi obrazci in vlogami, tako, da ne moreš dobiti zastarelih	Skupna spletna stran s pravilnimi obrazci	Predlog uporabe IKT v sistemu soc. varnosti	Uporaba IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C99	Ker tam lahko	Kontrola aktualnosti	Prednost skupne	Uporaba IKT	Želja po

	kontroliraš kaj je na voljo in stare pač odstraniš	– stare podatke lahko odstraniš	spletne strani		vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C100	Vloge pa znajo tudi biti nejasne, komplicirane in težko razumljive	Nejasne vloge	Razlog za pomoč ob neizpolnjevanju vlog	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
C101	Še meni, pa sem malo bolj domač z vlogami, je kaj nerazumljivo, verjetno je komu drugemu še bolj	Nerazumljivo tudi njemu, čeprav je domač z vlogami	Razlog za pomoč ob neizpolnjevanju vlog	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
C102	V primeru, da pa je kdaj bila kakšna napaka pa mi je referentka povedala in sva popravila	S socialno delavko popraviva skupaj	Vir informacij na CSD	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
C103	Če kdo preveč napak naredi mora napisati novi formular, kar je spet frustrirajoče	Ob napaki potreben nov formular	Slabost papirnatih vlog	Uporaba IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C104	Nenavadno mi je, da moraš v obrazcu zanikati nekatere stvari. lahko bi bilo narejeno na <i>pozitivo</i> , v smislu, če želiš nekaj uveljavljati vpiši, če ne, potem ne	Namesto uveljavljanja moraš zanikati nekatere stvari v vlogi	Razlog za pomoč ob izpolnjevanju vlog	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
C105	To je sigurno za osebe, ki slabše razumevajo čiste osnove, zelo težko razumljivo	Težko razumljivo	Razlog za pomoč ob izpolnjevanju vlog	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
C106	Ena izmed pozitivnih stvari pri vlogah, ki bi bile na aplikaciji je ta, da bi ti lahko preračunavala podatke	Preračunavanje podatkov vnesenih v aplikacijo	Pričakovanja glede aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C107	Sam si na primer nisem šel izračunat kakšna bo višina dodatka, preden sem dobil odločbo	Sam ne preračunam podatkov doma	Razlog za koristno vključitev aplikacije	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C108	Ja, dovolj	dovolj	Količina podatkov prejetih na CSD	Informacije prejete od	Želja po vodenju

				socialnih delavcev	
C109	Mogoče bi bila boljša neka skupna spletna stran CSD, ki pa je povezana tudi z zavodom za zaposlovanje. Neke vrste portal, to se mi zdi smiselno	Skupen portal CSD in zavoda za zaposlovanje	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C110	Mogoče pa bi kdo ki je tik pred tem da vloži vlogo za denarno socialno pomoč na tak način lahko prišel do spletne strani kot je, na primer, mojedelo.si in dobil kakšno priložnost	Pridobitev pomembnih info. z drugih področij	Prednost enotne spletne strani	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C111	S spletnimi stranmi in deljenjem informacij se tudi zmanjša obremenitev države oz. zaposlenih	Zmanjšanje obremenitve zaposlenih na CSD	Rezultat uporabe aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C112	Dobra ideja se mi zdi, da bi obstajala neka skupna spletna stran z osnovnimi podatki, katero bi lahko kdorkoli obiskal.	Skupna spletna stran	Predlog za izboljšanje	Ocena spletnih strani institucij, ki delujejo v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C113	In potem bi lahko iz te spletne strani naredil še razvejane povezave do drugih CSD	spletna stran vodi do posameznih CSD	Predlog za izboljšanje	Ocena spletnih strani institucij, ki delujejo v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C114	Nekdo, ki je pravkar izgubil službo ali pa živi v težkih razmerah, pride na takšno stran in takoj vidi kaj so njegove možnosti.	Takojšnje videnje svojih možnosti	Rezultat uporabe aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C115	Celo videl bi lahko kateri CSD je pristojen	Ugotovitev pristojnega CSD	Rezultat uporabe aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

C116	S spletno stranjo mojega CSD sem zadovoljen, mislim da je zelo ažurna	zadovoljen	Mnenje o spletni strani	Ocena spletnih strani institucij, ki delujejo v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C117	V smeri socialnega dela podatke iščem striktno iz spletnih strani CSD	Spletna strani CSD	Iskanje podatkov o storitvah na CSD	Iskanje podatkov s pomočjo IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C118	Mislim, da je internet najboljši način širjenja informacij	Najboljši način širjenja informacij	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C119	Pridobiš lahko vse podatke, v kolikor so pregledni in dobri	Pridobiš če so pregledne in dobre	Pogoj za pridobitev informacij na spletu	Iskanje podatkov s pomočjo IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C120	To pa si mora vsak sam zrihtat	Vsak zase	Način samozavarovanja	Varnost na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C121a	Jaz pazim kako brskam, da ne dobim virusov	pazljivost pri brskanju	Način samozavarovanja	Varnost na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C121b	imam tudi plačljivo verzijo anti-virusa	imam plačljivo verzijo anti-virusa	Način samozavarovanja	Varnost na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C122	Zagotoviti si moraš zaščito	Zagotoviti si moraš zaščito	Način samozavarovanja	Varnost na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C123	Brez zaščite ne bi niti uporabljal računalnika	Brez zaščite ne bi uporabljal računalnika	Način samozavarovanja	Varnost na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

C124a	Ne gre se samo za izogibanje virusom ampak	virusi	Nevarnosti na spletu	Varnost na spletu	
C124b	tudi za preprečevanje pred phishingom in vlamljanjem	phishing	Nevarnosti na spletu	Varnost na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C125	Informacije dobljene iz uradnih institucij, naj bi bile veljavne	Zaupaj uradnim spletnim stranem	Ocena	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C126	Novice in ostale zadeve pa so podatki s fikcijo	Novice	Nezaupljive informacije	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C127	Moraš vedeti, da ko uporabljaš kakšne stvari, pri katerih se lahko manj nadzorovano piše, temu ne moreš zaupati	Nenadzorovano širjenje podatkov	Razlog za nezaupanje	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C128	Ne moreš sklepati in delati mnenj glede na to kaj si videl na facebooku	Ne sklepati po virih iz facebooka	Razlog za nezaupanje	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C129	Športne rezultate bom verjel, da je pravilen, za vreme tudi	Športni rezultati	Zaupljive informacije	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C130	Ko pa se piše o beguncih, kot da neka osebna mnenja, to pa moraš biti pozoren kje bereš, kaj bereš in kdo je glede tega verodostojen	Težke teme kot so begunci	Večja pozornost verodostojnosti	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C131	Včasih se raje poslužujem tujih medijskih hiš, da se izognem slabim novicam	Poslužuje se tujih medijskih hiš	Preverjanje verodostojnosti info.	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

C132a	Nekatere novice pišejo predvsem dramatske novice	Pisanje dramatskih novic	Razlog za nezaupanje	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C132b	ali pa te celo vodijo v nakupe	Vodijo v nakupe	Razlog za nezaupanje	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
C133	Takšne medije, ki delajo, da je vse udarno, vzamem z rezervo	Udarne medije vzame z rezervo	Preverjanje verodostojnosti info.	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

ŠTEVILKA IZJAVE	ENOTA KODIRANJA	POJEM	PODKATEGORIJA	KATEGORIJE	TEMA
D1	Sem zelo vešč.	Zelo vešč	Veščost	Poznavanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
D2	Največ uporabljam pameten telefon	Pameten telefon	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
D3	po tem računalnik	Računalnik	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
D4	nato tablico	tablica	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
D5	Pameten telefon uporabljam za komunikacijo z drugimi	Komuniciranje	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju

					življenju
D6	Iskanje informacij po spletu	Iskanje info.	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
D7	na računalniku gledam filme	Gledam filme na računalniku	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
D8	na tablici pa berem	branje	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
D9	Pameten telefon	Pameten telefon	Favorizirana naprava	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
D10	Pozitiven odnos do nove tehnologije	Pozitiven	Odnos do IKT	Sprejemanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
D11	je uporabno	uporabna	Odnos do IKT	Sprejemanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
D12	Prosim za pomoč strokovno sodelavko	Pri strokovni sodelavki	Iskanje rešitev	Odzivanje na težave	Strokovne težave
D13	V šestih mesecih se ni izvedla nobena supervizija ali intervizija	V šestih mesecih niti ene supervizije ali intervizije	Ovire ob reševanju težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
D14	supervizija se izvaja predvsem na drugih področjih, mi na denarnih transferjih je ne izvajamo	Izvaja se predvsem na drugih področjih dela	Ovire ob reševanju težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
D15	Večina delavcev na družini pa ima negativen odnos do supervizije, predvsem zato, ker	Negativen odnos do supervizije med soc. delavci na CSD	Ovire ob reševanju težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave

	je na drugi lokaciji kot je CSD				
D16a	Imamo pa vsako jutro timski sestanek	Timski sestanki	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
D16b	kjer lahko poveš problem, ki se tiče tebe in tvoje odločitve v povezavi z diskrecijske pravice	Lahko poveš svoj problem o diskrecijski pravici	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	
D17	Če o svoji morebitni odločitvi nisi prepričan lahko vprašaš v jutranjem timu, da vidiš kako drugi strokovni delavci razmišljajo in se na podlagi tega sam odločiš	Vprašaš sodelavca in se na podlagi tega odločiš	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
D18	Diskrecijska pravica je aktualna v večini pri izrednih denarnih pomočeh	Pri izrednih denarnih pomočeh je aktualna diskrecijska pravica	Reševanje težav na delovnem mestu	Iskanje rešitev	Strokovne težave
D19	V primeru, da področja še ne poznaš dovolj se obrneš na zakon	Samostojno branje zakonodaje	Reševanje težav na delovnem mestu	Iskanje rešitev	Strokovne težave
D19b	sodelavce	sodelavci	Reševanje težav na delovnem mestu	Iskanje rešitev	Strokovne težave
D20	Če pa je problem v informacijskem sistemu, ki ga uporabljamo na CSD, imamo na razpolago sistem podpore Maximo	Za ISCSD na razpolago sistem podpore Maxima	Reševanje težav z IKT	Iskanje rešitev	Strokovne težave
D21	Tukaj gre za kontaktiranje skrbništva, ki nam nato pomaga	Kontakt skrbništva, ki nato pomaga	Reševanje težav z IKT	Iskanje rešitev	Strokovne težave
D22a	Po navadi dobimo odgovor zelo pozno	Pozen odgovor	Reševanje težav z IKT	Iskanje rešitev	Strokovne težave
D22b	od enega do dva tedna	od enega do dva tedna	Reševanje težav z IKT	Iskanje rešitev	Strokovne težave
D23	Je pa Maximo zadnja možnost kam se lahko obrnemo	To je zadnja možnost	Reševanje težav z IKT	Iskanje rešitev	Strokovne težave
D24	Bolj si pomagamo centri med sabo ali pa nas kolegi opozorijo na	Opozorila drugih CSD z	Pridobivanje aktualnih informacij	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave

	spremembe				
D25	Večinoma si sam na svojem, enostavno moraš sam spremljati dogajanje	V večini sam	Pridobivanje aktualnih informacij	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
D26	O morebitni spremembi zakonske podlage nas obvestijo iz skupnosti centrov za socialno delo	Skupnost CSD	Obvestilo spremembe zakonodaje	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
D27a	Dobimo e-pošto, da je prišlo do spremembe.	E-pošta	Obvestilo spremembe zakonodaje	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
D27b	V priponki je novi oz. veljaven zakon ob tem pa je še manjša interpretacija, kaj sprememba pomeni za nas	V priponki veljaven zakon z interpretacijo spremembe in kako vpliva na nas	Obvestilo spremembe zakonodaje	Iskanje informacij o tekočih zadevah	
D28	Zakone imamo načeloma v tiskani verziji vedno v pisarni	Tiskani zakoni v pisarni	Trenuten dostop do zakonov	Iskanje zakonske podlage	Strokovne težave
D29	če je nova zakonska podlaga se ga lahko najde tudi na spletu in ga ponovno natisnemo	Iskanje zakonov na spletu	Pridobivanje aktualnih informacij	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
D30	Uporabnike se, po navadi, seznani s pravicami, če se sami o tem niso pozanimali na spletu	Strokovni delavec na CSD	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D31	Še posebej je to pomembno če je uporabnik prvič na CSD	Še posebej če je prvi obisk uporabnika	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D32	Večina ne razume svojih pravic in jim to povemo mi	Ne	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D33	na to računajo, da jim bomo mi povedali	Pričakovanje razlage na CSD	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D34	Jaz nisem socialna delavka, ki bi	Ne	Zahtevanje poznavanju pravic od	Poznavanje storitev s strani	Poznavanje sistema s

	zahtevala, da uporabnik ve, kaj si		uporabnikov	uporabnikov	strani uporabnikov
D35	Pogosto pa je tako, da strokovne delavke pričakujejo, da uporabnik ve kaj rabi in je sam odgovoren za svoje razumevanje	Soc. del. ne predstavijo vseh pravic	Zahtevanje po poznavanju pravic od uporabnikov	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D36	mi naj mu ne bi govorili kaj vse mu lahko pripada	Naj uporabnikom ne bi govorili kaj vse jim pripada	Zahtevanje po poznavanju pravic od uporabnikov	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D37a	V večini so to strokovne delavke, ki nimajo izobrazbe socialne delavke ampak so <i>uradnice</i>	Pomanjkanje čuta za sočloveka	Težave ob pridobivanju informacij	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D37b	In nimajo čuta za sočloveka	Nimajo čuta za sočloveka	Težave ob pridobivanju informacij	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D38	Z informacijami pridejo na CSD večinoma mladi	Poznajo v večini mladi	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D39	te pa dobijo na spletu	Splet	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D40	od oseb, ki so s CSD že imeli stik	Od oseb ki so imeli stik s CSD	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D41	Če se sami pozanimajo o svoji situaciji, boljše vedo kam iti	Uporabniki znajo kam iti	Prednost poznavanja pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D42	Nekatere nosečnice pridejo na naše področje in se jih nato 'podaja' in usmeri drugam	<i>Podajanje</i> uporabnikov	Slabost nepoznavanja pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D43	spet druge pa točno vedo kam morajo iti	Nekatere nosečnice vedo točno kam iti	Prednost poznavanja pravic	Predstavitve storitev uporabnikom	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D44	Zmanjšal bi se čas, ki ga porabijo za iskanje informacij pri nas	Zmanjšanje časa porabljenega za iskanje info.	Prednost poznavanja pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov

D45	s tem pa bi bolj tekoče potekal tudi sam proces nujenja pomoči	S tem bolj tekoč proces pomoči	Prednost poznavanja pravic	Potencialna pomoč IKT uporabnikom	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D46	Hitreje bi ugotovili kaj jim pripada	hitrejša ugotovitev pripadajočih pravic	Prednost poznavanja pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D47	pri tem lahko porabiš zelo veliko časa	Izguba časa	Slabost nepoznavanja pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D48	Lahko se zgodi, da osebi predstaviš možnosti, ki jih ima na voljo, nato pa odide in se ti zdi, da si čas povsem nesmiselno porabil	Porabiš čas z uporabnikom, ta pa potem odide	Slabost nepoznavanja pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D49	Zakonska podlaga je za uporabnike nerazumljiva	Nerazumljiva	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D50	celoten spekter uporabnikov slabo pozna zakonsko podlago	Slabo	Poznavanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D51	Kaže se že po povsem preprosti stvari, kot je to, da je večina prepričana, da smo mi, socialni delavci, tisti, ki določijo višino socialne podpore	Vidi se po tem, da je prepričanje, da soc. del. določa višino DSP	Poznavanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D52	Redko kdo ve po katerem zakonu mi izvajamo otroški dodatek, denarno socialno pomoč, ipd.	Redko poznavanje zakonov, ki so v uporabi	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D53	zakonsko podlago dobro poznajo tisti, ki se na odločbe pritožijo	Dobro poznajo tisti uporabniki ki se pritožijo	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D54	Ti se po navadi pozanimajo za kar se želi pritožiti	Po navadi se pozanimajo sami	Pridobitev znanja o zakonski podlagi	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov

D55	Porodniška	porodniška	Slabo poznano področje uporabnikom	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D56	denarni transferji	Denarni transferji	Slabo poznano področje uporabnikom	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D57	porodniška	porodniška	Koristna vključitev IKT	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D58	denarni transferji	Denarni transferji	Koristna vključitev IKT	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
D59	Vsak socialni delavec, ki sodeluje s posameznim uporabnikom	Socialni delavec	Poznavanje pravic na CSD	Odgovornost za uporabnikovo (ne)poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
D60	Je pa za poznavanje sistema pred obiskom CSD odgovoren vsak uporabnik posebej	Uporabnik	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo (ne)poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
D61	tukaj pride v veljavo rek 'nepoznavanje prava škodi'	Nepoznavanje prava škodi	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo (ne)poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
D62a	V primeru, da je napoten	V primeru, da je napoten	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo (ne)poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
D62b	bi odgovorna za njegovo razumevanje lahko nosila tista institucija, ki ga je napotila	predhodna institucija	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo (ne)poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
D63a	Osebe, ki prihajajo k nam iz zavoda za zaposlovanje	Zavod za zaposlovanje	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Pravilnost trenutne odgovornosti za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
D63b	tam ne dobijo nič informacij o CSD	Tam ne dobijo nič info. o CSD	Odgovornost za poznavanje storitev pred	Pravilnost trenutne	Odgovornost za

			obiskom CSD	odgovornosti za uporabnikovo poznavanje	poznavanje sistema socialnega varstva
D64	Denarni socialni transferji	Denarni transferji	Trenutno področje dela	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D65	Področje zavarovanja za starševsko varstvo	Družinski prejemki	Predhodna področja dela	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D66a	Najtežje razumljivo mi je bilo denarno socialni transferji	Denarni transferji	Težko razumljivo področje dela za soc. del.	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D66b	ker je obsežno in pokriva ogromno pravic	Izredno obsežno	Razlog za težko razumevanje področja	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D67	Vsaka pravica je specifična, ter pri vsaki pravici upoštevaš drugačne stvari	Specifičnost različnih pravic	Razlog za težko razumevanje področja	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D68a	Poleg tega pa se moraš naučit in se ukvarjati še z informacijskim sistemom	Učenje IS CSD	Razlog za težko razumljivost področja	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D68b	ki ga druga področja nimajo	Druga področja ga nimajo	Razlog za težko razumljivost področja	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D69	Informacije pa sem dobila zgolj od sodelavk	Zgolj sodelavke	vir info. za boljše razumevanje	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D70	Najbolj nerazumljivo področje so socialno denarni transferji	Denarni transferji	Težko razumljivo področje dela za uporabnike	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D71	Dobro razumljivo pa je področje starševskega varstva	Starševsko varstvo	Boljše razumljivo področje dela za uporabnike	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D72	Tukaj je veliko mladih, ki se sami pozanimajo o tem kaj morajo narediti	Mladi, ki se sami informirajo	Razlog za boljše razumevanje področja dela	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D73	veliko pa jim povedo tudi delodajalci	Razložijo delodajalci	Razlog za boljše razumevanje področja dela	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D74	Pogosto se zgodi, da si osebe, ki so del neke skupnosti med sabo podajajo informacije o CSD	Izkušnje prijateljev	Razlog za boljše razumevanje področja dela	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D75	osebe, ki so	Pomoč med	Vir info. za boljše	Razumevanje	Področja

