

## PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

**Ime in priimek:** Matej Peteh

**Naslov diplomske naloge:** Starostniki in učenje računalniških veščin

**Kraj:** Ljubljana

**Leto:** 2012

**Število strani:** 102

**Število tabel:** 13

**Število prilog:** 6

**Mentor:** prof. dr. Marija Ovsenik

**Deskriptorji:** starost, izobraževanje v tretjem življenjskem obdobju, medgeneracijsko sodelovanje, informacijske komunikacijske tehnologije, internet, e-vključenost

**Povzetek:** Diplomaska naloga prikazuje nekatere dejavnike in odprta vprašanja na področju učenja računalniških veščin starostnikov. V teoretičnem delu so prikazana določena spoznanja o starosti in staranju družbe, izobraževanju v tretjem življenjskem obdobju, medgeneracijskem sodelovanju in učenju, e-vključenosti, ovirah starostnikov pri osvajanju novih informacijsko-komunikacijskih tehnologij ter ostalih tem na področju učenja in uporabe računalnikov s strani starostnikov (potrebe, koristi, motivacija, težave ipd.). Na kratko sem predstavil tudi projekt e-opismenjevanja starostnikov Simbioza. V kvalitativni raziskavi pa sem se osredotočil na raziskovanje odnosa starostnikov do računalnikov in interneta, njihovih motivacijskih dejavnikov, ovir in virov moči pri uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta.

**Title:** The Elderly and Computer Skills Learning

**Descriptors:** old age, learning in later life, intergenerational cooperation, information and communication technology, the Internet, e-inclusion

### **Abstract:**

This thesis presents certain factors and open questions in the field of computer skills learning of the elderly. In the theoretical part, I discuss certain findings concerning old age and the ageing of society, learning in later life, intergenerational cooperation and learning, e-inclusion, the obstacles that the elderly face when learning new information and communication technologies, and other topics in the field of computer skills learning and computer use by the elderly (their needs, benefits, motivation, problems etc.). I also briefly describe the project of e-literacy education for the elderly called Simbioza. Using a qualitative research method, I focus on the attitude of the elderly towards computers and the Internet, their motivation factors, obstacles and sources of strength when learning how to use and actually using computers and the Internet.

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

# **STAROSTNIKI IN UČENJE RAČUNALNIŠKIH VEŠČIN**

Mentor: prof. dr. Marija Ovsenik

Matej Peteh

Ljubljana, 2012

## PREDGOVOR

Hiter tehnološki razvoj in naraščanje starejšega prebivalstva sta dva fenomena, ki sta ključno zaznamovala podobo moderne družbe. Bliskovit in intenziven razvoj računalništva ter sorodnih informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT) je povzročil spremembe na praktično vseh pomembnih družbenih področjih, kar se je posledično izrazilo tudi v preoblikovanju posameznikovega vsakdanjega življenja. Komunikacija postaja vse hitrejša, informacije vse bolj dostopne, moderne tehnologije pa iz dneva v dan narekujejo tempo in obliko izobraževanja, dela ter preživljanja prostega časa. Možnosti participacije v vseh vidikih družbenega življenja se tako povečujejo za ljudi, ki uspešno obvladujejo tehnološke spremembe, po drugi strani pa zmanjšujejo za ljudi, ki tem spremembam ne zmorejo oziroma nočejo slediti. V diskurzu o informacijski družbi torej ne moremo zanemariti vprašanja o t. i. "e-izključenosti", v toku teh misli pa ne smemo spregledati populacije starejših ljudi. Naraščanje števila starejših in staranje družbe prinašata številne nove izzive, skupni imenovalec vseh rešitev pa bi morala biti uspešna integracija starostnikov v družbeno okolje. Izobraževanje v tretjem življenjskem obdobju tako predstavlja pomemben zasuk paradigme v omenjeno smer, med najbolj ključnimi področji izobraževanja z namenom vključevanja starostnikov v današnjo družbo pa je gotovo tudi t. i. "e-opismenjevanje". Na drugi strani pa mlajše generacije preživljajo vedno več časa z računalnikom in ostalimi modernimi tehnološkimi pripomočki (pametni telefoni, tablični računalniki ipd.). Prostor preživljanja prostega časa se vedno bolj seli v digitalno okolje, kar se v zadnjem času še posebej opaža v fenomenu porasta raznoraznih socialnih komunikacijskih omrežij. Med generacijami se tako pogloblja nekakšen socialni prepad, katerega vzrok tiči tudi v neenaki porazdelitvi znanja uporabe IKT veščin. Starejše in mlajše generacije vedno težje pridejo skupaj, saj je digitalni prostor pogosto nedostopen starostnikom, mladi pa so vse manj pripravljeni na druženje preko osebne stika. Medgeneracijsko sodelovanje na tem področju tako vstopi kot korist obema stranema: poučevanje računalniških veščin starostnikom omogoči seznanjanje z uporabnimi modernimi tehnologijami, mladim pa približa svet tretjega življenjskega obdobja. Učenje je tako vzajemno, kar pa je morda še bolj pomembno – ustvari se prostor, kjer se obe generaciji lahko srečata. Na takšen način bi se lahko celo vzpostavil in omogočil redni stik (osebno in digitalno), ki bi odpravil medgeneracijsko odtujenost.

Za strokovno pomoč pri pisanju diplomske naloge se zahvaljujem mentorici prof. dr. Mariji Ovsenik.

## KAZALO

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. TEORETSKI UVOD.....                                                                          | 6  |
| 1.1 Starost in staranje družbe.....                                                             | 6  |
| 1.2 Izobraževanje v tretjem življenjskem obdobju.....                                           | 9  |
| 1.3 Medgeneracijsko sodelovanje in učenje.....                                                  | 12 |
| 1.4 Digitalna neenakost in e-vključenost.....                                                   | 13 |
| 1.5 Ovire, ki preprečujejo starostnikom, da bi osvojili nove IKT.....                           | 18 |
| 1.6 Potreba starostnikov po učenju računalniških veščin.....                                    | 20 |
| 1.7 Uporaba računalnika in interneta pri starostnikih.....                                      | 22 |
| 1.8 Koristi in možnosti, ki jih računalnik ter internet ponujata starostnikom.....              | 24 |
| 1.9 Motivacija in odnos starostnikov do računalnikov.....                                       | 27 |
| 1.10 Težave starostnikov pri uporabi računalnikov.....                                          | 29 |
| 1.11 Projekt Simbioza.....                                                                      | 32 |
| 2. PROBLEM.....                                                                                 | 34 |
| 3. METODOLOGIJA.....                                                                            | 35 |
| 3.1 Vrsta raziskave in spremenljivke.....                                                       | 35 |
| 3.2 Merski instrumenti in viri podatkov.....                                                    | 35 |
| 3.3 Populacija in vzorčenje.....                                                                | 35 |
| 3.4 Zbiranje podatkov.....                                                                      | 36 |
| 3.5 Obdelava in analiza podatkov.....                                                           | 36 |
| 3.5.1 Izbor relevantnih delov besedila (izjav).....                                             | 36 |
| 3.5.2 Izpis relevantnih izjav.....                                                              | 37 |
| 3.5.3 Odprto kodiranje izjav.....                                                               | 37 |
| 3.5.4 Združevanje sorodnih kod.....                                                             | 38 |
| 3.5.5 Urejanje izjav v kategorije po kodah.....                                                 | 38 |
| 3.5.6 Definiranje pojmov.....                                                                   | 39 |
| 4. REZULTATI IN RAZPRAVA.....                                                                   | 40 |
| 4.1 Odnos starostnikov do uporabe in učenja uporabe računalnika ter interneta.....              | 40 |
| 4.2 Motivacijski dejavniki starostnikov pri učenju in uporabi računalniških veščin.....         | 42 |
| 4.3 Ovire starostnikov pri uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta.....             | 44 |
| 4.4 Viri moči starostnikov pri njihovi uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta..... | 49 |
| 4.5 Skupne ugotovitve.....                                                                      | 52 |

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5. SKLEPI.....                                                                     | 53  |
| 6. PREDLOGI .....                                                                  | 56  |
| 6.1 Predlogi projektu Simbioza .....                                               | 56  |
| 6.2 Predlogi računalniški stroki .....                                             | 57  |
| 6.3 Predlogi prostovoljcem in socialnim delavcem .....                             | 58  |
| 7. ZAKLJUČNE MISLI .....                                                           | 60  |
| 7.1 Refleksija o projektu Simbioza .....                                           | 60  |
| 7.2 Refleksija lastnega dela v projektu Simbioza.....                              | 64  |
| 7.3 Razmišljanja o prihodnosti e-opismenjevanja starostnikov .....                 | 66  |
| 8. LITERATURA IN VIRI.....                                                         | 71  |
| 9. PRILOGE .....                                                                   | 79  |
| Priloga A: Vodilo za intervju.....                                                 | 79  |
| Priloga B: Transkripti intervjujev in določitev enot kodiranja.....                | 80  |
| Priloga C: Izpis enot kodiranja in odprto kodiranje (pripisovanje pojmov).....     | 85  |
| Priloga D: Združevanje sorodnih pojmov .....                                       | 91  |
| Priloga E: Hierarhično urejanje kod v višje kategorije glede na njihov pomen ..... | 97  |
| Priloga F: Definiranje pojmov .....                                                | 98  |
| 10. POVZETEK .....                                                                 | 101 |

## SEZNAM TABEL

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1.4.1.: Dejavniki, ki vplivajo na e-vključenost.....                                      | 17 |
| Tabela 1.7.1.: Odstotek ljudi, starih med 55 in 64 let, ki nikoli ne uporabljajo računalnika. .. | 22 |
| Tabela 1.7.2.: Odstotek ljudi, starih med 65 in 74 let, ki nikoli ne uporabljajo računalnika. .. | 22 |
| Tabela 1.7.3.: Odstotek ljudi, starih med 55 in 64 let, ki nikoli ne uporabljajo interneta. .... | 22 |
| Tabela 1.7.4.: Odstotek ljudi, starih med 65 in 74 let, ki nikoli ne uporabljajo interneta. .... | 23 |
| Tabela 9.1.: Kodiranje odgovorov, ga. Anka .....                                                 | 85 |
| Tabela 9.2.: Kodiranje odgovorov, ga. Irena .....                                                | 85 |
| Tabela 9.3.: Kodiranje odgovorov, ga. Barbara .....                                              | 86 |
| Tabela 9.4.: Kodiranje odgovorov, g. Karel .....                                                 | 87 |
| Tabela 9.5.: Kodiranje odgovorov, g. Andrej .....                                                | 88 |
| Tabela 9.6.: Kodiranje odgovorov, g. Brane .....                                                 | 89 |
| Tabela 9.7.: Izjave, združene po sorodnih pojmihi.....                                           | 91 |
| Tabela 9.8.: Urejene kode po kategorijah s skupnim pomenom .....                                 | 97 |

## 1. TEORETSKI UVOD

### 1.1 Starost in staranje družbe

V mnogih razvitih družbah se povečuje delež starejšega in obenem zmanjšuje delež mlajšega prebivalstva, zato govorimo o staranju družbe.

Struktura populacije Evropske Unije (EU-27) postaja vedno bolj stara. Leta 1985 je bilo 59,3 milijonov oseb starejših od 65 let (12,8 % celotne populacije EU-27), leta 2010 pa je to število naraslo na 87 milijonov (17,4 % celotne populacije EU-27) (Evropska komisija 2011: 7). V naslednjih desetletjih naj bi se število ljudi starejših od 60 let povečevalo za 2 milijona na leto (op. cit.: 15). Nadaljnje najbolj opazne spremembe lahko pričakujemo med leti 2015 in 2035 z upokojevanjem številčne "baby-boom" generacije (op. cit.: 32).

»Povprečna življenjska doba se je od leta 1920 do danes povečala s 55 na več kot 80 let. Pri upokojitvi generacije "baby boom" se bo število ljudi, starih od 65 do 80 let, povečalo za skoraj 40 % med letoma 2010 in 2030. [...] Število oseb, starejših od 80 let, se bo do leta 2050 skoraj podvojilo« (Komisija Evropskih skupnosti 2007: 3). »Leta 1990 je bilo 18 % Evropejcev starejših od 60 let, po predvidevanjih pa jih bo do leta 2030 30 %« (Komisija Evropskih skupnosti 2005: 2). Po nekaterih ocenah naj bi bilo, glede na sedanje trende, leta 2045 število ljudi, starejših od 60 let, večje od števila ljudi, mlajših od 15 let (Simbioza: Znanje – Splošno – O čem govorimo).

Eurostatove projekcije kažejo, da se bo delež prebivalstva, starejšega od 65 let, do leta 2050 po predvidevanjih podvojil; delež starejših nad 65 let v Sloveniji bo leta 2025 znašal 36 % predvidenega števila oseb starih med 15 in 64 let, leta 2060 pa bo ta delež že 62 % (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 58). »Po podatkih Evrostatovih projekcij prebivalstva Evropop2008 za obdobje 2008–2060 in po študiji Svetovne banke bo imela Slovenija do konca tretjega desetletja tega stoletja že eno najstarejših prebivalstev na svetu« (Statistični urad RS: Novice).

Vse te demografske spremembe prinašajo velike izzive za evropsko družbo in gospodarstvo. Ne glede na napovedi se lahko strinjamo, da trenutno naraščanje števila starih oseb narekuje

celotni družbi, da se na to ustrezno in inovativno pripravi. Ob dosegu zaželenega podaljšanja življenjske dobe se mora individualni in kolektivni fokus usmeriti na izboljševanje kakovosti življenja v obdobju starosti. Iskanje takšnih rešitev prinaša veliko strokovnih izzivov, saj postaja vedno bolj aktualno. Na žalost pa je kljub razvoju socialnega dela s starimi in ostalih znanosti, ki se ukvarjajo s področjem staranja in starosti (gerontologija, gerontehtnologija idr.), podoba starostnikov v očeh javnosti še vedno pod močnim vplivom predsodkov. Potrebujemo pristope, ki bodo ljudem posredovali dejansko in sprejemljivo sliko starosti. Pri tem je Mali (2008: 41) mnenja, da je za celostno znanje na področju socialnega dela s starimi ljudmi pomembno ozavestiti doživljanje življenjskih izkušenj ljudi, ki bi morali ostati aktivni člani družbe, vključeni v procese spreminjanja svojega socialnega okolja. Stare ljudi potrebujemo, saj nam lahko le oni podajo pravo izkušnjo o starosti (op. cit.: 55) in tako lahko najbolje pristno in slikovito opišejo trenutne razmere (Mali 2009: 96). Skupno bi se morali zavzemati za definicijo starostnikov kot »samostojnih akterjev in sooblikovalcev pomoči« in ne le kot »pasivnih prejemnikov pomoči« (op. cit.: 106).

Pri fenomenu staranja prebivalstva postane ključno vprašanje, ali smo kot družba na takšne spremembe pripravljeni in ali bomo vzdrževali našo odprtost za inovativne nediskriminatorne rešitve. Preko politik, strokovnih praks in javnega diskurza bo postala očitna naša drža do tega področja, v katerem je potrebno starejšo populacijo sprejeti in ji omogočiti delovanje na različnih družbeno pomembnih področjih. Kot družba si ne smemo dovoliti marginalizacije tako pomembne in številčne skupine prebivalstva z neargumentiranim opravičevanjem prepričanja, da le ta ne zmore bistveno prispevati h kolektivni blaginji.

V spopadanju z izzivi staranja prebivalstva bo za zagotavljanje kohezivne družbe prihodnosti vse bolj pomembno medgeneracijsko sodelovanje v smislu vzajemnega spoštovanja in prenosa znanja preko ustvarjanja solidarnih povezav med mlajšimi in starejšimi skupinami prebivalstva (Simbioza: Znanje – Splošno – O čem govorimo).

Starost je kompleksen pojem, ki je poleg kronoloških, bioloških, psiholoških in ostalih vidikov ustvarjena tudi preko družbenega konstrukta – ta »paradigma pa opozarja na marginalizacijo starejših v mnogih družbah« (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 9). Doživljanje starosti je pogosto odvisno od njenega položaja v družbi in starostnih stereotipov. Vsaka starost s seboj prinese tudi pričakovanje o "starostno primernem vedenju" ljudi.

Nekongruentnost na tem vidiku tako lahko npr. povzroči smeh mladih ob prizoru starostnika na rolerjih, s sončnimi očali in zeleno pričesko. Če je takšen odziv še nekoliko nedolžen, pa tega ne moremo trditi za subtilne, a uveljavljene predsodke, ki imajo pogosto negativne posledice na pomembnem področju integracije starejše populacije v družbeno dogajanje. Vsekakor bi bilo potrebno razkriti in odpraviti vse dejavnike, ki onemogočajo njeno enakopravno vključevanje v izobraževanju, delu, zaposlitvi itd. Pogosto tudi pozabljamo, da starejši niso homogena skupina ljudi, saj jo sestavlja mnogo raznolikih generacij, ki se med seboj razlikujejo po vrednotah, interesih in ostalih značilnostih. Zato ni pravično do starejših posameznikov, da jih enačimo in tako onemogočimo učinkovito odkrivanje njihovih potreb. Številne telesne, duševne in družbene spremembe človeku v starosti resnično omejijo možnosti, ki jih je nekoč imel kot mlad človek. Kar pa naredi starost še težjo, so ravno predstave trenutne aktivne generacije v smislu: kje je vloga starostnikov v družbi, kaj smejo, kje je njihovo mesto – torej predsodki, ki imajo za posledico vse prepogosto izključevanje, kar se konkretno pokaže tudi v t. i. e-izključenosti.

Če želimo prispevati k boljši kakovosti življenja starejših, je potrebno zagovarjati načela "aktivnega staranja", ki spodbujajo njihovo zaposlitev, delovno produktivnost, družbeno participacijo, socialno aktivnost, samostojno življenje in samopodobo (Amaro, Gil 2011: 3795). Da bi dosegli te cilje, pa je po načelih strategije i2010 Evropske komisije potrebno razvijati in koordinirati koncepte ter pobude na vsaj treh nivojih, ki vključujejo uporabo IKT (Komisija Evropskih skupnosti 2007: 4):

1. Prijetno staranje na delovnem mestu – daljše ohranjanje aktivnosti in produktivnosti s pomočjo dostopnih IKT; razvijanje inovativnih praks za prilagojena delovna mesta; učenje uporabe IKT.
2. Prijetno staranje v skupnosti – ohranjanje družbene aktivnosti preko IKT rešitev; omogočanje boljšega dostopa do javnih in komercialnih storitev.
3. Prijetno staranje doma – podaljšano uživanje večje kakovosti samostojnega življenja preko podpore IKT.

Menim, da je v diskurzu o staranju družbe vse preveč prisoten ton o "zaščiti" pred tem pojavom, v smislu povečevanja natalitete in s tem potencialno aktivne populacije oz. zviševanja starosti za upokojitev. Fokus bi se moral bolj usmeriti na potrebe naraščajoče populacije starih, ne samo v smislu zagotavljanja ustreznih bivanjskih pogojev, ampak

predvsem v krepitvi njihovih moči. Dodelan koncept izobraževanja v tretjem življenjskem obdobju je že dober pokazatelj pripravljenosti družbe na ta fenomen.

## **1.2 Izobraževanje v tretjem življenjskem obdobju**

Staranje prebivalstva je med drugim vplivalo tudi na večje poudarjanje pomena izobraževanja v tretjem življenjskem obdobju.

Začetki izobraževanja starejših v Sloveniji segajo v leto 1984 ob uvedbi prvega eksperimentalnega programa, v letu 1986 pa je sledila pobuda za ustanovitev Univerze za tretje življenjsko obdobje (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 93). Po letu 1990 so se pojavile nove možnosti, predvsem v obliki študijskih krožkov, ki jih izvajajo ljudske univerze, knjižnice in druge organizacije (op. cit.: 95). Pri spodbujanju k vseživljenjskemu učenju pa je prispevalo tudi delovanje društev upokojencev, klubov in drugih prostovoljskih organizacij, ki so v svoje programe vključevale številne izobraževalne vsebine (op. cit.: 96). Število učnih skupin in število udeležencev iz leta v leto narašča, kar kaže na velik interes starejših za izobraževanje in hkrati na pomanjkanje tovrstne ponudbe (str. 94). Na povečevanje izobraževalnih možnosti starejših sta vplivala hitra rast števila starejšega prebivalstva in stalno povečevanje stopnje formalne izobrazbe med starejšimi; stopnja izobrazbe je namreč najboljši kazalec udejstvovanja v izobraževanju odraslih (op. cit.: 97).

Leta 2010 je bilo pod Slovensko univerzo za tretje življenjsko obdobje združenih 45 univerz in več kot 20.000 študentov po vsej Sloveniji (Findeisen, Šantej 2010: 9). Podatki kažejo na ambicije za aktivno delovanje v obdobju starosti, tako na fizičnem kot na umskem ter intelektualnem področju.

Kump in Jelenc Krašovec (2010: 40) sta mnenja, da bodo programi izobraževanja za starejše v prihodnosti pridobivali na pomenu, saj lahko pomembno zmanjšujejo njihovo družbeno izključenost. Izobraževanje starejših vidita kot odraz njihovega družbenega položaja (op. cit.: 97). Navajata sprejeto Strategijo vseživljenjskosti učenja, ki določa, da je potrebno vsem ljudem omogočiti učenje v vseh življenjskih obdobjih, področjih življenja in okoljih (op. cit.: 7). Izobraževanje namreč vpliva na razvoj in uresničitev potencialov starostnikov, na krepitev

njihove družbene moči, na izboljšanje njihovega družbenega položaja, s tem pa tudi na zmanjševanje njihove marginalizacije (op. cit.: 13). Velike družbene spremembe zahtevajo od starejših ljudi, da se tudi preko strokovnega izobraževanja prilagodijo potrebam po novih znanjih, informacijah in tehnologiji (op. cit.: 95). Izobraževanje za starejše je prav tako ključna podpora dejavnost za vzpostavljanje omrežij socialne opore starejših in pomemben dejavnik vključevanja starejših v družbo (op. cit.: 37). Pomembno vlogo pri tem pa ima kolektivno učenje; predvsem učenje drug od drugega (ibid.).

Sever (1993: 8) trdi, da družba, ki pušča stare ljudi na obrobju in jim ne omogoča izobraževanja, hira. Če je tretje življenjsko obdobje obenem »iskanje nove identitete« (op. cit.: 7), potem menim, da mora izobraževanje v tem obdobju potekati s subtilno senzibilnostjo do uporabnikov in njihovih preteklih izkušenj. Pridobiti mora njihovo zaupanje, se jim približati v primernem sproščenem prostoru in se jim pridružiti v njihovih interesih. Obenem pa mora ob praktičnem delu dodatno odpirati vprašanja ustreznosti definicij; kaj deluje, kje so pomanjkljivosti, kaj je potrebno razvijati itd. Pomembno je spoznanje o potrebi razvijanja alternativnih oblik preživljanja prostega časa in izobraževanja, ki bi starejšim ponujala nove perspektive v življenju ter s tem hkrati preprečevala, da bi zapadli v depresije in bolezni. Spodbujanje mentalne dejavnosti preko priložnostnih aktivnosti v poznejših letih gotovo pripomore k posameznikovemu nadaljnjemu osebnemu razvoju.

Mejnik za tretje življenjsko obdobje ni naraven, ampak je pogosto umetno določen z upokojitvijo. Ideja o izobraževanju v tem obdobju po mojem mnenju ni izvirna v vsebini, saj smo že nekaj časa izpostavljeni pozivom k vseživljenjskemu izobraževanju. Sledenje tej paradigmi pa je seveda odvisno od vsakega posameznika. Kump in Jelenc Krašovec (2010: 66) menita, da linearen način izobraževanja ne ustreza več spremenljivi naravi poteka življenja v sodobni družbi: izobraževanje, delo in počitek namreč potekajo glede na potrebe v različnih življenjskih obdobjih. Če je v mladosti izobraževanje in učenje že samoumevno, je v dobi odraslega človeka postalo nujno, saj naj bi omogočilo obstanek in napredek na karierni poti. Pozivanje k izobraževanju v tretjem življenjskem obdobju pa se mi zdi pomembno iz več vidikov. Izraža namreč ugotovitev, da kljub življenjski starosti še vedno obstaja vedoželjnost in dovolj zanimivega in uporabnega učnega materiala. Simbolizira željo upokojencev, da ostanejo neizolirani in prisotni v trenutnem duhu časa. Predvsem pa pomeni odločitev za aktivno življenje, napredek in koristno preživljanje povečanega prostega časa. Ob vsem tem

se seveda pojavijo odprta strokovna vprašanja, ki pa zahtevajo premislek in nevsakdanje odgovore. To je prav tako področje, ki bo zahtevalo paradigmatške spremembe, če bo želelo ustrezati raznolikim potrebam prihajajočih generacij. Ta dejstva pa kličejo k razmisleku o potrebnih spremembah zaradi staranja generacij, ki imajo precej višja pričakovanja in so navajena na višji standard življenja. Mali (2008: 81) ugotavlja, da se ljudje vedno bolj zavedamo svojega vpliva na lastno življenje, zato bo prihajajoča populacija starih ljudi zahtevala uveljavljanje svojega mnenja, izbire, odločitev in kontrole nad svojim življenjem. Temeljno poslanstvo socialnega dela tako vidi v skupnem ustvarjanju rešitev z uporabniki, preko odkrivanja individualnih potreb, želja in interesov.

Če se postavim v položaj starega človeka kot nosilca življenjskih izkušenj, izobrazbe, poklicnih sposobnosti, modrosti in raznolikih uspehov, bi lahko neustrezno načrtovano (pokroviteljsko) izobraževanje razumel kot obliko podcenjevanja lastnih virov moči. Načrtovalci učnih programov za starostnike morajo tako upoštevati ravnotežje med ustreznostjo učne snovi in zadostno mero izziva, če želijo zadovoljiti njihove potrebe globljih osebnostnih dimenzij – kar radovednost in želja po učenju dejansko sta.

Izobraževanje v tretjem življenjskem obdobju lahko pomeni tudi tehniko prehoda v upokožitev, s tem ko posameznika vključi in usmeri na druga področja delovanja. Poleg tega pa prispeva tudi k razbijanju stereotipov o starosti, kot obdobju pasivnosti, nezmožnosti učenja, ipd. Krajnc (1999: 6) ugotavlja, da se je moral koncept vseživljenjskega izobraževanja v poznejših letih tudi pri nas intenzivno boriti z očitki o nepotrebnosti, nekoristnosti in neustreznosti. Kump in Jelenc Krašovec (2010: 9) pa trdita, da je veliko razprav o izobraževanju starejših še vedno prežetih z diskriminatornimi izrazi, ki poudarjajo njihovo šibkost in odvisnost; s tem pa se zamegljuje dejstvo družbenega konstruiranja starosti in vloge kulturnih opredelitev pri spodbujanju ali omejevanju človekovih aspiracij. Zato menim, da se moramo zavzemati za krepitev moči starejših v smeri čim boljšega individualnega obvladovanja bistvenih družbenih sprememb, saj bodo le tako ostali sredi družbenih dogajanj, novih znanj in priložnosti za bolj kakovostno življenje. Starostnike moramo spodbuditi, jim ponuditi možnosti in priložnosti za medsebojno izmenjavo znanj ter izkušenj v širši družbeni skupnosti, s tem pa zagotoviti ohranjanje integritete med njihovimi potrebami in bivalnim okoljem. Ne moremo zanemariti vpliva starosti na zmanjševanje telesnih in umskih sposobnosti, toda to spoznanje nas ne sme omejiti v ideji, da starostniki zmorejo (in čedalje

bolj morajo) slediti tehnološkim spremembam in kulturi, katero prinašajo. Potrebno bo ohranjati takšno zavedanje, saj v nasprotnem primeru negativna pričakovanja prepogosto postanejo samouresničujoče prerokbe.

Izobraževanje v tretjem življenjskem obdobju je morda vrhunec ideje vseživljenjskega izobraževanja. Pomeni spoznanje, da kljub vsem življenjskim izkušnjam mnogih let še vedno obstaja neskončno polje neznanega in hkrati dovolj zanimivega ter uporabnega, da smo vanj pripravljeni investirati svoj dragoceni, iztekajoči se čas. »Izobraževanje starejših je integralni del vseživljenjskega učenja in izobraževanja in predstavlja pomemben prispevek k večji družbeni pravičnosti in kakovosti življenja v poznejših letih ter povečuje moč starejših in zmanjšuje njihovo družbeno izključenost« (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 176).

### **1.3 Medgeneracijsko sodelovanje in učenje**

Medgeneracijsko učenje se je odvijalo skozi celotno človeško zgodovino kot neformalni način sistematičnega prenosa znanj, veščin, kompetenc, norm in vrednot (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 44). V sodobnih kompleksnih družbah pa se je to področje razširilo iz družinskega konteksta tudi v širše socialno okolje (ibid.). Številni avtorji prepoznajo pozitivne vplive učenja, ki poveže mlade in stare generacije:

- povečevanje socialnega kapitala,
- zadovoljevanje osebnih in socialnih potreb,
- zmanjševanje stereotipov do starih ljudi,
- boljše medsebojno sodelovanje in razumevanje,
- izboljšanje stališč mladih ljudi,
- krepitev samopodobe in samozavesti, ipd.

(op. cit.: 43-45).

Ventura-Merkel in Lindoff (v Manheimer et. al. 1995: 174) ugotavljata, da se preko medgeneracijskih izobraževalnih programov povečuje sodelovanje med generacijami mladih in starih v obliki izmenjave znanj in izkušenj.

Medgeneracijsko učenje lahko ključno prispeva k »premagovanju starostne segregacije in posledične neobčutljivosti za probleme ljudi drugih starosti« (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 46). Medgeneracijski projekti so odlična priložnost za socialno povezovanje in krepitev socialnih omrežij starejših v modernih družbah (op. cit.: 98). V kontekstu hitrih družbenih in tehnoloških sprememb pa je njihova vrednost tudi v zmanjševanju nevarnosti marginalizacije (op. cit.: 46). Uhlenberg in De Jong Gierveld (ibid.) prepoznavata nevarnost pri starejših ljudeh, ki nimajo rednih stikov z mladimi, da ne zmorejo slediti sodobnim družbenim tokovom. Uporaba računalnika in interneta je tako najbolj splošen primer tega, kaj lahko mladi učijo stare (ibid.). Tako mladi kot stari so pogosto marginalizirani v družbi zaradi svoje starosti. Takšni projekti so lahko torej dokaz, da so oboji sposobni poučevati in se učiti drug od drugega ter da že oz. še vedno lahko prispevajo k skupnostnemu in družbenemu napredku.

Obstajajo trije glavni modeli medgeneracijskih programov:

1. mentorski programi – starejši delujejo kot mentorji, trenerji otrok, mladih
2. programi pomoči – mladi pomagajo starejšim
3. programi vzajemnega učenja – heterogene skupine mladih in starih 'služijo' skupnosti

(Kump, Jelenc Krašovec 2010: 98-99).

#### **1.4 Digitalna neenakost in e-vključenost**

Širjenje znanja in informacij je v današnjem času postalo tako hitro in pomembno, kot še nikoli prej v zgodovini človeštva. Coulson (2000: 314) pravi, da tehnologija napreduje hitreje, kot smo jo sposobni dojeti. Kvaliteta našega življenja temelji tudi na dostopnosti do pomembnih informacij; izključenost iz modernega načina obveščanja in spremljanja družbenih dogajanj (e-izključenost) pa pravzaprav pomeni družbeno izoliranost. Vse več storitev in dejavnosti (formalnih in neformalnih) je dostopnih preko spleta in samo vprašanje časa je, kdaj bodo spletne opcije povsem nadomestile tradicionalne oblike družbenih transakcij, potrošniških dejavnosti in uresničevanja državljanskih pravic. Razvoj računalniške tehnologije in interneta je po Lenarčiču (2005: 28) dosegel selitev tradicionalnih opravil (kot npr. nakupovanje, upravne storitve ipd.) v kibernetski prostor. Storitve v tem prostoru pa ponovno ustvarjajo mrežo vozlišč, ki zagotavljajo vedno večje število kjerkoli in kadarkoli dostopnih servisov.

Časi so se nedvomno spremenili in temu primerno se je odzval tudi britanski statistični urad, ko se je odločil uvesti nekaj novih meril za merjenje inflacije: v t. i. potrošniško košarico so dodali tudi tablični računalnik, pametni telefon in telefonske aplikacije (Reuters 2012). Spremembe pa je možno čutiti tudi na izobraževalnem področju: v Sloveniji se tako že v nekatere prve razrede osnovne šole pri pouku uvaja tablične računalnike (Žolnir 2012).

Paradigma e-vključenosti je nastala z namenom povečevanja sposobnosti in avtonomije posameznikov pri uporabi spletnih storitev (Almuwil et al. 2011: 198). Upošteva potencialne neskončnih priložnosti, ki jih splet ponuja, in se prizadeva za njihovo univerzalno dostopnost. Carter in Belanger ugotavljata, da je bila t. i. e-vključenost v zadnjem obdobju ena glavnih tematik na raziskovalnem področju informacijske družbe (ibid.). Čeprav smo priča pozivom, da bi morala biti informacijska družba odprta in dostopna vsem ljudem, pa nekateri avtorji ugotavljajo, da se številni problemi pri zagotavljanju e-vključenosti niso razrešili ter se ponekod celo povečujejo (Al-Shafi, Weerakkody 2010: 2). E-izključenost po Helsperju predstavlja velik problem mnogim posameznikom in marginaliziranim družbenim skupinam, saj poleg očitnih vsakodnevnih težav lahko pomeni tudi dodatno poglobljanje njihove družbene izključenosti (v Almuwil et al. 2011: 198-199). Doseganje večje enakopravnosti in vključenosti v informacijskem okolju je zato ključnega pomena, saj lahko po podrobnem vpogledu ugotovimo, da še vedno obstaja ločnica med ljudmi, ki imajo dostop do interneta in znanje za uporabo, in tistimi, ki nimajo dostopa oz. znanja. Mnogi segmenti družbe so tako tudi v t. i. informacijski družbi izključeni iz njenega temeljnega področja.

Almuwil in drugi (2011: 199) ugotavljajo, da sta se v strokovnem kontekstu terminologija in fokus raziskovanja preusmerila na področje "e-vključenosti" (ang. *e-inclusion*). Predhodni termin "digitalni razkorak" (ang. *digital divide*) namreč ni več ustrezal kompleksnosti pojava, saj se je prvenstveno osredotočal le na pomanjkanje dostopa in uporabe računalnika in interneta. Prav tako ni upošteval dinamičnosti pojava e-izključenosti, ki se spreminja hitro, glede na bliskovit razvoj tehnologije. Van Dijk (ibid.) trdi, da ekonomski dejavniki tudi ne predstavljajo več primarne ovire, saj se je računalniška oprema izrazito pocenila. Ovire pri učinkoviti uporabi moderne IKT je torej potrebno iskati drugje: v pomanjkanju znanj, v pomanjkanju primernih vsebin, predsodkih ipd., kar pa bolj uspešno zajema pojem e-vključenost (ibid.). Ta je definiran kot vključenost posameznikov in skupnosti v vseh

družbenih dimenzijah, ki preko uspešne in učinkovite odprave ovir pri uporabi modernih IKT omogoča uživanje ugodnosti informacijske družbe (op. cit.: 200).

Cilj e-vključenosti je ustvarjanje priložnosti za uspešno integracijo celotne populacije v informacijsko družbo. Deluje preko identificiranja in odpravljanja raznolikih ovir, ki določenim skupinam ljudi onemogočajo participacijo v modernih IKT. Komisija Evropskih skupnosti (2001) je poudarila, da bi morali posebno pozornost nameniti skupinam, ki se soočajo s tveganjem družbene izključenosti, kot so npr. hendikepirani, ljudje s težavami v duševnem zdravju, ljudje z nižjo izobrazbo, starostniki idr.

V evropskem kontekstu so se pojavile številne pobude in strategije za zagotavljanje bolj odprte, vključujoče in dostopne informacijske družbe.

- Iniciativa e-Evropske je prepoznala potencialne digitalnih družbenih sprememb in se osredotočila na promoviranje e-opismenjevanja in e-vključevanja (eEurope).
- Akcijski načrt e-Evropske 2002 je v grobem zajemal spodbujanje vsesplošne spletne uporabe, spodbujanje digitalnih vsebin, investiranje v cenejši, hitrejši in varnejši dostop do interneta ter izobraževanje (Almuwil et al. 2011: 200).
- Akcijski načrt e-Evropske 2005 se je razširil na zagotavljanje in širjenje modernih spletnih storitev javne uprave, e-izobraževanja, e-zdravja, e-poslovanja ter informacijske varnosti (eEurope 2005).
- Med leti 2005 in 2009 je to področje urejala strategija i2010, ki je preko številnih akcijskih načrtov naslovljala vprašanja medijske pismenosti v digitalnem okolju, dostopa podeželskih območij do IKT, digitalnega vključevanja idr.
  - o Preko "Akcijskega načrta za IKT ter staranje" je promovirala in koordinirala razvoj IKT storitev, namenjenih starejši populaciji, ki bi jim omogočile podaljšanje zaposlenosti, zmanjševanje socialne izključenosti in boljšo kakovost življenja v domačem okolju (Ageing well in the Information Society).
  - o Iniciativa e-Dostopnost se je osredotočila na vprašanja ovir pri uporabi IKT storitev s poudarkom na starejših ljudeh in hendikepiranih (eAccessibility).
- Trenutno je aktualna t.i. Digitalna agenda kot del strategije Evropa 2020. Poudarek daje poenotenju digitalnega trga, poenotenju standardov, varnosti zasebnosti in

osebnih podatkov, povečevanju e-pismenosti, e-veščin in e-vključenosti idr. (Digital Agenda for Europe).

Almuwil in drugi (2011: 201) ugotavljajo, da so omenjene strategije in raziskovalne dejavnosti tesno povezane z javnim sektorjem in usmeritvami k postopnemu uvajanju državljanov v storitve e-uprave. Tako se lahko vprašamo, ali je resnični motiv za državnimi podporami t. i. e-opismenjevanja prebivalstva povečevanje kakovosti njihovega življenja ali pa predvsem zmanjševanje proračunskih stroškov preko e-upravnih storitev. Eden izmed glavnih izzivov vpeljevanja celostnih storitev in servisov e-uprave je ravno v zagotavljanju njene univerzalne dostopnosti. Tukaj naletimo na resnične dileme, ki zadevajo vprašanja človekovih in državljanskih pravic ter demokracije.

Ne glede na te pomisleke pa lahko trdimo, da je dostop do digitalnih virov velik dejavnik družbene vključenosti in je zato potrebno spodbujati vsakršne pobude in podpore projektov, ki lahko pripomorejo k e-vključenosti. Vzpodbujanje starejše generacije pri uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologij je ključnega pomena za vzpostavljanje vseobsegajoče informacijske družbe (Selwyn et al. 2003: 501). Eastman in Iyer (2005: 125) sicer trdita, da so starostniki najhitreje rastoča skupina spletnih uporabnikov. Po drugi strani pa ne moremo zanemariti dejstva, da so starostniki še vedno pogosto izključeni preko neuporabe modernih informacijskih tehnologij. Podatki projekta SeniorWatch so zgovorni: približno ena tretjina starostnikov v Evropi se sooča s tveganjem e-izključenosti (Amaro, Gil 2011: 3794).

Pomembna je ugotovitev, da e-vključenost poteka na več nivojih hkrati (fizično, materialno, socialno ipd.). Zaradi svoje večdimenzionalnosti je pri raziskovanju e-vključenosti za ustvarjanje slike resničnega stanja potrebno zajeti širšo paleto dejavnikov, ki ne zajema le indikatorjev e-dostopa, e-veščin in e-uporabe (Almuwil et al. 2011: 202). Potrebno se je zavedati realnosti večkratne družbene izključenosti, ki se ne začne in konča pri dostopu do interneta. Raziskave so pokazale, da je pri posameznikih z večjim dostopom do IKT lahko zaznati višjo izobrazbo, višje dohodke in boljši družbeni položaj, pri e-izključenih posameznikih pa je očitna manjša informiranost, manjša družbena vključenost, slabša delovna učinkovitost ipd. (op. cit.: 204). Avtorji zato predlagajo bolj natančen teoretični okvir, ki bi pomagal razložiti tako kompleksen pojav e-vključenosti:

Tabela 1.4.1.: Dejavniki, ki vplivajo na e-vključenost

|             | Dejavniki          | Vpliva na ...                                 | Opis                                                                                                                                                      |
|-------------|--------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| demografski | starost            | uporabo<br>kontinuiteto                       | Starejši uporabniki zaostajajo v znanju in veščinah, saj niso odraščali s temi znanji, poleg tega pa se še spopadajo s starostnimi ovirami.               |
|             | stan/otroci        | dostop<br>uporabo<br>povezavo                 | V dvopartnerskih gospodinjstvih in gospodinjstvih z otroki je večja prisotnost računalnikov in internetnega dostopa.                                      |
|             | rasa,<br>etničnost | samozavest<br>odnos                           | Bistvena je predvsem povezava z dejavniki večkratne deprivacije (revščino, statusom, bivališčem ipd.).                                                    |
| ekonomski   | zaposlenost        | dostop<br>uporabo<br>kontinuiteto<br>povezavo | E-vključenost in zaposlenost sta povezani dvostransko, e-znanja omogočajo boljšo zaposlitev, zaposlitev pa nudi priložnosti e-izobraževanja in e-dostopa. |
|             | dohodek            | dostop<br>kontinuiteto<br>povezavo            | Ekonomski dejavniki so še vedno pomembni pri zagotavljanju e-dostopa.                                                                                     |
|             | urbanizacija       | dostop<br>povezavo                            | Podeželje se sooča z večjimi izzivi glede e-dostopa kot mesta, po drugi strani pa so potrebe podeželja po e-dostopu pogosto večje.                        |
| socialni    | izobrazba          | veščine<br>zmožnosti<br>kontinuiteto          | Ljudje z nižjo izobrazbo težje osvajajo e-veščine, e-dostop pa hkrati omogoča boljšo izobrazbo.                                                           |
|             | zdravje            | dostop<br>povezavo                            | Zdravje olajša e-dostop, e-dostop pa omogoča boljše zdravje preko informiranja in storitev e-zdravja.                                                     |
|             | življenjski stil   | samozavest<br>odnos<br>uporabo                | Določene kulturne in interesne značilnosti lahko vplivajo na pogostost uporabe, komuniciranja in e-interakcije.                                           |
| kulturni    | jezik              | veščine<br>zmožnosti                          | Neznanje oz. slabo znanje jezika (npr. angleščine) je ena izmed ključnih ovir pri uporabi interneta.                                                      |
|             | znanje IKT         | veščine                                       | Ljudje s predhodnim znanjem IKT oz. s pozitivnimi                                                                                                         |

|  |           |                      |                                                                                                   |
|--|-----------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |           | zmožnosti samozavest | izkušnjami pri uporabi imajo več možnosti in priložnosti za razvoj novih e-znanj.                 |
|  | tradicija | samozavest odnos     | Pripravljenost in odprtost za družbene spremembe igrata pomembno vlogo pri odnosu do tehnologije. |

(prirejeno po Almuwil et al. 2011: 205-206)

### 1.5 Ovire, ki preprečujejo starostnikom, da bi osvojili nove IKT

Večina starejših ljudi ni dobila možnosti spoznavanja koristi IKT dobe, saj pri svojem izobraževalnem, delovnem in osebnem življenju niso potrebovali uporabe računalnika in interneta. Starostniki so morali pridobivati IKT kompetence v neprimernih in neprilagojenih pogojih, tako rekoč na silo, vsakič ko so digitalne tehnologije zamenjale konvencionalne postopke v javnih prostorih (trgovinah, zdravstvenih ustanovah, uradih ipd.). Pomanjkanje izkušenj je tako glavna ovira pri spodbujanju računalniškega poučevanja (Amaro, Gil 2011: 3798). Osman in drugi (ibid.) pa omenjajo tudi dejstvo, da večina starostnikov nima lastnih računalnikov, ker si jih finančno ne morejo privoščiti oz. ker njihove uporabne vrednosti ne dojemajo kot bistveno v vsakdanjem življenju. Ena izmed možnih razlag je torej tudi ta, da starostniki menijo, da uporaba novih tehnologij prinaša le malo koristi (Vuori, Holmlund-Rytönen 2005: 58).

Naumanen in Tukiainen (2008: 263) verjameta v povečevanje e-pismenosti evropske populacije v prihodnosti, prepoznavata pa trenutno stisko starejših ljudi, katerim je digitalni svet povsem nov. Poudarjata misel, da kljub pobudam e-opismenjevanja ni samoumevno, da bodo starostniki sprejeli nove IKT kot svoje in jih uporabljali.

Starostniki so sicer podobno kot mladi pripravljeni na učenje uporabe računalniških veščin, pri sami uporabi pa pogosto začitijo večje stiske in nižjo samozavest zaradi svojih okrnjenih sposobnosti (Naumanen, Tukiainen 2007: 20). Pomanjkanje prepričanja v lastne sposobnosti pa lahko starostnike ovira pri odločitvi za učenje uporabe računalnika. To tezo sta potrdila tudi Ellis in Allaire (1999: 345-355), ki pravita, da je pogosto ravno strah pred računalnikom tisti, ki starostnikom preprečuje njihovo uporabo. Ta strah pa pogosto ni neutemeljen, če upoštevamo številne primere kraj osebnih podatkov, lažnih spletnih trgovin, vdorov v

računalnike ipd. Po podatkih Evropske komisije so ti dogodki vse bolj pogosti, zato je predlagala ustanovitev evropskega centra za kibernetični kriminal. Evropska komisarka za notranje zadeve Cecilia Malmström je tako bila mnenja, da je »strah najbolj trajna škoda, ki jo povzroča kibernetična kriminaliteta: strah pred nakupovanjem po spletu, strah pred vključevanjem v družabna omrežja ali vsakodnevno uporabo spletnih storitev; in zato ne smemo dovoliti, da nas premaga panika, pa vendar moramo ostati previdni« (Ropret 2012).

Sayago (2006: 26) ugotavlja, da se starostniki pogosto izogibajo uporabi računalnika, saj se bojijo, da ga bodo pokvarili. Njihovi otroci pogosto nimajo potrpljenja, da bi jim stvari razložili postopoma in večkrat. Zato je pomembno, da se starostniki udeležijo tečajev, ki so namenjeni prav njim.

Nekateri avtorji prepoznavajo vzrok za starostnikovo izogibanje modernih tehnologij v tem, da so nekritično prevzeli stereotip o njihovi nezmožnosti učenja novih stvari. Ko Ito in drugi (2001: 18) govorijo o stereotipih v zvezi z uporabo sodobnih tehnologij, identificirajo ravno starost kot tisti element, ki prevlada nad ostalimi kulturnimi kategorijami. Očitno je, da se »tudi ljudje v srednjih letih lahko naučijo novih spoznavnih spretnosti, razen če sami sebe ne prepričajo, da tega ne zmorejo« (Zupančič et al. 1994: 93).

Evropska komisija je prav tako prepoznala prisotnost mnogih dejavnikov, ki ovirajo starostnike pri uporabi IKT:

- a) Cenovna dostopnost – osebni dohodek igra veliko vlogo pri zmožnosti sledenja novejšim tehnologijam, zato je pomembno, da IKT industrija upošteva položaj starostnikov pri oblikovanju cen svojih kakovostnih produktov in storitev.
- b) Internetna dostopnost – potrebno je zagotoviti enak dostop do interneta ne glede na geografsko lokacijo.
- c) Relevantnost učnih programov – večina računalniških tečajev ne ustreza potrebam starejših ljudi; potrebno je spodbujati razvoj programov, ki jim bodo bolj namenjeni po vsebini in načinu podajanja učne snovi.
- d) Dostopnost uporabe – starostne in zdravstvene težave (z vidom, sluhom, motoriko, ipd.) zahtevajo oblikovanje prilagojenih funkcij uporabe naprav in njihovo upoštevanje pri načrtovanju učnih programov.

- e) Koristnost – potrebna bi bila inovacija in realizacija tehnoloških rešitev, ki bi starostnikom koristila predvsem v povečevanju njihove avtonomnosti in družbene vključenosti.

(Amaro, Gil 2011: 3799)

## **1.6 Potreba starostnikov po učenju računalniških veščin**

Starejši ljudje v Sloveniji so večinoma izključeni iz informacijske družbe, predvsem zato, ker niso imeli priložnosti srečanja z znanjem računalnika, poleg tega pa niso začutili potrebe oz. želje; niso ga potrebovali v učnem in delovnem procesu ter prav tako ne v prostem času. Z zelo hitrim napredkom v računalniški in informacijski tehnologiji pa zanemarjanje tega vprašanja ni bilo več možno spregledati, zato so se nekatere organizacije lotile oblikovanja učnih programov v tej smeri, starostniki pa so sčasoma tudi spoznavali, da so omenjena znanja koristna.

Starostniki se pri učenju računalniških veščin srečajo s povsem novo logiko delovanja naprav in nevsakdanjimi postopki. Poleg tega se še spopadajo s zdravstvenimi in starostnimi težavami (fizičnimi, senzornimi in kognitivnimi spremembami), ki prav tako predstavljajo specifične ovire pri učenju (Amaro, Gil 2011: 3798). Pri učenju e-opismenjevanja je zato ključnega pomena, da dobijo starostniki pozitiven prvi vtis pri srečanju z računalnikom in internetom (Naumanen, Tukiainen 2007: 20).

Cody in White (v Loges, Jung 2001: 542) trdita, da bi izobraževalne možnosti lahko povečale pripravljenost starostnikov za uporabo interneta. Eastman in Iyer (2004: 208-220) ugotavljata, da se starejši uporabniki lahko sami učijo uporabljati internet, če pa želijo napredovati, se morajo udeležiti raznih tečajev. Prepričana sta, da takšni tečaji, ki jih lahko uspešno izvedejo javne knjižnice, bistveno pripomorejo k promociji uporabe računalnika.

Naumanen in Tukiainen (2007: 20) trdita, da so starostniki pripravljeni, željni in sposobni učenja novih tehnologij. Da bi jih uspešno vključili v tok spreminjajočih IKT in njihovo uporabo, je po njunem mnenju pomembna prisotnost primernih učnih programov, ki ne bodo temeljili na pasivnih učnih tehnikah, temveč na interaktivnih podpornih pristopih. Na takšen

način bi lažje in učinkoviteje sodelovali v učnem procesu. Kot koristno vidita tudi organiziranje učne snovi v manjše postopne naloge in približanje novih konceptov na starostnikom razumljiv način, preko primerjav in metafor. Jones in Bayen (ibid.) poudarjata, da je potrebno upoštevati kognitivne spremembe v starosti in tako omogočiti dovolj časa za dajanje napotkov, razlago in ustvarjanje lastnih zapiskov starostnikov, obenem pa zmanjševati količino branja učne snovi. Dickinson in drugi (op. cit.: 21) pri opisovanju strategij e-opismenjevanja starejših poudarjajo pomen pozitivnega prvega srečanja z računalnikom, nujnost izogibanja žargonu in koristi prilagoditev programov na osnovne funkcije (npr. poenostavljen iskalnik pri brskanju po spletu).