	marginalizirane si med sabo pomagajo in dajejo nasvete	osebami, ki so marginalizirane	razumevanje podočja	področje dela	socialnega dela
D76	Mlade večkrat napotijo iz študentskih servisov	Študentski servis	Vir info. za boljše razumevanje podočja	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D77	z zavoda za zaposlovanje	Zavod za zaposlovanje	Vir info. za boljše razumevanje podočja	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D78a	Mladi	mladi	Vir info. za boljše razumevanje podočja	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D78b	informacije dobijo na internetu	splet	Vir info. za boljše razumevanje podočja	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
D79a	Dva pogosta primera sta, da ljudje ne preberejo dobro odločbe - katere koli	Ne preberejo dobro odločbe	Razlog nerazumevanje za	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D79b	denarno socialne pomoči	DSP	Razlog nerazumevanje za	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D79c	Ali otroškega dodatka	Otroški dodatek	Razlog nerazumevanje za	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D79d	in ne vidijo, do kdaj jim velja pravica ter zamudijo rok	Zamujanje predpisanih rokov	Pogosto nerazumevanje	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D80	mislijo, da je to neprekinjena pravica	Nepoznavanje trajanje pravice	Razlog nerazumevanje za	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D81a	odgovornost pade na njih	uporabniki	Odgovorni nerazumevanje za	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D81b	saj bi moral odločbo, ko jo prejmeš prebrati	odločbo bi morali prebrati odločbo	Razlog nerazumevanje za	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D82	Naslednja pogosta napaka pa se dogaja pri dokazovanju izredne denarni pomoči	Dokazovanje izredne denarne pomoči	Pogosto nerazumevanje	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D83	Na odločbi piše v kakšnem roku se mora denar porabiti	Na odločbi zapisan rok porabe denarja	Odgovorni nerazumevanje za	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D84	do kdaj se mora poraba tudi dokazati	obveza dokazovanja porabe	Odgovorni nerazumevanje za	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D85	Tega pogosto ne naredijo	To pogosto ne naredijo	Odgovorni nerazumevanje za	Razumevanje specifičnih	Področja socialnega

				storitev	dela
D86	razlog za to povedo, da se mu tega ni povedalo	Se mu ni povedalo	Razlog uporabnikov za nesporazum	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D87	tega ni vedel	Ni vedel	Mnenje uporabnikov glede napake	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D88	Moti jih, da jih o tem, da bo pomoč potekla ne obveščamo	Obvestila o poteku pomoči	Izboljšave za boljše razumevanje	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D89	dobra praksa se navajajo vrtci, ki jih obvestijo kdaj morajo prinesiti dokazilo za subvencijo	Kot dobro prakso obveščanja navajajo vrtce	Izboljšave za boljše razumevanje	Razumevanje specifičnih storitev	Področja socialnega dela
D90	Za uporabnike na delu z izredno pomočjo in dokazovanjem porabe	Dokazovanje izredne denarne pomoči	Koristna vključitev IKT v specifično delo	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
D91	opozorilo, kdaj je rok za oddajo dokazil opravičeni uporabi izredne denarne pomoči	Opozorilo o izteku roka	Koristna vključitev IKT v specifično storitev	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
D92	Tudi za socialne delavce bi bilo najbolj koristno področje denarnih transferjev	Denarni transferji	Koristna vključitev IKT na področje dela za socialne delavce	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
D93	ostalih področjih vidim veliko korist v vodenju enotne evidence, ker imajo veliko stika z ostalimi institucijami	Imetje enotne evidence uporabnika na CSD	Koristna vključitev IKT za specifično delo za socialne delavce	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
D94a	Za vsa področja pa bi bilo dobro, da bi imeli notranje pogovore	Notranji pogovori soc. delavcev na vseh CSD	Koristna vključitev IKT za specifično delo za socialne delavce	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
D94b	se pravi, da bi z delavci na drugih centrov lahko vstopil v kontakt mimo centralne številke	Kontakt soc. del. na drugih CSD mimo centralne številke	Koristna vključitev IKT za specifično delo za socialne delavce	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
D94c	in ne bi bilo potrebno čakati na preusmeritev	Ni potrebno čakati	Koristna vključitev IKT za specifično delo za socialne delavce	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
D95	Področje denarnih	Denarni transferji	Področje dela najbolj	Vključitev IKT	Področja

	transferjev		smiselno za vključitev IKT		socialnega dela
D96	Socialnim delavcem na področju finančnih transferjev bi trenutno najbolj pomagal vpogled v prvo plačilno listo uporabnikov	Vpogled v plačilno listo uporabnika	Koristna vključitev IKT za specifično delo za socialne delavce	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
D97	moramo uporabnike prositi naj nam sami prinesejo izpisek	Trenutno prosimo naj prinesejo plačilno listo	Koristna vključitev IKT za specifično delo za socialne delavce	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
D98	Predvsem bi pridobil na času	Pridobitev na času	Prednost	Vodenje uporabnikov korak za korakom	Želja po vodenju
D99	Vedel bi kaj uporabnik želi	Prepoznavanje želj uporabnika	Prednost	Vodenje uporabnikov korak za korakom	Želja po vodenju
D100	Vse jim povemo, napotimo jih tudi v druge institucije	Vodenje do drugih institucij	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
D102	na zavod za zaposlovanje	Zavod za zaposlovanje	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
D103	morajo na banko, ker rabimo bančne izpiske	banka	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
D104	rdeči križ	Rdeči križ	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
D105	Karitas	Karitas	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
D106a	zvezo prijateljev mladine	Zveza prijateljev mladine	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
D106b	Socialni delavci	Soc. delavci	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
D107	Večinoma jih mi izpolnimo za njih, ker je to veliko hitreje	Hitreje če mi izpolnimo za njih	Razlog za pomoč pri izpolnjevanju vlog na CSD	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
D108	Neredko se dogaja, da pride uporabnik, ki je na denarni socialni pomoči že deset let in vloge ne ve izpolniti	uporabnik po desetih letih ne ve izpolniti vloge	Neznanje izpolnjevanje vlog pri uporabnikih	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
D109a	Izpolnjene nimajo	EMŠO	Neznanje izpolnjevanje	Izpolnjevanje	Želja po

	včasih niti EMŠO		vlog pri uporabnikih	obrazcev in vlog na CSD	vođenju
D109b	niti davčne številke	Davčna številka	Neznanje izpolnjevanje vlog pri uporabnikih	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vođenju
D110	Takšni vloge osebne asistentke se poskušam izogniti	Noče vloge osebne asistentke	Razlog za izogibanje izpolnjevanju vlog za uporabnike	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vođenju
D111	Pogrebne in posmrtnine	Pogrebne in posmrtnine	Storitev z največjo potrebo po vođenju	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vođenju
D112	O tem ljudje vedo zelo malo	Redek stik s to storitvijo	Storitev z največjo potrebo po vođenju	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vođenju
D113	vloge ki so naknadno oddane v večini popolne	Vloge vseeno pogosto popolne	Storitev z največjo potrebo po vođenju	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vođenju
D114	O zadevah, ki so redkejš, se pravi, ki se zgodijo enkrat v življenju, razumljivo, ljudje vedo zelo malo	Ljudje malo vedo o redko uporabljenih pravic	Razlog za slabo poznavanje storitve	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vođenju
D115	Zdi se mi v redu	V redu	Zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D116	Veliko informacij je na voljo že zdaj, ampak so raztresene po različnih spletnih straneh	Informacije raztresene po spletu	Trenutna situacija	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D117a	preprostih stvareh, kot so lokacija CSD	Lokacija CSD	Težko dobljene informacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D117b	Uradne ure, kdaj delamo	Uradne ure	Težko dobljene informacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D117c	Uporabniki presenetljivo velikokrat zmedeni	Uporabniki presenetljivo velikokrat zmedeni	Trenutna situacija	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

				varstva	
D118	Dobro bi bilo, da bi bilo vse na enem mestu	Skupen portal CSD	Predlagana rešitev	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D119	Ideja je super, bi pa bila potrebna zelo preprosta navodila	Potrebna zelo preprosta navodila za uporabnike	Predlagana rešitev	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D120	Uporabniki bi sami našli informacije, ki jim trenutno dajemo mi, to bi pomagalo njim in nam	Prihranek časa in dela	Pridobitev vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D121	Slaba stran tega pa je, da bi informacije bile dostopne samo ljudem, ki imajo dostop do IKT	Koristi osebam, ki imajo dostop do IKT	Slabost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D122	Starejši ljudje tega nimajo	Izpadejo starejši	Slabost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D123	v informiranju nikoli ne vidim slabosti	Ne vidi slabosti v informiranju	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D124	kot slabo bi se lahko zgodilo bilo to, da se nebi prislunilo nam, ki smo zaposleni na CSD ob izdelavi aplikacije	Neupoštevanje soc. delavcev pri izdelavi	Možne slabosti ob razvijanju mobilne aplikacije za CSD	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D125	Spletne strani se med sabo sramotno preveč razlikujejo	Veliko razlikovanje med sabo	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D126a	izjemno dobro	Izjemno dobro	Pozitivno oblikovanje	Delovanje	Želja po

	narejene	narejene	spletnih stranem	spletnih strani v sistemu socialnega varstva	vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D126b	Vsako pravico dobro razloži	Vsako pravico dobro razloži	Pozitivno oblikovanje spletnih stranem	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D126c	Jo pokaže na zemljevidu ipd.	Pokaže pravico na zemljevidu	Pozitivno oblikovanje spletnih stranem	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D127a	Nekatere pa so obupne, neprivlačne	Neprivlačne	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D127b	brez dobrih in aktualnih podatkov	Niso ažurne	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D128	Podatki o storitvah so kar skopi	Skopi podatki	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D129	Predstavljeni so v takšnem jeziku, ki je za uporabnike težko razumljiv	Nerazumljiv jezik za uporabnike	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D130	Ne upošteva se načelo iz jezika strokovnosti, v jezik uporabnika	Ni jezika uporabnika	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D131	Primanjkuje podatkov o tem, kaj uporabniki potrebujejo, da lahko uveljavljajo pravice	Podatki o potrebnem za pridobitev pravice	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D132	Kot socialni delavec se na spletu počutim zelo varno	Zelo varno	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje ob uporabi IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

D133	K temu prispeva kartica SIGEN-CA z digitalnim podpisom	Kartica SIGEN-CA	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje ob uporabi IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D134	Zelo zavarovano imamo tudi elektronsko pošto	Elektronska pošta	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje ob uporabi IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D135	Redni servis se izvaja na računalnikih, ki so v uporabi na CSD	Redni servisi računalnikov	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje ob uporabi IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D136	Vključujejo tudi anti-virusni program	Uporaba anti-virusa	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje ob uporabi IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D137	V privatnem življenju se počutim varno, že zato, ker sem seznanjena z nevarnostmi od otroštva	Seznanjena v otroštvu z nevarnostmi pri IKT	Razlog za varno počutje pri privat	Varno počutje ob uporabi IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D138	Na splet niti ne dajem podatkov, zaradi katerih bi me lahko kdo izkoriščal	Ne delim podatkov	Obnašanje za boljšo varnost	Varno počutje ob uporabi IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D139	Ja, zaupam	Ja	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenih z IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D140	Kar se tiče strokovnosti pa zaupam državnim stranem	Državne strani	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenih z IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D141a	Za uporabnike ne iščem večje količine podatkov,	Ne iščem večjih podatkov sama	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D141b	Za uporabnike ne iščem večje količine podatkov, mu pa napišem stran na kateri lahko podatke najde	Usmeritev na spletno stran s podatki	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D142a	primer, lokacijo rdečega križa, v	Primer rdeči križ	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč	Želja po vključitvi

	kolikor ne ve kje je,			uporabniku	IKT v sistem socialnega varstva
D142b	ter mu to pokažem ali natisnem	Natisnem lokacijo rdečega križa	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D143	Google	Google	Vir za pridobivanje podatkov	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D144	pomagajo sodelavke	sodelavke	Vir za pridobivanje podatkov	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D145	Slabo izkušnjo sem imela z malo podatki o vračanju DSP	Vračanje DSP	Količina podatkov	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
D146	O tem je na spletu malo podatkov	Malo podatkov	Količina podatkov	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

ŠTEVILKA IZJAVE	ENOTA KODIRANJA	POJEM	PODKATEGORIJA	KATEGORIJE	TEMA
E1	Imam osnovno znanje glede IKT	Osnovno znanje	Veščost	Poznavanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
E2	Imam elektronski naslov	Elektronska pošta	Razlog za uporabo IKT	Poznavanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
E3a	Facebook profil	Facebook	Razlog za uporabo IKT	Poznavanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem

					življenju
E3b	Če potrebujem kakšne informacije se obrnem na Googlov iskalnik	Iskanje info. - Google	Razlog za uporabo IKT	Poznavanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
E4	Razen tega pa IKT ne uporabljam	ne	Pogosta uporaba IKT	Poznavanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
E5	Največ uporabljam telefon	Običajen telefon	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
E6	nato tablico	tablico	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
E7	potem še računalnik	Računalnik	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
E8	Telefon	Običajen telefon	Favorizirana naprava	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
E9	Splošen odnos	splošen	Odnos do IKT	Sprejemanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
E10a	Nad tehnologijo nisem navdušen	Ni navdušena	Odnos do IKT	Sprejemanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
E10b	vem pa da včasih pride prav	Včasih pride prav	Odnos do IKT	Sprejemanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju

E11	občutek, da je preveč vpletena v naše življenje	Preveč vpeta v vsakdan	Slabosti IKT	Sprejemanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
E12	Če se pojavijo težave s tehnologijo na delovnem mestu, težav ne smemo odpravljati sami	Ne smejo sami	Reševanje težav z IKT	Odzivanje na težave	Strokovne težave
E13	Za to imamo zaposleno osebo, ki jo kontaktiramo on pa težavo razreši	Zaposlen skrbnik	Reševanje težavah z IKT	Odzivanje na težave	Strokovne težave
E14	Če se težava dotika mojega dela, kot socialne delavke si pogosto pomagam sama	V večini reši sama	Reševanje težav na delovnem mestu	Iskanje rešitev	Strokovne težave
E15	Podatke poiščem sama preko Googlovega iskalnika	Googlov iskalnik	Iskanje rešitev	Iskanje rešitev	Strokovne težave
E16	v pomoč pa mi je še stran našega ministrstva	Spletna stran ministrstva	Iskanje rešitev	Iskanje rešitev	Strokovne težave
E17	O tem nas obvešča naše ministrstvo	Obvestila z ministrstva	Obvestilo o spremembi	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
E18	Že na vstopni strani spletnega portala ministrstva je objavljenih večina stvari, ki se tičejo našega dela	spletna stran ministrstva	Pridobivanje aktualnih informacij	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
E19	Če ne pa si poiščem sama po spletu	Samostojno iskanje na spletu	Pridobivanje aktualnih informacij	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
E20	Po navadi pregledam uradni list	Uradni list	Pridobivanje aktualnih informacij	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
E21	Na spletni strani uradnega lista	Uradni list	Obvestilo o spremembi zakonodaje	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
E22	Večinoma mi, socialni delavci na CSD	Socialni delavci	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnika	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E23a	Nekateri mlajši	Mlajši	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnika	Poznavanje sistema s strani uporabnikov

E23b	se o svojih pravicah pozanimajo sami s pomočjo spleta	O pravicah se pozanimajo sami na spletu	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnika	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E24	Nekaj pa izvejo s pomočjo medijev	mediji	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnika	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E25	tukaj so lahko podatki napačno predstavljeni	Lahko so podatki napačno predstavljeni	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnika	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E26	Slabo	Slabo poznavanje	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnika	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E27	nepravilno	napačno	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnika	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E28	V večini socialni delavci	Socialni delavci	Predstavitev storitev uporabnikom	Poznavanje storitev s strani uporabnika	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E29	Ob kontaktu s CSD se ugotovi, da storitve slabo poznajo	Ugotovi ob kontaktu, da storitve slabo poznajo	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnika	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E30	Za mlajše bi lahko pomagala	Koristno za mlade	Vključitev IKT za boljše poznavanje svojih pravic	Potencialna pomoč IKT uporabnikom	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E31	za starejše pa ne	Starim ne koristi	Vključitev IKT za boljše poznavanje svojih pravic	Potencialna pomoč IKT uporabnikom	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E32	Pomagala bi lahko predvsem tako, da bi bili uporabniki seznanjeni s pravilnimi podatki	Seznanjanje samo s pravilnimi podatki	Vključitev IKT za boljše poznavanje svojih pravic	Potencialna pomoč IKT uporabnikom	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E33	Pogosto uporabniki napačno interpretirajo podatke, katere dobijo preko medijev	Pogosto uporabniki napačno interpretirajo podatke iz medijev	Vključitev IKT za boljše poznavanje svojih pravic	Potencialna pomoč IKT uporabnikom	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E34	s pomočjo IKT bi to lahko bilo drugače	S pomočjo IKT bi lahko bilo drugače	Vključitev IKT za boljše poznavanje svojih pravic	Potencialna pomoč IKT uporabnikom	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E35	Sploh ne poznajo	Ne poznajo	Razumevanje zakonske podlage	Poznavanje zakonske podlage s	Poznavanje sistema s

			uporabnikov	strani uporabnikov	strani uporabnikov
E36	Vedo, da obstaja zakon ampak ga ne vedo niti imenovati	Ne vedo imenovati zakonov	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E37a	S tem se seznanijo ali preko spleta	Splet	Vir informacij o zakonski podlagi	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E37b	največ preko medijev	Mediji	Vir informacij o zakonski podlagi	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E38	Slabo poznajo storitve katere nudijo CSD	Slabo	Poznavanje storitev izvajane na CSD	Najmanj poznano področje s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E39	Poznajo predvsem storitve ki so izpostavljene s strani medijev, ostalih pa ne poznajo	Poznajo medijsko izpostavljene	Poznavanje storitev izvajane na CSD	Najmanj poznano področje s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E40	Ne poznajo kaj lahko na CSD zaprosijo oz. kakšno pomoč lahko dobijo	Ne vedo kaj zaprositi	Poznavanje storitev izvajane na CSD	Najmanj poznano področje s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
E41	Če je uporabnik že prišel v stik z mano, sem odgovorna jaz	Socialna delavka	Poznavanje pravic na CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
E42	Če ne pa ministrstvo	ministrstvo	Poznavanje pravic na CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
E43	Ministrstvo	Ministrstvo	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
E44	Da poda prave informacije in da na primeren način obvesti javnost	Da skrbi za pravilnost informacij	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
E45	Na primer, da se	Prispevek na tv	Odgovornost za	Odgovornost za	Odgovornost