Xie (v Naumanen, Tukiainen 2007: 26) je prepričan, da poleg krajših tečajev starostniki potrebujejo predvsem kontinuirane oblike poučevanja s sovrstniki v obliki klubov. Hazzlewood (v Amaro, Gil 2011: 3801) podobno poudarja zahtevo po zagotavljanju dovolj širokega časovnega okvira pri poučevanju, saj starejši uporabniki potrebujejo več časa za obdelovanje novih informacij in ustvarjanje asociacij s področjem znanega. Starostniki, ki pa že imajo nekaj računalniških izkušenj in so bolj izobraženi, se hitreje naučijo uporabe računalnika in interneta (Sayago 2006: 26).

Dewsbury in drugi (v Dickinson, Gregor 2006: 2-3) pa menijo, da je pri vpeljevanju novih tehnologij v življenje starostnikov potrebno biti previden, saj imajo lahko napačni pristopi v nekaterih primerih tudi negativne posledice. Dickinson in Gregor (2006: 11) opozarjata na previdnost pri poučevanju, saj ima lahko npr. neprimerno računalniško poučevanje starostnikov s strani sorodnikov celo depresivne učinke. Menim, da takšno učenje ne sme biti vsiljeno "od zgoraj navzdol", ampak mora izhajati iz njihovih virov moči, motivov, interesov, sposobnosti in življenjskih izkušenj.

Glavna težava pri sledenju tehnologiji je ravno hitrost njenega napredka, saj se, kot pravi Van Dijk, potrebno znanje in veščine povezane z IKT spreminjajo neprestano in kontinuirano (v Almuwil et. al. 2011: 199). In čeprav so danes mladi vešči v uporabi modernih IKT, bodo kot naslednja generacija starostnikov gotovo soočeni s podobnimi težavami pri osvajanju uporabe novih tehnologij. Celotni mladi smo že trenutno izpostavljeni tveganju e-izključenosti ob vsakemu nenamernemu nespremljanju trendov oz. zavestnemu ne vključevanju vanje. Zato bi lahko trdili, da imajo načrtovalci, proizvajalci in raziskovalci na področju modernih IKT

nekakšno etično odgovornost pri ugotavljanju vplivov novejših tehnologij na družbena dogajanja in zagotavljanju dostopnosti svojih produktov čim širši populaciji ljudi.

## 1.7 Uporaba računalnika in interneta pri starostnikih

Tabela 1.7.1.: Odstotek ljudi, starih med 55 in 64 let, ki nikoli ne uporabljajo računalnika.

| Območje/Leto           | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Evropska unija (EU-27) | 52   | 48   | 44   | 42   | 38   | 37   |
| Slovenija              | 61   | 59   | 52   | 51   | 43   | 42   |

Vir: EUROSTAT (Individuals – Computer use, [isoc\_ci\_cfp\_cu])

Tabela 1.7.2.: Odstotek ljudi, starih med 65 in 74 let, ki nikoli ne uporabljajo računalnika.

| Območje/Leto           | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Evropska unija (EU-27) | 73   | 71   | 67   | 65   | 59   | 58   |
| Slovenija              | 86   | 86   | 77   | 79   | 75   | 70   |

Vir: EUROSTAT (Individuals – Computer use, [isoc\_ci\_cfp\_cu])

Tabela 1.7.3.: Odstotek ljudi, starih med 55 in 64 let, ki nikoli ne uporabljajo interneta.

| Območje/Leto           | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Evropska unija (EU-27) | 63   | 57   | 52   | 49   | 44   | 42   |
| Slovenija              | 75   | 72   | 68   | 60   | 54   | 54   |

Vir: EUROSTAT (Individuals – internet use, [isoc\_ci\_ifp\_iu])

Tabela 1.7.4.: Odstotek ljudi, starih med 65 in 74 let, ki nikoli ne uporabljajo interneta.

| Območje/Leto           | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Evropska unija (EU-27) | 85   | 80   | 76   | 73   | 67   | 65   |
| Slovenija              | 92   | 92   | 94   | 88   | 86   | 82   |

Vir: EUROSTAT (Individuals – internet use, [isoc\_ci\_ifp\_iu])

Čeprav lahko opazimo, da se v EU in Sloveniji število starostnikov, ki nikoli niso uporabili računalnika ali interneta, vztrajno zmanjšuje, nas lahko zmoti tudi dejstvo, da Slovenija na tem področju še vedno zaostaja za povprečjem EU. Po zadnjih podatkih je tako odstotek ljudi starih med 65 in 74 let, ki nikoli ne uporabljajo računalnika, v Sloveniji še vedno za kar 12 % višji od povprečja EU. Podobno je odstotek neuporabe interneta v isti starostni skupini v Sloveniji višji za 17 % od povprečja EU. V Sloveniji je v starostni skupini 55-64 let še vedno 42 % ljudi, ki ne uporabljajo računalnika, in 54 % tistih, ki ne uporabljajo interneta. Ta podatek je lahko zaskrbljujoč predvsem zaradi dejstva, da je omenjena populacija večinoma še vedno delovno aktivna, kar pomeni, da računalniških znanj ne morejo uporabiti na delovnem mestu oz. kot kompetenco pri iskanju zaposlitve. V starostni skupini 65-74 let se ti deleži v Sloveniji povzpnejo do 70 % ljudi, ki ne uporabljajo računalnika, in 82 % ljudi, ki ne uporabljajo interneta. Vse to potrjuje dejstvo, da kljub napredkom na tem področju, starostniki še vedno ostajajo pred pragom ideala e-vključenosti.

Selwyn in drugi (2003: 580) trdijo, da večina starejših uporabnikov uporablja internet za osnovne stvari (iskanje informacij), ne pa za naprednejše internetne storitve, kot je npr. spletno bančništvo. Sayago (2006: 26) pa ugotavlja, da starostniki računalnik uporabljajo večinoma zaradi elektronske pošte, predvsem za komunikacijo z vnuki in sorodniki, ki živijo daleč oz. v tujini. Selwyn (v Naumanen, Tukiainen 2008: 263) prepozna nagnjenost starostnikov k temu, da IKT uporabijo predvsem kot podporo njihovih pristočasnih interesov, hobijev in nekaterih vsakodnevnih opravil.

Ob redni uporabi računalnika se sposobnosti starostnikov ne razlikujejo bistveno od sposobnosti uporabnikov drugih starostnih skupin; ko se enkrat navadijo na računalnik, večinoma izgubijo strah pred njegovo uporabo – v nekaterih primerih pa računalniški

tehnologiji postanejo celo izredno naklonjeni (Bucur et al. 1999: 512). Zanimivo bi bilo raziskati t. i. "sive deskarje po spletu" kot primere starejših kompetentnih, samozavestnih uporabnikov interneta, ki internet uspešno uporabljajo za komunikacijo, bančništvo in zabavo (McCartney v Selwyn et al. 2003: 501).

### **1.8 Koristi in možnosti, ki jih računalnik ter internet ponujata starostnikom**

Glavne koristi računalnika in interneta so vsekakor v poenostavljanju vsakodnevnih opravil in olajšani dostopnosti do informacij. V preteklosti smo informacije večinoma iskali v različnih knjigah in katalogih, z nastopom interneta smo morali poznati in vtipkati celoten URL naslov želene spletne strani, kasneje so nam spletno delo olajšali iskalniki (tipa Google), isti iskalniki pa so kmalu začeli prepoznavati naše želje, tudi če smo se zatipkali. Trendi torej narekujejo čedalje večje intuitivnost tehnologije in programskih orodij, ki na podlagi naše spletne zgodovine sami predlagajo odgovore in rešitve na naše probleme.

Moderne IKT lahko starostnikom izboljšajo kakovost njihovega življenja, saj jim omogočajo novo povezavo z zunanjim svetom. S staranjem postopoma izgubljammo svojo neodvisnost in postajamo vedno bolj odvisni od sorodnikov in prijateljev. Zato je za starostnike pomembno, da so z njimi v stikih, da jim lahko sporočijo svoje potrebe ter zmanjšajo svojo osamljenost. Računalnik in internet jim omogočata lažjo komunikacijo s pomembnimi bližnjimi in razširitev socialne mreže, saj so možnosti komunikacije preko interneta uspešne pri premagovanju fizičnih razdalj in časovnih nedosegljivosti. Preko uporabe različnih aplikacij pa bi si lahko omogočili več možnosti za izobraževanje, kvalitetnejše preživljanje prostega časa, hitrejšo dostopnost do zdravstvenih storitev in morda celo daljše samostojno življenje v domačem okolju. Računalnik in internet jim lahko nudita dostop do raznolikih uporabnih informacij na področjih interesnih dejavnosti, zdravja, zakonodaje, pravic in ugodnosti upokojencev, financ, socialnih storitev, institucionalne skrbi idr. Vključenost v digitalni sferi preko spletnih družabnih skupnosti ima potencial zmanjšanja socialne izključenosti in omilitve občutka osamljenosti. Iskanje virtualnih oblik pomoči in podpore preko spletnih forumov nudi možnost srečanja z ljudmi, ki imajo podobne interese, se soočajo s podobnimi težavami in vprašanji ter želijo z drugimi prav tako deliti svoja občutja in razmišljanja. Računalnik in internet lahko nudita tudi dodatno polje prostemu času in zabavi preko iskanja

in poslušanja glasbe, interaktivnih možnosti računalniških iger, ogledov slik in video posnetkov ipd. Posedovanje modernih tehnoloških veščin in vključenost v virtualne družbene tokove pa verjetno vpliva pozitivno tudi na samopodobo ter samozavest starostnikov, saj s tem dobijo še dodatno potrditev svoje umeščenosti v sodobno okolje. Vse te koristi postanejo še dodatno relevantne pri starejših osebah s težavami pri gibanju, ki živijo v domačem okolju, in prav tako pri nepomičnih stanovalcih v domovih za stare.

Projekt Simbioz@ je vprašanje e-veščin interpretiral kot osnovni nabor znanja posameznikov in družbenih skupin, ki omogoča tesnejšo globalno družbeno povezanost ljudi. Pomenijo pomembno orodje za ustvarjanje družbene solidarnosti in so tako nepogrešljiv del znanja in izkušenj starostnikov. Osnovna znanja uporabe računalnika, elektronske pošte, spletnih družbenih omrežij in ostalih naprav olajšajo komunikacijo in pomagajo premagovati velike razdalje (Simbioza: Znanje – Splošno – O čem govorimo).

Obstajajo različni pogledi na koristi in pasti uporabe računalnika. Dickinson in Gregor (2006: 3) menita, da koristi računalnika in interneta za starejše ljudi izhajajo iz prepričanja o njuni uporabnosti: nudita boljše možnosti za komuniciranje, iskanje informacij, zabavo in dostopanje do storitev. Medtem ko je Cornish (1996: 11) napovedoval, da se bodo zaradi vsesplošne razširjenosti interneta ljudje vedno bolj umikali sami vase, kar naj bi vodilo celo v kriminalno vedenje, je večina avtorjev vseeno bolj pozitivno naravnana do pridobitev in sprememb na tem področju. Amaro in Gil (2011: 3794) prepoznavata nekakšno splošno pričakovanje ljudi, da IKT lahko ponudijo uspešne odgovore na družbene izzive in izboljšajo kakovost življenja starostnikov. Uporabno vrednost IKT vidita v večji povezavi starostnikov z njihovimi družinami, izboljšani izmenjavi informacij in uživanju digitalne podpore zdravstvenih ter socialnih ponudnikov (op. cit.: 3800). IKT lahko spodbujajo starejše ljudi k večji skrbi za zdravje, jim omogoča daljše samostojno življenje ali pa celo nadomesti starostno upadanje sposobnosti in jim tako ohrani priložnosti zaposlitve ter aktivnega sodelovanja v skupnosti (ibid.).

Veliko avtorjev meni, da uporaba računalnika in interneta koristi starostnikom na več načinov. Starostniki, ki se družijo preko spleta, naj bi v življenju doživljali manj stresa, zaradi uporabe računalnika postanejo bolj samozavestni, izboljša se njihov odnos do staranja in odnos do računalnika, povečajo se njihove kognitivne sposobnosti; dostop do interneta pa

celo izboljšuje njihovo družabno življenje, zmanjšuje njihovo osamljenost, socialno izključenost in depresijo (Wright 2000; Billipp 2001; Kaspar 2004; Dickinson, Gregor 2006).

Straka in Clark (2000: 3) ugotavljata, da lahko uporaba računalnika pri starostnikih v institucionalnih okoljih pomaga zmanjšati njihovo depresivnost in izboljšati njihove kognitivne sposobnosti. Segrist (2004: 564) meni, da lahko dostop do interneta in elektronske pošte poveča socialno interakcijo pri starostnikih in s tem pozitivno vpliva na kakovost njihovega življenja. Podobno navaja Osman (v Naumanen, Tukiainen 2007: 20), da uporaba računalnika lahko izboljša kakovost življenja starejših ljudi preko povečevanja socialnih interakcij in zmanjševanja občutkov izoliranosti. Naumanen in Tukiainen (ibid.) prav tako prepoznavata pozitivne posledice uporabe interneta, saj ta poveča občutek pripadnosti sodobni družbi. Določene raziskave poudarjajo potenciale interneta kot možnega akterja pri zadovoljitvi specifičnih potreb starostnikov glede socialne in emocionalne opore (Loges, Jung 2001: 545).

Sayago (2006: 19) navaja koristi uporabe elektronske pošte, saj starostnikom omogoča stike s sorodniki (še posebej z vnuki), zmanjša njihovo osamljenost in spodbuja učenje uporabe računalnika. Čeprav pri komunikaciji s svojimi bližnjimi pogosteje uporabljajo telefon, ima tudi uporaba elektronske pošte svoje prednosti, zlasti ko govorimo o mednarodnih klicih, ki so dragi, in o časovnih razlikah med državami (op. cit.: 26).

Blit-Cohen in Litwin (2004: 393) opažata, da imajo starejši uporabniki računalnikov bolj pozitiven odnos do staranja, medtem ko so starostniki, ki računalnika ne uporabljajo, bolj pasivni in ravnodušni. Czaja in Lee (2003: 417) ugotavljata, da imajo starostniki, ki so se naučili uporabljati internet, bolj pozitiven odnos do staranja in čutijo višjo stopnjo povezanosti z bližnjimi. Nasprotno pa Dickinson in Gregor (2006: 19) razmišljata, da bo morda ravno e-komuniciranje pri starostniku vzbudilo občutek odtujenosti s sogovornikom.

Dickinson in Gregor (2006: 1) ugotavljata, da je tehnologija pogosto neupravičeno predstavljena kot rešitev za težave starajoče populacije, saj večina raziskav ne vsebuje podprtih dokazov za pozitiven vpliv računalnika ter interneta na kakovost življenja starostnikov. Raziskave so pomanjkljive, saj premalo upoštevajo dejstva, da:

- je pozitivne učinke težko pripisati izključno uporabi računalnika – zdi se, da pri tem igrajo večjo vlogo socialne interakcije z učitelji in pomočniki (op. cit.: 6-7),
- pozitivni dejavniki pogosto niso posledica uporabe računalnika, ampak so vzrok uporabe (op. cit.: 16),
- starostniki niso homogena skupina, zato rezultatov ne moremo posploševati (op. cit.: 3).

Dickinson in Gregor (2006: 18) sta torej mnenja, da računalnik lahko starostnikom služi kot orodje pri vzdrževanju obstoječih stikov in socialnih mrež, ne more pa *per se* omiliti njihove osamljenosti ter družbene ranljivosti. Menita, da je to področje, ki nujno potrebuje dodatne raziskave (op. cit.: 16). Naumanen in Tukiainen (2008: 263) poudarjata potrebo po raziskovanju resničnih koristi uporabe računalnika v povezavi s potrebami in interesi starejših ljudi. Amaro in Gil (2011: 3800) pa menita, da je potrebno promovirati pozitivne učinke uporabe IKT, kar bi še dodatno motiviralo starostnike k uporabi.

Internet tako lahko dojemamo kot mobilizatorja komunikacije in stikov v formalnih ter neformalnih socialnih omrežjih. Iluzorno bi bilo pričakovati neke magične rešitve v smislu, da se bo zgolj zaradi uporabe elektronske pošte in spletnih socialnih omrežij kvaliteta življenja posameznika izboljšala. Določene tehnološke izboljšave pa vseeno pogosto olajšajo vsakdanje življenje, kot nam ga je v bližnji preteklosti npr. telefon. Nesmiselno bi bilo trditi, da je zaradi uvedbe telefonov komunikacija vsebinsko napredovala, je pa postala lažja in dostopnejša. Sorodniki, prijatelji in znanci so nam danes tako dostopni preko klikov in računalniških ukazov, pojmi geografske oddaljenosti ter časovne nedostopnosti pa izgubljajo na pomenu. Zavedanje teh dejstev bi lahko starostnike še dodatno spodbudilo k učenju uporabe računalnika.

## **1.9 Motivacija in odnos starostnikov do računalnikov**

Po podatkih projekta SeniorWatch je večina starejših Evropejcev odprta in naklonjena do uporabe novih tehnologij (Amaro, Gil 2011: 3794). Rousseau in Rogers (1998: 418) tudi ugotavljata, da so starostniki povečini pripravljeni uporabljati računalnike. Namazi in McClintic (2003: 536) trdita, da se starostniki na splošno veselijo izziva, da bi začeli redno

uporabljati računalnik. Naumanen in Tukiainen (2007: 20) pa ugotavljata, da starostniki čutijo potrebo po vključenosti v sodobno informacijsko družbo, še posebej pa jih privlači komunikacijski in družabni vidik računalništva. Naumanen in Tukiainen (v Amaro, Gil 2011: 3801) trdita, da motivacija starostnikov, podprta z ustreznimi aktivnostmi, omogoči e-učenju spontano odvijanje, ki ne potrebuje izčrpne učne snovi, temveč primere praktične in zabavne uporabe. Lesnoff-Caravaglia (1988: 276) pa ugotavlja, da odsotnost sorodnikov in pomembnih bližnjih lahko zmanjša motivacijo za uporabo novih tehnologij.

Naumanen in Tukiainen (2008: 263) sta mnenja, da je razloge za motivacijo starostnikov pri učenju in uporabi računalnikov mogoče poiskati v njihovih vsakodnevnih aktivnostih ter interesih. Računalnik jim pomaga pri hobijih, iskanju informacij pri lokalnih zadevah, kot pripomoček za zabavo ipd. Ostali razlogi so:

- komunikacija s prijatelji in sorodniki
- sledenje računalniški tehnologiji in posledičnemu razvoju družbe
- želja po novih znanjih
- družabnost izobraževalnega procesa in učnih izkušenj
- izkoriščanje možnosti spletne socialne podpore

(ibid.).

Pisanje elektronskih sporočil vnukom starostnike spodbuja k učenju uporabe računalnika in svetovnega spleta. Komunikacija prek elektronske pošte jih motivira, počutijo se koristne in aktivne (Sayago 2006: 26). Blit-Cohen in Litwin (2004: 388) opažata, da si starostniki, ki so se naučili komunicirati preko interneta, želijo to v praksi tudi uporabljati. V nasprotju s starostniki, ki interneta ne uporabljajo, so starostniki, ki internet že uporabljajo, pogosto mnenja, da se lahko tudi na stara leta naučimo novih veščin, kot je uporaba računalnika.

Marwick (1999: 1474) meni, da imajo starostniki na splošno pozitiven odnos do tehnologije. Tisti starejši uporabniki, ki uporabljajo internet, to počnejo zato, ker vidijo, da je uporaba računalnika del sodobnega načina življenja in ker v njej prepoznajo določene koristi. Starostnike pogosto zanima zdravje in informacije v zvezi z njim. Internet predstavlja pomemben vir informacij in Marwick (ibid.) tako ugotavlja, da začnejo mnogi starostniki uporabljati internet ravno zaradi informacij o različnih boleznih.

Sayago (2006: 128) domneva, da se ženske pogosteje udeležijo tečajev računalništva za starostnike; moške je namreč velikokrat sram priznati, da računalnika ne znajo uporabljati. Amaro in Gil (2011: 3794) pa pri vsem tem poudarjata, da starostnikov v povezavi z IKT ne bi smeli obravnavati kot homogeno skupino. Billip (v Dickinson, Gregor 2006: 17) je npr. ugotovil, da si večina starostnikov tudi po računalniški delavnici ni želela imeti računalnika doma. Dickinson in Gregor (2006: 12) razmišljata, da starostniki, ki so zadovoljni s svojimi družabnimi stiki, ne čutijo potrebe po iskanju takšnih stikov preko spleta; tisti starostniki, ki preživijo veliko časa pri spletnem druženju, pa so morda nezadovoljni s svojimi ne-spletnimi stiki.

Sherer (v Dickinson, Gregor 2006: 13) je ugotovil vpliv računalniškega tečaja na izboljšanje odnosa starostnikov do računalnika, tako pri udeležencih kot pri neudeležencih, ki so preko pogovorov in stikov z udeleženci prišli do podobnih zaključkov. Preko računalniških tečajev naj bi se odnos starostnikov do tehnologije izboljšal; takrat večinoma izgubijo strah pred računalniki in tako postanejo samozavestnejši (Irizarry et al. 2002: 13-30). Dobro načrtovani tečaji uporabe računalnika lahko pozitivno spremenijo odnos do uporabe sodobnih tehnologij, predvsem do brskanja po spletu (Kubeck et al. 1999: 168).

### **1.10 Težave starostnikov pri uporabi računalnikov**

Medtem ko se mlajše generacije spopadajo z lastnimi tveganji prekomerne uporabe računalnika in interneta (npr. zasvojenosti), pa se starejši uporabniki srečujejo z ravno nasprotnim problemom nedostopnosti. Brskanja po spletu, izpolnjevanja spletnih obrazcev in iskanja informacij ne dojemajo kot trivialne dejavnosti, saj se pri tem srečujejo s številnimi težavami. Otežen dostop do interneta in njegove uporabe pa lahko starostnikom pomeni celo oviro pri samostojnemu življenju v domačem okolju. Kljub dejstvu, da se populacija starejših ljudi povečuje, pa Sayago (2006: 3) ugotavlja, da so bile do sedaj potrebe starostnikov pri razvoju informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) spregledane, posledica tega pa je izključenost starostnikov iz informacijske družbe. Tudi raziskav v zvezi z uporabo IKT pri starostnikih je zaenkrat malo, čeprav gre za pomembno in zanimivo tematiko (ibid.).

Namazi in McClintic (2003: 543) opažata, da imajo starostniki pri učenju in uporabi računalnika težave s pomnjenjem ukazov in razumevanjem določenih funkcij. Naumanen in Tukianen (2007: 21) sta mnenja, da težave z vidom še vedno predstavljajo oviro pri uporabi računalnika, jih je pa mogoče zaobiti z raznolikimi rešitvami: nastavitvami namizja, spremembo ločljivosti, velikosti ikon in pisave, postavitvijo zaslona ipd. Dickinson in Gregor (2006: 18-19) pa ugotavljata, da že same nastavitve možnosti za olajšano dostopnost in uporabo zahtevajo določeno računalniško predznanje, kar pomeni, da bodo mnogi starostniki težko samostojno uporabljali računalnik celo pri osnovnih nalogah.

Sayago (2006: 32) trdi, da težave pri upravljanju z miško starostnike bolj ovirajo pri uporabi računalnika kot npr. slabši vid. Pogosto ne razumejo pomena dvojnega ali desnega klika, težko osvojijo povezavo med miško in zaslonom, s kazalcem miške pa se na zaslonu težko znajdejo. Tudi starostniki, ki že imajo izkušnje z uporabo računalnika, imajo težave z uporabo miške, sploh pri desnem kliku in pri natančnosti klikanja predmetov na zaslonu (ibid.). Poleg tega ne klikajo dovolj hitro oziroma ne zmorejo opraviti dvojnega ali desnega klika (op. cit.: 125). Kopiranje in lepljenje slik ter besedila je npr. težje kot pisanje elektronske pošte, saj je treba uporabiti desni klik oz. kombinacijo tipk na tipkovnici, ki si jo težje zapomnijo (op. cit.: 126).

Dickinson in drugi (v Amaro, Gil 2011: 3798) ugotavljajo, da se težave motoričnih sposobnosti pri starostnikih izrazijo še posebej zaradi neprilagojenih uporabniških vmesnikov v programih, ki jim s svojimi majhnimi orodnimi vrsticami in ikonami otežujejo uporabo. Zaradi takšnih ovir postane upravljanje z miško dolgotrajno in frustrirajoče. Williamson in drugi (ibid.) v različnih raziskavah prepoznavajo podobno: upravljanje z miško je problematično zaradi pomanjkanja izkušenj in zaradi motoričnih težav.

Eden izmed glavnih problemov je, da so načrtovalci in proizvajalci IKT večinoma spregledali potrebe starejše populacije, kot da bi predpostavljali, da oni tako ali tako ne bodo uporabljali računalnikov. Neviden poudarek je tako vedno na mlajši populaciji, ki bo sposobna dojeti delovanje. Amaro in Gil (2011: 3801) sta mnenja, da bi starejša populacija morala postati vključena v procese oblikovanja IKT, saj nudi pomemben vir novih interpretacij njene uporabe. Jaeger (ibid.) razlaga, da do nedavnega IKT starostnikov niso obravnavale kot ciljno skupino oz. kot potencialne uporabnike, posledično pa jih je celotna IKT industrija zanemarila

pri razvoju prilagojenih storitev. Selwyn (v Naumanen, Tukiainen 2007: 20) zagovarja mišljenje, da bi morali biti starostniki bolj vključeni v procese spreminjanja IKT in ne obratno. Potrebno je raziskati možnosti prilagajanja tehnologije njihovim potrebam in željam ter iskati načine, preko katerih bi jim lahko bila IKT bolj zanimiva, privlačna in uporabna (ibid.). Pew (2003: 15) je mnenja, da morajo biti načrtovalci odgovorni za zagotavljanje ustreznosti računalniške tehnologije glede na uporabnikove potrebe in zmogljivosti. Ta zahteva pa še bolj pride do izraza pri starejših in hendikepiranih uporabnikih. Fisk in drugi (v Dickinson, Gregor 2006: 2) trdijo, da morajo oblikovalci tehnologij natančno razumeti potrebe in sposobnosti starejših ljudi, če želijo z novimi rešitvami izboljšati njihovo vsakdanje življenje. Dickinson in Gregor (ibid.) menita, da je področje interakcije človek-računalnik (HCI) še posebej interdisciplinarno za populacijo starostnikov in mora zajemati tudi spoznanja gerontologije ter socialnega dela.

Hojnik Zupanc (1999: 36) pravi, da posameznik doseže optimalno počutje takrat, ko so njegove potrebe uravnovešene z značilnostmi okolja. »Če okolje postane optimalno prilagojeno posebnim potrebam v starosti, se poveča tudi individualna kompetenca in star človek lahko avtonomno obvladuje vsakodnevne življenjske aktivnosti v domačem okolju« (op. cit.: 37). Vse to je potrebno upoštevati pri dejstvu, da IKT nudijo resnične priložnosti za razvoj novih izdelkov in storitev, ki bodo služili kot podporna orodja pri obvladovanju novih družbenih izzivov (Kubitschke et al. v Amaro, Gil 2011: 3794). Lahko pa opazimo, da se tudi na tem področju stanje izboljšuje npr. preko ukrepov na ravni EU, ki med drugim zahtevajo sledenje metodologiji DFA (Oblikovanje za vse oz. Design for all). »DFA označuje obliko izdelkov in storitev, ki naj bo dostopna kar najširšemu možnemu krogu uporabnikov« (Komisija Evropskih skupnosti 2005: 7), vključuje pa tri glavne strategije:

1. oblikovanje brez sprememb za večino uporabnikov
2. oblikovanje z možnostjo hitrih prilagoditev za različne uporabnike
3. oblikovanje z namenom lahke povezave s pripomočki.

Za namen ozaveščanja in spodbujanja DFA v Evropi je Komisija vzpostavila mrežo centrov odličnosti EDeAN (European Design for All e-Accessibility Network) (ibid.).

## 1.11 Projekt Simbioza

Simbioz@ e-pisma Slovenija je prvi vseslovenski prostovoljski projekt e-učenja, organiziran s strani Zavoda Ypsilon, ki je povezal staro in mlado generacijo preko medgeneracijskega sodelovanja, solidarnosti in spodbujanja vseživljenjskega izobraževanja. Ideja za projekt je izhajala iz dejstva, da večina starejših ne uporablja moderne digitalne tehnologije, brez katere si mladi ne predstavljajo več vsakodnevnega življenja. Mladi torej imajo velik potencial, da kot prostovoljci v vlogi izvajalcev izobraževanj pomagajo starejšim pri učenju računalniških in internetnih znanj. Namen projekta je bil tako, v duhu medgeneracijskega sodelovanja in prostovoljstva, omogočiti starostnikom pozitivno izkušnjo z računalnikom, povečati njihovo samozavest, jih motivirati za nadaljnje učenje uporabe računalnika in interneta ter posledično dvigniti računalniško pismenost starejših.

(Simbioza: Projekt)

V tednu od 17. do 21. oktobra 2011 so mladi prostovoljci na brezplačnih delavnicah po Sloveniji predstavnike starejše generacije navduševali nad uporabo računalnika in interneta. Izobraževanja so potekala v t. i. Simbioz@-učilnicah po knjižnicah, šolah in drugih lokacijah po Sloveniji v obliki delavnic, ki so se zvrstile od ponedeljka do petka, v dvournih dopoldanskih (9-11h) in popoldanskih (16-18h) terminih. Učna snov je bila razdeljena in organizirana v obliki 3 modulov (Simbioza: Izobraževanja):

### 1. »Računalnik, moj prijatelj«

Na prvem modulu so se starostniki seznanili z računalniškimi osnovami: izvedeli so o koristih uporabe, spoznali so delovanje (zagon, izklop) in zgradbo računalnika (komponente), se učili navigacije z miško, uporabe tipkovnice, upravljanja z namizjem, datotekami in mapami ipd. V programu Word so se srečali z osnovami urejanja besedil: tipkanje, spreminjanje barve, velikosti in tipa pisave, označevanje, rezanje, kopiranje, lepljenje, kako shraniti in odpreti dokument itd.

### 2. »Klik v svet«

Drugi modul je govoril o internetu, iskalnikih in spletnih straneh. Udeleženci so spoznali teoretično ozadje interneta in načine koristne uporabe v vsakdanjem življenju: dostopanje do

informacij, uporabo iskalnika, shranjevanje zaznamkov, načine brezplačne komunikacije na internetu ter ostale stvari, ki olajšajo oz. izboljšajo uporabniško izkušnjo.

### 3. »Brez elektronske pošte ne gre«

Na tretjem modulu si je vsak udeleženec ustvaril račun za elektronsko pošto in tako spoznal način njenega delovanja: prijava, pisanje sporočila, pošiljanje, odpiranje pošte, pregledovanje, odgovarjanje, posredovanje idr. Govor pa je potekal tudi o spletni etiki in varnosti na spletu: varstvu osebnih podatkov, varnih povezav, varnostnih grožnjah in rešitvah.

Preko svojega delovanja je projekt Simbioz@ nameraval združiti potencialne mlade in stare generacije. Mladi, ki so bili praktično rojeni v digitalni svet, so v procesu podelili svoje obvladovanje računalniških znanj, starostniki pa so prostovoljcem ponudili sliko svojega vsakdanjika in z njimi delili svoja znanja, izkušnje ter življenjske zgodbe. V formi zagotavljanja e-veščin starejši populaciji so se tako lahko realizirale vsebine medgeneracijske solidarnosti, prostovoljstva in družbene participacije, zveste načelom in vrednotam Evropskega leta prostovoljstva 2011 (Ministrstvo za javno upravo: Nevladne organizacije) in Evropskega leta aktivnega staranja in solidarnosti med generacijami (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve: Teme in projekti).

## 2. PROBLEM

V tednu od 17.10.2011 do 21.10.2011 sem kot prostovoljec sodeloval v tednu e-opismenjevanja projekta Simbioza. Sodeloval sem kot eden izmed vodij računalniških delavnic na OŠ Antona Martina Slomška Vrhnika in kot pomočnik na OŠ Ivana Cankarja Vrhnika. Ob začetku delavnic sem ugotovil, da je ideja projekta povzročila veliko zanimanje starostnikov, saj so se na njeno pobudo odzvali v velikem številu: prosta mesta so kmalu pošla. Med potekom izobraževanj sem zaznal močno voljo udeležencev po učenju in obvladovanju računalniških veščin: pozorno so spremljali razlago teorije in praktične uporabe, z vprašanji so razreševali svoje nejasnosti, trudili so se pri opravljanju učnih nalog in želeli izvedeti več o dodatnih uporabnih vrednostih računalniških rešitev. Ob delu sem opazil tudi vpliv različnih dejavnikov, ki so udeležence pri računalniškem delu ovirali in jim tako onemogočali polno uporabniško izkušnjo. Ob poslušanju pogovorov med udeleženci sem se srečal z njihovimi različnimi pogledi do modernih tehnologij. Vsa ta dejstva so me vzpodbudila, da bi po zaključku delavnic poskušal izvedeti več o tem vedno bolj aktualnem področju izobraževanja in dela s starostniki. Naraščanje števila starejšega prebivalstva in pomen modernih IKT v vsakdanjem življenju sta povečala potrebo po vključevanju starejših ljudi v informacijsko družbo preko e-opismenjevanja. Menim, da je potrebno razumeti, kako starejši ljudje dojemajo napredke modernih informacijskih tehnologij, in skupaj z njimi iskati priložnosti za doseganje uporabnih vrednosti teh sprememb v njihovem življenju. Ugotovitve raziskave bi tako lahko koristile:

- stroki socialnega dela: saj bi nudile dodaten vpogled v izzive dela s starostniki,
- organizacijam, ki izvajajo takšne programe: saj bi jih lahko upoštevale pri načrtovanju in razvijanju svojih učnih načrtov,
- prostovoljcem: saj bi prispevale k oblikovanju okvira njihovih delovnih pristopov,
- udeležencem programov: saj bi ugotovitve lahko prispevale k izboljšavam učnih načrtov, ki bi bolj upoštevali njihove potrebe.

Raziskovalna vprašanja:

- Kakšen je odnos starostnikov do uporabe in učenja uporabe računalnika ter interneta?
- Kaj jih motivira pri učenju računalniških veščin in njihovi uporabi?
- Katere so ovire pri njihovi uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta?
- Kateri so viri moči pri njihovi uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta?

### **3. METODOLOGIJA**

#### **3.1 Vrsta raziskave in spremenljivke**

Raziskava je bila kvalitativna in deskriptivna. Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je bila raziskava empirična, glede na odnos do praktičnega delovanja pa uporabna. Na podlagi kvalitativne analize intervjujev sem izdelal poskusno teorijo o tem, kakšen odnos imajo starostniki do uporabe računalnika in interneta, kaj jih pri tem spodbuja oz. motivira, kje sami vidijo ovire in hkrati njihove vire moči. Spremenljivke, ki so me zanimale, so bile:

- odnos starostnikov do računalnikov in interneta,
- motivacijski dejavniki starostnikov pri uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta,
- ovire starostnikov pri uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta,
- viri moči starostnikov pri uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta.

#### **3.2 Merski instrumenti in viri podatkov**

Kot metodo spoznavanja in zbiranja empiričnega gradiva sem uporabil spraševanje v obliki neposrednega, individualnega, pol-strukturiranega intervjuja. Pogovor se je odvijal okoli vprašanj odprtega tipa, ki so služila kot vodilo za intervju (Priloga A, str. 79) in katera sem po potrebi (glede na razvijanje misli v pogovorih) dopolnjeval z različnimi podrobnejšimi podvprašanji. Tako sem intervjuvance usmerjal in hkrati spodbujal k lastnemu razvijanju ter artikuliranju misli. Zapise intervjujev sem uporabil kot primarni vir podatkov za kasnejšo analizo.

#### **3.3 Populacija in vzorčenje**

Populacija raziskave je zajemala vse udeležence računalniških delavnic projekta Simbioza, v obdobju od 17.10.2011 do 21.10.2011 v dopoldanskem terminu (9:00-11:00) na lokaciji OŠ Antona Martina Slomška Vrhnika. Število teh udeležencev je bilo 83. Uporabil sem metodo

neslučajnostnega, priročnega vzorčenja, saj so bili v vzorcu samo tisti starostniki, ki so bili prisotni na računalniških delavnicah v omenjenih terminih v OŠ Antona Martina Slomška Vrhnika ter so bili pripravljeni sodelovati v intervjuju. Vzorec je tako zajemal 6 udeležencev: 3 ženske in 3 moške.

### **3.4 Zbiranje podatkov**

Zbiranje empiričnega gradiva je potekalo z metodo individualnega, neposrednega intervjuja. Potekalo je v dneh od 17.10.2011 do 21.10.2011 v računalniški učilnici OŠ Antona Martina Slomška Vrhnika po zaključku delavnic. Izvajal sem ga sam; vsakemu intervjuvancu sem razložil namen intervjuja, mu predstavil temo pogovora in začel postavljati vprašanja. Intervjuvanci so me tekom delavnic, pri predavanjih in individualni pomoči, tudi osebno spoznali, kar je vplivalo na njihovo sproščenost pri podajanju odgovorov. Kljub temu pa sem ohranjal spoštljivost in vljudnost do sogovornikov pri postavljanju vprašanj, pozornem poslušanju in preverjanju odgovorov. Ob pogovorih z njimi tako nisem začutil zadržkov oziroma nesproščenosti z njihove strani, pri nekaterih pa sem celo začutil nekakšno zadovoljstvo s pogovorom, ki je raziskoval njihove poglede na tem področju. Razložil sem jim, da bodo odgovori ostali anonimni, poleg tega pa sem jim razložil, da pri zbiranju gradiva nastopam kot zunanji akter, ki ne zastopa projekta Simbioza. Med pridobivanjem odgovorov sem z vsakim intervjuvancem vzdrževal delovni odnos, ki ni temeljil le na vprašanjih in odgovorih, ampak predvsem na osebnemu stiku. Tako sem pogosto ostal prisoten v pogovoru tudi po tem, ko sem že dobil vse odgovore in se tako še bolj poglobljeno pogovoril o določenih odprtih problemih ali pa se enostavno prepustil klepetu. Pogovore sem snemal z diktafonom, kasneje pa sem jih po zvočnem zapisu prepisal v programu Word.

### **3.5 Obdelava in analiza podatkov**

#### **3.5.1 Izbor relevantnih delov besedila (izjav)**

Urejeni zapisi intervjujev so bili izhodišče za kvalitativno analizo. S podčrtovanjem sem iz zapisov intervjujev izbral relevantne dele besedila (izjave), ki so se nanašale na proučevani problem. Izpustil sem irelevantne dele besedila. Primer:

Doma imam računalnik že več kot eno leto. Zdi se mi zelo uporabna stvar. Ga pa trenutno ne uporabljam veliko, bolj za gledanje novic, poročil, časopisov. Udeležila sem se tudi že osnovnega tečaja računalništva v knjižnici. Tako da neke osnovne stvari sem spoznala, nikoli me tudi ni bilo strah računalnikov. Nisem imela nikoli kakšnih strahov in pomislekov. Malo sem se že naučila in navadila doma. Pač treba se je naučit, tako kot vsako stvar. Bolj ga bi uporabljala, če bi imela več znanja.

Ostalo je v Prilogi B (str.: 80-84).

### 3.5.2 Izpis relevantnih izjav

Podčrtane relevantne izjave (besede, stavke ipd.) sem izpisal in jih uredil v tabeli. Vsako izpisano pomensko enoto sem zapisal v novo vrstico in jo označil s številko, glede na to, kje se nahaja v besedilu intervjujev. Na desni strani sem ustvaril rob, kamor sem kasneje vpisoval kode.

### 3.5.3 Odprto kodiranje izjav

Razčlenjenim in urejenim izjavam sem pripisoval kode (vrstico po vrstico) z metodo odprtega kodiranja. Kode sem pripisoval glede na lastnosti in abstraktnejše pomene enot kodiranja. Primer:

| Št. | Empirični zapis                                            | Pojem                  |
|-----|------------------------------------------------------------|------------------------|
| 2.1 | Doma imam računalnik že več kot eno leto.                  | Prisotnost računalnika |
| 2.2 | ...zelo uporabna stvar...                                  | Dojemanje računalnika  |
| 2.3 | ...za gledanje novic, poročil, časopisov.                  | Dojemanje koristnosti  |
| 2.4 | Udeležila sem se tudi že osnovnega tečaja računalništva... | Predznanje             |
| 2.5 | ...nikoli me...ni bilo strah računalnikov.                 | Čustva                 |
| 2.6 | ...nikoli kakšnih strahov in pomislekov.                   | Čustva                 |
| 2.7 | ...treba se je naučit, tako kot vsako stvar.               | Dojemanje računalnika  |

Ostalo je v Prilogi C: Tabele od 9.1. do 9.6. (str.: 85-90).

### 3.5.4 Združevanje sorodnih kod

Sorodne kode in izjave sem združil glede na skupen pomen. Primer:

| Št.  | Empirični zapis                                                             | Pojem                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1.1  | ...računalnik se mi je zmeri zdel kot neki modernega, neki za mlade.        | Dojemanje računalnika |
| 1.3  | ...kot ostale naprave...                                                    | Dojemanje računalnika |
| 2.2  | ...zelo uporabna stvar...                                                   | Dojemanje računalnika |
| 2.7  | ...treba se je naučit, tako kot vsako stvar.                                | Dojemanje računalnika |
| 3.1  | Računalnik vidim kot zelo pomembno orodje.                                  | Dojemanje računalnika |
| 3.2  | Je že skoraj nepogrešljiv.                                                  | Dojemanje računalnika |
| 3.7  | ...jih nikoli nisem dojemala kot neko čudo.                                 | Dojemanje računalnika |
| 3.36 | ...lahko bili računalniki bolj preprosti za uporabo, sploh za nas starejše. | Dojemanje računalnika |
| 4.2  | ...težko za nas stare.                                                      | Dojemanje računalnika |
| 4.5  | Je pa zabavno.                                                              | Dojemanje računalnika |
| 5.1  | ...računalnik je postal kar nujno zlo.                                      | Dojemanje računalnika |
| 6.2  | ...doma nimam še računalnika, bi ga pa kupil                                | Dojemanje računalnika |
| 6.3  | ...vidim, da je zelo uporaben.                                              | Dojemanje računalnika |

Ostalo je v Prilogi D: Tabela 9.7. (str.: 91-96).

### 3.5.5 Urejanje izjav v kategorije po kodah

Kode in izjave sem uredil v višje kategorije glede na njihov pomen. Kategorije sem primerno poimenoval glede na skupno vsebino kod. Primer:

| Kategorija | Kode                   | Izjave                                                                          |
|------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Odnos      | Dojemanje računalnika  | 1.1, 1.3, 2.2, 2.7, 3.1, 3.2, 3.7, 3.36, 4.2, 4.5, 5.1, 6.2, 6.3                |
|            | Pomembnost računalnika | 2.12, 4.1, 4.21, 5.2                                                            |
|            | Dojemanje koristnosti  | 2.3, 2.18, 3.3, 3.4, 3.5, 3.23, 4.9, 4.14, 5.10, 5.19, 5.21, 6.4                |
|            | Dojemanje škodljivosti | 1.6, 1.7, 1.8, 3.12, 5.26, 6.12                                                 |
|            | Čustva                 | 1.2, 1.4, 1.5, 2.5, 2.6, 2.29, 3.9, 4.6, 4.7, 5.3, 5.30, 6.5, 6.7, 6.13, 6.16   |
| Motivator  | Želja po znanju        | 1.10, 2.9, 2.10, 2.36, 3.13, 3.32, 5.11, 5.34                                   |
|            | Komunikacija           | 1.11, 2.11, 2.16, 2.17, 3.14, 3.16, 3.17, 4.11, 4.12, 5.5, 5.7, 5.8, 6.14, 6.17 |

|  |                |                                                                        |
|--|----------------|------------------------------------------------------------------------|
|  | Manjši stroški | 3.15, 4.15, 5.9                                                        |
|  | Informacije    | 1.12, 2.19, 3.18, 3.19, 4.16, 4.17, 5.16, 5.17, 5.18, 5.20, 6.19, 6.20 |
|  | Interes        | 1.13, 1.14, 2.13, 2.14, 2.15, 3.20, 3.21, 3.22, 4.18, 5.14, 6.8        |

Ostalo je v Prilogi E: Tabela 9.8. (str. 97).

### 3.5.6 Definiranje pojmov

Pojme sem definiral. Primeri:

Pomembnost računalnika

Razmišljanje starostnikov o pomenu in pomembnosti računalnikov v družbi in o tem, kakšen vpliv ima lahko to na njihovo življenje.

Želja po znanju

Starostnike pri učenju in uporabi računalnika vzpodbuja nekakšna želja po novem oz. boljšem znanju, spoznavanju in učenju.

Težava (navigacija)

Starostniki imajo težave pri upravljanju z miško in tipkovnico. Težko npr. pritiskajo, premikajo, tipkajo ipd.

Ostalo je v Prilogi F (str.: 98-100).

## 4. REZULTATI IN RAZPRAVA

### 4.1 Odnos starostnikov do uporabe in učenja uporabe računalnika ter interneta

Starostniki, ki so se udeležili delavnic, dojemajo računalnik kot nekaj uporabnega. Vidiijo uporabne vrednosti in potencialne koristi njegove uporabe v vsakdanjem življenju. Čeprav je pri nekaterih udeležencih še vedno prisotna miselnost, da je računalnik *»neki modernega, neki za mlade«*, je vzpodbudno opažanje, da so ga večinoma le sprejeli *»kot ostale naprave«* in da se ga je pač le potrebno *»naučit, tako kot vsako stvar«*. Pomembna je ugotovitev, da starostniki prepoznavajo težavnost in zapletenost uporabe računalnika. Kljub navideznim poenostavitvam v operacijskem sistemu in programih je tako učenje še vedno *»težko za nas stare«*, saj bi *»lahko bili računalniki bolj preprosti za uporabo, sploh za nas starejše«*. Vseeno pa jih to bistveno ne odvrne od zanimanja za učenje in uporabo. Zavedajo se pomembnosti vloge računalnika v današnjem vsakdanjem življenju, ki zajema izobraževanje, delo in prosti čas. *»Računalnik vidim kot zelo pomembno orodje.«* *»Je že skoraj nepogrešljiv«* in *»je postal kar nujno zlo«*. Takšna miselnost kaže tudi na morebitno pripravljenost k nakupu računalnika: *»doma nimam še računalnika, bi ga pa kupil«* in celo zagovarjanje njegove uporabe: *»na živce mi grejo tisti, ki pravijo, da oni tega ne rabijo«*. Računalnik tako dojemajo kot pripomoček, ki pomembno vpliva na posameznikovo umestitev v družbeno dogajanje. *»Moraš it v korak s časom«*. *»Če ne znaš uporabljat računalnika, si za časom, si zastarel, si odrezan od sveta«*. Želijo biti vključeni v moderne tokove, kar pa pomeni, da morajo kompetentno uporabljati enake tehnologije kot ostalo aktivno prebivalstvo. Obenem jih privlačijo povsem praktične koristi uporabe računalnika, ki jim lahko olajšajo vsakodnevna opravila. *»Meni pride računalnik zelo prav«*. Preko brskanja po spletu lahko pridobivajo informacije, berejo novice ipd. *»Na internetu res najdeš vse, kar te zanima«*. Takšno informiranje je za njih bolj praktično in časovno bolj učinkovito. Prepoznavajo tudi potencialne vrednosti spletne komunikacije. V primerjavi s pošto in telefonom je tako lahko internet *»prava stvar«*. Računalnik jim lahko predstavlja koristno oporo v starosti. *»Lepo je biti samostojen, da si sam pogledaš informacije, da nisi odvisen od nekoga, ali ti bo pomagal, ali bo imel sploh čas zate...«*. Občutek samostojnosti tako lahko pozitivno vpliva na zavedanje lastnih virov moči in posameznikovo samopodobo.

Poleg tega pa starostniki prepoznavajo tudi določene škodljive elemente uporabe računalnika, ki jih lahko nekoliko odbijajo. Prekomerna uporaba je tako lahko izguba časa, katero je možno opaziti pri otrocih, ki so *»preveč časa za računalnikom, namesto da bi šli ven na zrak«*. Pri propagiranju računalniške uporabe starostnikom se tako srečamo z nekakšnim paradoksom. Mlade namreč pogosto opozarjamo na nevarnosti prekomerne uporabe računalnika, nevarnosti interneta in zasvojenosti, medtem ko starostnike vzpodbujamo k uporabi, ne da bi pomislili, da se bodo lahko kmalu soočili s podobnimi težavami. Kje je torej meja "ravno pravnje in koristne uporabe" in kdaj se le-ta lahko sprevrže v zlorabo? Ali če se izrazim nekoliko sarkastično: kaj bodo starostniki dejansko pridobili na kvaliteti življenja z ogledovanjem smešnih posnetkov na YouTubu in "všečkanjem" slik na Facebooku? Seveda ni tako preprosto in ne bi bilo korektno tako posploševati. Vseeno pa se moramo zavedati, da je poučevanje računalniških veščin starejšim pred izzivom: ali bo resnično pripomoglo k njihovi kvaliteti življenja, s tem ko bo to znanje zares uporabljivo in koristno, ali pa bo le samo sebi namen, brez resničnih učinkov. Negativne lastnosti interneta lahko udeleženci vidijo tudi v nezaželeni pošti ("spamu"), ki jih nagovarja k nakupovanju. Skeptičnost do spletnega nakupovanja se lahko izrazi v nezaupljivosti do elektronskega plačevanja in deljenja osebnih podatkov. *»Ne vem, če je za zaupat temu. Sem slišal, da ti lahko ukradejo podatke.«* Vseeno pa je prisotno nekakšno varovalno prepričanje, da mora človek v vsakodnevni situacijah *»samo uporabiti zdravo pamet, pa ga ne bo noben okoli prinesel«*. Oziroma: *»treba je premagat tak strah, da lahko začneš uživati«*. Tekom delavnic in preko intervjujev nisem zaznal bistvenega strahu s strani starostnikov do same uporabe računalnika ali interneta. Njihov strah (če že) bolj izvira iz njihovega nepoznavanja delovanja računalnika oz. iz neobvladovanja računalniških veščin. Tako jih je lahko na začetku strah, da bodo s kakšno svojo potezo *»kaj pokvarili«*, da bodo kaj *»narobe pritisnili«* in ponesreči zbrisali. Vir strahu lahko predstavljajo novice o spletnem kriminalu. *»Malo se samo bojim, ker zdej veliko govorijo o tej varnosti podatkov in internetnih prevarah«*. Zanimiva pa mi je bila izjava g. Braneta: *»Bilo me je strah, da bom izpadel neumen na delavnicah«*. Takšen strah oziroma trema lahko onemogoči odločitev za prisostvovanje na računalniških delavnicah, ki so v bistvu namenjene učenju osnov in osveščanju udeležencev o potencialnih koristih uporabe. Gospod pa je le zbral pogum in tako prišel do spoznanja: *»Zdej ko vidim, kok je koristen, me je bolj strah, da ga ne bom znal doma sam uporabljati«*. Tako se je izkazalo, da starostniki večinoma ne čutijo strahu pred uporabo računalnika; večji strah čutijo do scenarija, v katerem ne bi bili na tekočem s tehnološkim življenjem in bi tako postali neuporabni in odvečni deli

družbe. Starostnike lahko odbija tudi zapleteno oziroma počasno delovanje računalnikov. Menijo pa, da je potrebno biti le potrpežljiv in vztrajen.