	objavi kakšen prispevek na televiziji		poznavanje storitev pred obiskom CSD	uporabnikovo poznavanje	za poznavanje sistema socialnega varstva
E46	pa se odzove na napačno informiranje	Odziv na napačno informiranje	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
E47	Denarni transferji - uveljavljanje pravic iz javnih sredstev	Denarni transferji	Trenutno področje dela	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
E48	Zaenkrat sem imela stik samo s tem področjem	Ne	Dozdajšnja druga področja dela	Stik z ostalimi področji dela	Področja socialnega dela
E49	Ko sem začela z delom je bilo to področje skoraj da na novo vpeljana	Novo področje, ko je začela	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
E50	tako, da smo imeli vsi težave. nismo imeli dosti podatkov o delu	Vsi imeli težave	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
E51	Takrat je bilo na sploh malo informacij o delu na tem področju	Takrat malo podatkov o tem področju	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
E52	Postopoma smo dobivali informacije	Postopoma dobivali podatke o delu	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
E53	Trenutno pa bi rekla, da je informacij dovolj	Trenutno dovolj podatkov	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
E54	Najbolj nerazumljivo oz. največ težav je pri državnih štipendijah	Državne štipendije	Težko razumljiva storitev za uporabnike	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
E55a	Veljata dva zakona	Veljata dva zakona	Razlog za težje razumevanje storitve	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
E55b	ne razumejo zakona	Nerazumevanje zakona	Razlog za težje razumevanje storitve	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
E55c	narobe računajo	Napačno računanje	Razlog za težje razumevanje storitve	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
E56	Podatke za to dobijo na internetu	Splet	Vir informacij za boljše razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
E57	pri nas	CSD	Vir informacij za	Razumevanje	Področja

			boljše razumevanje področja	področja dela	socialnega dela
E58	Ne, to se na našem malem CSD ne more zgoditi	Ne	Slabo nudena pomoč zaradi uporabnikovega nerazumevanja	Slabo nudenje pomoči zaradi pomanjkanja informacij	Področja socialnega dela
E59	Kjer delo poteka s pomočjo vlog, bi bila IKT vsepovsod potrebna	Pri delu z vlogami	Koristna vključitev IKT v specifično storitev	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
E60	Ker vlog enostavno ne vedo izpolniti bi jim to lahko pomagalo	Pomoč pri izpolnjevanju	Koristna vključitev IKT v specifično storitev	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
E61	Ali pa se oblikujejo bolj razumljive vloge	Ali pa se oblikuje razumljivejše vloge	Koristna vključitev IKT v specifično storitev	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
E62	IKT potrebna na področju kjer je veliko neposrednega stika z zakonodajo, ki jo slabo poznajo	Kjer je velik stik z zakonodajo	Koristna vključitev IKT v specifično storitev	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
E63	Vodenje po pravicah	Vodenje po pravicah	Koristna vključitev IKT v specifično delo	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
E64	Opozarjanje kdaj jim pravica poteče	Opozarjanje na potek pravice	Koristna vključitev IKT v specifično delo	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
E65	Vsekakor bi bila to velika prednost	Vsekakor bi bila to prednost	Prednost	Vodenje uporabnikov korak za korakom	Želja po vodenju
E66	Pridobili bi čas	Pridobili bi čas	Prednost	Vodenje uporabnikov korak za korakom	Želja po vodenju
E67a	pozitivno delovali na zadovoljstvo uporabnikov	Zadovoljstvo uporabnikov	Prednost	Vodenje uporabnikov korak za korakom	Želja po vodenju
E67b	kajti zdaj jih lahko pošljamo od vrat do vrat, takrat pa bi točno vedeli kam iti	Podajanje uporabnikov	Slabost nepoznavanja pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema soc. varnosti s strani uporabnikov
E68	Vodimo jih skozi proces	Vodimo jih skozi proces	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
E69	Pošljemo jih pogosto na zavod za zdravstveno zavarovanje	zzzs	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
E70	zavod za	Zavod za	Trenutno vodenje	Vodenje	Želja po

	zaposlovanje	zaposlovanje	uporabnikov	uporabnikov na CSD	na vodenju
E71a	Zdaj pa prejemnike denarnih pomoči pošljemo tudi na privatne zavarovalnice	Privatne zavarovalnice	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
E71b	zaradi brezplačnega dodatnega zdravstvenega zavarovanja	Zaradi brezplačnega dodatnega zavarovanja	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
E72	Vsak strokovni delavec sam	Socialni delavec	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Izpolnjevanje obrazcev in vlog	Želja po vodenju
E73	Ideja se mi zdi super	super	zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E74	Vidim samo prednosti, ne vidim slabosti	Samo prednosti	zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E75a	Sem zadovoljna	da	Zadovoljstvo	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E75b	Zaenkrat najdem vse kar želim	dovolj	Razlog zadovoljstvo za	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E76a	Podati menim, da so razumljivi	da	Razlog zadovoljstvo za	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E76b	mogoče so občasno pomanjkljivi	pomanjkljivi	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E77	Skoraj vse se da dobiti na internetu, če si iznajdljiv	Najdeš vse če si iznajdljiv	Razlog zadovoljstvo za	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E78	Mislim, da je dovolj podatkov	dovolj	Količina podatkov na spletu	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega

					varstva
E79	težava je ta, da ni vse na enem mestu in moraš iskati na več straneh in portalih	Podatki na več straneh	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E80	Na delovnem mestu se počutim varno	varno	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E81	to zagotavljajo tisti, ki urejajo naš sistem	Zagotovitev skrbnikov	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E82	Doma pa se na spletu ne počutim varno	Ne varno	Počutje ob uporabi IKT privat	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E83	Zaupam podatkom, ki jih dobim na spletu	da	Zaupanje podatkom s spletu	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E84	Edino za strokovne podatke raje zaupam podatkom iz spletnih strani ministrstva	Spletna stran ministrstva	Vir za pridobivanje podatkov	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E85	Iščem podatke za uporabnike	da	Iskanje podatkov za uporabnike	Iskanje informacij za uporabnika	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E86	Po navadi javne razpise za stanovanje	Razpisi za subvencijo stanovanja	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E87	kako izpolniti vlogo, ki se ne dotika moje dela	Izpolnjevanje vlog	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E88	Iščem še podatke v drugih zakonih	zakoni	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E89	Zaenkrat sem do zdaj vse našla	Zaenkrat vse našla	Količina podatkov	Pridobivanje podatkov za delo na	Želja po vključitvi

				CSD	IKT v sistem socialnega varstva
E90	Poznam nekaj družtev zaradi prakse	Poznam iz prakse	Iskanje podatkov o institucijah in organizacijah soc. var.	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E91	Če ne pa poiščem po internetu	splet	Iskanje podatkov o institucijah in organizacijah soc. var.	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E92	Če dovolj iščeš mislim, da se vse najde	Če dovolj iščeš vse najdeš	Iskanje podatkov o institucijah in organizacijah soc. var.	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
E93	Je dovolj podatkov	dovolj	Na splošno podatki o storitvah na CSD	Količina podatkov	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

ŠTEVILKA IZJAVE	ENOTA KODIRANJA	POJEM	PODKATEGORIJA	KATEGORIJE	TEMA
F1	Osnovna stopnja znanja	Osnovno znanje	Veščost	Poznavanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
F2	Računalnik	Računalnik	Favorizirana naprava	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
F3	Do tega sem prisiljena zaradi narave dela	Narava dela (zaposlitev)	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
F4	Ostalega ne uporabljam	ne	Uporaba IKT v prostem času	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
F5	Običajen telefon	Običajen	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik socialnih

		telefon			delavcev z IKT v privatnem življenju
F6	Računalnik doma uporabljam, ko delam delo za službo	računalnik	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
F7	Nisem pristaš tehnologije	Ni pristaš	Odnos do IKT	Sprejemanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
F8	Na to gledam kot na nujno zlo	Nujno zlo	Slabosti IKT	Sprejemanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
F9	Se pa zavedam, da je potrebno iti naprej z razvojem	Podpira razvoj	Odnos do IKT	Sprejemanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
F10a	Ko se težave pojavijo pri delu z računalnikom, se obrnem na skrbnika	skrbnik	Reševanje težav z IKT	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F10b	na kolegico, ki ima več znanja na tem področju	Sodelavka z več znanja	Reševanje težav z IKT	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F11	Sem pa se obrnila že tudi na svojega sina	Sin	Reševanje težav z IKT	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F12	V kolikor se težava pojavi na strokovnem področju pa se obrnem na sodelavce, za katere menim, da bi mi znali pomagati	sodelavci	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F13	težavo predstavim na jutranjem timu	Timski sestanki	Reševanje strokovnih težav	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F14a	Se mi je pa že zgodilo, da sem pisala zapisnik in ob pisanju nekako zbrisala celoten tekst.	Zbrisala celoten tekst	Reševanje težav z IKT	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F14b	Uporabnik o katerem sem pisala zapisnik je bil takrat v pisarni, pritisnil je tri tipke	Težavo rešil uporabnik v pisarni	Reševanje težav z IKT	Odzivanje na težave	

	in tekst se je pojavil nazaj				
F15	Na kolega ali kolegico	kolege	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F16	Lahko se izvede intervizija	intervizija	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F17a	Izvajamo pa tudi supervizijo	Supervizija	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F17b	ki je enkrat mesečno	Enkrat mesečno	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F17c	ter obvezna	obvezna	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F18a	Na spletu iščem predvsem podatke o nevladnih organizacijah	Podatki o nevladnih organizacijah	Iskanje rešitev	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F18b	kam bi lahko napotili uporabnika	Za napotitev uporabnika	Iskanje rešitev	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F19	Pa tudi primere spisanih odločb, tako dobim vpogled v dobro prakso nekoga drugega	Primeri spisanih odločb	Iskanje rešitev	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F20	Seveda pa pogosto obiskujem spletne strani s pravno tematiko	Pravne strani	Iskanje informacij o spremembi zakonodaje	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F21	Iskalnika uporabljam Google	Google	Iskanje rešitev	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F22	najdi.si	Najdi.si	Iskanje rešitev	Odzivanje na težave	Strokovne težave
F23	Novice o na novo sprejetih zakonih in pa tistih ki so v sprejemanju dobim na spletni strani ministrstva	Spletna stran ministrstva	Iskanje informacij o spremembi zakonodaje	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
F24	Ob izidu vsakega izidu uradnega lista nam direktorica pošlje pregled novosti, to pa smo dolžni spremljati	Obvestilo direktorice o izidu uradnega lista	Iskanje informacij o spremembi zakonodaje	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
F25	Internet	Internet	Pridobivanje aktualnih informacij	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
F26	Po več letih dela na CSD že vem kateri zakoni se	Ve kateri zakoni so relevantni iz	Obvestilo o spremembi zakonodaje	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave

	dotikajo katerega področja	izkušenj			
F27a	Poiščem s pomočjo Googlovega iskalnika	Google	Obvestilo spremembi zakonodaje	o Iskanje zakonske podlage	Strokovne težave
F27b	pregledam koliko je bilo sprememb pri določenem zakonu in ugotovim kateri je trenutno v veljavi	Pregledam spremembe in ugotovim veljavnost	Obvestilo spremembi zakonodaje	o Iskanje zakonske podlage	
F28	Tega nato uporabim	Veljavnega nato uporabim	Obvestilo spremembi zakonodaje	o Iskanje zakonske podlage	Strokovne težave
F29	Imamo urejeno in ažurno spletno stran	Urejenost	Razlog zadovoljstvo	za Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F30	ureja za ta namen določen skrbnik	Določen skrbnik	Razlog zadovoljstvo	za Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistema socialnega varstva
F31	V našem primeru to dela po pogodbi sodelavka	Po pogodbi jo ureja sodelavka na CSD	Razlog zadovoljstvo	za Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F32a	Tako lahko uporabniki preden stopijo v stik z nami dobijo veliko informacij	Spletna stran CSD	Vir informacij uporabnike	za Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F32b	v zvezi s svojimi pravicami	Info. o pripadajočih pravicah	Vir informacij uporabnike	za Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F32c	storitvami, ki jih nudimo	Možne storitve	Vir informacij uporabnike	za Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F33	Večina mladih in pa tistih ki so večji pri delu z računalnikom si podatke tako poiščejo sami na spletu	Mladi na spletu	Vir informacij uporabnike	za Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F34	Imajo tudi skupine na Facebooku v katerih si osebe delijo informacije	Facebook skupine	Vir informacij uporabnike	za Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F35	eno od uporabnic iz tega naselja sem jo seznanila z	izredno hitrejšo širjenje info.	Vir informacij uporabnike	za Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov

	dogodkom, ki smo ga v božičnem času organizirali na centru za socialno delo. Ona je to informacijo objavila na Facebook skupini, ki jo imajo kot naselje in tako so v nekaj urah vsi izvedeli za dogodek				
F36	Tako, da veliko uporabnikov je aktivna ali pa vsaj prisotna na spletu in tako tudi pridobivajo informacije	Pridobitev informacij	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F37a	Za njih je to najhitreje	Najhitrejšje	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F37b	in pa najlažje	Najlažje	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F38	Medtem pa bi jaz porabila ogromno časa če bi sto uporabnikom poslala pisna vabila za omenjen dogodek	Trenutno pošiljanje pisnih vabil je časovno potratno	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F39	Nekateri strokovni delavci uporabljajo Facebook točno za ta namen	Socialni delavci uporabljajo fb	Vir informacij za uporabnike	Poznavanj storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F40a	za hitrejšo	Hitreje	Vir informacij za uporabnike	Seznanjanje uporabnikov s pravicami	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F40b	preprostejše širjenje informacij	Preprostejše širjenje info.	Vir informacij za uporabnike	Seznanjanje uporabnikov s pravicami	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F41	Tudi mene so uporabniki že poskušali prepričati, da bi komunicirali preko Facebooka	Uporabniki želeli komunicirati preko facebooka	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F42	pošiljam le e-pošto	Elektronska pošta	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F43a	Seznanijo se pa tudi tako, da jim znanci in svojci	Znanci in svojci	Viri informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov

F43b	povedo svoj primer, kaj so oni naredili v neki situaciji	povedo svoje izkušnje	Viri informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F44	Velikokrat pridejo z napačnim informacijami	Dobijo napačne info.	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F45a	Predvsem se to zgodi ko jim druge osebe povedo svojo interpretacijo neke situacije	Imajo svojo interpretacijo situacije	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F45b	zakona	Zakona	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F45c	ali pravic, ki jih imajo	pravic, ki jih imajo	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F46a	Ko so pa enkrat v stiku s centrom za socialno delo in socialnim delavcem jih pa mora ta seznaniti z vsem	Socialni delavec	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F46b	on postane odgovoren za njihovo razumevanje	Socialni delavec	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F47	V primeru, da uporabnik ima napačne podatke ali je neko zadevo napačno interpretiral je socialni delavec dolžan to razjasniti	dolžan pojasniti napačno razumevanje	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F48	Ko delam z mladostniki, mi povedo, da so jim znanci povedali, da se v primeru storitve nekega kaznivega dejanja ne bo nič zgodilo	Napačna predstava mladostnikov o poteku dela po storjenem kaznivem dejanju	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F49a	Nato pogledava kazenski zakonik in vrsto vzgojnih ukrepov	Skupaj pregledava kazenski zakonik in vzgojne ukrepe	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F49b	in jih poučim o tem, da naj preverjajo informacije ki jih	Poučim jih naj preverjajo dobljene info.	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov

	dobijo				
F50	Jaz bom rekla, da vse več	Vedno več	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F51	Vedno več so osveščeni o svojih pravicah	Svoje pravice	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F52	storitvah, ki jih nudimo	In storitvah	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F53	Včasih vedo uporabniki več kot pa strokovni delavci h kateremu pride	Primeri, ko vedo več kot zaposleni na CSD	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F54	Takšne primere poznam bolj s področja denarnih transferjev	Denarni transferji	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F55	bolj specifično, pri uveljavljanju pravice do štipendije	Pri uveljavljanju štipendij	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F56	Centri za socialno delo imajo že dolgo tradicijo. Če ne veš kam bi šel, greš na center za socialno delo – takšno mišljenje je pogosto prisotno	Tradicija je obisk CSD v krizi	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F57	Velikokrat pridejo na center za socialno delo, predstavijo svojo težavo in vprašajo kaj naj naredijo	Velikokrat pridejo na CSD in predstavijo svojo težavo	Vir informacij za uporabnike	Predstavitve storitev uporabnikom	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F58	Lahko so napoteni s strani drugih institucij	Napoteni z drugih institucij	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F59	če si mladoletnik in storiš manjše kaznivo dejanje se vzpostavi kontakt s centrom za socialno delo	Mladoletnik - kaznivo dejanje – kontakt s CSD	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F60	Nekateri pa sami izvedo kam morajo iti	Nekateri pa sami izvedo kam morejo iti	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F61a	Na primer, vpišejo 'razveza' v iskalnik	Iskanje »razveza« v iskalniku	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F61b	in tam izvedo kako	Tam izvedo	Vir informacij za	Poznavanje	Poznavanje

	vložiš postopek za razvezo in tako naprej	kako vložiti postopek za razvezo	uporabnike	storitev s strani uporabnikov	sistema s strani uporabnikov
F62	Malo večji problem nastane pri starejših uporabnikih	Težava za starejše uporabnike	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F63a	računalnikov niso vajeni	Računalnikov niso vajeni	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F63b	niso večji pri delu z le-temi	Niso večji pri delu z njimi	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F64	nimajo dostopa do vseh že omenjenih informacij, in ne vedo kaj jim pripada	Nimajo dostopa do vira informacij	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje pravic s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F65	Odvisni so od tega kar jim drugi povedo	Odvisni od drugih	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje pravic s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F66	Sem mnenja, da bi IKT absolutno lahko pomagala uporabnikom	IKT lahko pomaga uporabnikom	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje pravic s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F67a	sem imela idejo, da bi na centru za socialno delo na hodnikih namestili zaslone	Zaslone na hodnikih CSD	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje pravic s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F67b	kjer bi se predvajale pomembne informacije	Predvajali pomembne info.	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje pravic s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F68	Tako bi ljudje med tem ko čakajo določene stvari že izvedeli in ne bi bilo potrebno še dodatno spraševati	Pridobitev na času	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje pravic s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F69	Mislim, da bi pri drugih opravilih, kot je iskanje zaposlitve, IKT prav tako lahko pozitivno vplivala na takratno situacijo in ne le na področju socialnega dela	Iskanje zaposlitve	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje pravic s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F70	Klasičen primer je, da če prideš na razgovor z lepo in računalniško	Prednost je z računalnikom lepo napisana prošnja	Znanje IKT	Prednost IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega

	napisano prošnjo in življenjepisom je definitivno lažje				varstva
F71a	Uporabnike poskušamo vedno bolj seznaniti z novejšo tehnologijo	Seznanjanje uporabnikov z IKT	Znanje IKT	Prednost IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F71b	ker se načeloma zavedamo kako močno je že vpletena v vsakdan	Zavedanje močne vpletenosti v vsakdan	Znanje IKT	Prednost IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F72	Sodelujemo z ISIO-m in univerzo za tretje življenjsko obdobje, ki delajo s populacijo starejšo od 50 let	Urejanje izobraževanja za odrasle	Znanje IKT	Prednost IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F73	Oni imajo ogromno tečajev za delo z računalnikom, tam pa učijo osnove	Tečaji računalništva	Znanje IKT	Prednost IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F74	Informacije o teh družtvih sem na primer pridobila tako, da sem po spletu iskala brezplačne računalniške tečaje za mojega uporabnika	Splet	Iskanje podatkov o institucijah in organizacijah soc. var.	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F75	Mislim, da vedno bolj	Vedno boljše	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F76	Se kar potrudijo in pridobijo informacije že preden stopijo v stik z nami	Pridobitev info. pred stikom s CSD	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F77	Je pa tako na vseh področjih, ne samo na mojem, ker delam izključno z mladimi	Vedno boljše poznavanje na vseh področjih	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F78a	kolegica, ki dela na področju porodniških dopustov pogosto zmedo	Porodniški dopusti	Težko poznano za uporabnike	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F78b	ker je zakomplicirano	Komplicirana zakonska	Težko poznano ta področje	Področja dela	Poznavanje sistema s strani