Nekateri starostniki torej vidijo računalniške rešitve na področju komunikacije in nakupovanja kot koristen doprinos k vsakdanjemu življenju, spet drugi pa prisegajo na konvencionalne metode družbenega delovanja. Nakupovanje v trgovini še vedno lahko pomeni nekakšen družaben dogodek: *»Grem raje sam v trgovino, peš, da se razmigam. Pa še srečam lahko koga tam in se pogovorim«*. Elektronska komunikacija pa prav tako ne zmore nuditi telesne bližine sogovornikov: *»Raje se pogovarjam v živo, na štiri oči. Ne vem če je ta elektronska pošta zame«*. Vse te izjave kažejo na to, da starostniki prepoznavajo potencialne koristi uporabe računalnika in interneta, ki ne nadomešča vsakdanjih opravil, ampak jih podpira oziroma nudi alternativno obliko njihove izvedbe.

#### **4.2 Motivacijski dejavniki starostnikov pri učenju in uporabi računalniških veščin**

Starostnike pri učenju in uporabi računalnika sprva motivira nekakšna želja po znanju. Želijo spoznati in se naučiti novih stvari ter *»pridobiti še več uporabnega znanja«*. *»Treba se je učiti celo življenje. In to me tudi žene naprej. Neka želja po novem znanju.«* Pri udeležencih delavnic pa sem kmalu prepoznal veliko željo po spletnem komuniciranju z družino. Predvsem pa ta želja postane očitna pri posameznikih, katerih bližnji živijo v tujini. *»Rada bi se naučila uporabljati elektronsko pošto, ker bi se potem lahko pogovarjala z vnukinjo, ki študira v Angliji.«* *»Brat živi na Hrvaškem, telefon je drag, elektronska pošta bi bila super.«* *»Hčerka dela v Ameriki...večkrat pošlje kakšne slike...ne znam zmeraj odpret...bi ji rad poslal kakšne slike.«* Ključni razlog, da začnejo starostniki uporabljati internet, je po mojem mnenju elektronska pošta, ki jim omogoča stike z družino in prijatelji. Internet torej želijo uporabljati, da bi bili bolj vključeni v družbo, v kateri živijo. Pogovor preko interneta in izmenjava podatkov (npr. slik) je tako pri nekaterih starostnikih resnična potreba, ki je ne moremo zanemariti. Ne glede na to, ali gre za družinskega člana, ki živi v tujini, ali pa za prijatelja, ki živi v sosednjem mestu – internet lahko ponudi močno podporo pri vzdrževanju stikov in komunikaciji. Elektronska pošta (e-mail) lahko predstavlja dober način komunikacije, zanimiva pa je ugotovitev, da imajo nekateri starostniki interes oz. potrebo tudi po drugačnih oblikah spletnega pogovora (npr. video-komunikacija). *»Rad bi pa se naučil*

*tudi uporabljati Skype, da bi lahko z ženo govorila tudi z mladimi vnuki, ki še ne znajo z računalnikom.*» Dolgotrajno tipkanje je lahko za mnoge starostnike prezahtevno, video-pogovor pa poleg dogajanja v realnem času nudi tudi sliko in zvok, kar pri pogovorih z bližnjimi lahko okrepi čustveno dimenzijo pogovora. Internet kot komunikacijsko sredstvo bi lahko starostniki uporabili tudi pri širjenju socialnih mrež: *»Včasih mi je dolgčas. Zanima me, kako bi lahko koga spoznal prek interneta.*» Na podlagi lastnih opažanj sicer sklepam, da starostniki niso izrazili velikega zanimanja za širjenje lastnih socialnih mrež preko spletnih socialnih omrežij (npr. Facebook). Verjetno v tem ne vidijo dovolj uporabne vrednosti. Morda bi bili nad tem bolj navdušeni, če bi imeli zagotovilo, da bi s tem resnično prišli v stik s starimi znanci. Večje koristi vidijo v vzpostavljanju in ohranjanju digitalnih stikov preko pogovorov s pomembnimi bližnjimi: družino, prijatelji in sorodniki. Nekatere udeležence je privlačila ideja o manjših stroških komunikacije. *»Telefon je zelo drag, elektronska pošta pa je zastoj.*» Telefonski stroški se vsekakor povečajo s klici v tujino, zato je bila želja po spletnem komuniciranju še toliko bolj prisotna pri tistih, ki imajo takšno potrebo; mednarodni telefonski klici jim namreč predstavljajo velik strošek. Želja po zmanjšanju stroškov lahko vpliva tudi na odločitev za spletno nakupovanje, če prepoznajo, da je le to *»cenejše preko interneta*».

Velik motivacijski dejavnik je internetni dostop do raznoraznih informacij. Starostnike zanimajo različna področja: novice, vreme, zdravstvene informacije, informacije o zdravem prehranjevanju, o avtomobilih, cene nepremičnin, cene počitniških aranžmajev, spored kulturnih prireditev, slike, zemljevidi idr. Internet lahko starostnikom služi kot podpora pri njihovih interesnih dejavnostih. *»Preko interneta bi se tudi rada naučila spremljati termine tekem balinanja in pikada.*» Preko spleta bi lahko spremljali šport (rezultate športnih tekem), iskali kuharske recepte, informacije o izletih in pohodniških poteh, prebirali nasvete za vrtnarjenje, brali članke o alternativni medicini, brali knjige ipd. Ga. Irena je izrazila interes, da bi lahko *»delila svoje kuharske recepte z drugimi*». Nekatere motivira celo digitalna fotografija: *»Rad bi se naučil obdelati slike. Mogoče bi lahko naredil kakšno predstavitev.*» Posameznikovi interesi lahko torej še dodatno vzpodbudijo starostnika pri uporabi računalnika in interneta, saj ponujajo dodatno delovno področje, ki izhaja iz njihovih virov moči ter je zato bolj zanimivo in zabavno.

Starostnike motivira tudi dejstvo, da lahko računalnik in internet olajšata ali izboljšata določena opravila. Tako ga. Irena ugotavlja, da se lahko naroči *»na zdravniški pregled preko interneta, ne pa da kličem s telefonom in čakam.«* G. Karel bi se rad naučil plačevati položnice preko interneta, *»ker je baje hitreje in cenejše.«* G. Brane bi računalniško znanje lahko uporabil pri pisanju dnevnika: *»Zdej, ko sem se naučil tipkati, bi ga lahko pisal na računalnik.«* Računalnik in internet pa sta seveda koristna pripomočka tudi pri zabavi in preganjanju dolgčasa. *»Če mi je dolgčas, odigram kakšen šah ali pa karte.«* *»Rad bi se naučil tudi gledati filme preko interneta in poslušati glasbo.«* *»Rad bi se naučil tudi presnemavati filme in glasbo.«* G. Andrej pa je izrazil tudi zanimanje za izobraževalne vsebine, npr. učenje jezikov.

#### **4.3 Ovire starostnikov pri uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta**

Po eni strani imata računalnik in internet velik potencial za starejše v smislu kompenziranja upadlih sposobnosti ter izboljšanja kvalitete življenja, po drugi strani pa obstaja še ogromno praktičnih ovir, zaradi katerih starejši ne uporabljajo modernih tehnoloških rešitev. V raziskavi sem videl priložnost, da s pomočjo podatkov iz intervjujev in lastnih opažanj prepoznam ovire, s katerimi se starostniki soočajo pri učenju in uporabi računalnikov. Zanimalo me je, koliko prepoznanih ovir je resničnih oz. le navideznih. Preko intervjujev in lastnih opažanj sem tako identificiral številne ovire starostnikov pri učenju in uporabi računalnika ter interneta, gotovo pa ne vseh.

Prva in morda največja ovira starostnikov pri uporabi oz. učenju uporabe računalnika in interneta je dvom v lastne sposobnosti. Ravno zaradi takšnih dvomov se verjetno mnogi starostniki niso odločili za sodelovanje na delavnicah, so prehitro odnehali slediti predavanjem in nalogam ali pa so opustili uporabo po zaključku delavnic. *»Ne vem, če smo starejši dovolj sposobni za delo z računalnikom.«* *»Mislim, da bi mi šlo tipkanje bolj počasi.«* *»Sama ne grem za računalnik, ker ne vem če znam zadost.«* *»Ne vem, kako bom jest to sama...«* *»Ne vem če bi to znal. Sem še prevelik začetnik.«* Težko je določiti, kdaj gre le za dvom in kdaj za njihovo pristno opažanje lastnih ovir, ki so neizbežno povezane s starostjo. Tako lahko sklepam, da tudi sama starost kot abstrakten pojem predstavlja nekakšno oviro pri temeljitem razumevanju novejših tehnologij: *»...starejši kot si, težje uporabljaš računalnik«.*

Pomanjkanje znanja je gotovo ena izmed ključnih ovir, ki pripomore tudi k nastajanju in ohranjanju dvomov ter otežuje učenje in onemogoča tekočo uporabo računalnika. Starostniki večinoma niso imeli priložnosti se srečati z računalnikom v mladosti in odraslosti: *»Nikoli nisem uporabljal računalnika. Ko sem bil mlad, jih ni bilo, pri delu ga tudi nisem rabil.«* Zaradi neznanja oz. slabšega znanja uporabljajo le osnovne funkcije, čeprav se zavedajo koristi naprednejših opravil in si jih želijo tudi uporabljati: *»Bolj ga bi uporabljala, če bi imela več znanja.«* *»Sem čisti začetnik...«* *»Problem je, ker še ne znam vsega, kar bi rad.«* Pomanjkanje znanja je lahko tudi dvosmeren problem. Tudi če se bo npr. g. Brane naučil uporabljati računalnik in internet do te mere, da bo zmožni sodelovati v spletni komunikaciji, mu pogovor z njegovim bratom v tujini ne bo dostopen, saj tudi on *»ne zna z računalnikom«*. To je vsekakor širši problem, ki zahteva sistemske rešitve.

Iz lastnih opažanj med potekom delavnic in odgovorov iz intervjujev pa lahko trdim, da je glavna težava starostnikov pri uporabi računalnika gotovo navigacija preko upravljanja z miško in tipkovnico. *»Najtežje pri računalniku mi je bila miška. Jaz težko pritiskam, premikam. Nisem tako spreten, roka se mi preveč trese.«* Težave so tesno povezane z motoričnimi sposobnostmi (premikanje in klikanje; posebej desni klik!) in sposobnostjo koordinacije premikanja miške ter spremljanje kazalca s pogledom. Pogosto namreč izgubijo pogled na kazalec, ne dojamajo, da lahko dvignejo miško, jo prestavijo nazaj in s tem pridobijo manevrski prostor ipd.: *»Kazalec od miške mi skače po celem zaslonu.«* Težave se povečajo, ko je potrebno vključiti še dodatne funkcije, npr.:

- Dvojni klik opravijo prepočasi oziroma z dvojnimi klikom ponesreči premaknejo kazalec miške stran od ikone. *»Težko hitro dvakrat pritisnem zaradi zapestja...«*
- Označevanje ikon z držanjem tipke in premikom miške je za nekatere prezahtevno, saj težko dalj časa zadržijo tipko. *»Nimam občutka za to, mislim, da imam prevelike prste. Zaradi poškodbe roke je pa še težje.«*
- Kopiranje preko "povleci in spusti" (t. i. *drag&drop*) je zapleten zaradi upravljanja z več odprtimi okni, napake pa so se pojavile tudi zaradi prehitro izpuščene tipke. *»Preveč zakomplicirano je, to tipkanje in klikanje...«*
- Ponesrečen desni klik in potem levi klik lahko uporabnike privede do odpiranja številnih oken z nastavitvami ter dodatnimi možnostmi, katerih ne razumejo, zato občutijo strah, da bodo kaj "pokvarili" ali pa odpor, da "nič ne dela prav".

Alternative za običajno miško prav tako niso vzpodbudne: *»Na prenosniku težko uporabljam tisto ploščico za premikanje kazalca.«* Ukazi s tipkovnico, ki nadomestijo miško, pa so številni in zajemajo kombinacije različnih tipk, kar pa si mnogi starostniki težko zapomnijo. Delo s tipkovnico je sicer lažje kot z miško, še vedno pa obstajajo težave z motorično koordinacijo več ukazov hkrati, npr.: Shift + tipka, Alt + tipka, Ctrl + tipka ipd. Če ponesreči pritisnejo Enter, Tab ali funkcijsko Windows Start tipko, lahko pridejo do novih oken in tako izgubijo sledenje poteku dela.

Težave z vidom ostajajo problem pri mnogih starostnikih, kljub temu da je tehnologija zaslonov močno napredovala. Po določenem času težje gledajo na zaslon: *»če gledam dolgo časa v monitor, me začnejo oči pečt.«* Nastavitve ločljivosti, svetlobe, kontrasta in ostalih lastnosti pa so za začetnike prezahtevne. Tekst, ikone in orodne vrstice so večinoma premajhne: *»na računalniku piše vse tako na majhno, da težko vidim«.* *»Na računalniku in internetu je premajhna pisava...«.* Nastavitve zooma in ločljivosti pa so prav tako težje dostopne začetnikom. Na tem mestu torej ne moremo govoriti le o težavah starostnikov z vidom, ampak tudi o neprilagojenosti strojne in programske opreme, predvsem kar se tiče njim lažje dostopnosti do prilagajanja zaslonskih nastavitev. Starostniki imajo lahko težave tudi pri dolgotrajnemu sedenju: *»Ne morem sedeti za računalnikom več kot 1 uro zaradi bolečin v nogah in kolkih.«*

Kognitivne težave in težave s spominom so bile prav tako prisotne. Nekateri udeleženci so si težko zapomnili nove in naprednejše postopke v programih, poleg tega pa so pri delu pogosto pozabili tudi osnove (ukaze tipkovnice, upravljanje z mapami ipd.), kar je otežilo osvajanje novih nalog. Pogosto so bili zmedeni, ko smo demonstrirali isto operacijo na različne načine (npr. odpiranje dokumenta), saj niso vedeli, da gre za isto stvar, kar so si kasneje tudi napačno zapomnili: *»Mi si težje zapomnimo take stvari.«* Govoriti o resnejših težavah s spominom pri uporabi računalnika pa bi bilo prenačljeno in nepošteno, saj je v obdobju enega tedna težko govoriti o takšnih ovirah. Preko redne in kontinuirane uporabe bi starostniki verjetno osvojili in ponotranjili vse osnove in se tudi uspešno učili novih postopkov.

Težave s sluhom niso pomenile bistvene ovire. Učno snov smo večkrat naglas razložili, poleg tega pa so prostovoljci še dodatno individualno razložili vse nejasnosti. Težave s

sporazumevanjem so bolj izvirale iz nepoznavanja angleških, tehničnih in strokovnih izrazov. Nerazumevanje jezika je tako naslednja ovira pri uporabi računalnika in interneta. Angleščina je marsikateremu starostniku nerazumljiva ali prezahtevna, poslovenjeni in tehnični žargonski izrazi pa so jim prav tako tuji, npr.: disk, RAM, Enter ipd. Ta ovira je morda bolj izrazita pri uporabi interneta, saj so operacijski sistemi in programi večinoma prilagojeni na slovenski jezik. *»Karkoli piše v angleščini, ne klikam, saj ne razumem besedila.«* Stanje na spletu pa se tudi stalno izboljšuje s ponudbo novih primernih vsebin in funkcijami prevajanja v spletnih brskalnikih. Morda glavni problem ni v nerazumevanju besed, ampak bolj v nerazumevanju njihovih funkcijskih lastnosti: *»Razumem, če piše po slovensko, samo ne vem, kako se kaj uporablja...«*. Tako so lahko tudi besede "Datoteka", "Dokument" in "Prilepi" dvoumne ali nejasne, saj starostnikom brez računalniških izkušenj ne sporočajo njihove prave vsebine.

Oviro pri učenju in uporabi lahko predstavljajo tudi tehnične težave z računalnikom. Počasnost delovanja, težave z internetno povezavo in zaustavitve sistema lahko negativno vplivajo na potrpežljivost uporabnikov: *»...če računalnik zablokira ali pa dela počasi. Zgubiš voljo«*. Prezahtevnost programov je starostnikom prav tako odbijajoča. Programi za elektronsko pošto so lahko nepregledni zaradi preobilice možnosti, varnostnih opcij ali oken: *»Program za pošto je preveč zakompliciran, se mi odpirajo neka okna in opozorila, moram stalno vpisovati neka gesla in odgovore.«* Ostale napredne možnosti so lahko kljub prepoznanim koristim zaradi zapletenosti nedosegljive: *»Zdej da bi kej kupil preko interneta, to ne bom. To je men pretežko.«*

Naslednji moteč dejavnik je gotovo razvoj računalnikov in programske opreme. Če drži nekoliko zbadljivi rek, da ko kupiš računalnik, je že zastarel, ali to pomeni, da ko se nekaj naučiš, je to že zastarelo? Že mladi se moramo vedno znova in neprestano učiti nove stvari, aplikacije, posodobitve ipd. Marsikdo od nas ima npr. težave pri navajanju na nove verzije programskega paketa Microsoft Office. Zaradi počasnejšega in težjega računalniškega učenja starostnikov pa je spremljanje tovrstnega napredka z njihovega vidika še toliko težje: *»Motijo me te nove verzije programov. Sem se naučil, potem pa pridejo novi Windowsi in mi ni nič več jasno. In novi Word. Se tudi nič več ne najdem.«* Zmeda lahko nastane tudi med izvajanjem računalniških delavnic, če se dostopni računalniki med seboj razlikujejo po različici operacijskih sistemov in programov. Tako je: *»moteče, ker je vsak računalnik drugačen. Eni*

*majo take Windowse, eni drugačne in potem si zmeden.*» Zaradi takšnih neenotnosti smo tako lahko kljub uspešnemu izobraževanju priča nekakšni nekompatibilnosti znanja.

Prostovoljci smo preko delavnic poskušali starostnikom približati osnovne koncepte in praktična navodila za uporabo računalnika ter interneta. Ta naloga pa se je kmalu izkazala za bolj zahtevno, kot smo sprva predvidevali, predvsem v smislu potrebnega časovnega okvirja. Prostovoljci smo namreč odraščali skupaj z razvojem računalniških znanj, posledica tega pa je bilo naše "samoumevno dojemanje" računalniških osnov. To kar se nam sprva niti ni zdelo vredno posebne omembe (npr. upravljanje z miško), je udeležencem lahko predstavljalo veliko oviro oz. popolnoma novo informacijo. Tako so si nekateri ves postopek dela počasi in natančno zapisovali na papir (z besedilom in skicami), kljub temu, da so bili učni materiali dostopni na internetu. Zaradi različnih predznanj in razlik v zmožnostih učenja je bilo nekaterim udeležencem težko slediti učni snovi. Kljub individualni pomoči prostovoljcev so imeli slab občutek, ker niso zmogli slediti tekočim nalogam: *»Težko sem sledil učnim uram na delavnici... malo prehitro zame.*« To dejstvo je otežilo poučevanje. Zaradi uvidevnosti do "počasnejših" pa so se "hitrejši" dolgočasili: *»Mogoče so bile malo premalo zahtevne delavnice za moj okus.*« Neprimernost delavnic v izvedbi je tako ovira, ki nekaterim udeležencem onemogoča ustrezno pridobivanje računalniških veščin glede na njihove zmožnosti in predznanje.

Nazadnje sem prepoznal še nekatere potencialne ovire, ki se nanašajo na nadaljnje učenje in uporabo računalnika v domačem okolju. Naivno bi bilo pričakovati, da se udeleženci po zaključku delavnic doma ne bodo srečevali s težavami in dvomi pri uporabi računalnika. Odsotnost domače podporne mreže lahko predstavlja tveganje, da bodo starostniki osvojeno znanje postopoma izgubili oz. da pri učenju ne bodo napredovali. Otroci in vnuki bi lahko starostnikom pomagali pri uporabi, razrešili tehnične težave ter jih še dodatno motivirali s sprotnim osveščanjem o novih tehnoloških možnostih. Odsotnost podpornikov lahko nastopi zaradi njihove fizične oddaljenosti: *»Otroci so se odselili, tako da mi ne morejo vsak dan pomagati,*« ali pa zaradi njihovega pomanjkanja časa, volje in motivacije: *»Doma mi noben ne more pomagat pri tem. Hčerka in sin nimata veliko časa. Z vnuki se tudi bolj malo vidim.*« *»Sin pravi, da nima časa. Vnukom se pa ne da ukvarjati s tem. Vsi so obremenjeni z delom in šolo.*« Iskanje in uživanje podpore pri učenju in uporabi računalniških veščin v domači skupnosti lahko starostnikom predstavlja veliko oviro. Sama fizična in časovna dostopnost

podpornikov pa še zdaleč ne pomenita zagotovila za ustrezno učno pomoč. Mladim se pogosto ne da, ali pa so nestrpni in tako pogosto naredijo vse namesto njih, namesto da bi jih postopoma učili in s tem krepili njihovo samostojnost: *»Mladim je to vse samoumevno. Oni vse to znajo in potem nimajo živcev za učenje nas starih. Vse naredijo namesto nas, mi pa se tako ničesar ne naučimo.«* Samoumevnost računalniških veščin podpornikov tako, namesto da bi prispevala k večjemu prenosu znanja, bolj okrepi njihovo neuvidevnost do učnih potreb računalniških začetnikov: *»Mož nima veliko živcev (za pomoč pri računalniku). Njemu je vse jasno in potem ne razume, kako jaz česa ne znam.«*

#### **4.4 Viri moči starostnikov pri njihovi uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta**

Pri premagovanju ovir in težav pri učenju ter uporabi računalnika in interneta igrajo pomembno vlogo viri moči starostnikov. Prvi in osnovni vir moči je prisotnost oz. dostopnost računalnika v njihovem življenjskem okolju. Starostniki, ki imajo doma računalnik, so bili po mojih opazanjih med delavnicami bolj samozavestni in sproščeni, saj so se že seznanili z delovanjem strojne in programske opreme ter tako pridobili nekaj začetnih izkušenj. Popolni začetniki so bili kot "tabula rasa" na tem področju sicer manj obremenjeni z verzijo operacijskega sistema, tisti z izkušnjami na drugačnih OS pa so imeli priložnost primerjave razlik in s tem učenja logike smeri računalniškega napredka. Nekateri udeleženci so na delavnice prinesli svoje prenosnike, kar je dejansko še bolj idealna rešitev, saj so tako ves čas delovali v poznanem uporabniškem okolju. Vrednost domačega računalnika pa se seveda najbolj izrazi po zaključku delavnic, saj omogoča nadaljevanje učenja na dosegu roke, ki ni odvisno od dostopnosti knjižnic in ostalih kiber-točk. Odsotnost lastnega računalnika pa lahko pomeni iztočnico za pomoč bližnjih: *»nimam računalnika, ga pa k meni prinesejo vnuki, tistega prenosnika«*. Takšno sodelovanje se lahko razvije v zanimivo in koristno obliko medgeneracijskega druženja, ki poleg tehnične pomoči vsebuje tudi priložnost srečanja ter izmenjave dveh različnih svetov.

Računalniško predznanje je naslednji pomemben vir moči, saj prav tako vpliva na samozavest in sproščenost starostnikov pri učenju. Udeleženci z izkušnjami opravljenih osnovnih tečajev računalništva ali nekaj službenimi izkušnjami dela z računalnikom so lažje sledili poteku

delavnic, se bolj vključevali v diskusijo in se bolj pogumno lotili učnih nalog. Poleg tega so imeli priložnost povezovanja naučenih veščin z novim učenjem. Samozavest starostnikov pri uporabi računalnika je prav tako krepila njihovo moč in motivacijo za učenje: *»...ko ti kaj uspe pravilno narediti, si še dodatno motiviran«*. Pozitivne izkušnje z računalnikom so lahko pripomogle k širjenju področja samozavesti in samopodobe: *»Ugotovila sem, da se lahko naučim velik novih in uporabnih stvari, tudi v moji starosti.«* Takšne potrditve lahko spodbudijo in okrepijo starostnike v njihovih odločitvah za nadaljnje izobraževanje v tretjem življenjskem obdobju tudi na drugih področjih. Poleg tega pa lahko k temu spodbudijo tudi vrstnike oz. pri tem celo sami aktivno sodelujejo: *»...lahko pa bi pomagal naučiti še koga, ki ne zna«*.

Starostniki so ob razmišljanju o težavah in preprekah pri uporabi računalnika kmalu prepoznali potencialne rešitve v obliki individualnih prilagoditev in računalniških nastavitev. Tako so težave z razumevanjem jezika večinoma obvladljive z ustreznimi dostopnimi izbirami: *»Doma mam računalnik nastavljen na slovenščino...«*, *»Delam na slovenskih Windowsih.«*, *»Bom si pa kupil slovenski program«*. Težave z vidom je možno omiliti preko nastavitev ločljivosti, svetlobe in kontrasta zaslona ter velikosti pisave: *»Lahko si nastavim velikost pisave na računalniku«*. Ta funkcija nudi celo prednost pri npr. spletnem prebiranju novic v primerjavi s tiskano obliko: *»Se pa da povečati pisavo, kar se recimo pri časopisu ne da«*. Težave pri upravljanju z miško so do določene mere rešljive s posameznimi osebnimi prilagoditvami, ki ustrezajo zmožnostim starostnikov. Dvojni klik npr. postane lažji, če: *»pritisnem enkrat z miško in potem pritisnem enter«*. Primer osebne prilagoditve na popolnoma nov učni proces je tudi ustvarjanje lastnih zapiskov: *»bi mi pomagalo, če bi si kam zapisala, kaj moram narediti...«*. Učni material in zapiski so sicer dostopni na spletni strani Simbioze, kar pa obenem pomeni nekoliko ironično nedostopnost popolnim začetnikom, katerim bi gradivo najbolj koristilo. Delanje lastnih zapiskov bi poleg tega pomenilo zapis "samoumevnih" podatkov in postopkov, katerih poseben poudarek je bil morda med izvajanjem delavnic izpuščen. Neke vrste *ad hoc* prilagoditev na nevarnosti spletnih prevar je tudi zdravorazumska previdnost pri deskanju po spletu: *»Na take stvari ne klikam (na sumljive oglase)«*. Lahko pa sklepam, da že samo razmišljanje in pripravljenost na iskanje ustreznih prilagoditev ter uporaba lastne iznajdljivosti pri tem predstavljajo nekakšen vir moči, ki kaže na voljo starostnikov po uporabi računalnika.