	področje z vidika zakonske podlage	podlaga	uporabnike		uporabnikov
F79a	Da bi se predstavilo relevantne zakone uporabnikom	Predstavitev relevantne zakonodaje	Koristna vključitev IKT	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F79b	Imajo na voljo preprost način iskanja informacij, ki so zanje pomembne	Preprost dostop do informacij	Koristna vključitev IKT	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F79c	da vedo spisati prošnjo	Kako spisati prošnjo	Koristna vključitev IKT	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F79d	poznajo kakšne možnosti imajo na voljo pri vključevanju v tečaje	Razpoložljivi tečaji	Koristna vključitev IKT	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F79e	šolanje	Info. o šolanju	Koristna vključitev IKT	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F79f	društva	Info. o društvih	Koristna vključitev IKT	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
F80	Preden oseba stopi v kontakt s centrom za socialno delo je za svoje poznavanje storitev na centru za socialno delo in sistema socialnega varstva odgovorna sama	Uporabnik sam	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za (ne)poznavanje sistema socialnega varstva
F81	Tukaj v veljavo stopi rek 'nepoznavanje prava škodi' zato neznanje ni opravičilo	Nepoznavanje prava škodi	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za (ne)poznavanje sistema socialnega varstva
F82	Če nekdo nekaj želi se mora sam informirati po virih, ki so ti na razpolago	Uporaba vseh razpoložljivih virov	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za (ne)poznavanje sistema socialnega varstva
F83	če ne pa se lahko vedno obrneš na institucijo, ki nudi določene storitve	Institucija, ki nudi storitev	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za (ne)poznavanje sistema socialnega varstva
F84	Ko pa je uporabnik že v stiku s centrom za	Socialni delavec	Poznavanje pravic na CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za (ne)poznavanje sistema

	socialno delo je pa za uporabnikovo razumevanje in poznavanje storitev, ki so mu na voljo odgovoren strokovni delavec s katerim sodeluje				socialnega varstva
F85	V bistvu je ena izmed nalog strokovnega delavca na centru za socialno delo prav to, da posreduje relevantne informacije uporabnikom	Naloga soc. del. posredovanje relevantnih info.	Poznavanje pravic na CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za (ne)poznavanje sistema socialnega varstva
F86	Vsak človek je odgovoren zase	Vsak je odgovoren zase	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za (ne)poznavanje sistema socialnega varstva
F87	strokovni delavci pa moramo biti na tekočem in uporabniku razložimo neko zadevo bolj podrobno, v kolikor je to potrebno	Socialni delavci moramo biti na tekočem	Poznavanje pravic na CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za (ne)poznavanje sistema socialnega varstva
F88a	To je del našega dela	Del našega dela	Poznavanje pravic na CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za (ne)poznavanje sistema socialnega varstva
F88b	da posredujem informacije in skupaj ustvarjamo rešitve	Skupno ustvarjanje rešitve	Poznavanje pravic na CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za (ne)poznavanje sistema socialnega varstva
F89	Področje dela, varstva, otrok in mladostnikov	Varstvo otrok in mladostnikov	Trenutno področje dela	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F90	Delala sem na vseh področjih centra za socialno delo, z izjemo rejništva	Vse, z izjemo rejništva	predhodna področja dela	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F91	Če bi zdaj na novo začela z delom na nekem področju mislim, da bi mi bilo najbolj nerazumljivo področje denarnih	Denarni transferji	Težko razumljivo področje dela za socialne delavce	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela

	transferjev				
F92	Predvsem zato, ker je delo samo z računalnikom, do tega pa imam malo zadržka	Delo z računalnikom	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F93	Mislim, da se napake ob tem delu težje popravljajo	Težko popraviti napake	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F94	Ko enkrat narediš napako je ne moreš sam popraviti, temveč mora skrbnik, v tem primeru REIS, popraviti tvojo napako	Skrbnik mora popraviti tvojo napako	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F95	Ko stranka prinese vlogo se na podlagi 37 baz, ki so povezane s centrom za socialno delo in iz katerih se pridobivajo potrebni podatki, naredi odločba	Pridobivanje podatkov iz 37 baz za izdajo odločbe	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F96	Ker je takšno delo povsem računalniško, me je takšnega dela strah	Takšnega dela me je strah	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F97	zaradi tako velike tehnološke vključitve bi mi pa samo delo predstavljajo veliko težavo	Prevelika vključitev IKT v delo	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F98	Prva stvar, ki sem jo naredila, ob vstopu na drugo področje dela, je to, da sem prebrala vso zakonodajo, ki je na tem področju pomembna	Prebrala celotno zakonodajo	Vir info. za boljše razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F99	Druga stvar je bila da sem prebrala večino kar je bilo na voljo v pisarni, se pravi vse spise in ostale dokumente	Prebrala vse dokumente v pisarni	Vir info. za boljše razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F100	Nato pa sem začela	Preverjanje	Vir info. za boljše	Razumevanje	Področja

	kolege in kolegice spraševati stvari, ki jih nisem razumela in pa preverjati ali imam vse točne informacije	razumevanja pri kolegicah	razumevanje področja	področja dela	socialnega dela
F101a	Naslednji korak je branje strokovne literature	Branje strokovne literature	Vir info. za boljše razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F101b	biti na tekočem s stvarmi, ki so pomembne	Biti ažuren	Vir info. za boljše razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F101c	udeleževanje na seminarjih s tega področja	Udeleževanje seminarjev	Vir info. za boljše razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F101d	sodelovanje v aktivih strokovnih delavcev	Sodelovanje v aktivih	Vir info. za boljše razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F102a	Starševsko varstvo	Starševsko varstvo	Težko razumljivo področje dela za uporabnike	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F102b	družinski prejemki	Družinski prejemki	Težko razumljivo področje dela za uporabnike	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F103	Na internetu	Splet	Vir info. za boljše razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F104	od prijateljev in znancev	Prijatelji in znanci	Vir info. za boljše razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
F105	Ja, na žalost	Da	Zahtevanje po poznavanju pravic od uporabnikov	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema soc. varnosti s strani uporabnikov
F106	Primer, ki se ga takoj spomnim je varstveni dodatek	Varstveni dodatek	Zahtevanje po poznavanju pravic od uporabnikov	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema soc. varnosti s strani uporabnikov
F107	Če ne veš, da imaš pravico do tega, potem ne oddaš vloge	Če ne veš da imaš pravico, ne vložiš vloge	Zahtevanje po poznavanju pravic od uporabnikov	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema soc. varnosti s strani uporabnikov
F108	Spregledana je pogosto tudi pravica do izrednega denarnega dodatka	Pogosto je spregledan izredni denarni dodatek	Zahtevanje po poznavanju pravic od uporabnikov	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema soc. varnosti s strani uporabnikov
F109a	Če ne prebereš do kdaj imaš kakšen rok ti lahko nekaj ne pripada	Lahko ti kaj ne pripada, če ne prebereš	Zahtevanje po poznavanju pravic od uporabnikov	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema soc. varnosti s strani uporabnikov
F109b	npr. rok do	Rok do	Zahtevanje po	Poznavanje	Poznavanje

	katerega se lahko pritožiš,	katerega se lahko pritožiš	poznavanju pravic od uporabnikov	storitev s strani uporabnikov	sistema soc. varnosti s strani uporabnikov
F110	Velikokrat, ker uporabniki nimajo dovolj informacij ostanejo brez kakšne pravice in so prikrajšani pri kakšnih zadevah	Uporabniki prikrajšani do pravic	Posledica slabega informiranja o pravicah	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema soc. varnosti s strani uporabnikov
F111	IKT vidim, da bi bila najbolj praktična v taki obliki, da bi uporabniki lahko lažje pridobivali informacije	Lažje informiranje	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F112	Danes če nimaš kakšne informacije veliko stvari ne moreš narediti in hitro si za kaj prikrajšan	Prikrajšan, če nisi informiran	Koristna vključitev IKT na področje dela za socialne delavce	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
F113	Na nekaterih področjih brez IKT sploh ne bi bilo dela	Ni dela brez IKT	Področje dela najbolj smiselno za vključitev IKT	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
F114	Na denarnih transferjih lahko vlogo sprejme ampak brez računalnika ne more narediti nič	Lahko le sprejme vlogo in nič drugega	Področje dela najbolj smiselno za vključitev IKT	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
F115	Na mojem področju morem izdati odločbo, katero pa spišem v računalniški obliki, se pravi tudi jaz nujno potrebujem računalnik vsaj zato	Tudi jaz potrebujem računalnik vsaj za urejanje besedil	Koristna vključitev IKT na področje dela za socialne delavce	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
F116	IKT v bistvu že vsepovsod in je vsepovsod tudi nujna za takšno delo kot poteka zdaj	IKT je v bistvu že zdaj vsepovsod	Koristna vključitev IKT na področje dela za socialne delavce	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
F117	Zakoni se spreminjajo hitro, tako, da je potrebna tudi na področju pravne podlage, ki je pomembna za nas	Iskanje pravne podlage	Koristna vključitev IKT v specifično storitev	Vključitev IKT	Področja socialnega dela

F118	Če ostanemo brez elektrike ali se računalnik pokvari ne moreš narediti nič - IKT je nujna povsod	Odvisnost procesa dela od delovanja tehnologije	Slabosti vključitev mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F119	Ena od prednosti IKT, je ta, da lahko oddaš elektronsko vlogo	Elektronska vloga	Koristna vključitev IKT v specifično storitev	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
F120	Uporabniku ni treba priti na center za socialno delo ampak ima svoj elektronski podpis s katerim lahko opravi to od doma	Uporabniku ni potrebno priti na CSD	Prednost vključitev mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F121	S tem skrajša čas od vložitve vloge pa do izdaje odločbe	Prihranek na času	Prednost vključitev mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F122	To na nek način obstaja, in sicer katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvaja center za socialno delo	Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvaja CSD	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F123	To je javno dostopen dokument, tako, da ga lahko uporabniki pregledajo od doma	Prosto dostopen od doma	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F124	Npr. pri mojem delu je lahko s sodišča uveden pripravljalni postopek in v katalogu je zapisano, kakšen je postopek, oz. naloge ki jih imam v takem primeru, kot strokovna delavka na centru za socialno delo	Opis postopkov in nalog, ki jih mora soc. del. narediti	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F125	Mladostnik ali njegovi starši lahko katalog pregledajo	Mladostnik ali starši lahko to pregledajo	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju

F126	Če ne vedo da obstaja katalog, lahko na internetu poiščejo kaj mora socialni delavec na centru za socialno delo pri obravnavi mladoletnika, ki izvrši kaznivo dejanje	Opisano delo soc. del. z mladol etnikom, ki stori kazniv o dejanj e	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F127	lahko tudi vpraša na centru za socialno delo kjer se ga seznani z vsem	Uporabnik na CSD vse izve od soc. del.	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F128	Če me uporabniki vprašajo kje piše kaj moram delati mu predstavim katalog in ga seznanim s tem kako poteka določena storitev	Po potrebi soc. del. predstavi katalog	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F129	Naloge so zelo podrobno opredeljene, ob tem pa je zraven tudi zakonska podlaga, se pravi so navedeni členi, ki so relevantni	Ob nalogah pripisani relevantni zakoni	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F130	Uporabnik je lahko tudi v dvomu, ali je socialni delavec naredil vse kar je potrebno, to seveda lahko preveri	Preverjanje ali soc. del. pravilno dela	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F131	Včasih opazijo neka opravila oz. naloge, ki jih mora narediti socialni delavec pa niso bila izvedena	Neizvedena opravila med pomočjo	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F132a	Tudi to je razloženo v katalogu	Tudi to je noter razloženo	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F132b	namreč nekatera opravila so nujna, nekatera pa so navedena kot opravila, katera bi bilo dobro, da se jih naredi, niso pa	Nekatera niso nujna za opraviti	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju

	nujna				
F133	Je pa pred kratkim v Sloveniji bila opravljena raziskava o funkcionalni pismenosti, ki je pokazala, da smo pod evropskim povprečjem	Funkcionalna pismenost v SLO pod EU povprečjem	Razlog za neznanje izpolnjevanje vlog	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F134	težave npr. pri izpolnjevanju vloge in obrazcev, teh ne razumejo	Ne razumejo vlog	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F135a	Še vedno se zgodi, da uporabniki, ki denarno pomoč prejemajo deset let in več	Po desetih letih prejemanja DSP	Razlog za neznanje izpolnjevanje vlog	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F135b	vloge ne znajo izpolniti	Ne znajo izpolniti vlog	Razlog za neznanje izpolnjevanje vlog	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F136	To delam dnevno	Dnevno usmerjanje uporabnikov	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
F137	Mislim, da dobijo dovolj podatkov s strani socialnih delavcev	Dovolj	Informacije prejete od socialnih delavcev	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
F138	To je preverljivo v analizah zadovoljstva, ki jih delamo že od leta 2007	Analiza zadovoljstva na CSD	Informacije prejete od socialnih delavcev	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
F139	Podatki so dostopni v kolikor si kdo iz stroke želi vpogled v njih	Dostopni za strokovnjake soc. del.	Informacije prejete od socialnih delavcev	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
F140a	Med drugim se ugotavlja tudi ali uporabniki dobijo dovolj informacij od strokovnih delavcev	Ugotavlja se tudi količina dobljenih podatkov od soc. del.	Informacije prejete od socialnih delavcev	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
F140b	do zdaj so pri teh vprašanji bili pozitivni rezultati	Do zdaj pozitivni rezultati	Informacije prejete od socialnih delavcev	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
F141a	Vedno smo ocenjeni visoko	Vedno visoko ocenjen na analizah	Informacije prejete od socialnih delavcev	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
F141b	ocena zadovoljstva na pet stopenjski lestvici še ni padla pod 3,3, po navadi	Okrog 4	Ocena zadovoljstva na pet stopenjski lestvici	Dana količina podatkov	Želja po vodenju

	pa je okrog 4				
F142	So pa rezultati verodostojni	Verodostojni rezultati	Informacije prejete od socialnih delavcev	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
F143a	neodvisno jih delajo študentje fakultete za upravo	Študentje za upravo	Informacije prejete od socialnih delavcev	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
F143b	skozi analizo anketirajo okrog 200 uporabnikov	Anketa 200 uporabnikov	Informacije prejete od socialnih delavcev	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
F144	Socialni delavci	Socialni delavci	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
F145	Nova tehnologija je meni dobra stvar	Dobra stvar	Zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F146a	Na primer, vključitev IKT v bančne storitve	Vključitev IKT v bančne storitve	Zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F146b	obveščanje o vsaki porabi	Obveščanje o porabi	Zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F146c	pregled nad svojim računom na pametnem telefonu	Pregled svojega računa na pametnem telefonu	Zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F147a	težava v tem, da tega ne vem uporabljati	Ne znam uporabljati IKT	Slabost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F147b	in si ne predstavljam, da bi bila odvisna od računalnika in telefona	Ne predstavljam si biti odvisna od IKT	Slabost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F148	Se pa zavedam da bo generacijam, ki zdaj odrasčajo vse to bližje	mlajšim generacijam bo to bližje	Zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F149	Dobiti informacijo je za mladino danes preprosto	Mladim preprosto dobiti info.	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

F150a	s pametnim telefonom lahko v minuti pride do informacije, ki jo potrebuje	Dostop pametnim telefonom kjerkoli	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F150b	V minuti	Hitro	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F151a	Informacije se širijo hitro	Hitro širjenje info.	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F151b	so lahko dostopne	Lahko dostopne	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F152a	Predstavljam si, da bo sčasoma prišlo tudi do tega, da bo vse več stvari potekalo elektronsko, z uporabo interneta	Pričakuje da bo vse elektronsko	Zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F152b	fizičnih vlog ne bo več	Fizičnih vlog ne bo	Zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F153	Prednost vidim, ko pomislim na mlade	Pri mladih	Prednosti digitalizacije	Ocena mobilne aplikacije	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F154	Težave pa bi imel krog starejših, tudi jaz, ki bi bili iz tega izvzeti	Težave pri starejših	Slabosti vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F155	Osebnosti nimam posebne želje, da bi bila del tega	Niti nima želje biti del takšne družbe	Slabost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F156	Dobro mi je, da lahko položnice plačam elektronsko	Plačilo položnic	Zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F157	vendar sem veliko bolj srečna, če jih	Bolj srečna ko dobi papirnato	Slabost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne	Želja po vključitvi IKT v

	plačam na bančnem okencu pa mi dajo potrdilo, da sem plačala	potrdilo plačila		aplikacije v sistem socialnega varstva	sistem socialnega varstva
F158	Verjetno bi bilo teoretično tudi možno, da se odločbe izdajo elektronsko	Izdaja elektronskih odločb	zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F159	Če lahko oddaš vlogo v elektronski obliki bi tudi to bilo možno	Lahko oddaš elektronsko vlogo lahko tudi to	Zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F160	Zakon bi se verjetno moral malo prilagodit, glede pritožbenih rokov in podobno	Potrebno prilagajanje zakonodaje za takšno delovanje	zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F161	Ampak obstaja možnost	Ampak obstaja možnost	zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F162	Določen krog ljudi bi bil navdušen nad tem	Določen krog ljudi bi bil nad tem navdušen	zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F163	plus tega bi pa še zmanjšal stroške	Zmanjšanje stroškov	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F164	Z našo spletno stranjo sem izjemno zadovoljna	Z našo spletno stranjo zadovoljna	Zadovoljstvo	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F165	Medtem pa so spletne strani nekaterih drugih institucij, po mojem mnenju povsem zgrešene	Nezadovoljna s spletnimi stranmi drugih CSD	Zadovoljstvo	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F166	Recimo, želim dobiti telefonsko številko svetovalne delavke pri neki instituciji, in potem tri minute gledam v spletno stran, da ugotovim	Pridobiti telefonsko številko	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

	kje imajo to zapisano				
F167	Nekatere stvari so povsem nerazumljive	Nerazumljivo	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F168	Velikokrat tudi uporabniki ne vedo kje bi lahko kaj našli in zato vprašajo mene	Vprašajo mene, ker na spletni strani ne razumejo	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F169	Kar pogosto nato skupaj iščeva podatke	Skupno iskanje	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F170	Vse podatke, ki jih pridobim vedno preverim	Pridobljene podatke vedno preverim	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenih IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F171	Če kdaj pogledam spletno stran drugih centrov za socialno delo in želim pridobiti primer neke dobre prakse in primerjati s tem kako mi delamo	Primerjava svojega dela z delovanjem drugih CSD	Iskanje podatkov za izboljšave	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F172	Mogoče kakšna stvar ni ažurirana	Mogoče podatki niso ažurni	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenih IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F173	Nisem toliko zaslepljena, da bi si mislila, da je vse kar dobim na internetu na prvo žogo pravilno	Ne verjame na prvo žogo	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenih IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F174	Ne preveč	Ne preveč	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F175	Ker imam v obravnavi nekaj mladoletnih prestopnikov v zvezi prav s to tematiko, se pravi	delo uporabniki, vključeni v spletni kriminal	Razlog za ne-varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