Podpora v domačem okolju pri učenju in uporabi računalnika ter interneta predstavlja pomemben vir moči, ki po eni strani starostnikom nudi učno in tehnično podporo, po drugi strani pa odpira možnosti aktivnega in osebnega druženja z bližnjimi. Nekateri udeleženci se tako lahko zanesejo na pomoč partnerjev, otrok, vnukov ali ostale razširjene družine: *»Doma mi lahko pri računalniku pomagata sin in zet.« »Ponavadi mi pomagajo vnuki.«* Pri tem pa je spet potrebno opomniti na pogoj uvidevnosti do učnih potreb starostnikov in odpovedi samoumevnosti naših osvojenih veščin. Le tako bo učenje uspešno in bo morda pomenilo podlago za krepitev medsebojnih odnosov.

Kot ključen vir moči se izkaže tudi dostopnost računalniških delavnic: *»Bile so zelo zanimive in uporabne.«* V takšnem okolju imajo starostniki na voljo podporo prostovoljcev, ki lahko preko individualnega dela razrešijo njihove dvome, jim demonstrirajo potrebne postopke in odpravijo njihove nejasnosti: *»prostovoljci so natančno razložili vsako zadevo«, »So mi pa zelo pomagali prostovoljci.«* Včasih je bila potrebna le občasna potrditev, da so pri delu na pravi poti, kar jim je kasneje okrepilo samozavest: *»če mi nekdo pokaže, kako se dela, bom že znal.«* Delavnice so tudi dobra priložnost, da se starostniki znebijo morebitnih strahov, treme in zadržkov, saj jim skupina sovrstnikov nudi potrdilo, da niso sami v svojem neznanju ter da se mnogi soočajo s podobnimi težavami: *»Nisem bil edini, ki ni imel pojma.«* Starostniki morda svoje zadržke pred uporabo računalnika najlažje premagajo v skupini. Na računalniških tečajih so aktivni, počutijo se koristne, s soudeleženci lahko delijo svoje izkušnje in na ta način lažje premagajo težave. Na tak način se lahko spletejo tudi nova poznanstva in prijateljske vezi, ki bi se kasneje morda razvile v obliko neformalnega vzajemnega učenja. Starostniki vidijo delavnice kot dobro obliko podpore pri učenju računalniških veščin in so se jih pripravljene udeleževati tudi v prihodnje: *»Še dobro, da so take delavnice.« »Sigurno bom šel še na kakšen tečaj.« »Bom se jest kar sam učil, pa hodil na tečaje.«* Uporabna je ugotovitev, da so mnogi starostniki za podobne oblike izobraževanj pripravljeni tudi plačati: *»Bom šla verjetno še na kakšen tečaj, tudi če bo treba plačat.« »Bi tudi plačal, če je treba.«* Potrebno pa je tudi upoštevati, da je imela lokacija izobraževanj pri mnogih starostnikih pomembno vlogo: *»Z veseljem bi se še udeležila podobnih delavnic, če bi bile organizirane na Vrhniki.«* Vsa ta dejstva je smiselno upoštevati pri načrtovanju podobnih oblik izobraževanja.

#### 4.5 Skupne ugotovitve

Na podlagi intervjujev in lastnih opažanj lahko trdim, da so starostniki sposobni učenja in uporabe računalnikov, če so dovolj motivirani in če je prisotna zadostna ter primerna podpora, ki omili njihove tehnične in starostne ovire. Vključenost v dobro načrtovan učni program jih še dodatno vzpodbudi in jim omogoči postopno ter prilagojeno učenje. Starostniki želijo biti aktivni v sodobni družbi, želijo razumeti koristi modernih IKT in jih tudi koristno uporabiti v svojem vsakdanjem življenju. Želijo biti v koraku s časom in spadati v moderno družbo, zato so naklonjeni vključitvi v proces vseživljenjskega učenja. Programi poučevanja računalniških veščin starostnikom morajo tako izkoristiti njihovo pripravljenost, njihov čas in življenjske izkušnje, obenem pa morajo uspešno odgovoriti na nezanemarljive izzive in ovire pri učnem procesu.

Po drugi strani pa ne morem zanemariti misli, da se verjetno udeleženci delavnic predhodno razlikujejo od tistih, ki se takšnih dejavnosti ne poslužujejo. Udeleženci imajo morda vnaprej bolj pozitivna izhodišča do učenja: morda imajo višjo izobrazbo, večjo željo po učenju, bolj pozitivne izkušnje pri izobraževanju, več izkušenj s tehnologijo, večjo naklonjenost do računalnikov, manj ponotranjenih predsodkov in strahu ter navsezadnje več družbene moči. Pravi izziv bi torej v prihodnje bil motivirati tiste starostnike, ki se niso želeli ali pa niso uspeli udeležiti projekta Simbioze. Zato ima tudi obstoječa raziskava pomanjkljivosti, saj ni upoštevala izhodišča neudeležencev delavnic. Poleg tega pa določeno omejitev raziskave pomeni tudi tveganje zastaranja njenih ugotovitev, ki je neizbežna posledica hitrega tehnološkega razvoja na tem področju. Z intervjuji in lastnim opažanjem verjetno nisem uspel odkriti vseh ovir starostnikov pri učenju in uporabi računalnika ter vseh nepravilnosti delavnic, ki so jih morda motile. Scrutton (1999: 61) ugotavlja, da je identificiranje problemov starih ljudi lahko zavajajoče, saj le ti v imenu vljudnosti pogosto uporabljajo besede, ki zakrivajo njihova dejanska čustva. Morda ugotovitve te raziskave niso dovolj izvirne in obširne, potrjujejo pa domnevo, da je starostnike moč navdušiti nad uporabo računalnika in interneta ter da ob tem ne občutijo strahu, ki bi jih pri učenju in uporabi oviral. Upam, da bodo te ugotovitve lahko vsaj malo prispevale k potrjevanju in izboljševanju učnih načrtov na tem področju.

## 5. SKLEPI

- Starostniki, ki so se udeležili delavnic, dojemajo računalnik kot uporaben, koristen in pomemben pripomoček v vsakdanjem življenju, katerega uporaba pomembno vpliva na posameznikovo umestitev v družbeno dogajanje. Prepoznajo potencialne praktične koristi uporabe računalnika in interneta, ki ne nadomešča vsakdanjih opravil, ampak jih podpira oziroma nudi alternativno obliko njihove izvedbe. Računalnik jim lahko predstavlja koristno oporo v starosti. Zavedajo se pomembnosti vloge računalnika v današnji družbi in hkrati prepoznajo tudi določene škodljive posledice njegove uporabe.
- Starostniki, ki so se udeležili delavnic, večinoma ne čutijo strahu pred samo uporabo računalnika in interneta; večji strah čutijo do scenarija, v katerem ne bi bili na tekočem s tehnološkim življenjem in bi tako postali neuporabni in odvečni deli družbe.
- Pomembna je ugotovitev, da so pripravljeni in motivirani za takšno vrsto učenja ter da si želijo računalniških znanj. Starostnike pri učenju in uporabi računalnika sprva motivira nekakšna želja po novem znanju. Predvsem pa jih zanimajo in motivirajo praktične, funkcionalne, uporabne vrednosti interneta, kot so:
  - Komunikacija:
    - pogovor in ohranjanje stikov z oddaljenimi bližnjimi,
    - pošiljanje slik,
    - video-komunikacija.
  - Manjši stroški:
    - spletno komuniciranje je cenejše kot telefonski klici v tujino,
    - cenejše nakupovanje preko interneta.
  - Iskanje informacij:
    - novice, vreme,
    - zdravje, zdravo prehranjevanje,
    - potrošniške informacije: avtomobili, nepremičnine,
    - turizem: počitniški aranžmaji,
    - kultura: termini prireditev, vstopnice,
    - drugo: slike, zemljevidi.

- Podpora pri lastnih interesnih dejavnostih:
  - šport: iskanje terminov in rezultatov tekem,
  - kuhanje: iskanje kuharskih receptov,
  - izleti, pohodništvo,
  - vrtnarjenje: iskanje nasvetov,
  - digitalna fotografija: obdelava slik,
  - alternativna medicina: branje člankov,
  - zgodovina: branje zgodovinskih knjig.
- Pomoč pri opravilih:
  - naročanje na zdravniški pregled,
  - plačevanje položnic,
  - pisanje dnevnika.
- Zabava:
  - igranje šaha in kart,
  - gledanje filmov,
  - poslušanje glasbe.
- Izobraževanje:
  - učenje jezikov.
- Kljub napredku strojne in programske opreme še vedno obstaja veliko ovir, zaradi katerih imajo starostniki težave pri uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta:
  - dvom v lastne sposobnosti,
  - starost (kot ovira pri razumevanju novejših tehnologij),
  - pomanjkanje računalniškega znanja,
  - težave z upravljanjem miške in tipkovnice,
  - težave z vidom,
  - težave pri sedenju za računalnikom,
  - težave s spominom,
  - nerazumevanje jezika (angleščine, računalniškega žargona),
  - tehnične težave z računalnikom,
  - prezahtevnost programov,
  - razvoj računalnikov in programske opreme (nove različice, posodobitve),
  - neprimernost delavnic (glede na njihove zmožnosti in predznanje),

- odsotnost oz. neuvidevnost domačih podpornikov.
- Pri premagovanju ovir in težav pri učenju ter uporabi računalnika in interneta igrajo pomembno vlogo viri moči starostnikov:
  - prisotnost oz. dostopnost računalnika v njihovem življenjskem okolju,
  - računalniško predznanje,
  - samozavest pri uporabi računalnika,
  - uporaba prilagoditev in računalniških nastavitev,
  - previdnost pri spletnem brskanju,
  - podpora doma s strani bližnjih,
  - dostopnost računalniških delavnic.
- Računalniške delavnice ocenjujem kot uspešno izvedene: sodelovanje starostnikov je bilo doseženo, prisotne so bile pozitivne povratne informacije in izražene želje po ponovitvi. Udeleženci so se neobremenjeno in sproščeno lotili dela za računalnikom, z zanimanjem poslušali napotke in pojasnila ter prispevali k oblikovanju reflektiranega povzemanja naučenega. Lahko rečem, da je večina starostnikov v izjemno kratkem času dobila dober občutek za osnovno znanje; učili so se postopoma, a vseeno hitro.
- Starostniki so sposobni učenja in uporabe računalnikov, če so dovolj motivirani in če je prisotna zadostna ter primerna podpora, ki omili njihove tehnične in starostne ovire. Vključenost v dobro načrtovan učni program jih še dodatno vzpodbudi in jim omogoči postopno ter prilagojeno učenje.
- Starostniki želijo biti aktivni v sodobni družbi, želijo razumeti koristi modernih IKT in jih tudi koristno uporabiti v svojem vsakdanjem življenju. Želijo biti v koraku s časom in spadati v moderno družbo, zato so naklonjeni vključitvi v proces vseživljenjskega učenja.

## **6. PREDLOGI**

### **6.1 Predlogi projektu Simbioza**

Morda si je projekt Simbioza za začetek postavil previsoke cilje glede na časovni okvir. Časovni okvir enega tedna je bil preozko zastavljen za temeljitejšo poglobitev v osvajanje potrebnih tehnik. Starostniki bi pri učenju zastavljenega programa vsekakor potrebovali več časa, še več napotkov in več individualne podpore. Menim, da bi za osvojeno učenje pisanja, pošiljanja in upravljanja z elektronsko pošto ter ostalih uporabnih znanj potrebovali vsaj mesec intenzivnega dela, predvsem individualno. Pred tem bi pa morali posvetiti dovolj časa zagotavljanju osvojitvi osnov: upravljanju z miško in tipkovnico ter spoznavanju delovanja osnovnih programov.

Glede na zaznane težave starostnikov z upravljanjem miške bi predstavljalo zanimivo področje učenje uporabe tabličnih računalnikov. Trenutni razmah v proizvodnji teh naprav in razvoju pripadajočih aplikacij je vsekakor vredno upoštevati, saj s svojo uporabnostjo in mobilnostjo nekako narekujejo prihodnost tehnologije. Morda bi ravno odločitev za takšne tehnološke rešitve s svojimi zasloni na dotik pomenila učinkovito alternativo problematični miški in tipkovnici.

Izvedba delavnic po mojih opažanjih ni prinesla negativnih posledic, temveč le pozitiven odziv. Udeleženci si želijo še več podobnih projektov, za delavnice pa bi bili pripravljeni tudi plačati. To dejstvo bi bilo smiselno upoštevati, saj bi tako lahko poleg brezplačnih delavnic, ki bolj služijo promociji računalniške uporabe, starostnikom ponudili še plačljive tečaje, preko katerih bi utrjevali in poglobljali osvojeno znanje. Različno predznanje starostnikov bi bilo potrebno sčasoma tudi zaznati in upoštevati pri oblikovanju različnih učnih skupin. Tako bi se popolni začetniki lahko učili počasi in postopoma, bolj napredni pa bi se posvetili zahtevnejšim tehnikam in uresničevanju individualnih interesov.

Projekt bi moral nadaljevati pri identificiranju želja in potreb starostnikov pri uporabi računalnika in jih vključevati v nadaljnje načrtovanje učnih programov. Učne vsebine bi se lahko razširile na uporabo video-komunikacije, digitalne fotografije, socialnih omrežij ipd.

Vzpodbudno je, da so v Simbiozi nekatere izmed teh interesov že prepoznali (socialna omrežja, digitalna fotografija) in jih tako vključili v ponovitev projekta v letu 2012. Takšen pristop bi morali ohranjati tudi v prihodnje.

## 6.2 Predlogi računalniški stroki

Načrtovalci in proizvajalci računalniške strojne ter programske opreme bi morali še bolj slediti paradigmi oblikovanja za vse (DFA). V procesu oblikovanja svojih produktov bi morali bolj upoštevati potrebe različnih e-izključenih skupin, v tem primeru starostnikov. Predvsem bi morali olajšati delo z miško in tipkovnico oziroma vpeljati primerne alternative navigacije v programskem okolju. Zaslone na dotik delujejo kot vzpodbudna potencialna rešitev, seveda pa bi bilo potrebno opraviti več raziskav na tem področju.

Prav tako bi morali še bolj udejanjiti načela paradigme "*plug&play*", ki zagovarja takojšnjo možnost uporabe nekega produkta ob njegovi vključitvi. Raznorazni priročniki in pomoči v programih ("*help*") se v praksi izkažejo za nekoristne: so preobsežni, zapleteni in dolgočasni. Povprečen uporabnik namreč išče instant rešitve in se mu ne ljubi ukvarjati z nastavitvami in inštalacijami. Procesi aktivacije in nastavitvev morajo torej biti čimbolj preprosti in uporabniku prijazni, kar še bolj drži pri starejših uporabnikih. Nastavitve jezika v slovenščino, uporaba elektronske pošte, gledanje filmov ipd. morajo v osnovi biti preproste operacije, ki ne zahtevajo prebijanja skozi številna okna, vpisovanja zapletenih gesel in namestitvev posodobitev, kodekov itn. Stremeti bi torej morali k večji preprostosti in avtomatizaciji. Ne bi bilo pravično zahtevati univerzalnega zmanjševanja funkcionalnosti programske opreme, ki bi tako lahko kmalu postala preveč okrnjena. Smiselno pa bi bilo premisliti o določenih integriranih opcijah, ki bi zahteven uporabniški vmesnik enostavno "preklopila" na bolj prijaznega, preprostega. To bi bilo potrebno tako v programih, kot pri prikazovanju spletnih strani. Ponudniki elektronske pošte in spletni brskalniki večinoma niso prilagojeni starostnikom, ki imajo zaradi slabšega vida in motoričnih sposobnosti, slabše izobrazbe in pomanjkanja izkušenj z računalniki posebne potrebe. Sayago (2006: 26) meni, da bi se ponudniki elektronske pošte morali prilagoditi in postati enostavni za uporabo tudi za starostnike, predvsem v smislu preprostejših uporabniških vmesnikov ter manjšega števila funkcionalnosti.

Potrebno bi bilo nadaljevati pri razvijanju zanimivih in uporabnih spletnih vsebin, namenjenih starostnikom, saj bi le-ti tako dobili dodatno potrdilo o relevantnosti računalnika ter interneta v njihovem vsakdanjem življenju. Želja po vzpostavitvi novih vezi s svojo starostno skupino lahko pomeni priložnost za razvoj spletnih socialnih omrežij za starostnike. Takšne rešitve pa bi seveda morale biti kompatibilne tudi z obstoječimi omrežji.

### **6.3 Predlogi prostovoljcem in socialnim delavcem**

Prostovoljci s svojim delom ključno prispevajo h kakovosti izvedbe delavnic. Pri tem bi se morali zavedati, da ima vsak starejši udeleženec svojo življenjsko zgodbo, ki vpliva na njihove interese, potrebe, želje in dožemanje tehnologije. Vse to bi morali upoštevati in identificirati, da bi zagotovili primeren individualiziran pristop. Zavestno bi se morali odpovedati težnji obravnavanja starostnikov kot homogene skupine in se truditi prepoznati njihove specifičnosti. Pravočasno bi morali zaznati njihove težave in jim ponuditi ustrezne rešitve, npr.: določene težave z vidom in sedenjem lahko rešijo krajši odmori, nemoč pri počasnem delovanju računalnika bi se dalo omiliti s pogovorom in tehnično pomočjo, težave z razumevanjem jezika je možno premostiti z uporabo asociacij iz vsakdanjega življenja ipd. Preko povezovanja njihovih interesov z demonstriranjem spletnih vsebin jih je potrebno še dodatno vzpodbuditi. Poleg tega pa se je pri poučevanju računalniških veščin starostnikom potrebno zavedati, da ni nič samoumevno: celo najbolj preproste operacije je potrebno resno in temeljito prikazati ter razložiti.

V načrtovanje in izvedbo takšnih delavnic bi bilo koristno še bolj vključiti strokovne kadre socialnega dela s starimi. Ti bi preko individualnega dela s starostniki in intervjujev zaznali njihove morebitne ostale potrebe po krepitvi moči, kar bi lahko povzročilo dodatne pobude na področju medgeneracijskega sodelovanja. Preko delovnega odnosa in osebnega stika bi jih podprli v premagovanju dvomov v lastne sposobnosti in zadržkov pri uporabi računalnika. Če Dickinson in Gregor (2006: 6-7) ugotavljata, da igrajo pri pozitivnih učinkih računalniških delavnic na starostnike večjo vlogo socialne interakcije z učitelji in pomočniki, potem sledi, da bi bili socialni delavci verjetno boljši učitelji računalniških veščin kot pa IT strokovnjaki, saj bi verjetno dajali večji poudarek na razvijanje pozitivnega osebnega odnosa. Lahko bi tudi

dolgoročno prispevali k vključitvi svojcev udeležencev in starejših prostovoljcev, ki že obvladajo računalniška znanja, v delovanje projekta. S tem bi še dodatno ozavestili javnost o tej problematiki, poleg tega pa bi to pripomoglo h kakovostnemu razvijanju dodatne podpore starostnikom pri učenju in uporabi računalnika. Preko povezovanja z domovi za stare bi se dalo še bolj vključiti stanovalce na negovalnih oddelkih. Ravno ti imajo pogosto nezadovoljeno potrebo po vključevanju v oblike prostočasnih dejavnosti. Nadaljnje razvijanje projekta bi zato morale ubrati smer njihove vključitve. Raziskali bi lahko tudi, zakaj se določeni starostniki niso udeležili projekta.

Socialni delavci bi lahko delovali tudi kot zagovorniki starostnikov na področju napredka IKT, kar bi pomenilo trdnejšo podlago pri nadaljnjem raziskovanju in načrtovanju pozitivnih sprememb. Socialni delavci bi lahko preko delavnic naslovili tudi vprašanja glede škodljivih posledic prekomerne rabe računalnika, npr. zasvojenosti z računalnikom.

## **7. ZAKLJUČNE MISLI**

### **7.1 Refleksija o projektu Simbioza**

Projekt je po mojem mnenju dosegel svoj namen: populaciji starostnikov je približal uporabo računalnika in jih seznanil z uporabnostjo interneta. S tem so se v veliki meri omilili oz. odpravili strahovi, zadržki in predsodki starostnikov do sprejemanja modernih tehnologij. Obenem pa jih je projekt opogumil in jim dal dragoceno povratno informacijo o svojih zmožnostih učenja; in to kljub njihovi starosti ter zahtevnosti učne snovi. Pogosto sem tekom delavnic zaslišal komentarje udeležencev v stilu: »Mi smo že stari, mi tega ne znamo...« ali pa »To je prezapleteno, mi si tega ne bomo zapomnili...«, ki pa so se po zaključku delavnic spremenili v: »Ja, nekaj smo se pa le naučili...« in »Vse se da, če je volja...«. Mladim prostovoljcem je projekt predvsem omogočil spoznavanje izkušnje vodenja delavnic, jih pripravil na preizkušnjo lastnih sposobnosti, poleg tega pa jim je približal življenjski svet starostnikov na drugačen (njim primeren) način.

Koncept praktičnega pouka v delavnicah je bil dobro oblikovan, organiziran, oglaševan in izveden. Ne spomnim se, da bi pred tem kakšen drug izobraževalni projekt oziroma projekt, ki bi imel namen vključevanja starostnikov v družbo, v slovenskem prostoru dobil tolikšno medijsko odmevnost. To je vredno omembe in pohvale, saj je prisotnih veliko dobrih družbenih projektov, ki so nezasluženo neprepoznani.

Ne glede na vse pozitivne stvari, pa smo prostovoljci skupno ugotavljali številne pomanjkljivosti oz. dileme pri načrtovanju učnega programa. Imeli smo občutek, da določeni elementi v načrtu (predvsem v 3. modulu "Brez elektronske pošte ne gre") niso dovolj upoštevali perspektive starostnika. Glavna težava je sicer v že omenjenem dejstvu, da razvijalci strojne in programske opreme preprosto spregledajo potrebe populacij, ki so e-izključene, kar še dodatno stopnjuje začaran krog.

Izbira operacijskega sistema (OS) Microsoft Windows (XP, Vista in 7) se mi ne zdi sporna, saj velika večina računalnikov v slovenskem okolju že dolgo časa (skoraj že tradicionalno) uporablja OS omenjenega podjetja. Je torej trenutno najbolj razširjena in dostopna izbira,

katero se najpogosteje uporablja tudi v šolskem in delovnem okolju. Ali je to najboljši in najbolj uporabniku prijazen OS je vprašanje, ki presega temo te diplomske naloge; ravno tako, zakaj se je ravno okolje Windows tako uveljavilo v Sloveniji. Čeprav se morda zagreti pristaši drugih OS s tem ne bi strinjali, mislim, da je v primeru tega projekta največja zastopanost OS Windows na področju osebnih računalnikov opravičljiv zadosten razlog za izločitev ostalih OS (npr. Mac OS, Linux, idr.) iz programa učne obravnave. Ta argument pa ne zdrži pri izbiri internetnega brskalnika. Ne glede na to, da je Internet Explorer trenutno še vedno najbolj uporabljan brskalnik (Netmarketshare: Browser market share), ne smemo zanemariti vzpona ostalih brskalnikov, ki imajo nekatere boljše lastnosti (npr. Google Chrome oz. Firefox). Google Chrome je po mnenju mnogih uporabnikov veliko enostavnejši, preglednejši in hitrejši – to so lastnosti, katere zahtevamo vsi uporabniki, pri starejši populaciji pa postane ta zahteva še bolj utemeljena. Manj je orodnih in opravičnih vrstic, menijska vrstica je hkrati iskalno polje Google, zavihki so bolj pregledni, površina prikazane strani pa je zato večja. Seznam priljubljenih strani je bolj pregleden, prav tako zgodovina obiskanih strani. Če je kritika o izbiri internetnega brskalnika še nekoliko prestrogo subjektivna, pa tega ne moremo reči za kritiko glede sugeriranja o izbiri iskalnika in ponudnika elektronske pošte. Dejstvo je, da večina ljudi za iskanje podatkov uporablja Google (in ne Najdi.si) za elektronski naslov pa Gmail (in ne toliko Hotmail, Windows Live idr.). Glavni razlog je spet v dizajnu, enostavnosti, hitrosti in preglednosti. Ne trdim, da je bilo na delavnicah prepovedano uporabljati Google in Gmail, ostaja pa nesporno dejstvo da smo se prostovoljci in udeleženci na prvih delavnicah 3. modula (elektronska pošta) 19. 10. 2011 srečali s številnimi nepotrebnimi nevšečnosti, zaradi predpostavljenih izbir. Kljub končni vzpostavitvi elektronskih naslovov tipa »ime.priimek@simbioza.eu«, ki so bili podprti ("powered by") s strani Windows Live, nam to ni prav nič olajšalo dela. V primerjavi z okoljem Gmaila je uporabniški vmesnik za elektronsko pošto Hotmail, po mnenju večine prostovoljcev in nekaterih udeležencev, predvsem manj pregleden. Gmail je bilo lažje nastaviti na slovenski jezik. Kot primer resničnih zapletov pa lahko navedem poizkuse demonstracije delovanja e-maila. Pri pošiljanju prve elektronske pošte (klik na »Pošlji«) se je pojavilo majhno »pop-up« sporočilo, katero je le malokdo izmed udeležencev sploh opazil (!). Z majhnimi črkami se je izpisalo sporočilo: »Help us fight spammers, please enter characters.« Uporabnik je tako moral z miško potrditi na »please enter characters«, kar ga je poslalo na novo stran (večinoma so se ta odprla v novih zavihkih – kar so mnogi starostniki spregledali) kjer je moral vtipkati varnostno geslo. Varnostna gesla so bila pogosto nerazpoznavna celo nam prostovoljcem (!) –

črke so bile preveč zavite, in med sabo podobne (l in 1, a in o ipd.). Ta korak smo preprosto morali prostovoljci narediti »namesto« udeležencev, kar me je kot študenta socialnega dela še posebej zmotilo. Ko smo vpisali geslo, smo morali zapreti zavihek, pri tem pa so nekateri udeleženci zaprli program, kar je pomenilo, da smo morali spet od začetka priti do elektronske pošte. Tisti, ki so uspešno zaprli zavihek, pa so morali še enkrat klikniti na »Pošlji«; šele potem se je prikazalo okno »Sporočilo uspešno poslano«. Res je, da je bilo ta postopek potrebno opraviti le prvič oz. le poredko. Res je tudi, da so podobni koraki potrebni za zagotavljanje večje varnosti na spletu in za boj proti t. i. »spamu«. Toda pri takšni miselnosti je več kot očitno, da so programerji in oblikovalci spletnih strani ali popolnoma pozabili na populacijo starostnikov ali pa se ji z uveljavljenimi rešitvami niso znali približati. »User friendly« pomeni tudi, da je potrebno za neko preprosto opravilo, kot je prijava v račun, pošiljanje e-pošte ipd. zagotoviti čim manj korakov, ki bodo razumljivi čim širši množici ljudi. Preprostost, nazornost, hitrost, enostavnost, preglednost ipd. so konkurenčne prednosti, ki so in bodo odločale o zmagovalcih na področju programske opreme. Uporabniki ne smejo biti zvesti blagovnim znamkam; morajo pa biti zvesti funkcionalnosti. Le preko nedvomne praktične funkcionalnosti bomo starostnikom lahko zagovarjali in argumentirali uporabo elektronskih orodij kot preproste, hitre in smiselne. Razumem, da vsaka organizacija želi »nekaj v zameno« za svoje sponzorstvo oz. udeležbo v nekem projektu. Obenem pa verjamem, da morata biti tako organizacija, ki vodi projekt, kot organizacija, ki ga sponzorira, dovolj samozavestni za pripravljenost na kompromise, ki bodo v rezultatu koristili predvsem ciljni populaciji uporabnikov, katerim je projekt namenjen. Tukaj vidim dve uporabni možnosti: prvič, da kot izvajalci iskreno vključimo konkurenčne opcije in alternative v načrtovanje projekta, drugič pa, da v vlogi sponzorjev in partnerjev sprejmemo prednosti konkurence kot izziv za lasten napredek in razvoj.