	nekaj hekerjev				
F176	Mislim, da če je želja, lahko vdrejo v vse sisteme	Vdori v sisteme	Razlog za ne-varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F177	Na centru za socialno delo imamo prav dilemo ko pride do varnosti na spletu	Na CSD dilema o varnosti	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F178	Medtem ko iščemo primerno rejniško družino, podatke pošiljamo na elektronski naslov glavne pisarne	Pošiljanje podatkov preko elektronske pošte	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F179	Ob tem sem se vedno spraševala ali je to varno	Kako varno je pošiljanje teh podatkov	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F180	Z mojega stališča menim, da bi nekdo, ki bi ga to zares zanimalo lahko te podatke pridobil na nek nelegalen način, se pravi bi jih prestregel	Možno prestreganje informacij	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F181	Ti podatki bi torej šli ven iz kroga zaupanja centrov za socialno delo	Podatki bi šli iz kroga zaupanja	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F182	Rekla bi da se počutim varno kakih le 30% ko sem na spletu	30 odstotkov	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F183	Mogoče to zaradi svoje starosti in generacije v katero spadam	Mogoče zaradi starosti	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F184	ne pozabljam, da me veliki brat gleda	Veliki brat te gleda	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F185	Dejstvo je, da če mi razna podjetja začnejo pošiljati ponudbe se vedno	Ponudbe podjetij	Nezaupljiva praksa na spletu	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega

	tako vprašam, kje so izvedeli zame				varstva
F186	Mi imamo poskrbljeno za varnost in pa tudi požarne zidove, ampak še vedno vidim, da veliko spamov in drugih čudnih zadev pride skozi	Imamo poskrbljeno za varnost, vseeno pa dobim spam pošto	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F187	Tako, da mislim, da bi morali meti boljše varnostne zaščite	Boljšo zaščito	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F188	Na CSD smo med prvimi imeli pregled varnosti sistema ISCSD, malo po tem ko se je ta uvedel	Med prvimi v Slo.	Razlog za ne-varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F189	Pregledovali so kako varen je sistem in ali lahko prihaja do zlorab	Pregled varnosti IS CSD	Razlog za ne-varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F190	V poročilu so zapisali, da ima sistem kar nekaj pomanjkljivosti in da varnost ni sto odstotna	Ugotovitev v lukenj v sistemu ISCSD ob pregledu	Razlog za ne-varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F191	Gledala se je izključno varnost sistema, to pomeni, da varnost ni odvisna od dela socialnega delavca ampak samo od programa	Izključno varnost sistema, neodvisno od dela soc. del.	Razlog za ne-varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F192a	Vsi zaposleni na centru za socialno delo imamo kartico SIGOV-CA	SIGOV-CA	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F192b	s katero imamo dostop do baze podatkov za določeno svoje področje dela	Dostop do omejene baze podatkov	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F193	Jaz ne morem dostopati do podatkov iz druga področja družine	Omejitev dostopa na druga področja dela	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega

	ali denarnih transferjev ampak izključno do podatkov, ki se tičejo mojega področja dela				varstva
F194	To daje neko stopnjo varnosti, da prepreči brskanje po podatkih, ki se mene ne tičejo	Dodatna varnost pri brskanju podatkov ki se me ne tičejo	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F195	Če rabim podatek ali mladostnik res sodi v mojo krajevno pristojnost, grem v CRP in tudi tu imam le določen dostop	Omejen dostop pri CRP	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F196	Neke meje so postavljene in dajejo občutek varnosti	Meje dostopa dajo občutek varnosti	Razlog za občutek varnosti	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F197	Kartica pa ob tem tudi zabeleži vsak moj vpogled v baze podatkov	Beleženje zgodovine brskanja v podatkovnih bazah	Razlog za občutek varnosti	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F198	Se pravi, če bi bila radovedna ali je nekdo poročen ali ne in bi pogledala v CRP bi ta vpogled morala upravičiti	Vpogled v register moraš upravičiti	Razlog za občutek varnosti	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F199	Zato vedno ko pogledam v baze podatkov, vse stiskam in na list napišem opomnik, namen s katerim sem neko osebo pregledala	Zapisovanje razlogov pregleda	Razlog za občutek varnosti	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F200	To delam, zato, da v primeru, da pride do nadzora vem opisati razlog mojega vpogleda v CRP	To delam za primer inšpekcije	Razlog za občutek varnosti	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F201	Pred leti je imela davčna uprava afero, da so zaposleni pregledovali plače	Davčna uprava vpogled v bazo zaslužkov	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

	znanih osebnosti				
F202	Vpogledi so se beležili razlogov za vpogled pa niso imeli	Niso imeli razlogov za vpogled	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F203	Zlorabe so vedno možne ampak s to kartico je to zares težje	Težje pride do zlorab	Razlog za varno počutje na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F204	Zaupam nekje 80% podatkov, katere pridobim	80 procentov pridobljenih podatkov	Zaupani podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenim z IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F205	Vedno pa poskušam dobiti še več virov, ne zanašam se le na en vir	Poskušam pridobiti več virov	Zaupani podatkom s spleta	Zaupanje podatkom na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F206	Preverjam več situacij in potem lažje povem kaj je res	Primerjanje podatkov	Zaupanj podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenim z IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F207	Z izjemo državnih strani in strani ministrstva, tam upaš, da so podatki točni	Državne spletne strani	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenim z IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F208	Absolutno, skoraj dnevno	Dnevno	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F209	Če se želi uporabnik vključiti v neko svetovanje za odvisnike, potem preverim kdo, katera organizacija dela z osebami, ki imajo težave z odvisnostjo	Primerne organizacije za usmeritev	Iskanje podatkov o institucijah in organizacijah v soc. varstvu	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F210	Zdaj nekatera že vem, pred tem pa sem jih iskala s pomočjo interneta	internet	Iskanje podatkov o institucijah in organizacijah soc. var.	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F211	Nato, ko pa zbereš podatke pa	Primerjanje najdenih	Iskanje podatkov o institucijah in	Pridobivanje podatkov za delo	Želja po vključitvi IKT v

	preveriš kaj je najprimernejše za uporabnika in predlagaš	organizacij	organizacijah v soc. varstvu	na CSD	sistem socialnega varstva
F212	Količine podatkov je dovolj	Dovolj	Količina podatkov	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F213	sem pa včasih jezna na spletne strani, ki so nerazumljive	Nerazumljive spletne strani organizacij	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
F214	Vedno do zdaj sem dobila vse podatke, da sem lahko nekoga napotila naprej	Do zdaj vedno dobila podatke	Količina podatkov	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

ŠTEVILKA IZJAVE	ENOTA KODIRANJA	POJEM	PODKATEGORIJA	KATEGORIJE	TEMA
G1	Slabo	Slabo	Veščost	Poznavanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G2	imam najbolj osnovno znanje	Osnovno	Veščost	Poznavanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G3a	Znam uporabljati brskalniki	brskalniki	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G3b	poiskati podatke na spletu	Iskanje podatkov	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G4	Tudi e-pošto uporabljam	e-pošta	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G5	Račun imam še na Facebooku	Facebook	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G6	katerega pa tudi ne uporabljam pogosto, nekajkrat na teden	Nekaj krat tedenska uporaba	Razlog za uporabo IKT	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem

					življenju
G7	Računalnik	računalnik	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G8	klasičen telefon	Klasičen telefon	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G9	Ne uporabljam tablice ali pametnega telefona	Ne uporablja tablice ali pametnega telefona	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G10	Raje se z ljudmi dobivam osebno	pogreša osebnega odnosa	Naprave v uporabi	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G11	Računalnik za e-mail	računalnik	Favorizirana naprava	Uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G12	Facebook	Facebook	Favorizirano na spletu	Priljubljena uporaba IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G13	Bolj slab, negativen odnos	negativen	Odnos do IKT	Sprejemanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G14	Mislim, da je prešlo neko mejo normalnega	Prešlo mejo normalnega	Odnos do IKT	Sprejemanje IKT	Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
G15	Če je težava z računalnikom imamo možnost, da pokličemo podporo informatika	Podpora informatika	Reševanje težav z IKT	Odzivanje na težave	Strokovne težave
G16	Govorim o fantu, ki je zadolžen za nudenje podpore za določene centre za socialno delo, med drugim tudi za našega.	Zaposlen za več centrov	Reševanje težav z IKT	Odzivanje na težave	Strokovne težave
G17	To pa je lahko zelo zamudno, ker je možno, da nima takoj časa	Zamudno	Reševanje težav z IKT	Odzivanje na težave	Strokovne težave
G18	Je pa malo bolj vešča pri delu z novejšo tehnologijo ena sodelavka, ki jo prosimo za pomoč v	Kolegica na CSD	Reševanje težav z IKT	Odzivanje na težave	Strokovne težave

	primeru, da omenjen fant ne more				
G19	Če pa je težava, ki se tiče moje strokovnega dela pa to poskusim rešiti na timskih sestankih	Timski sestanki	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
G20	ki so enkrat tedensko	Enkrat tedensko	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
G21	Na teh sestankih zelo pomaga direktorica, če kaj ne vemo	Direktorica	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
G22a	drugi sodelavci povedo, da so imeli isti primer in kaj so oni naredili	Sodelavci z istim primerom	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
G22b	Enkrat na dva meseca	1x na 2 meseca	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
G23a	pa imamo supervizijo	supervizija	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
G23b	izgorelosti na delovnem mestu	izgorelost	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
G23c	kako ti gredo stranke na živce	Živčen na uporabnike	Reševanje težav na delovnem mestu	Odzivanje na težave	Strokovne težave
G24	Na internetu	internet	Pridobivanje aktualnih podatkov	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G25	Drugače pa z našega ministrstva prejemo okrožnice	Okrožnice z ministrstva	Pridobivanje aktualnih podatkov	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G26	dopise	Dopisi	Pridobivanje aktualnih podatkov	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G27	navodila	Navodila	Pridobivanje aktualnih podatkov	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G28a	Seznajajo nas o spremembah	Spremembe	Pridobivanje aktualnih podatkov	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G28b	o pomembnih temah	Pomembne teme	Pridobivanje aktualnih podatkov	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G29a	V primeru, da se zakonodaja spremeni in vpliva na naše delo nas o tem obvestijo	Sprememba zakonodaje	Obvestilo spremembi zakonodaje	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G29b	pošljejo razlago kaj se je spremenilo in kaj to pomeni za nas	Razlaga nove zakonodaje	Obvestilo spremembi zakonodaje	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G30	Zakone iščem s pomočjo interneta	Internet	Pridobivanje aktualnih podatkov	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G31	Tudi če je zakon star deset let in sem ga že	Včasih iščem stare zakone	Pridobivanje aktualnih podatkov	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave

	velikokrat videla, ga včasih moram še enkrat prebrat, da ponovno preverim kako narediti neko stvar				
G32	Zakonodajo po navadi iščem s pomočjo Googlovega iskalnika	Googlov brskalnik	Obvestilo o spremembi zakonodaje	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G33	uradnega lista	Uradni list	Pridobivanje aktualnih podatkov	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G34	kdaj pride prav tudi e-uprava	e-uprava	Pridobivanje aktualnih podatkov	Iskanje informacij o tekočih zadevah	Strokovne težave
G35	Večinoma mi	Soc. delavci	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G36	Veliko oseb je funkcionalno nepismenih	Funkcionalna nepismenost	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G37	veliko ljudi ni seznanjeno z novostmi	Niso seznanjeni	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G38	Za nove zadeve po navadi izvejo pri nas	Na CSD	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G39	pogosto pa še od ust do ust, se pravi od prijateljev in sosedov	od znancev	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G40	Mislim, da slabo	slabo	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G41	Slabo so seznanjeni s sistemom	Slabo poznavanje sistema	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G42	Včasih imaš občutek, da ne gledajo novic in ne spremljajo ničesar	Občutek kot da ne gledajo novic in ne spremljajo ničesar	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G43	Kot, da ne bi bili v naši družbi	Kot da niso v naši družbi	Razumevanje svojih pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G44	IKT bi lahko pomagala predvsem mladim	mladi	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G45a	Vidiš, da imajo v rokah pameten telefon, ko stopijo v pisarno	Vidiš da imajo pameten telefon ko vstopijo v pisarno	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov

G45b	se pravi imajo stik s IKT	Se pravi imajo stik z IKT	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G45c	in bi jim pomagal	Bi IKT lahko pomagal	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G46a	Tem osebam poveš, naj gredo na spletno stran ministrstva	Obisk spletne strani ministrstva	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G46b	našega centra za socialno delo	Obisk spletne strani našega CSD	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G46c	naj poiščejo s pomočjo Googla	Naj uporabijo Google	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G47	Ampak po navadi pa pričakujejo, da jim ti poveš to kar morajo slišati	Naj mi povemo vse	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G48	so še užaljeni, če jim poveš naj si sami preberejo	Užaljeni, če si naj sami preberejo	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G49	Pričakuje se, da jim ti vse poveš in predstaviš kar jim pripada in kaj ne, ne glede na to koliko časa imamo na razpolago	Pričakujejo da se pove vse ne glede na razpoložljivi čas	Vir informacij za uporabnike	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G50	Starejši, nad 50 let pa IKT ne poznajo	Stari IKT ne poznajo	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G51	Povedo, da nimajo interneta niti ne vedo brskati po spletu	Nimajo interneta	Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G52	Slabo, zelo slabo	Zelo slabo	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G53a	Pritožb ne vedo napisati	Spisati pritožbe	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G53b	niti sestaviti preprostega teksta v obliki prošnje	Neznanje sestaviti preproste pritožbe	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G54	Že teksta brez členov in omenjanja zakonov ne vedo spisati	Niti brez navedbe členov ne spišejo	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov

G55	Zakonodaja sploh ne pride v poštev, to je tematika, ki jo zaupajo nam in vse v zvezi s tem sprašujejo nas	Smatrano kot naše delo	Razumevanje zakonske podlage uporabnikov	Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G56	Na mojem področju uporabniki najmanj poznajo zakonodajo	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev	Slabo poznano področje dela uporabnikov	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G57	Na našem področju imamo že mi imamo težave z zakonodajo in pravilno interpretacijo te	Tudi mi imamo težavo z pravilno interpretacijo zakonodaje	Slabo poznano področje dela uporabnikov	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G58	za uporabnike je pa to čista neznanka	Za uporabnike čista neznanka	Slabo poznano področje dela uporabnikov	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G59	Ne poznajo pravic in dolžnosti, ki jih imajo	pravice	Slabo poznano področje dela uporabnikov	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G60	Nekateri ne vedo in ne sporočijo niti to, da so se zaposlili	Sporočanje o zaposlitvi	Slabo poznano področje dela uporabnikov	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G61	Nekaterim ni čudno, da šest mesecev dobiva plačo ob tem pa še denarno pomoč zraven	Nekaterim ni čudno ob plači dobivati še DSP	Slabo poznano področje dela uporabnikov	Področja dela	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G62	Preden so v kontaktu z nami, prvo na koga pomislim, da je odgovoren, so mediji	mediji	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
G63	Ne vem kje drugje bi lahko izvedeli za naše storitve	mediji	Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
G64	Ko so pa enkrat v kontaktu pa smo odgovorni mi	Soc. delavci	Poznavanje pravic na CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
G65	Dolžni smo jim povedati vse kar jim pripada	Dolžni povedati kaj jim pripada	Poznavanje pravic na CSD	Odgovornost za uporabnikovo poznavanje	Odgovornost za poznavanje sistema socialnega varstva
G66	vse oblike pomoči, ki jih lahko dobijo pri	Vse oblike pomoči, ki	Poznavanje pravic na CSD	Odgovornost za uporabnikovo	Odgovornost za poznavanje

	nas	jih lahko dobijo		poznavanje	sistema socialnega varstva
G67	So že bili primeri, ko je nekdo ostal brez neke pravice oz. je za to izvedel prepozno, za to pa je krivil socialno delavko	Ostali brez pravice	Zahtevanje po poznavanju pravic od uporabnikov	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G68a	Očital ji je, da mu tega ni povedal in da je zaradi nje ostal brez ene pomoči	Očitane soc. del. da ni bil info.	Zahtevanje po poznavanju pravic od uporabnikov	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G68b	Moral je počakati eno leto, da je lahko spet zaprosil za omenjeno pravico	Čakanje eno leto na pravico	Zahtevanje po poznavanju pravic od uporabnikov	Poznavanje storitev s strani uporabnikov	Poznavanje sistema s strani uporabnikov
G69	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (ZUPJS)	ZUPJS	Trenutno področje dela	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G70a	Nadomeščala sem na družini	Nadomeščala na področju družine	Predhodna področja dela	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G70b	ampak le slab mesec	Le slab mesec	Predhodna področja dela	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G71	Ne morem povedati, da imam izkušnje na več področjih	Ne morem povedati da imam izkušnje	Predhodna področja dela	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G72	Na vsakem področju se moraš uvajati	uvajanje	Težko razumljivo področje dela za socialne delavce	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G73	Če bi zdaj po petih letih dela na CSD menjala področje tam ne bi vedela delati	Če bi menjala področje zdaj, dela tam ne bi znala opravljati	Težko razumljivo področje dela za socialne delavce	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G74	Na področju denarnih transferjev je veliko zakonske podlage in je celotna stvar zapletena	Zapletenost zakonske podlage	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G75a	Ob tem je vedno tudi gneča	Gneča	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G75b	zaostanki	zaostanki	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G75c	veliko papirjev	papirologija	Razlog za težje	Razumevanje	Področja

	vsepovsod		razumevanje področja	področje dela	socialnega dela
G76	Vsako področje ima svoje slabe stvari	Vsako področje ima slabosti	Težko razumljivo področje dela za socialne delavce	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
G77	Druga področja nimajo toliko strank ampak imajo neke druge slabosti	Drugje ni veliko strank so pa druge slabosti	Težko razumljivo področje dela za socialne delavce	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
G78	Na primer, na področju družine lahko z eno družino delaš več mesecev	Dolgotrajno delo z uporabniki	Razlog za težje razumevanje področja	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
G79a	Bi pa rekla, da področje denarnih transferjev	ZUPJS	Težko razumljivo področje za socialne delavce	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
G79b	ker je veliko pravic, ki pa se med sabo tudi prepletajo	Veliko prepletenih pravic	Razlog za težje razumevanje	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
G79c	Od tega kakšna bo ena odločbe bo odvisen rezultat neke druge pravice	Odvisnost med pravicami	Razlog za težje razumevanje	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
G80	Zapleteno je in težko razumljivo	Zapleteno in težko razumljivo	Razlog za težje razumevanje	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
G81a	Ko so videli naše pisarne in primere odločb so se vsi držali za glavo, ker so videli toliko papirjev v pisarni	Držali se za glavo, ko so videli količino papirja v pisarni	Odziv švedskih kolegov na delo v Sloveniji	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
G81b	pa vlogo dolgo 4-6 strani	dolge vloge	Odziv švedskih kolegov na delo v Sloveniji	Razumevanje področje dela	Področja socialnega dela
G82	Tam je namreč že več let večina dela v elektronski obliki	Tam je vse v elektronski obliki	Odziv švedskih kolegov na delo v Sloveniji	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
G83	Večino ljudi sploh ne vidijo	Ni kontaktov	Odziv švedskih kolegov na delo v Sloveniji	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
G84	Vsaka vloga se odda elektronsko	Elektronska oddaja vseh vlog	Odziv švedskih kolegov na delo v Sloveniji	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
G85	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev kot jih imamo tukaj mi, imajo oni podobne ampak vse v elektronski obliki	ZUPJS na Švedskem poteka elektronsko	Odziv švedskih kolegov na delo v Sloveniji	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
G86a	Ni nobenega papirja	Ni papirjev	Odziv švedskih	Vključitev IKT	Področja