Imam tudi nekaj pomislekov do poučevanja enakih vsebin za vse starostnike. Mnogi starejši starostniki in starostniki, ki bivajo v domovih upokojencev, bi morda veliko več odnesli od učenja uporabe prilagojenega operacijskega sistema (npr. Eldy: <http://www.eldy.eu/>) in prilagojenih programov za uporabo interneta ter elektronske pošte. Očitki o podcenjevanju njihovih zmožnosti pri tem ne bi bili utemeljeni, če bi se izkazalo, da bi preko takšnega pristopa lahko izboljšali njihovo uporabniško izkušnjo.

V računalništvu in IT tehnologiji je znano reklo, da ko kupiš nek produkt, je že zastarel. Dejstvo tako hitrega razvoja ne more biti zanemarljivo. Ali je torej smiselno učiti populacijo starostnikov uporabe e-maila, katerega bo morda mlada generacija kmalu označila za zastarelega? Glede na to, da je projekt Simbioza ponudil bolj nekakšen uvod v uporabo računalnika, je ta odločitev pravilna, za večjo uporabnost računalnika pa bi bilo v prihodnje potrebno seznanjati uporabnike z neprestanim napredkom novih internetnih in mobilnih aplikacij. Tukaj ne zaostajajo le stari, temveč tudi velik del srednje in mlajše generacije, ki temu razvoju nočejo oz. ne zmorejo slediti.

V naslednjih ponovitvah projekta bi bilo smiselno razdeliti starostnike po skupinah glede na predhodno znanje. Tako se tisti s predznanjem ne bi dolgočasili, popolni začetniki pa bi lahko sledili programu. Ugotovil sem, da bi bili starostniki pripravljeni za podobne delavnice tudi plačati, kar bi lahko upoštevali pri načrtovanju dodatnih (obnovitvenih ali naprednejših) delavnic. Dodatna sredstva pa bi lahko uporabili tudi za zagotovitev večjega števila prostovoljcev oz. sodelavcev.

Dobra stvar projekta je bila tudi ta, da smo se pred začetkom in po koncu projekta prostovoljci udeležili uvodnega in zaključnega srečanja skupaj z lokalnim koordinatorjem. Ta je vodil srečanje v obliki nekakšne intervizije, tako da je vsak prostovoljec lahko izrazil svoje izkušnje, opažanja in pomisleke. V diskusiji, ki se je razvila, smo prišli do zanimivih zaključkov in uporabnih predlogov za nadaljnje načrtovanje učnega programa, ki jih je nato lokalni koordinator posredoval odgovornim v projektu Simbioza. V prihodnje bi bilo smiselno organizirati še več takšnih srečanj že med potekom izvajanja projekta, saj bi to še bolj razbremenilo prostovoljce, obenem pa bi zagotovilo višjo kakovost delavnic. Boljša strokovna opora bi bila lahko zagotovljena tudi preko dodatnih izobraževanj in kontinuiranega strokovnega izpopolnjevanja prostovoljcev. To bi bilo potrebno vsaj za spremljanje aktualnih sprememb in novosti v računalniški stroki, saj bi tako kvalificirana kompetentna izobraževalna in podporna ekipa pomembno prispevala h kakovosti izvedbe projekta. Opazil sem, da nam je nekaterim prostovoljcem iz družboslovnih smeri primanjkovalo aktualnega znanja računalniških novosti, medtem ko je prostovoljecem iz računalniških področij nekoliko primanjkovalo občutka empatije in znanja preprostega posredovanja informacij starostnikom. Z identificiranjem takšnih pomanjkljivosti in namenskim izobraževanjem bi te ovire lahko odpravili in zagotovili udeležencem boljšo uporabniško izkušnjo.

Pravilno bi bilo slediti dobrim praksam v tujini, po drugi strani pa razvijati svoj pristop, ki bi upošteval kulturni kontekst slovenskega okolja. Menim, da je to projektu Simbioza dobro uspelo in verjamem, da jim bo v prihodnje s takšnim pristopom uspelo prispevati k višji ravni računalniške pismenosti med starejšimi v Sloveniji. Uspešno so združili potenciala obeh generacij; mlade so spodbudili k prostovoljstvu, starejše pa motivirali, da se udeležijo izobraževanja v tretjem življenjskem obdobju in s tem dvignejo raven kakovosti svojega življenja.

## **7.2 Refleksija lastnega dela v projektu Simbioza**

Prostovoljstvo v projektu Simbioza vidim kot dragoceno izkušnjo. Po eni strani mi je prikazalo še en možen vidik socialnega dela s starimi, po drugi pa me je tudi opomnilo na realnost potrebe izobraževanja v tretjem življenjskem obdobju. Pred začetkom prostovoljnega dela nisem imel posebnih predstav, kako naj bi to potekalo. Želel pa sem si, da bi na konkretnih primerih prišel do nadaljnjega uvida v področje socialnega dela s starimi in tako prišel do novih uporabnih spoznanj. Sprejel sem vlogo enega izmed vodij delavnic, sodeloval pa sem tudi pri individualni pomoči. Ves čas sem bil osredotočen bolj na starostnike kot pa na samo učno gradivo. Heterogenost skupin se je občutno izrazila v starosti, izobrazbi, preteklih izkušnjah, osebnih zmožnostih idr., tako da sem moral pogosto improvizirati pri svojem učnem načrtu, če sem želel zagotoviti zanimivo in hkrati uporabno izvedbo delavnice za vse udeležene. Večja homogenost skupin bi gotovo pripomogla k lažjemu in uspešnejšemu delu.

Med opravljanjem prostovoljnega dela sem začutil povezanost med prostovoljci in udeleženci: delo je potekalo v duhu igrivosti, sodelovanja, medsebojne pomoči in pozitivne naravnosti. Seveda so nastopili tudi določeni zapleti s posredovanjem informacij: mladim prostovoljcem, ki smo vodili delavnico, je pogosto manjkalo ustreznih načinov približevanja učne snovi na starostnikom razumljiv način. Najtežje je bilo razložiti postopke zaradi "samoumevnosti" našega znanja: tako smo v razlagi prehitevali tudi po več korakov, medtem ko so se udeleženci ustavili pri oviri, ki je nismo zmogli predvideti. Čeprav je bilo takšnih spodrseljajev kar nekaj, smo prostovoljci uspešno razrešili dileme, povrnili tok predavanja in tako nismo občutili, da bi takšne težave lahko ogrozile zaupanje udeležencev in kvaliteto

delavnic. Pri takšnem poučevanju pa bi se verjetno bolje odrezali prostovoljci starostniki, ki že obvladajo računalniška znanja, saj bi bolje razumeli in upoštevali omejitve starejših udeležencev. Takšnih prostovoljcev pa absolutno primanjkuje – eden izmed dobrih indikatorjev uspešnosti projekta Simbioza v prihodnosti bi gotovo bilo število nekdanjih udeležencev, ki bi se vključili v izvajanje delavnic kot pomočniki ali celo vodje.

Na koncu delavnic se je izvajalo spremljanje zadovoljstva udeležencev preko spletne ankete, poleg tega pa smo se o teh vprašanjih pogovorili tudi skupinsko, pri čemer sem opazil, da so mnogi udeleženci sčasoma postali bolj asertivni pri podajanju svojih mnenj. Še manj formalno pa je to potekalo med odmori in ob koncu delavnic v učilnicah in hodnikih z opozarjanjem na kakšno problematiko oziroma učno priložnost preko odprtih prijateljskih pogovorov. V takšnih trenutkih je ideja medgeneracijskega stika dobila tisti pravi pomen, saj ni bila omejena na formalne vloge učiteljev in učencev, ampak se je uresničila preko vzpostavljenega prostora zaupanja med ljudmi, ki jih zanimajo osebne izkušnje sogovornikov.

Menim, da sem s svojim delovanjem iz socialno delavske perspektive še dodatno pripomogel k večjemu občutku sprejetosti starostnikov, s tem ko sem jim sproti pojasnjeval postopke in metode, odpiral vprašanja za diskusijo ter jih poskušal čimbolj aktivno vključiti v sam učni proces. Med delom sem vzdrževal komunikativnost, inovativnost, pozitivnost in odprtost. Pri delu sem opazoval tudi druge prostovoljce in ob tem na praktičnih primerih spoznaval, kako bi lahko teorija in praksa socialnega dela koristno vstopila v načrtovanje, izvajanje in kritično refleksijo delovnih nalog projekta. Verjamem, da je bilo učenje uporabe računalnika in interneta uspešno: udeleženci so se z zanimanjem in veseljem vključili, med samim procesom aktivno sodelovali in tako tudi sami prispevali k diskusiji s svojimi komentarji, pogledi ter predlogi. Časovno obdobje enega tedna je sicer absolutno prekratko za osvojitev računalniških znanj, je pa dovolj dolgo za pridobitev neke približne slike o procesu. Udeleženci so tako pridobili potrebno motivacijo za dodatno izobraževanje in učenje na tem področju, prostovoljci pa so tako lahko izkoristili priložnost preverjanja in krepitve lastnih sposobnosti, saj so se morali spoprijeti tudi z veščinami retorike, nastopanja, vodenja diskusije v skupinski situaciji in razvijanja senzibilnosti do individualnosti izkušenj starostnikov. Kot študentu socialnega dela mi je prostovoljstvo ponudilo priložnosti izkušnje, preizkušanja in evalvacije teorije socialnega dela, obenem pa tudi dodatnega spoznanja pomena življenja v položaj starostnikov, spoštovanja njihovih interesov in zmožnosti ter

razvijanja osebnih virov moči. Pridobivanje in izmenjava znanj ter učenje so bili torej vzajemni in v duhu medgeneracijskega sodelovanja. Delo ni bilo nikoli monotono, vsakič sem namreč imel priložnost spoznati kakšen nov vidik pristopa do starostnikov, se seznaniti z njihovimi raznolikimi ovirami in skupaj z njimi ugotoviti kako nezavedanje oz. zanemarjanje potreb določene populacije lahko privede tudi do njene izključitve iz tehnološkega prostora. Poleg tega pa sta me želja po uspešnem poučevanju in morda celo strah pred lastno e-izključitvijo motivirala k dodatnemu zanimanju za nove računalniške rešitve in napredke programskih orodij. K pestrosti dela so nedvomno prispevali tudi starostniki, saj so s svojimi opazkami, mnenji in šalami pripomogli k bolj sproščeni odnosni dinamiki delavnic. Dobil sem potrditev, da je tudi socialno delo s starimi velikokrat zabavno; ne glede na starostne in zdravstvene težave veliko starostnikov ohranja energijo in vitalnost, kar se odraža tudi v njihovem humorju. Njihovi komentarji, šale in humorne opazke so prav tako odličen vir njihove moči, ki izpodbija splošne predsodke o starosti.

Vesel sem, da sem tako s svojim delom prispeval k uspešni izvedbi delavnic, ki so starostnikom v osnovi ponudili drugačno in koristno obliko preživljanja prostega časa. Kot priznanje za projekt in svoje delo pa vidim tudi željo udeležencev po ponovitvi in nadaljnjem razvijanju takšnih aktivnosti.

### **7.3 Razmišljanja o prihodnosti e-opismenjevanja starostnikov**

Verjetno v celotni zgodovini še nobena populacija ljudi ni bila (in verjetno tudi nobena ne bo) tako izpostavljena šokom modernizacije in tehnološkega napredka kot tista, rojena v prvi polovici 20. stoletja. Od komercializacije avtomobilov, gospodinjskih pripomočkov, televizije, telefonov, mobilnih telefonov, računalnikov do pametnih telefonov, so se današnji starostniki v živo srečali z zmožnostmi in pastmi tehnologije. Kasnejše generacije smo se rodile v nekakšno paradigmo samoumevnega, kjer je vse mogoče: tako nas izum in uporaba npr. teleportiranja verjetno niti ne bi več presenetila, še več, bolj nas preseneča dejstvo, da tega še niso odkrili. To dejstvo je smiselno upoštevati tudi pri oblikovanju poučevanja modernih tehnologij v sedanjosti in prihodnosti. V sedanjosti je po mojem mnenju smiselno spremljati odzive starostnikov pri učenju in uporabi računalnikov. Vse ovire in potrebe bi bilo koristno skrbno identificirati in posredovati načrtovalcem in proizvajalcem. Obenem pa je

potrebno ves čas spremljati napredek in iskati relevantna orodja, katerih uporabo bi bilo smiselno poučevati v prihodnje. Učnega materiala vsekakor ne bo zmanjkalo, medtem pa si lahko zastavljamo številna vprašanja. Ali bo poučevanje računalniških veščin in komunikacije preko interneta namenjeno starostnikom, ali pa bo koristilo bolj mlajši in srednji generaciji, ki si čedalje pogosteje ne more in (resnici na ljubo) ne želi vzeti časa za tradicionalni osebni stik? Ali je to tehnika olajšanja komunikacije ali pa le prikriti poizkus digitalnega očiščenja vesti? Tako kot slike in filmi ne morejo nadomestiti fizičnega izleta v naravo, tako tudi »lajki« in »smeškoti« ne morejo nadomestiti čustev in občutij, ki so posledica osebnih stikov. Po drugi strani pa je nesmiselno *a priori* zavračanje novejših tehnologij kot neuporabne ali škodljive. Digitalni svet verjetno nikoli ne bo zmožel v celoti nadomestiti analognega; to pa tudi nikoli ni bil namen. Zmernost in smiselnost prepletanja obeh svetov je tako ključnega pomena.

Čeprav so takšni tečaji in izobraževanja v prvi vrsti namenjeni konkretnemu učenju računalniških veščin, to dejstvo ne bi smelo postati vzrok za zanemarjanje neposrednih pristnih osebnih stikov s starostniki, ki koristijo tako njim kot tudi izvajalcem projekta. V današnjem času, kjer odtujenost in osamljenost nista nič nenavadnega, je potrebno dajati večji poudarek na pogovoru, človeškem stiku ter predvsem poslušanju. Aktivno poslušanje ter empatija sta vsekakor pomembna segmenta našega delovanja, saj sta še kako pomembna v razvijajočih se družbah hitrega tempa. Zato menim, da bi strokovna drža socialnega delavca v vlogi aktivnega udeleženca (učitelja, pomočnika) pri takšnem projektu veliko prispevala h kakovosti izvedbe, saj bi postavila v ospredje varovanje posameznikovih interesov, dajanje potrebne podpore in ohranjanje socialno-delavske paradigme v okolju, ki je v osnovi naklonjeno industrijsko-tehnološkemu modelu. Verjamem, da bi bili socialni delavci in podobni poklicni profili boljši učitelji računalništva starostnikom kot pa npr. poklicni računalničarji in ostali bolj tehnični profili. Vsi mladi imamo namreč danes dovolj znanja o uporabi računalnika za posredovanje naprej. Računalničarji se tako lahko preveč zapletejo v žargon in specifičnosti. Seveda ne moremo že vnaprej izključiti prostovoljcev iz teh profilov, potrebno pa je vzpostaviti dobro mero senzibilnosti do potreb in zmožnosti starejših ter odprt iskren odnos. Pri delu s starostniki je prav tako pomembno razumevanje fenomena staranja kot kombinacije bioloških, psiholoških in družbenih procesov, ki določajo fizične, emocionalne, kognitivne in socialne zmožnosti starega človeka. V procesu dela je potrebno realizirati načela mobilizacije moči in postaviti ustrezne cilje zveste sistemski perspektivi, kar

je v osnovi naloga socialnega delavca. Le ta bi starejšim lažje in uspešneje približal teorijo in praktično uporabo računalnika, saj bi se v procesu seznanil z njihovimi viri moči in tako skupaj z njimi poiskal možnosti za njihovo implementacijo. Preko individualnega dela (ena na ena) bi socialni delavec uspešno vzpostavil osebni stik, ki bi nato preko socialno delavskega odnosa vodil v instrumentalno definiranje potreb, želja in pričakovanj konkretnega starega človeka. Vzpostavljanje osebnega stika, delovnega odnosa in dogovor o sodelovanju so temeljni teoretski koncepti, ki bi morali biti prisotni pri vsakem začetku dela s starostniki, ko je še potrebno pridobiti njihovo zaupanje, tekom dela pa je vsekakor potrebno vsakokratno preverjanje in ohranjanje takšne strokovne naravnosti.

Skupaj s starostniki bi bilo potrebno identificirati ovire pri uporabi računalnika, saj bi to razjasnilo njihove zadržke in hkrati že pokazalo morebitno rešitev, ki se v svoji izvornosti ne bi ozirala na starostne stereotipe. Ob sami izvedbi poučevanja bi socialni delavec s svojo prisotnostjo in izkušnjami ublažil morebitne stiske udeležencev, saj bi ves čas ohranjal veliko mero senzibilnosti za spremljanje napredka pri njihovem osvajanju računalniških znanj in hkratnemu osvobajanju notranjih zadržkov. Pri svojem delu bi socialni delavec tako vpeljal obe temeljni metodi: socialno delo s skupino in socialno delo s posameznim primerom. Pri tem bi seveda izhajal "iz uporabnikov"; iz njihovih želja, potreb in interpretacij ter jih na ta način vzpodbujal k še večji participaciji, npr. s sprejemanjem predlogov za boljše delovanje, spodbujanjem soodločanja o učnem gradivu in poteku ipd. Socialni delavec bi lahko ohranjal pristen stik z udeleženci tudi po izteku formalnega izobraževanja s sodelovanjem pri dogodkih neformalnega značaja (razna srečanja) oziroma s stikom preko elektronske pošte. Tako bi še dodatno okrepil medsebojno zaupanje in odnos sodelovanja.

Podlago za spoštljivo delo skupaj s starostniki vidim tudi v leksikonu moči D. Saleebeya (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 12); predvsem v krepitvi moči, celostnosti, dialogu in sodelovanju ter odpovedi nejevernosti. Krepitev moči se je v konkretnih primerih izrazila kot nudenje opore in pomoči udeležencu pri reševanju njegovih težav z uporabo računalnika. Težave z obvladovanjem miške sem tako reševal z demonstriranjem ustreznih alternativnih rešitev preko ukazov s tipkovnico, težave z vidom so bile rešljive z naučenim postopkom spremembe ločljivosti oz. orodjem "zooma", težav z motivacijo sem se lotil z opiranjem na interese posameznikov itd. Ob reševanju predvidljivih problemov sem tako udeležence vsakokrat poskušal opomniti na njihove obstoječe vire moči, katere je ponavadi potrebno le

mobilizirati s povezovanjem ustreznih razpoložljivih rešitev. Starostniki so tako spoznali, da so računalniki namenjeni olajšanju mnogih opravil, svoje sposobnosti pa pri tem zmorejo okrepiti do stopnje premagovanja ovir. Celostnost vidim kot skupno prepoznavanje notranje moči starega človeka, ki je kljub visoki starosti ohranil željo po učenju novih stvari, obvladovanju modernih tehnoloških dejavnikov v sedanjem življenjskem okolju in njegovo voljo po pozitivnih spremembah. Dialog in sodelovanje sta gotovo temelja socialno-delavskega odnosa, ki se izkažeta kot dobra vira moči pri delu s starostnikom. Pogosto sem začutil, da se je želja in motivacija udeležencev za računalniško znanje povečala, ko sem se jim osebno približal, prisluhnil njihovim zgodbam in izhajajoč iz njihovih interesov skupaj z njimi brskal po spletnih straneh. Tako se je poleg učenja poglobljal tudi pogovor, ki mi je preko raziskovanja, odkrivanja edinstvenosti sveta udeleženca in spoštljivosti omogočil razumevanje posameznikov in posledično kakovostnejše individualno delo. Odpoved nejevernosti je bilo pri mojem delu prav tako bistvena, saj si zaradi želje po uspešnem sodelovanju s starostniki nisem smel dovoliti zanemarjanja njihovih mnenj, predlogov in dilem. Le preko skupnega zavestnega prepoznavanja (in hkratnega odpovedovanja) predsodkov ter stereotipov v zvezi s starostjo in učenjem računalnika smo se prostovoljci uspeli približati udeležencem. Težava je bila predvsem v tem, da so se tudi starostniki pogosto nagibali k minimaliziranju lastnih osebnih izkušenj in kar me je še posebej zmotilo: začutil sem, kot da bi jih nekdo prepričal v takšno mišljenje. Preko skupnih diskusij in primerih uspešno rešenih nalog pa smo na koncu vsi spoznali, da ideja projekta ustreza in koristi svoji "neobičajni" ciljni populaciji. Delo iz perspektive moči je prišlo do izraza med poučevanjem, ko smo poudarjali in spoštovali pomen izkušenj starostnikov ter njihovih interesov, tako da so bile delavnice bolj soustvarjene kot pa posredovane. S podelitvijo raznovrstnih uporabnih informacij in konkretnih nasvetov za uporabo računalnika ter interneta se je izrazilo načelo znanja za ravnanje. Menim, da bi na takšen način bolj aktivna vključenost socialnih delavcev v multidisciplinarni povezavi z ostalimi strokovnjaki preko takšnih projektov lahko prevzela obliko zagovorništva, s tem ko bi na eni strani skupaj s starostniki identificirali potrebe, želje in ovire, na drugi strani pa bi te ugotovitve upoštevali pri načrtovanju strojne in programske opreme. Morda se ravno na tem področju skriva tudi velik neizkoriščen potencial zaposlovanja starejše populacije, katerega stopnja je v Sloveniji ena najnižjih v primerjavi z drugimi evropskimi državami (Hribar Milič 2008: 21).

Medgeneracijsko sodelovanje vidim kot učenje v vse smeri. Ni enosmerno učenje, ki bi potekalo navzdol od učitelja do učenca, temveč se dogaja spontano v vzpostavljenem osebnem odnosu. Je kot nekakšna zaveza k skupni rasti preko podajanja in izmenjavanja osebnih izkušenj, znanj in misli. Ob dobrem pomisleku ugotovimo, da je lahko le takšen pristop približek idealnemu. Vsaka generacija se razlikuje v stilu učenja in razumevanja snovi. S tem ko ustvarjamo prostor za takšno medgeneracijsko učenje, dejansko omogočamo našemu kolektivnemu znanju, da postane bolj celostno in integrirano. Pogoji za takšno učenje, ki pa je hkrati že tudi dober dosežek, je, da vsak posameznik dovoli samemu sebi, da se uči od drugega – ki je lahko starejši, mlajši, bolj ali manj izobražen ipd. Da takšno učenje zares uspe, moramo v učnem procesu odpraviti ponos, brezbržnost in nečimrnost.