			kolegov na delo v Sloveniji		socialnega dela
G86b	pošte	Ni pošte	Odziv švedskih kolegov na delo v Sloveniji	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
G87	Ampak za naše vloge pa lahko povem, da so dolge šest strani, kar je občutno preveč	Šest strani vloge občutno preveč	Koristna vključitev IKT v specifično storitev	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
G88	Ljudje, ki so se priselili v Slovenijo imajo velike težave z izpolnjevanjem vlog	Težave z vlogami imajo priseljenci	Težko razumljiva storitev za uporabnike	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G89	Nekateri, ki neko pomoč prejema že desetletje vloge še vedno ne vedo izpolniti	Tudi po desetletju v vlogi uporabnika	Težko razumljiva storitev za uporabnike	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G90	Mi jim moramo pomagati	Soc. delavci izpolnjujejo	Težko razumljiva storitev za uporabnike	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G91	Ime, priimek, EMŠO, telefonsko številko, številka računa in podpis to še nekako gre ostalo pa nič	Vse razen osebnih podatkov	Težko razumljiva storitev za uporabnike	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G92	Na vlogi je veliko balasta	Veliko balasta	Težko razumljiva storitev za uporabnike	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G93	Nekatera vprašanja so nepotrebna, kajti mi smo povezani s podatkovnimi bazami, ki nam te podatke priskrbijo	Določene podatke sami pridobimo	Težko razumljiva storitev za uporabnike	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G94	Pogosto pa takrat pridejo na CSD s pozivom, vprašat kaj ta poziv pomeni	Nerazumeva nje poziva	Težko razumljiva storitev za uporabnike	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G95	Uporabniki so povsem funkcionalno nepismeni	Funkcionalna nepismenost	Težko razumljiva storitev za uporabnike	Razumevanje področja dela	Področja socialnega dela
G96	Na teh področjih bi torej IKT lahko zelo praktična	Izpolnjevanje vlog	Koristna vključitev IKT v specifično storitev	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
G97a	Če bi bilo možno bi kar prakso iz Švedske vpeljala k nam	Želi prakso iz Švedske	Koristna vključitev IKT v specifično storitev	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
G97b	Predvsem pri otroških dodatkih	Otroški dodatki	Področje dela najbolj smiselno za vključitev IKT	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
G97c	vrtec	Pri vrtec	Področje dela	Vključitev IKT	Področja

			najbolj smiselno za vključitev dela		socialnega dela
G97d	porodniških dodatkih	Porodniški dodatki	Področje dela najbolj smiselno za vključitev IKT	Vključitev IKT	Področja socialnega dela
G98	Ja, seveda	ja	Prednost	Vodenje uporabnikov korak za korakom	Želja po vodenju
G99	Ampak spet za tiste ljudi, ki internet in računalnike uporabljajo	Uporabniki IKT	Prednost	Vodenje uporabnikov korak za korakom	Želja po vodenju
G100a	Manj bi bilo klicev	Manj klicev	Prednost	Vodenje uporabnikov korak za korakom	Želja po vodenju
G100b	zavlačevanja	Manj zavlačevanja	Prednost	Vodenje uporabnikov korak za korakom	Želja po vodenju
G101	Tudi po CSD jih mi usmerjamo	Po CSD vodi soc. del.	Prednost	Vodenje uporabnikov korak za korakom	Želja po vodenju
G102	Se dogaja, da pridejo v napačno pisarno	Napačna pisarna	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
G103a	Usmerjamo jih na sodišče	Sodišče	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
G103b	naj zaprosijo za brezplačno pravno pomoč	Brezplačna pravna pomoč	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
G104	rdeči križ	Rdeči križ	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
G105	Karitas	Karitas	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
G106a	zvezo prijateljev mladine	Zveza prijateljev mladine	Trenutno vodenje uporabnikov	Vodenje uporabnikov na CSD	Želja po vodenju
G107	Seveda mi	Socialni delavci	Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD	Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD	Želja po vodenju
G108	Bilo bi super	super	Zaželenost	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G109a	Ob tem bi morali ljudi tudi izobraziti, da bodo vedel uporabljati	Izobraziti za uporabo IKT	Slabost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v	Želja po vključitvi IKT v sistem

	računalnike			sistem socialnega varstva	socialnega varstva
G109b	veliko jih ne ve	ne	Slabost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G110	Se pa ob tem vprašam, kdo bi takšno stvar financiral, se pravi izdelavo aplikacije	Težava pri financiranju razvoja	Možne slabosti pri razvijanju mobilne aplikacije za CSD	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G111a	Prednost vidim v tem, da je čim manj čakalnih dob	Manj čakalnja	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G111b	papirja	Manj papirja	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G111c	stroškov	Manj stroškov	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G111d	telefonskih klicev	Manj telefonskih klicev	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G111e	obremenjenosti delavcev	Manjša obremenjeno st delavcev	Prednost vključitve mobilne aplikacije	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G112	Kot negativne stvari pa vidim neznanje za uporabo takšne aplikacije	Nerazumevanje aplikacije	Možne slabosti ob razvijanju mobilne aplikacije za CSD	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G113a	Da se aplikacija zaradi tega nebi obnesla in bi še vedno klicali in bi bilo enako	Ne uporaba aplikacije	Možne slabosti ob razvijanju mobilne aplikacije za CSD	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G113b	Se pravi, da bi še vedno tudi osebno prihajali	Posledično še vedno prihajali osebno na CSD	Možne slabosti ob razvijanju mobilne aplikacije za CSD	Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G114	In pa še nedelovanje aplikacije	Nedelovanje aplikacije	Možne slabosti ob razvijanju mobilne	Vključitev mobilne	Želja po vključitvi IKT v

			aplikacije za CSD	aplikacije v sistem socialnega varstva	sistem socialnega varstva
G115	Z našo sem da zadovoljna		Zadovoljstvo	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G116	Velja tudi za eno izmed najboljših	Velja za boljše	Zadovoljstvo	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G117	Z drugimi pa nisem vedno zadovoljna	Ni zadovoljna z drugimi	Zadovoljstvo	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G118a	Spletne strani manjših CSD so bolj suhoparne/	suhoparne	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G118b	slabe	Manjši CSD	Zadovoljstvo	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G118c	Včasih že telefonsko številko težko dobim	Pridobitev tel. številke	Slabost trenutnih spletnih strani	Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G119	Ja, mislim, da je	dovolj	Količina podatkov	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G120	Ko sem se učila za strokovni izpit in nisem imela uvida v to kaj se dela na CSD sem podatke lahko dobila na spletu	Na spletu	Vir za pridobivanje podatkov	Pridobivanje podatkov za delo na CSD	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G121	Se počutim povsem varno	varno	Počutje ob uporabi IKT na CSD	Varno počutje na spletu	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G122	Še kar zaupam podatkom, ki jih dobim	da	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenih z IKT	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

G123	Raje se obrnem na spletne strani, ki jih poznam	Že poznane	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenih IKT z	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G124a	Če iščem nek zakon bom bolj zaupala uradnemu listu	Uradni list	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenim IKT z	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G124b	kot pa nekemu društvu	Nepoznani majo lahko stare podatke	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenim IKT z	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G124c	lahko ima objavljen star zakon	Zastarel zakon	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenim IKT z	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G125	Po navadi me skrbi kje lahko dobim zadnji in veljaven zakon	Skrb pred zastarelimi zakoni	Zaupanje podatkom s spleta	Zaupanje podatkom pridobljenim IKT z	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G126	Ja, seveda	da	Iskanje podatkov za uporabnika	Iskanje informacij za uporabnika	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G127a	Če me uporabnik vpraša kam mora iti naprej, pogledam naslov	Iskanje naslova organizacij	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G127b	mu ga tudi natiskam	Natisne naslov	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G128	Uporabim iskalnik in preprosto poiščem	S spletnim iskalnikom	Način pomoči uporabniku	Uporaba IKT za pomoč uporabniku	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
G129	Mislim, da je dovolj podatkov na voljo	dovolj	Količina podatkov na spletu	Količina podatkov	Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva

A) Sklop uporabnikov:

- **Stik uporabnikov s IKT v privatnem življenju**
 - Poznavanje IKT
 - Veščost
 - Ne (A1)
 - Osnovno (B1)
 - Popravljam in nadgrajujem računalnike (C2)
 - Nimam problemov (C3)
 - Razlog za veščost
 - Elektronika in računalništvo njegova profesija (C1)
 - Znanje
 - Iskanje obrazcev (A2a)
 - Izpolnjevanje obrazcev (A2b)
 - Dobro (C4)
 - Neznanje
 - Ne pozna računalniških jezikov (C5)
 - Razlog za neznanje
 - Ni časa za novo učenje (C6)
 - Učenje uporabe IKT
 - Da (B2)
 - Uporaba IKT
 - Naprave v uporabi
 - Mobilni telefon (A3a) (C10)
 - Namizni računalnik (A3b) (C8)
 - Pameten telefon (B3)
 - Prenosni računalnik (B4) (C9)
 - Favorizirana naprava
 - Telefon (A4)
 - Prenosni računalnik (B5)
 - Namizni računalnik (C11)
 - mu je bistvena zadeva (C12)
 - od vedno stik z namiznim računalnikom (C13)
 - Uporaba socialnih omrežij
 - Da (B7)
 - Uporaba mobilnih aplikacij
 - Ne (C74)
 - Sprejemanje IKT
 - Odnos do IKT
 - Pozitiven (A5)
 - Zadovoljen (B6)
 - Še precej za narediti in razviti (C14)
 - Dober, ima smisel (C15)
 - Uporabljanje IKT
 - vzeti z rezervo (C16)

- Slabost IKT
 - Velik vpliv na mlade (C17a)
 - Nepoznavanje osnovnih stvari zunaj IKT (C17b)
 - Odvisnost otrok od IKT (C18)
 - Posledica ne-sprejemanja
 - izpad iz sistema (A6)
- **Orientacija v sistemu socialnega varstva**
 - Dejavnost ob težavah
 - Povezava do CSD
 - Zdravnica (A7)
 - Do takrat brez stika (A8)
 - Povod za prvi stik s CSD
 - Zdravnica (A11)
 - Mama (B11)
 - Pojav težave ko še ni bil uporabnik
 - Rešil sam (C19)
 - Vsak mora veliko storiti sam (C20)
 - Še nisem imel urgentne situacije (C22)
 - Sam šel na CSD in se pozanimal (C29)
 - Pojav težave ko je že uporabnik
 - Obisk socialne delavke (B8)
 - Obisk svetovalca na ZRSZ (B10)
 - Iskanje pomoči
 - Način pridobitve pomoči na CSD
 - Zaproši za DSP na CSD (B12)
 - Šel na CSD med uradnimi urami (C32) (B13)
 - Informacije dobljene na CSD
 - kaj je potrebno za pridobitev DSP (C33)
 - katero vlogo oddati (C34)
 - katera dokazila prinesem na CSD (C35)
 - Način vzpostavitve kontakta s soc. del.
 - dodelili mi soc. del (C30)
 - zdaj dobiš soc. del odvisno od priimka (C31)
 - Pred stikom s CSD
 - Nikjer (A9)
 - Direkten obisk CSD (B13)
 - Sam moraš pridobiti info. (C21)
 - Internet (C36)
 - Po vzpostavitvi stika s CSD
 - Socialna delavka (A10)
 - Poznavanje CSD pred prvim stikom
 - Predznanje
 - Nič (A12)
 - Kaj potrebno zaprositi (B15)
 - Želene informacije pred prvim stikom s CSD
 - Potreboval stvari informativnega značaja (C23)
 - Roki (C24)
 - potrebni papirji (C25)

- Vir informiranj pred stikom s CSD
 - Zdravnica (A13a)
 - Splet (B14)
 - vedel kolikor tam našel (B18)
 - Ni ustanove pred CSD (C37)
- Informacije dobljene na CSD
 - Večino podatkov imel ostalo vprašal na CSD (C38)
- Vir informacij na CSD
 - Socialna delavka (A13b)
 - posreduje potrebne podatke (C26)
 - se pozanima o vsem kar rabiš (C28)
- Iskane info. na spletu
 - Upravičenost do pravic (C39)
 - Vpliv dodatnih dohodkov na pravice (C40)
 - Vpliv biti nezaposlen (C41)
 - to so informacije, ki jih oni potrebujejo (C42)
- Smiselnost pridobivanja info.
 - Mogoče nesmiselno vlaganje vloge (C43)
- Samostojnost v sistemu socialnega varstva
 - Poznavanje svojega položaja
 - Ne (A14) (C44)
 - Polleten obisk na CSD (B16)
 - Obisk zavarovalnice z odločbo CSD (B17)
 - Informacije sem dobil sproti (C45)
 - Vir info. o položaju in poteku procesa pomoči
 - Soc. del. (C46)
 - Vodja procesa pomoči pred stikom s CSD
 - Zdravnica (A15)
 - Vodja procesa pomoči po vzpostavitvi stika s CSD
 - Socialna delavka (A16)
- Seznanjenost s pravno podlago CSD
 - Predznanje o pripadajočih pravicah
 - Nič (A17) (B19)
 - Vir informacij
 - Socialna delavka (A18)
 - Splet (C47)
 - Branje relevantne zakonodaje pred prvim stikom s CSD
 - Ne (A19) (B21)
 - S tem se ne ukvarja (B20)
 - Ja (C49)
 - Med ugotavljanjem upravičenosti sem se seznanil z zakonodajo (C48)
 - Več se pozanimaš, če ti to področje leži (C50)
 - Dobro si je prebrati kaj, da se zavedaš posledic (C51)
 - Znati posledice zaznamka na nepremičnine v primeru prejemanja DSP (C52)
 - izognite slabim scenarijem (C54)
 - Informiranje družbe
 - Državne ustanove (A20)
 - Vsak zase (B22)
 - Ni pomoči od drugih (B23)
 - Splet najboljši način informiranja (C59)

- Institucije informirane za možnost napotitve (C63)
 - Informiranje o institucijah na spletnih straneh – informiranje ena o drugi (C66)
 - Uporabniki storitev na CSD
 - Ljudje ki iščejo pomoč so občutljiva skupina (C55a)
 - se ne želijo izpostavljati (C55b)
 - Uporabniki se ne bi udeleževali predstavitev CSD (C56)
 - Razlog za slabo udeležbo na javnih delavnicah
 - izpostavljeni kot neki nižji razred (C57a)
 - izpostavljeni kot ljudje, ki se ne morejo preživljati (C57b)
 - občutljiva tema in ljudje se ne radi izpostavljajo (C58)
 - Težava informiranja preko spleta
 - Neznanje starejših ljudi (C60)
 - Smiseln način informiranja
 - Individualna posvetovalnica (C61)
 - Informativni referent na CSD še posebej za tiste, ki so prvič na CSD (C62)
 - Informiranje na drugih institucijah
 - Ljudje, ki obiščejo zavod za zaposlovanje bodo mogoče želeli izkoristiti DSP (C64)
 - Tesno sodelovanje CSD in zavoda za zaposlovanje (C65)
 - Zdravnik te lahko usmeri na CSD (C67)
 - Zadrževanje informacij
 - Državni uslužbenci (A21)
 - Nepoznavanje posledic prejemanja storitev
 - ne veš, da moraš vrniti vse v enem obroku (C53)
- **Področja dela na CSD**
 - Področje na CSD
 - Aktivno uveljavljanje pravic na CSD
 - Socialna preventiva (A22a)
 - Osebna pomoč (A22b)
 - Denarni transferji (B24) (C68)
 - Eno področje (B25)
 - Dozdajšnja področja na CSD
 - PSP (A23a)
 - Denarni transferji (A23b)
 - Ne (C69)
 - Razumevanje storitev na CSD
 - Razumljivost
 - Vse razumel (B26)
 - Pogojeno s splošno razgledanostjo (C72)
 - Izobražen ampak brez širokega razgleda (C73)
 - Nerazumljivo
 - Zakonodaja (A24)
 - Pridobitev podatkov za razumevanje procesa pomoči na CSD
 - Socialne delavke (A25)
 - Socialna delavka dodatno razloži (B27) (C71)
 - Internet (B28)
 - Spletna stran CSD (B29)
 - Sam (C70)

- Vključitev IKT na CSD
 - Praktična uporaba IKT
 - Razlaga zakonodaje (A26)
 - Skrajšanje postopkov (A27)
 - Obveščanje (B30)
 - Je praktično za mlade (C75)
 - Vedno dostop do spletnih strani, ni potrebno imeti aplikacije (C77)
 - Predvsem dobra spletna stran (C78)
 - Pogoji za uspešno vključitev
 - Primerna zakonodaja (A28)
 - Uporaba IKT za specifično delo na CSD
 - Razlaga zakonodaje (A29)
 - Družinska problematika (C76a)
 - Splošne informacije (C76b)
 - Oddajanje vlog (C79)
 - to bi bilo super (C80)
 - Potrebovali bi obvestilo o opravljeni storitvi - feedback (C85)
 - Razlog za izogibanje uporabi IKT
 - Želja po osebnem stiku (B31)
 - Telefona ne mara (B32)
 - Navajeni na papir (C86)
 - Skrb glede IKT
 - Zaščita osebnih podatkov (C81)
 - Nezaupanje v varnost aplikacije (C82)
 - Trenutno nezaupanje v IKT
 - Veliko bi se že lahko uporabljalo pa se ne (C84)
 - nakup preko spleta (C83)
- **Želja po vodenju**
- Usmerjanje na CSD
 - Zaželenost
 - Da (A30) (C88) (B35)
 - Ni več potrebe (B33)
 - Potreba na začetku (B34)
 - Prednost usmerjanja
 - Zaradi beleženja smernic težje zgrešiš (C89)
 - Ne prinašaš več stvari kot bi moral (C90)
 - Nisi v dilemi (C91)
 - Napotitev na CSD
 - Osebni zdravnik (A31)
- Napotki za iskanje pomoči izven CSD
 - Zaželenost
 - Da (A32) (C93a)
 - Smisel v napotkih
 - informiranje o oblikah pomoči (A33)
 - nekdo mora pravilno informirati (C93b)
- Usmerjanje s strani socialnega delavca
 - Zaželenost
 - Da (A34) (B40) (C94)
 - Smisel usmerjanja po CSD

- Potrebno usmerjanje (A35)
 - Način usmerjanja
 - Soc. del. informiral kaj vse rabim za obisk RK (B37)
 - Razlaga storitev (B38)
 - Napotitev kam naj grem (B39)
 - Pogoji za uspešno usmerjanje
 - Soc. del. mora biti dovolj strokoven (C92)
- Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD
 - Samostojnost pri izpolnjevanju potrebnih vlog
 - Vedel izpolniti sam (B42) (C95)
 - izpolnil doma in nesel na CSD (B41)
 - Vir informacij na CSD
 - Zaposleni na CSD (A36)
 - S socialno delavko popraviva skupaj (C102)
 - Vir informacij drugje
 - Zaposleni na drugih institucijah (A37)
 - Razlog za pomoč ob izpolnjevanju vlog
 - Nemogoče sam vedeti (A38)
 - nejasne vloge (C100)
 - Težko razumljive (C105)
 - namesto uveljavljanja moraš zanikati nekatere stvari v vlogi (C104)
 - Nerazumljivo tudi njemu, čeprav je domač z vlogami (C101)
 - Občutljivost pri vodenju na CSD
 - dobiti nov obrazec in priti nazaj (C97a)
 - pridobivanje podpisov (C97b)
 - pregled uradnih ur (C97c)
- Informacije prejete od socialnih delavcev
 - Količina informacij prejetih na CSD
 - Dovolj (A39) (C108)
 - dobil vse informacije (B44)
 - Zadovoljstvo s prejetimi informacijami na CSD
 - Zadovoljen (A40)
 - Super (B43)
- Potek nudenja pomoči
 - Zadovoljstvo z delom soc. del.
 - Zelo zadovoljen (B45)
 - Zadovoljstvo s potrebnim časom za nudenje pomoči
 - Razočaran nad potrebnim časom za rešitev (A41)
- Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva
 - Mobilne aplikacije v vsakdanu
 - Prihodnost
 - Prisotnost mobilnih aplikacij povsod (A42)
 - Vključitev mobilne aplikacije na CSD
 - Podpiranje aplikacije
 - Da (A43b)
 - če bi bila razumljiva (A43a)
 - Dobra ideja (B46)
 - Skupen portal CSD in zavoda za zaposlovanje (C109)

- Prednost enotne spletne strani
 - Pridobitev pomembnih info. z drugih področij (C110)
- Pričakovanja glede aplikacije
 - Nudnje konkretne pomoči (A44)
 - Informiranje (B47)
 - Preračunavanje podatkov vnesenih v aplikacijo (C106)
- Razlog za koristno vključitev aplikacije
 - sam ne preračunam podatkov doma (C107)
- Težave aplikacije
 - Nezmožnost rešitve problema, zato bi te napotila na CSD (A45)
 - aplikacija ne more rešiti vsega (A46)
 - Možnost škodovanja uporabnikom (A43c)
 - Pridobitev starih obrazcev (C96)
- Rezultat uporabe aplikacije
 - Usmeritev na CSD (A47)
 - Zmanjšanje obremenitve zaposlenih na CSD (C111)
 - Takojšnje videnje svojih možnosti (C114)
 - ugotovitev pristojnega CSD (C115)
- Ocena spletnih strani institucij, ki delujejo v sistemu socialnega varstva
 - Mnenje o spletni strani
 - Zadovoljen (B48) (C116)
 - Predlog za izboljšanje
 - Skupna spletna stran CSD (C112)
 - spletna stran vodi do posameznih CSD (C113)
- Uporaba IKT
 - Obisk spletne strani
 - Pogosto obišče (B49)
 - Razlog za uporabo IKT
 - Spremljanje tekočega dogajanja (B52)
 - Najboljši način širjenja informacij (C118)
 - Slabost papirnatih vlog
 - Ob napaki potreben nov formular (C103)
 - Način uporabe IKT
 - Dopisovanje z ženskami (B53)
 - Predlog uporabe IKT v sistemu soc. varnosti
 - skupna spletna stran s pravilnimi obrazci (C98)
 - Prednost skupne spletne strani
 - kontrola aktualnosti – stare podatke lahko odstraniš (C99)
- Iskanje podatkov s pomočjo IKT
 - V povezavi s socialno varnostjo
 - Iskanje vlog in obrazcev (A49a)
 - E-uprava (A49b)
 - Spletne strani CSD (C117)
 - V povezavi z zaposlitvijo
 - iskanje zaposlitve (B50)
 - V prostem času
 - Branje novic (B51)
 - Pogoji za pridobitev podatkov na spletu
 - Pridobiš če so pregledne in dobre (C119)
- Varnost na spletu
 - Ocena

- Varno (A50)
 - Zelo varno (B54)
- Način samo-zavarovanja
 - Brskam samo kar me zanima (B55)
 - ne klika kar ga ne zanima in ne dobi virusa (B56)
 - Vsak skrbi zase (C120)
 - Pazljivost pri brskanju (C121a)
 - imam plačljivo verzijo anti-virusa (C121b)
 - Zagotoviti si moraš zaščito (C122)
 - Brez zaščite ne bi uporabljal računalnika (C123)
- Nevarnosti na spletu
 - Virusi (C124a)
 - *phishing* (C124b)
-
- Zaupanje podatkom na spletu
 - Ocena
 - Verjame, če ne se sčasoma izkaže (A51)
 - Zaupam (B57)
 - Zaupanje spletnim stranem
 - Zaupa uradnim spletnim stranem (C125)
 - Zaupljivi informacije
 - športni podatki (C129)
 - Nezaupljive informacije
 - Novice (C126)
 - Večja pozornost verodostojnosti
 - težke teme kot so begunci (C130)
 - Način pridobivanja verodostojnih info.
 - Posluhuje se tujih medijskih hiš (C131)
 - udarne medije vzame z rezervo (C133)
 - Razlog za nezaupanje
 - Nenadzorovano širjene podatke (C127)
 - Ne sklepati po virih iz facebooka (C128)
 - pisanje dramatskih novic (C132a)
 - vodijo v nakupe (C132b)

B) Sklop socialnih delavcev:

- Stik socialnih delavcev z IKT v privatnem življenju
 - Poznavanje IKT
 - Veščost
 - Zelo vešča (D1)
 - Osnovno znanje (E1) (F1)
 - Slabo (G1)
 - najbolj osnovno znanje (G2)
 - Uporaba IKT
 - Naprave v uporabi
 - Pameten telefon (D2)
 - Ne uporablja tablice ali pametnega telefona (G9)
 - raje ima osebni odnos (G10)
 - Računalnik (D3) (E7) (F2) (G11)
 - Tablični računalnik (D4) (E6)
 - Običajen telefon (E5) (F5) (G8)
 - Favorizirana naprava
 - Pameten telefon (D9)
 - Običajen telefon (E8)
 - Računalnik (F2) (G7)
 - Razlog za uporabo IKT
 - Komuniciranje (D5)
 - elektronska pošta (E2) (G4)
 - facebook (E3a) (G5)
 - nekajkrat tedenska uporaba (G6)
 - Iskanje info (D6) (G3b)
 - uporaba brskalnika (G3a)
 - Google iskalnik (E3b)
 - Branje knjig (D8)
 - Narava dela (zaposlitev) (F3)
 - delo doma zaradi službe (F6)
 - gledam filme na računalniku (D7)
 - Sprejemanje IKT
 - Odnos do IKT
 - Pozitiven (D10)
 - Je uporabno (D11)
 - Splošen (E9)
 - Ni navdušena nad IKT (E10a)
 - včasih pa pride prav (E10b)
 - Ni pristaš (F7)

- podpira razvoj (F9)
 - negativen (G13)
 - prešlo mejo normalnega (G14)
- Slabosti IKT
 - preveč vpeta v vsakdan (E11)
 - nujno zlo (F8)
- **Strokovne težave**
 - Odzivanje na težave
 - Iskanje rešitev
 - Pri strokovni sodelavki (D12)
 - Googlov iskalnik (E15) (F21)
 - spletna stran ministrstva (E16)
 - Najdi.si (F22)
 - podatki o nevladnih organizacijah (F18a)
 - za napotitev uporabnika (F18b)
 - primeri spisanih odločb (F19)
 - *pravne strani* (F20)
 - Reševanje težav na delovnem mestu
 - izvajajo supervizijo (G23a) (F17a)
 - pogovor o izgorelosti (G23b)
 - pogovor o *živčnosti* na uporabnike (G23c)
 - enkrat do dvakrat mesečno (G22b) (F17b)
 - obvezna (F17c)
 - Timski sestanki (D16a) (F13) (G19)
 - lahko poveš svoj problem o diskrecijski pravici (D16b)
 - pri izrednih denarnih pomočeh je aktualna diskrecijska pravica (D18)
 - enkrat tedensko (G20)
 - pomoč direktorice (G21)
 - Vprašaj sodelavca in se na podlagi tega odločiš (D17) (F15)
 - Samostojno branje zakonodaje (D19)
 - Sodelavci (D19b) (F12)
 - z istim primerom (G22a)
 - V večini reši sama (E14)
 - intervizija (F16)
 - Ovire ob reševanju težav na delovnem mestu
 - V šestih mesecih niti ene supervizije ali intervizije (D13)
 - izvaja se predvsem na drugih področjih dela (D14)
 - negativen odnos do supervizije med soc. delavci na CSD (D15)
 - Reševanje težav z IKT
 - za ISCSO na razpolago sistem podpore Maxima (D20)
 - kontakt skrbništva, ki nato pomaga (D21)
 - pozen odgovor (D22a)
 - od enega do dva tedna (D22b)
 - to je zadnja možnost (D23)
 - Zaposlen skrbnik (E13) (F10a) (G15)
 - fant, zaposlen kot podpora več CSD (G16)
 - zamudno (G17)
 - Ne smejo sami (E12)
 - Sodelavka z več znanja (F10b) (G18)
 - sin (F11)
 - težavo rešil uporabnik v pisani (F14b)
 - zbrisala celoten tekst (F14a)

- Iskanje informacij o tekočih zadevah
 - Pridobivanje aktualnih informacij
 - opozorila z drugih CSD (D24)
 - V večini sam (D25)
 - samostojno iskanje na spletu (D29) (E19) (F25) (G24)
 - spletna stran ministrstva (E18)
 - uradni list (E20) (G33)
 - iskanje zakonov (G30)
 - včasih iščem stare zakone (G31)
 - e-uprava (G34)
 - okrožnice z ministrstva (G25)
 - dopisi (G26)
 - navodila (G27)
 - spremembe (G28a)
 - pomembne teme (G28b)
 - Obvestilo o spremembi zakonodaje
 - Google (F27a) (G32)
 - pregledam spremembe in ugotovim veljavnost (F27b)
 - veljavnega nato uporabnim (F28)
 - ve kateri zakoni so relevantni iz izkušenj (F26)
 - Pravne spletne strani (F20)
 - uradni list (E21)
 - Skupnost CSD (D26)
 - e-pošta (D27a)
 - V priponki veljaven zakon z interpretacijo spremembe in kako vpliva na nas (D27b)
 - Obvestila z ministrstva (E17) (G29a)
 - razlaga nove zakonodaje (G29b)
 - Spletna stran ministrstva (F23)
 - Obvestilo direktorice o izidu uradnega lista (F24)
 - Trenuten dostop do zakonov
 - tiskane zakoni v pisarni (D28)
- **Poznavanje sistema soc. varnosti s strani uporabnikov**
 - Poznavanje storitev s strani uporabnikov
 - Vir informacij za uporabnike
 - Strokovni delavec na CSD (D30) (E22) (F46a) (G35)
 - še posebej če je prvi obisk uporabnika (D31)
 - dolžan pojasniti napačno razumevanje (F47)
 - skupaj pregledava kazenski zakonik in vzgojne ukrepe (F49a)
 - poučim jih naj preverjajo dobljene info. (F49b)
 - tradicija je obisk CSD, ko ne veš kam iti (F56)
 - velikokrat pridejo na CSD in predstavijo svojo težavo (F57)
 - Pričakovanje razlage na CSD (D33) (G47)
 - užaljeni, če si naj sami preberejo (G48)
 - pričakujejo da se pove vse ne glede na razpoložljivi čas (G49)
 - Splet (D39) (E23b) (F33)
 - mlajši (E23a)
 - spletna stran svojega CSD (F32a)
 - info. o pripadajočih pravicah (F32b)
 - možne storitve na CSD (F32c)
 - iskanje »razveza« v iskalniku (F61a)
 - tam izvedo kako vložiti postopek za razvezo (G61b)
 - Prijatelji in svojci (F43a) (G39)

- povedo svoje izkušnje (F43b)
 - od oseb, ki so imeli stik s CSD (D40)
 - dobijo napačne informacije (F44)
 - imajo svojo interpretacijo situacije (F45a)
 - imajo svojo interpretacijo zakona (F45b)
 - imajo svojo interpretacijo pravic, ki jih imajo (F45c)
- Mediji (E24)
 - lahko so podatki napačno predstavljeni (E25)
- Facebook skupine (F34)
 - izredno hitrejši širjenje info. (F35)
 - nekateri soc. del. ga uporabljajo za komunikacijo (F39)
 - hitreje povabijo na CSD (F40a)
 - preprostejši širjenje info. (F40b)
- Elektronska pošta (F42)
- napoteni z drugih institucij (F58)
 - mladoletnik – kaznivo dejanje – kontakt s CSD (F59)
- nekateri pa sami izvedo kam morejo iti (F60)
- Razumevanje svojih pravic
 - Ne (D32)
 - funkcionalno nepismeni (G36)
 - občutek kot da ne gledajo novic in ne spremljajo ničesar (G42)
 - kot da niso v naši družbi (G43)
 - poznajo v večini mladi (D38)
 - Slabo poznavanje (E26) (G40)
 - slabo poznavanje sistema (G41)
 - ugotovi ob kontaktu da storitve slabo poznajo (E29)
 - Napačno (E27)
 - napačna predstava mladostnikov o poteku dela po storjenem kaznivem dejanju (F48)
 - niso seznanjeni z novostmi (G37)
 - novosti izvedejo na CSD (G38)
 - Vedno več jih razume (F50)
 - svoje pravice (F51)
 - in storitvah (F52)
 - primeri, ko vedo več kot zaposleni na CSD (F53)
 - na denarnih transferjih (F54)
 - pri uveljavljanju štipendije (F55)
- Zahtevanje po poznavanju pravic od uporabnikov
 - ne (D34)
 - soc. del. ne predstavijo vseh pravic (D35)
 - naj uporabnikom ne bi govorili kaj vse jim pripada (D36)
 - da (F105)
 - varstveni dodatek (F106)
 - če ne veš, da imaš pravico ne vložiš vloge (F107)
 - uporabniki prikrajšani do pravic (F110)
 - ostal brez pravic, ki mu pripada (G67)
 - pogosto se spregleda izredni denarni dodatek (F108)
 - lahko ti kaj ne pripada, če ne prebereš (F109a)
 - opozorilo na roke pritožbe (F109b)
 - očital soc. delavki, da ni bil info. (G68a)
 - posledično čakal eno leto, da je lahko znova zaprosil (G68b)
- Težave ob pridobivanju informacij na CSD
 - nimajo čuta za sočloveka (D37b)
 - niso soc. delavke ampak uradnice (D37a)

- Prednost poznavanja pravic
 - uporabniki znajo kam iti (D41)
 - nekatere nosečnice vedo točno kam iti (D43)
 - zmanjšanje časa porabljenega za iskanje info. (D44)
 - s tem bolj tekoč proces pomoči (D45)
 - hitrejša ugotovitev pripadajočih pravic (D46)
- Slabost nepoznavanje pravic
 - *podajanje* uporabnikov (D42) (E67)
 - izgubljanje časa (D47)
 - Porabiš čas z uporabnikom, ta pa potem odide (D48)
- Vključitev IKT za boljše poznavanje pravic
 - koristno za mlade (E30) (G44)
 - vidiš da imajo pameten telefon ko vstopijo v pisarno (G45a)
 - se pravi imajo stik z IKT (G45b)
 - bi IKT lahko pomagal (G45c)
 - že zdaj jih usmerjam na spletno stran ministrstva (G46a)
 - ali spletno stran našega CSD (G46b)
 - naj uporabijo Google (G46c)
 - starim ne koristi (E31) (F62) (G50)
 - računalnikov niso vajeni (F63a)
 - niso vešči pri delu z njimi (F63b)
 - nimajo dostopa do vira informacij (F64)
 - trenutno odvisni od pripovedi drugih (F65)
 - nimajo niti interneta (G51)
 - Seznanjanje samo s pravilnimi podatki (E32)
 - Pogosto uporabniki napačno interpretirajo podatke iz medijev (E33)
 - s pomočjo IKT bi lahko bilo drugače (E34)
 - najhitrejšje deljenje info. (F37)
 - trenutno pošiljanje pisnih vabil je časovno potratno (F38)
 - uporabniki želeli komunicirati preko facebooka (F41)
 - najlažji dostop do info. (F38)
 - zasloni na hodnikih CSD (F67a)
 - predvajali pomembne info. (F67b)
 - pridobitev na času (F68)
 - vključitev tudi druge
 - iskanje dela – se že vidno vključuje (F69)
- Poznavanje zakonske podlage s strani uporabnikov
 - Razumevanje zakonske podlage uporabnikov
 - nerazumljiva (D49)
 - slabo poznavanje (D50) (G52)
 - vidi se po tem, da je prepričanje da soc. del. določa višino DSP (D51)
 - neznanje pri pisanju pritožb (G53a)
 - neznanje sestaviti preproste pritožbe (G53b)
 - niti brez navedbe členov ne spišejo (G54)
 - z zakonodajo se ne ukvarjajo (G55)
 - to je smatrano kot naše delo (G55)
 - redko poznavanje zakonov, ki so v uporabi (D52)
 - Dobro poznajo tisti uporabniki ki se pritožijo (D53)
 - po navadi se pozanimajo sami (D54)
 - ne poznajo (E35)
 - ne vedo imenovati zakonov (E36)
 - vedno boljše (F75)
 - pridobitev info. pred stikom s CSD (F76)

- vedno boljše poznavanje na vseh področjih (F77)
 - Vir informacij o zakonski podlagi
 - Splet (E37a)
 - mediji (E37b)
- Področja dela
 - Poznavanje storitev izvajane na CSD
 - Slabo (E38)
 - poznajo le medijske izpostavljene (E39)
 - Ne vedo kaj zaprositi (E39)
 - Slabo poznano področje dela uporabnikov
 - porodniška (D55) (F78a)
 - komplicirana zakonska podlaga (F78b)
 - denarni transferji (D56)
 - uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (G56)
 - tudi mi imamo težave s pravilno interpretacijo zakonodaje (G57)
 - za uporabnike pa čista neznanka (G58)
 - ne poznajo pravic in dolžnosti (G59)
 - sporočanje da so se zaposlili (G60)
 - nekaterim ni čudno ob plači dobivati še DSP (G61)
 - Koristna vključitev IKT
 - Denarni transferji (D56)
 - Porodniška (D57)
 - predstavitev relevantne zakonodaje (F79a)
 - preprost način dostopa do informacij (F79b)
 - kako napisati prošnjo (F79c)
 - razpoložljivi tečaji (F79d)
 - info. o šolanju (F79f)
 - info. o društvih (F79e)
- **Odgovornost za (ne)poznavanje sistema socialnega varstva**
 - Odgovornost za uporabnikovo poznavanje
 - Poznavanje pravic na CSD
 - Soc. delavec (D59) (E41) (F84) (G64)
 - naloga soc. del. posredovati relevantne info. (F85) (G65)
 - vse oblike pomoči, ki jih lahko dobijo (G66)
 - soc. delavci moramo biti na tekočem (F87)
 - za skupno soustvarjanje rešitve (F88)
 - Odgovornost za poznavanje storitev pred obiskom CSD
 - vsak je odgovoren zase (F86)
 - uporabnik (D60) (F80)
 - nepoznavanje prava škodi (D61) (F81)
 - posameznik naj uporabi vse razpoložljive vire (F82)
 - predhodna institucija (D62b) (F83)
 - v primeru, da je napoten (D62a)
 - zavod za zaposlovanje (D63a)
 - tam ne dobijo nič info. o CSD (D63b)
 - ministrstvo (E43)
 - da skrbi za pravilnost informacij (E44)
 - prispevki na tv (E45)
 - odzivi na napačno informiranje (E46)
 - mediji (G62)
 - samo tako lahko izvejo (G63)
- **Področja dela na CSD**

- Razumevanje področja dela
 - Trenutno področje dela
 - Denarni transferji (D64) (E47)
 - uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (G69)
 - varstvo otrok in mladostnikov (F89)
 - Predhodna področja dela
 - Družinski prejemki (D65)
 - Vse, z izjemo rejništva (F90)
 - nadomeščala na področju družine (G70a)
 - le slab mesec (G70b)
 - ne morem povedati da imam izkušnje (G71)
 - Težko razumljivo področje dela za socialne delavce
 - Denarni transferji (D66a) (F91) (G79a)
 - vsepovsod se moraš uvajati (G72)
 - če bi menjala področje zdaj, dela tam ne bi vedela opravljati (G73)
 - vsako področje ima slabosti (G76)
 - drugje ni veliko strank so pa druge slabosti (G77)
 - Razlog za težje razumevanje področja
 - izredno obsežno (D66b)
 - specifično vsake pravice (D67)
 - prepletanje pravic (G79b)
 - odvisnost pravic med sabo (G79c)
 - zapleteno in težko razumljivo (G80)
 - Učenje sistema ISCS (D68a)
 - druga področja ga nimajo (D68b)
 - novo področje, ko je ona začela (E49)
 - vsi imeli težave (E50)
 - takrat malo podatkov o tem področju (E51)
 - postopoma dobivali podatke o delu (E52)
 - trenutno dovolj podatkov (E53)
 - prevelika vključitev IKT v delo (F97)
 - težko popraviš storjene napake (F93)
 - skrbnik mora popraviti tvojo napako (F94)
 - pridobivanje podatkov iz 37 baz za izdajo odločbe (F95)
 - takšnega dela me je strah (F96)
 - zapletenost zakonske podlage (G74)
 - gneča (G75a)
 - nenehni zaostanki (G75b)
 - papirologija (G75c)
 - dolgotrajno delo z enim uporabnikom (G78)
 - to je za področje družine!!
 - Vir info. za boljše razumevanje področja
 - zgolj sodelavke (D69)
 - samostojno branje zakonodaje (F98)
 - prebrala vse dokumente v pisarni (F99)
 - preverjanje razumevanje pri kolegih (F100)
 - branje strokovne literature (F101)
 - biti ažuren (F102)
 - udeležba na seminarjih (F103)
 - sodelovanje v aktivih (F104)
 - Težko razumljivo področje dela za uporabnike
 - denarni transferji (D70)

- starševsko varstvo (F105)
 - družinski prejemki (F106)
- Odziv švedskih kolegov na delo v Sloveniji
 - držali za glavo ko so videli količino papirja v pisarni (G81a)
 - in dolge vloge (G81b)
 - tam je vse v elektronski obliki (G82)
 - brez kontaktov z uporabniki (G83)
 - elektronska oddaja vseh vlog (G84)
 - ZUPJS poteka povsem elektronsko (G85)
 - ni papirjev (G86a)
 - ni pošte (G86b)
- Težko razumljiva storitev za uporabnike
 - državne štipendije (E54)
 - dolge vloge (G81b)
 - Težave z vlogami imajo priseljenci (G88)
 - tudi po desetletju v vlogi uporabnika (G89)
 - soc. delavci izpolnjujejo (G90)
 - vse razen osebnih podatkov (G91)
 - veliko balasta (G92)
 - določene podatke sami pridobimo (G93)
 - funkcionalno nepismeni (G95)
 - nerazumevanje pozivov (G94)
- Razlog za težko razumljivost storitve
 - veljata dva zakona (E55a)
 - ne razumevanje zakona (E55b)
 - napačno računanje (E55c)
- Lažje razumljivo področje dela za uporabnike
 - starševsko varstvo (D71)
- Razlog za lažje razumevanje področja
 - mladi, ki se sami informirajo (D72)
 - veliko izvedo od delodajalcev (D73)
 - izkušnje prijateljev (D74)
- Vir info. za boljše razumevanje področja
 - pomoč med osebami, ki so marginalizirane (D75)
 - info. na študentskem servisu (D76)
 - zavod za zaposlovanje (D77)
 - splet (D78b) (E56) (F103)
 - mladi (D78a)
 - CSD (E57)
 - prijatelji in znanci (F104)
- Razumevanje specifičnih storitev
 - Pogosto nerazumevanje
 - Zamujanje predpisanih rokov (D79d)
 - dokazovanje izredne denarne pomoči (D82)
 - Razlog za nerazumevanje
 - Nepoznavanje trajanja pravice (D80)
 - ne preberejo dobro odločbe (D79a)
 - DSP (D79b)
 - otroški dodatek (D79c)
 - Odgovorni za nerazumevanje
 - Uporabniki (D81a)
 - odločbo bi morali prebrati (D81b)

- na odločbi piše rok porabe denarja (D83)
 - obveza dokazovanja porabe (D84)
 - to pogosto ne naredijo (D85)
 - Razlog uporabnikov za nesporazum
 - Se mu ni povedalo (D86)
 - Preprosto ni vedel (D87)
 - Izboljšave za boljše razumevanje
 - obvestila o poteku pomoči (D88)
 - kot dobro prakso obveščanja navajajo vrtce (D89)
- Vključitev IKT
 - Koristna vključitev IKT v specifično storitev
 - Dokazovanje izredne denarne pomoči (D90)
 - Opozorilo o izteku roka (D91) (E64)
 - pri delu z vlogami (E59)
 - pomoč pri izpolnjevanju (E60)
 - ali pa se oblikuje razumljivejše vloge (E61)
 - kjer je velik stik z zakonodajo (E62)
 - vodenje po pravicah (E63)
 - iskanje pravne podlage (F117)
 - izpolnjevanje vlog (G96) (F119)
 - šest strani vloge občutno preveč (G87)
 - želi prakso s Švedske (G97a)
 - Koristna vključitev IKT na področje dela za socialne delavce
 - denarni transferji (D92)
 - prikrajšan, če nisi informiran (F112)
 - IKT je v bistvu že zdaj vsepovsod (F116)
 - tudi jaz potrebujem računalnik vsaj za urejanje besedil (F115)
 - Koristna vključitev IKT za specifično delo za socialne delavcem
 - Imetje enotne evidence uporabnika na CSD (D93)
 - notranji pogovori soc. del. zaposlenih na CSD (D94a)
 - kontakt soc. del. na drugih CSD mimo centralne številke (D94b)
 - ni potrebno čakati (D94c)
 - Vpogled v plačilno listo uporabnika (D96)
 - trenutno jih prosimo naj prinesejo plačilno listo (D97)
 - Področje dela najbolj smiselno za vključitev IKT
 - denarni transferji (D95)
 - brez IKT takega dela ne bi sploh bilo (F113)
 - lahko le sprejme vlogo in nič drugega (F114)
 - otroški dodatki (G97b)
 - pri vrtcih (G97c)
 - porodniški dodatki (G97d)
- **Želja po vodenju**
 - Vodenje uporabnikov korak za korakom
 - Prednost
 - vsekakor bi bila to prednost (E65) (G98)
 - pridobitev na času (D98) (E66)
 - prepoznavanje želj uporabnikov (D99)
 - zadovoljstvo uporabnikov (E67a)
 - prednost samo za uporabnike IKT (G99)
 - manj klicev (G100a)
 - manj zavlačevanja (G100b)
 - Vodenje uporabnikov na CSD

- Trenutno vodenje uporabnikov
 - Vodimo jih skozi proces (E68)
 - vodenje do drugih institucij (D100)
 - banka (D103)
 - rdeči križ (D104) (G104)
 - Karitas (D105) (G105)
 - zveza prijateljev mladine (D106a) (G105)
 - zzzs (E69)
 - zavod za zaposlovanje (D102) (E70)
 - privatne zavarovalnice (E71a)
 - zaradi brezplačnega dodatnega zavarovanja (E71b)
 - sodišče (G103a)
 - za brezplačno pravno pomoč (G103b)
 - Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvaja CSD (F122)
 - prosto dostopen od doma (F123)
 - opis postopkov in nalog, ki jih mora soc. del. narediti (F124)
 - mladostnik ali starši lahko to pregledajo (F125)
 - po potrebi soc. del. predstavi katalog (F128)
 - ob nalogah pripisani relevantni zakoni (F129)
 - preverjanje ali soc. del. pravilno dela (F130)
 - opazijo neizvedena opravila iz kataloga (F131)
 - tudi to je noter razloženo (F132a)
 - nekatera niso nujna za opraviti (F132b)
 - po CSD vodi soc. del. (G101)
 - opisano delo soc. del. z mladoletnikom, ki stori kaznivo dejanje (F126)
 - uporabnik na CSD vse izve od njega (F127)
 - dnevno usmerjanje uporabnikov (F136)
- Storitve z največjo potrebo po vodenju
 - Pogrebne in posmrtnine (D111)
 - o tem ljudje malo vedo (D112)
 - vloge vseeno pogosto popolne (D113)
- Razlog za slabo poznavanje storitve
 - ljudje malo vedo o redko uporabljenih pravicah (D114)
- Izpolnjevanje obrazcev in vlog na CSD
 - Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev in vlog na CSD
 - pomagajo soc. del. (D106b) (E72) (F144) (G107)
 - Razlog za pomoč pri izpolnjevanju vlog na CSD
 - hitreje če mi izpolnimo za njih (D107)
 - Neznanje izpolnjevanja vlog pri uporabnikih
 - uporabnik po desetih letih ne ve izpolniti vloge (D108)
 - EMŠO (D109a)
 - davčna številka (D109b)
 - ne razumejo vlog (F134)
 - Razlog za neznanje izpolnjevanja vlog
 - funkcionalna pismenost v SLO pod EU povprečjem (F133)
 - ne znajo izpolniti vloge (F135a)
 - po desetih letih prejemanja DSP (F135a)
 - Razlog za izogibanje izpolnjevanju vlog za uporabnike
 - noče vloge osebne asistentke (D110)
 - Informacije prejete od socialnih delavcev
 - Dovolj (F137)
 - Analiza zadovoljstva s podatki na CSD (F138)

- ugotavlja se tudi količina dobljenih podatkov od soc. del. (F140a)
 - do zdaj pozitivni rezultati (F140b)
 - podatki so dostopni za strokovnjake soc. del. (F139)
 - vedno visoko ocenjen CSD na analizah (F141a)
 - verodostojni podatki – neodvisni izvajalci (F142)
 - anketiranje 200 uporabnikov (F143b)
- **Želja po vključitvi IKT v sistem socialnega varstva**
 - Vključitev mobilne aplikacije v sistem socialnega varstva
 - Zaželenost
 - Da (D115)
 - Super ideja (E73) (G108)
 - Vidi samo prednosti (E74)
 - dobra stvar (F145)
 - vključitev IKT v bančne storitve (F146a)
 - obveščanje o porabi (F146b)
 - pregled svojega računa na pametnem telefonu (F146c)
 - plačilo položnic (F156)
 - mlajšim generacijam bo to bližje (F148)
 - pričakuje, da bo vse elektronsko (F152a)
 - fizičnih vlog ne bo več (F152b)
 - izdaja elektronskih odločb (F158)
 - če lahko odda elektronsko vlogo bi lahko tudi to (F159)
 - potrebno prilagajanje zakonodaje za takšno delovanje (F160)
 - ampak obstaja možnost (F161)
 - določen krog ljudi bi bil nad tem navdušen (F162)
 - Trenutna situacija
 - informacije *raztresene* po spletu (D116)
 - uporabniki presenetljivo velikokrat zmedeni (D117c)
 - Težko dobljene informacije o CSD
 - lokacija CSD (D117a)
 - uradne ure (D117b)
 - Predlagana rešitev
 - Skupen portal CSD (D118)
 - potrebna zelo preprosta navodila za uporabnike (D119)
 - Prednost vključitve mobilne aplikacije
 - Prihranek časa in dela (D120) (F121)
 - manj čakanja (G111a)
 - ne vidi slabosti v informiranju (D123)
 - lažje informiranje (F111)
 - uporabniku ni treba priti na CSD (F120)
 - mladim preprosto dobiti info. (F149)
 - dostop s pametnim telefonom kjerkoli (F150a)
 - hitro (F150b)
 - hitro širjenje info. (F151a)
 - lahko dostopne (F151b)
 - zmanjšanje stroškov (F163) (G111c)
 - manj papirjev (G111b)
 - manj klicev (G111d)
 - razbremenitev delavcev (G111e)
 - Slabost vključitve mobilne aplikacije
 - Koristi samo osebam, ki imajo dostop do IKT (D121)
 - Izpadejo starejši (D122) (F154)

- niti nima želje biti del takšne družbe (F155)
 - odvisnost procesa dela od delovanja tehnologije (F118)
 - ne znam uporabljati IKT (F147a)
 - ne predstavljam si biti odvisna od IKT (F147b)
 - bolj srečna ko dobi papirnato potrdilo plačila (F157)
 - uporabnike bi bilo potrebno izobraziti za uporabo IKT (G109a)
 - trenutno slabo znanje (G109b)
 - Možne slabosti ob razvijanju mobilne aplikacije za CSD
 - Neupoštevanje soc. delavcev (D124)
 - vidi težavo pri financiranju razvoja aplikacije (G110)
 - nerazumevanje aplikacije (G112)
 - ne-uporabljanje aplikacije (G113a)
 - posledično še vedno prihajali osebno na CSD (G113b)
 - nedelovanje aplikacije (G114)
- Delovanje spletnih strani v sistemu socialnega varstva
 - Zadovoljstvo
 - da (E75a)
 - s stranjo svojega CSD zadovoljna (F164) (G115)
 - velja za boljšo (G116)
 - nezadovoljna s spletnimi stranmi drugih CSD (F165) (G116)
 - manjši CSD (G118b)
 - Razlog za zadovoljstvo
 - dovolj podatkov (E75b)
 - razumljivi podatki (E76a)
 - najdeš vse če si iznajdljiv (E77)
 - urejenost (F29)
 - po pogodbi jo ureja sodelavka na CSD (F31)
 - Slabost trenutnih spletnih strani
 - veliko razlikovanje med sabo (D125)
 - vizualno neprivlačne (D127a)
 - niso ažurne (D127b)
 - skopi podatki (D128)
 - suhoparne (G118a)
 - nerazumljiv jezik za uporabnike (D129) (F167)
 - ni jezik uporabnika (D130)
 - vprašajo mene, ker na spletni strani ne razumejo (F168)
 - nerazumljive spletne strani organizacij (F213)
 - pomanjkljivi podatki (E76b)
 - podatki o potrebnem za pridobitev pravice (D131)
 - pridobitev telefonskih števil (F166) (G118c)
 - podatki na več straneh (E79)
 - Pozitivno oblikovanje spletne strani
 - izjemno dobre narejene (D126a)
 - vsako pravico dobro razloži (D126b)
 - jo pokaže na zemljevidu (D126c)
- Varo počutje na spletu
 - Počutje ob uporabi IKT na CSD
 - Zelo varno (D132)
 - Varo (E80) (G121)
 - ne preveč (F174)
 - trideset odstotkov časa (F182)
 - mogoče zaradi starosti (F183)

- veliki brat te gleda (F184)
- na CSD dilema o varnosti (F177)
 - pošiljanje občutljive podatke preko elektronske pošte (F178)
 - kako varno je pošiljanje teh podatkov (F179)
 - možno *prestreganje* podatkov (F180)
 - podatki bi šli iz kroga zaupanja (F181)
- rabimo boljšo zaščito na CSD (F187)
 - imamo poskrbljeno za varnost, vseeno pa dobim spam pošto (F186)
- Razlog za varno počutje na CSD
 - Kartica SIGEN-CA (D133)
 - Kartica SIGOV-CA (F192)
 - dodatna varnost pri brskanju podatkov, ki se me ne tičejo (F194)
 - težje pride do zlorab (F203)
 - Meje dostopa dajejo občutek varnosti (F196)
 - Omejitev dostopa pri CRP (F195)
 - dostop imamo samo do omejene baze podatkov (F192b)
 - Omejitev dostopa na druga področja dela (F193)
 - beleženje zgodovine brskanja v podatkovnih bazah (F197)
 - vpogled v register moraš upravičiti (F198)
 - vedno si zapišem razlog ko brskam (F199)
 - to delam za primer inšpekcije (F200)
 - v preteklosti so bile afere neupravičenih vpogledov v bazo zaslužkov (F201)
 - niso imeli razlogov za vpogled (F202)
 - Dobro zavarovana elektronska pošta (D134)
 - redni servis računalnikov (D135)
 - uporaba anti-virusa (D136)
 - zagotovitev skrbniki (E81)
- razlog za ne-varno počutje na CSD
 - delo z uporabniki, vključeni v spletni kriminal (F175)
 - vdiranje v sisteme (F176)
 - pregled varnosti IS CSD (F189)
 - med prvimi v Sloveniji (F188)
 - gledala se je izključno varnost sistema, neodvisno od dela soc. del. (F191)
 - ugotovitev lukenj v sistemu ISCSO ob pregledu (F190)
- Počutje ob uporabi IKT privat
 - ne varno (E82)
- Razlog za varno počutje privat
 - seznanjena v otroštvu z nevarnostmi pri IKT (D137)
- Obnašanje za boljšo varnost
 - ne deli osebnih podatkov (D138)
- Zaupanje podatkom pridobljenih z IKT
 - Zaupanje podatkom s spleta
 - ja (D139) (E83) (G122)
 - državnim stranem (D140) (F207)
 - zaupanje poznanim stranem (G123)
 - za zakonodajo uradni list (G124a)
 - nepoznani imajo lahko stare podatke (G124b)
 - zastareli zakoni (G124c)
 - Skrb pred pridobitvijo zastarelih zakonov (G125)
 - ne verjame na prvo žogo (F173)
 - zaupanje 80 odstotkov pridobljenih podatkov (F204)
 - poskušam pridobiti več virov (F205)

- pridobljene podatke vedno preverim (F170)
 - mogoče podatki niso ažurni (F172)
 - primerjanje podatkov (F206)
- Uporaba IKT za pomoč uporabniku
 - Način pomoči uporabniku
 - Usmeritev na spletno stran s podatki (D141b)
 - ne išče pa večjih podatkov sama (D141a)
 - iskanje naslova organizacij (G127a)
 - Natisne lokacijo (D142b) (G127b)
 - na primer rdeči križ (D142a)
 - iskanje po spletu (G128)
 - razpisi za subvencijo stanovanja (E86)
 - navodila za izpolnitev vlog (ki niso na CSD) (E87)
 - zakoni (E88)
 - skupno iskanje (F169)
 - dnevno iščem za uporabnike (F208)
- Pridobivanje podatkov za delo na CSD
 - Vir za pridobivanje podatkov
 - splet (G120)
 - Google brskalnik (D143)
 - sodelavke na CSD (D144)
 - spletna stran ministrstva (E84)
 - Količina podatkov
 - malo podatkov o vračanju DSP (D145)
 - malo podatkov na spletu (D146)
 - Dovolj (F212) (G119)
 - zaenkrat vse našla (E89)
 - če dovolj iščeš vse najdeš (E92)
 - do zdaj vedno dobila podatke (F214)
 - Iskanje podatkov o institucijah in organizacijah soc. var
 - poznam iz prakse (E90)
 - splet (E91) (F74) (F210)
 - če dovolj iščeš vse najdeš (E92)
 - primerne organizacije za usmeritev (F209)
 - primerjanje najdenih organizacij (F211)
 - iskanje podatkov za izboljšave
 - primerjava svojega dela z delovanjem drugih CSD (F171)
- Prednost IKT
 - Znanje IKT
 - Prednost je z računalnikom lepo napisana prošnja (F70)
 - Seznanjanje uporabnikov z IKT (F71a)
 - zavedanje močne vpletenosti v vsakdan (F71b)
 - podpiranje izobraževanja za odrasle (F72)
 - tečaji računalništva (F73)