Vse večja dilema postaja tudi: ali je temeljno izhodišče, da so starostniki pri izobraževanju subjekt, torej izhajamo iz njihovih potreb in želja, ali pa so objekt trženja in marketinga zainteresiranih sponzorjev? Očitno eno brez drugega ne gre. Zadnje čase smo priča porastu brezplačnih ponudnikov storitev, ki pa se financirajo s pomočjo oglaševanja. Povprečni potrošnik tako velikokrat spregleda vpliv interesa oglaševalca v kvazi poljudnoznanstvenem članku, preko katerega poskuša prodati svoj izdelek ali storitev. Internet pa postaja vse bolj prefinjen, kar se tiče ciljnega oglaševanja, saj si iskalniki lahko zapomnijo naše iskalne ukaze in si s tem ustvarijo nekakšno sliko o nas kot potencialnem potrošniku. Vse to je seveda voda na mlin oglaševalcem in ponudnikom oglaševanja. Ali če se izrazim v besedah uporabnika spletne klepetalnice MetaFilter: »če ne plačuješ za storitev, potem nisi stranka, ampak si produkt, namenjen za prodajo« (blue\_beetle 2010). T. i. brezplačni ponudniki elektronske pošte in sorodnih aplikacij (Google, Yahoo ...), ter uporabe socialnih omrežij (Facebook) ipd. so se že velikokrat znašli v medijih in na sodiščih zaradi spornih obdelav in posredovanj osebnih podatkov. Ali bi bilo torej preveč paranoično trditi, da morda poučevanje računalniških veščin pomeni le še eno izmed tehnik rekrutiranja nove populacije potrošnikov s potencialno kupno močjo? Ali pa je cena za to opravičljiva, glede na pozitivne koristi, ki jih lahko takšno znanje doprinese? Kdo bo imel resnične koristi? Medtem ko bo stroka poskušala najti odgovore na takšna in podobna vprašanja, se je po mojem mnenju smiselno zavedati takšnih dilem in jih tudi aktivno razreševati pri oblikovanju učnih programov, ki ne bodo le tržno naravnani ampak bodo predvsem izhajali iz potreb, želja in virov moči starostnikov.

## 8. LITERATURA IN VIRI

Billipp, S. H. (2001), *The psychosocial impact of interactive computer use within a vulnerable elderly population: a report on a randomized prospective trial in a home health care setting*. Public Health Nursing, 18, 2: 138-145.

Blit-Cohen, E., Litwin, H. (2004), *Elder participation in cyberspace: A qualitative analysis of Israeli retirees*. Journal of Aging Studies, 18: 385-398.

Bucur, A., Renold, C., Henke, M. (1999), *How Do Older Netcitizens Compare with Their Younger Counterparts?*. CyberPsychology and Behavior, 2, 6: 505-513.

Cornish, E. (1996), *The Cyber Future: 92 ways our lives will change by the year 2025*. The Futurist, 30: 1-15.

Coulson, I. (2000), *Introduction: Technological challenges for gerontologists in the 21st century*. Educational Gerontology. 26: 307-315.

Czaja, S. J., Lee, C. C. (2003), *Designing computer systems for older adults*. V: Jacko, J. A., Sears, A. (ur.), *The Human-Computer Interaction Handbook*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates (413-427).

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Eastman, J. K., Iyer, R. (2004), *The elderly's uses and attitudes towards the Internet*. Journal of Consumer Marketing, 21, 3: 208-220.

Eastman, J. K., Iyer, R. (2005), *The impact of cognitive age on Internet use of the elderly: an introduction to the public policy implications*. International Journal of Consumer Studies, 29, 2: 125.

Ellis, R. D., Allaire, J. C. (1999), *Modeling computer interest in older adults: The role of age, education, computer knowledge and computer anxiety*. Human Factors, 41, 3: 345-355.

Hojnik Zupanc, I. (1999), *Samostojnost starega človeka v družbeno-prostorskem kontekstu*. Ljubljana: Znanstvena knjižnica Fakultete za družbene vede.

Hribar Milič, S. (2008), *Izzivi za prihodnji razvoj gospodarstva*. V: Krevl, I. (ur.), 8. Festival za tretje življenjsko obdobje. Zbornik. Ljubljana: Inštitut Hevrek, (21-23).

Irizarry, C., Downing, A., West, D. (2002), *Promoting modern technology and internet access for under-represented older populations*. Journal of Technology in Human Services, 19, 4: 13-30.

Ito, M., O'Day, V. L., Adler, A., Linde, C., Mynatt, E. D. (2001), *Making a Place for Seniors on the Net: SeniorNet, Senior Identity, and the Digital Divide*. Computers and Society, 31, 3: 15-21.

Kaspar, R. (2004), *Technology and loneliness in old age*. Gerontechnology, 3, 1: 42-48.

Krajnc, A. (1999), *Paradoks tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Andragoška spoznanja, 3: 5-18.

Kubeck, J. E., Miller-Albrecht, S. A., Murphy, M. D. (1999), *Finding information on the world wide web: exploring older adults' exploration*. Educational Gerontology, 25, 2: 167-183.

Kump, S., Jelenc Krašovec, S. (2010), *Prestari za učenje? Vzorci izobraževanja in učenja starejših*. Ljubljana: Pedagoški inštitut, Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.

Lenarčič, B. (2005), *Informatična družba za vse – tudi za stare ljudi*. Kakovostna starost, 8, 2: 26-38.

Lesnoff-Caravaglia, G. (1988), *Aging in a technological society*. New York: Human Sciences Press.

Loges, W. E., Jung, J. (2001), *Exploring the digital divide. Internet connectedness in age*. Communication research, 28, 4: 536-563.

Mali, J. (2008), *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

Mali, J. (2009), *Spremembe v institucionalnem varstvu starejših*. V: Hlebec, V. (ur.) (2009), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Dialogi (10). Maribor: Založba Aristej

Manheimer, R. J., Snodgrass, D. D., Moskow-McKenzie, D. (1995), *Older Adult Education: A Guide to Research, Programs, and Policies*. Asheville: North Carolina Center for Creative Retirement, University of North Carolina.

Marwick, C. (1999), *Cyberinformation for Seniors*. Journal of the American Medical Association, 281, 16: 1474.

Namazi, K. H., McClintic, M. (2003), *Computer Use Among Elderly Persons in Long-Term Care Facilities*. Educational Gerontology, 29, 6: 535-550.

Pew, R. W. (2003), *Evolution of Human-Computer Interaction: From Memex to Bluetooth and Beyond*. V: Jacko, J. A., Sears, A. (ur.), *The Human-Computer Interaction Handbook*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates (2-15).

Reuters (2012), *Nova potrošniška košarica*. Delo, 16.03.2012

Ropret, M. (2012), *Evropski center za kibernetični kriminal*. Delo, 31.03.2012, str. 23

Rousseau, G. K., Rogers, W. A. (1998), *Computer usage patterns of university faculty members across the life span*. Computers in Human Behavior, 14, 3: 417-428.

Sayago, S. (2006), *Some aspects of ICT accessibility, usability and design methods with the young elderly*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra

Scrutton, S. (1999), *Counselling older people*. London: Arnold

Segrist, K. A. (2004), *Attitudes of older adults toward a computer training program*. Educational Gerontology, 30: 563-571.

Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J., Madden, L. (2003), *Older adults use of information and communication technology in everyday life*. Ageing & Society, Cambridge University Press, 23: 501-582.

Sever, P. F. (1993), *Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje*. Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje pri Andragoškem društvu Slovenije.

Straka, S. M., Clark, F. (2000), *Connections: Internet access for frail older seniors to improve their psychosocial well-being*. Montreal, Quebec: The McGill Centre for Studies in Aging

Vuori, S., Holmlund-Rytkönen, M. (2005), *55+ people as Internet users*. Marketing Intelligence & Planning, 23, 1: 58-76.

Wright, K. (2000), *Computer-mediated social support, older adults, and coping*. Journal of Communication, 50, 3: 100-118.

Zupančič, M., Horvat, L., Svetina, M. (1994), *Izbrane teme iz predmeta Razvojna psihologija II*. Ljubljana: Filozofska Fakulteta.

Žolnir, N. (2012), *Imajo tablice, a pišejo in računajo tudi na papir*. Delo, 21.03.2012, str. 22

## Internetni viri:

Ageing well in the Information Society. Dostopno prek:

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24292\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24292_en.htm)

(18.04.2012)

Al-Shafi, S., Weerakkody, V. (2010), *Factors affecting e-government adoption in the state of Qatar*. Dostopno prek: <http://bura.brunel.ac.uk/bitstream/2438/4395/1/C101.pdf> (18.04.2012)

Almuwil, A., Weerakkody, V., El-Haddadeh, R. (2011), *A Conceptual Study of The Factors Influencing E-inclusion*. Dostopno prek:

<http://www.iseing.org/emcis/EMCISWebsite/EMCIS2011%20Proceedings/GOV6.pdf>

(18.04.2012)

Amaro, F., Gil, H. (2011), *ICT for Elderly People: »Yes, 'They' Can!«*. Dostopno prek:

<http://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/820/1/Henrique%20Gil%203792.pdf>

(18.04.2012)

Dickinson, A., Gregor, P. (2006), *Computer use has no demonstrated impact on the well-being of older adults*. Dundee: Applied Computing, University of Dundee. Dostopno prek:

<http://www.computing.dundee.ac.uk/projects/kit/Publications/wellbeing.pdf>

Digital Agenda for Europe. Dostopno prek:

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/si0016\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0016_en.htm)

(18.04.2012)

eAccessibility. Dostopno prek:

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24226h\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226h_en.htm)

(18.04.2012)

eEurope. Dostopno prek:

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24221\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24221_en.htm)

(18.04.2012)

eEurope 2005. Dostopno prek:

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24226\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226_en.htm)

(18.04.2012)

Eldy: Seniors Computer Software for Elderly. Dostopno prek: <http://www.eldy.eu/>

(20.04.2012)

Evropska komisija (2011), *Active ageing and solidarity between generations – A statistical portrait of the European Union 2012*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Dostopno prek: [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_OFFPUB/KS-EP-11-001/EN/KS-EP-11-001-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-EP-11-001/EN/KS-EP-11-001-EN.PDF) (18.04.2012)

EUROSTAT, Individuals – Computer use, [isoc\_ci\_cfp\_cu], Dostopno prek:

[http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc\\_ci\\_cfp\\_cu&lang=en](http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_ci_cfp_cu&lang=en)

(20.04.2012)

EUROSTAT, Individuals - internet use. Dostopno prek:

[http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc\\_ci\\_ifp\\_iu&lang=en](http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_ci_ifp_iu&lang=en)

(20.04.2012)

Findeisen, D., Šantej, A. (2010), *Letno poročilo 2010. Univerza za tretje življenjsko obdobje*. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje. Dostopno prek: <http://www.univerzazatretjeobd-drustvo.si/letnaporocila.htm> (18.04.2012)

Komisija Evropskih skupnosti (2001), *e-Inclusion - The Information Society's potential for social inclusion in Europe*. Bruselj: EU. Dostopno prek:

<http://www.observatory.gr/files/meletes/Potential%20for%20social%20inclusion.pdf>

(18.04.2012)

Komisija Evropskih skupnosti (2005), Sporočilo Komisije Svetu, Evropskemu parlamentu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in odboru regij: E-dostopnost, [SEC(2005) 1095], Bruselj. Dostopno prek:

[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/sl/com/2005/com2005\\_0425sl01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/sl/com/2005/com2005_0425sl01.pdf) (18.04.2012)

Komisija Evropskih skupnosti (2007), Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in odboru regij: Prijetno staranje v informacijski družbi. Pobuda i2010, Akcijski načrt za informacijske in komunikacijske tehnologije ter staranje. Bruselj. Dostopno prek:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0332:FIN:SL:PDF>  
(18.04.2012)

MetaFilter: User-driven discontent: blue\_beetle (2010) . Dostopno prek:

[www.metafilter.com/95152/Userdriven-discontent#3256046](http://www.metafilter.com/95152/Userdriven-discontent#3256046)) (18.04.2012)

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve: Teme in projekti. Dostopno prek:

[http://www.mddsz.gov.si/si/teme\\_projekti/el2012/](http://www.mddsz.gov.si/si/teme_projekti/el2012/) (18.04.2012)

Ministrstvo za javno upravo: Nevladne organizacije. Dostopno prek:

[http://www.mju.gov.si/si/delovna\\_podrocja/nevladne\\_organizacije/za\\_nevladne\\_organizacije/evropsko\\_leto\\_prostovoljstva\\_2011/](http://www.mju.gov.si/si/delovna_podrocja/nevladne_organizacije/za_nevladne_organizacije/evropsko_leto_prostovoljstva_2011/) (18.04.2012)

Naumanen, M., Tukiainen, M. (2007). *Guiding the elderly into the use of computers and internet – lessons taught and learnt*. Dostopno prek:

[http://www.iadis.net/dl/final\\_uploads/200714L003.pdf](http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200714L003.pdf) (18.04.2012)

Naumanen, M., Tukiainen, M. (2008) *Practices in old age ICT-education*. Dostopno prek:

<https://springerlink3.metapress.com/content/q7h4523g725xw731/resource-secured/?target=fulltext.pdf&sid=rvi0jdw2sajhftc0si4d5pat&sh=www.springerlink.com>  
(18.04.2012)

Netmarketshare: Browser market share. Dostopno prek:

<http://www.netmarketshare.com/browser-market-share.aspx?qprid=1> (20.04.2012)

Simbioza. Dostopno prek:

vir: <http://www.simbioza.eu/izobrazevanja.html> (18.04.2012)

vir: <http://www.simbioza.eu/projekt.html> (18.04.2012)

vir: <http://www.simbioza.eu/znanje/splosno/o-cem-govorimo.html> (18.04.2012)

Statistični urad RS: Novice. Dostopno prek:

[http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=1908](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=1908) (18.04.2012)

## 9. PRILOGE

### Priloga A: Vodilo za intervju

- Kaj vam pomeni računalnik in internet?
- Ali vas je strah uporabe računalnika?
- Ali pri tem vidite koristi?
- Ali imate doma računalnik oz. ali ga bi imeli?
- Zakaj ste se odločili za udeležbo na delavnicah?
- Katere uporabne vrednosti računalnika vas najbolj privlačijo?
- Ali bi računalnik lahko podprl vaše interese?
- Ali imate kakšne težave pri uporabi računalnika?
- Kaj je za vas najtežje (uporaba miške, tipkovnica, gledanje v zaslon ...)?
- Ali imate težave z razumevanjem jezika?
- Koliko vas te ovire odvrčajo od uporabe računalnika?
- Ali imate kakšne izkušnje pri uporabi?
- Kaj vam pomaga pri premagovanju ovir pri uporabi?
- Ali bi vam bližnji lahko pomagali pri uporabi?
- Ipd.

## Priloga B: Transkripti intervjujev in določitev enot kodiranja.

### Intervju 1: ga. Anka (71 let)

Datum: 17.10.2011

Čas: 11:00 – 11:30

Kraj: računalniška učilnica v OŠ Antona Martina Slomška na Vrhniki

Ja prou posebnega odnosa z računalnikom nimam, a ne, računalnik se mi je zmeri zdel kot neki modernega, neki za mlade. Oni to bolj znajo, pa rabijo. Jaz nisem računalnika do zdej prou nič pogrešala, pa ne rečem, da me je blo kdaj strah računalnika, sej je tko kot ostale naprave, pa televizorji. Mogoče me je bolj bilo strah, da bom kaj pokvarila, če ga bi sama uporabljala. Ampak to se ni blo za bat, sej me računalniki tako ali tako niso pritegnili. Meni se je to zmeri zdelo, da je to izguba časa, tam sedeti skoz za mizo pa nekaj tipkati, pa gledati v ekran. Ne rečem, če kej res rabiš, ampak pretiravat pa ni dobro, tako kot pri vsaki stvari. Pa tud vidim pri vnukih, da so otroc preveč časa za računalnikom, namest da bi šli ven na zrak. V naravo bi lahko šli, se igrat tako, kot smo se mi včasih, ne pa da so skoz notri. Tako da, jest doma nimam računalnika, ga pa k meni prinesejo vnuki, tistega prenosnika in mi potem kažejo slike pa risanke. Oni so me tud prijavli na te delavnice, da se bom kej naučila, pa rekli so mi, da se bomo lahko pol pogovarjali kar po računalniku. To bi blo lepo. Pa tud tako, sej včasih ti pa tud prou pride, da pogledaš za vreme pa novice, pa tako. Zdej kok ga bom rabila, bomo pa še vidli. Mogoče mi bo pa pomagal, da najdem kakšne informacije o izletih, ali pa pohodniške poti, ker rada hodim v hribe. To bi bilo dobro. Sam veš, ne vem, kako bom jest to sama, jest si to zlo težko zapomnem, kaj je treba narest, pa kaj pritisnit. Sej so mi vnuki že razlagal, ma sem vse pozabila in pol nisem več znala. Ma preveč zakomplicirano je, to tipkanje in klikanje, jest tega ne znam prou dobro. Sej drugač piše vse po slovensko. Razumem, če piše po slovensko, samo ne vem, kako se kaj uporablja, če hočem kej napisat al pa poiskat. Tako da, če kej rabim, rečem vnukom. Sama ne grem za računalnik, ker ne vem, če znam zadost. Sprot pozabim, kako se dela, pa kaj moram najprej nardit, pa kam moram pisati. Mam raje, če mi kdo pomaga. Ponavadi mi pomagajo vnuki. Oni mi kažejo vse živo, slike, filme. Oni to vse znajo, kako bom jest to sama znala. Pokažejo mi, kako se kaj pogleda na internetu, sam kaj, ko jest to vse pozabim. Mogoče bi mi pomagalo, če bi si kam zapisala, kaj moram narest, da bi potem znala sama. Delavnice so tudi super, samo potem je treba to vadit doma. Mislim, da bi mi vnuki lahko pomagali, da ne bom pozabila, to, kar se bom naučila.

### Intervju 2: ga. Irena (75 let)

Datum: 18.10.2011

Čas: 11:00 – 11:40

Kraj: računalniška učilnica v OŠ Antona Martina Slomška na Vrhniki

Doma imam računalnik že več kot eno leto. Zdi se mi zelo uporabna stvar. Ga pa trenutno ne uporabljam veliko, bolj za gledanje novic, poročil, časopisov. Udeležila sem se tudi že osnovnega tečaja računalništva v knjižnici. Tako da neke osnovne stvari sem spoznala, nikoli me tudi ni bilo strah računalnikov. Nisem imela nikoli kakšnih strahov in pomislekov. Malo sem se že naučila in navadila doma. Pač treba se je naučit, tako kot vsako stvar. Bolj ga bi uporabljala, če bi imela več znanja. Zato sem se tudi prijavila na delavnice, da se kaj novega naučim. Želela sem si obnoviti osnove in pridobiti še več uporabnega znanja. Najbolj ga rabim za pogovarjanje z družino. Veš, moji vnuki so samo še za računalnikom. Zdi se mi, da

če zdej ne znaš delat z računalnikom, si kot odrezan od sveta. Preko interneta bi se tudi rada naučila spremljati termine tekem balinanja in pikada v našem društvu. Lahko bi tudi spremljala rezultate vseh športnih tekem. Tudi za iskanje kuharskih receptov se mi zdi fajn. Pa to, da se lahko pogovarjaš z drugimi. Mogoče bi lahko tudi delila svoje kuharske recepte z drugimi. V glavnem, veliko uporabnih stvari lahko najdeš na internetu. Pa iskanje zdravstvenih informacij, o bolezenskih znakih, zdravilih, zavarovanjih. Super se mi zdi tudi, da se lahko naročim na zdravniški pregled preko interneta, ne pa da kličem s telefonom in čakam. Je pa težko, ker ne znam vsega. Pa tudi težko sedim dolgo časa na stolu, me začne vse bolet. Ne morem sedeti za računalnikom več kot 1 uro zaradi bolečin v nogah in kolkih. Pa če gledam dolgo časa v monitor, me začnejo oči pečt. Mam težave z vidom in na računalniku piše vse tako na majhno, da težko vidim. Tudi z miško mam nekaj problemov, težko hitro dvakrat pritisnem zaradi zapestja, si pa pomagam tako, da pritisnem enkrat z miško in potem pritisnem enter. Moti me tudi angleščina v programih in na internetu, ker je ne razumem. Program za pošto pa mi je preveč zakompliciran. Skoz se mi odpirajo neka okna in opozorila, pa morala sem stalno vpisovati neka gesla in odgovore. To je bilo kar moteče. Če nisi vztrajen, te lahko to kar odvrne od računalnikov. Pa če računalnik zablokira ali pa dela počasi. Zgubiš voljo. Mi je pa bilo všeč, da so prostovoljci natančno razložili vsako zadevo in so bili zelo potrpežljivi z nami. Veliko so nam pomagali. Brez takih delavnic bi se zelo težko kaj naučili. Bile so zelo zanimive in uporabne. In potem ko ti kaj uspe pravilno narediti, si še dodatno motiviran. Mislim, da sem se veliko naučila. Ponovila sem osnove, naučila sem se pisati tekste, potem iskati informacije na internetu. Ne znam pa še dobro uporabljati pošte. Ugotovila sem, da se lahko naučim velik novih in uporabnih stvari, tudi v moji starosti. Z veseljem bi se še udeležila podobnih delavnic, če bi bile organizirane na Vrhniki. Želela bi spoznati in se naučiti še več stvari. Doma mi lahko pri računalniku pomagata sin in zet. Je pa problem, ker je mladim to vse samoumevno. Oni vse to znajo in potem nimajo živcev za učenje nas starih. Potem pa vse naredijo namesto nas, mi pa se tako ničesar ne naučimo. Dostikrat tudi rečejo, da nimajo časa.

### **Intervju 3: ga. Barbara (68 let)**

Datum: 19.10.2011

Čas: 11:00 – 11:35

Kraj: računalniška učilnica v OŠ Antona Martina Slomška na Vrhniki

Računalnik vidim kot zelo pomembno orodje. Je že skoraj nepogrešljiv. Če se ti ne da čakati na poročila, samo greš na internet in prebereš novice. Vse je že na internetu, bančne storitve, pa kupuješ lahko preko interneta, pa poslušáš glasbo. Meni pride računalnik zelo prav, ga imava z možem že več let. On me je tudi že malo poučil o računalnikih, tako da jih nikoli nisem dojemala kot neko čudo. Tudi v službi smo jih uporabljali, ampak to tiste stare, pa še to samo za tipkanje. Malo se samo bojim, ker zdej veliko govorijo o tej varnosti podatkov in internetnih prevarah, da te lahko tudi ogoljufajo, če nisi previden. Ampak sej to je pri vsaki stvari. Mislim, da je to podobno kot pri navadni pošti in televizijskih reklamah. Povsod so neki oglasi, kupi to, zadeli ste glavno nagrado in tako naprej. Tudi na internetu sem opazila veliko takih reklam. Na take stvari ne klikam. Karkoli piše v angleščini, tudi ne klikam, saj ne razumem besedila. Mislim, da mora človek samo uporabiti zdravo pamet, pa ga ne bo noben okoli prinesel. Na delavnice sem se pa prijavila, ker si želim naučiti še več. Rada bi se naučila uporabljati elektronsko pošto, ker bi se potem lahko pogovarjala z vnukinjo, ki študira v Angliji. Telefon je zelo drag, elektronska pošta pa je zastonj. Ona mi tudi pravi, naj si kupim kamero, da se bova lahko pogovarjale v živo. Pa rada bi ji tudi poslala slike. Pa fajn je tudi, da znaš na primer poiskati cene za počitniške aranžmaje ali pa kdaj se dogajajo kakšne kulturne

prireditve. Potem razni kuharski recepti in nasveti za vrt. Pa zadnje čase me zanima tudi alternativna medicina, pa bi rada prebrala kakšne članke na to temo. Res najdeš vse! Je pa res, da starejši kot si, težje uporabljaš računalnik. Sama nimam veliko težav, jih pa opažam pri ostalih vrstnikih, ko imajo težave s tipkanjem in miško. Včasih je res naporno. Jaz imam nekaj težav z vidom, ampak ni hudo. Pa še lahko si nastavim velikost pisave na računalniku, tako da to ni tak problem. Je pa moteče, ker je vsak računalnik drugačen. Eni majo take Windowse, eni drugačne in potem si zmeden. Jaz raje delam na slovenskih Windowsih. Sej razumem angleščino, ampak mi je vseeno lažje. Na internetu pa je tudi zmeraj več strani v slovenščini. Ko bo konec delavnic, bom šla verjetno še na kakšen tečaj, tudi če bo treba plačat. Bi se rada naučila še več. Drugače pa mi doma lahko pomaga tudi mož, čeprav on nima veliko živcev za takšne stvari. Njemu je vse jasno in potem ne razume, kako jaz česa ne znam. Sin bi mi prav tako lahko pomagal pri učenju. Se mi pa zdi, da bi lahko bili računalniki bolj preprosti za uporabo, sploh za nas starejše.

#### **Intervju 4: g. Karel (66 let)**

Datum: 20.10.2011

Čas: 11:00 – 11:30

Kraj: računalniška učilnica v OŠ Antona Martina Slomška na Vrhniki

Ja tako je zdej, živimo v modernih časih in če ne znaš uporabljat računalnika si "za časom", si zastarel. Je pa to težko za nas stare. Mi si težje zapomnimo take stvari. Ne vem, če smo starejši dovolj sposobni za delo z računalnikom. Je pa zabavno. Jest sem mel sicer na začetku kar nekaj problemov. Ni pa ni šlo. Najbolj me je bilo strah, da bom kej narobe pritisnil in da se bo potem vse zbrisalo. Ali pa, da bi se mi sesul sistem in bi pol moral plačevati serviserja. Je pa treba premagat tak strah, da lahko začneš uživati. Zdej, ko mam računalnik že ene 2 leti, šele vidim, kok je uporaben. Je pa problem, ker še ne znam vsega, kar bi rad. Zato sem se tudi prijavil na delavnice. Rad bi se bolje naučil uporabljati e-mail. Hčerka dela v Ameriki in mi večkrat pošlje kakšne slike, jest pa jih ne znam zmeraj odpret. Tudi jest bi ji rad poslal kakšne slike. Rad bi se recimo tudi naučil plačevati položnice, ker je baje hitreje in cenejše. Bolj je praktično, kot pa čakat na banki v vrsti. Potem sem slišal, da je nakupovanje cenejše preko interneta. Rad tudi pogledam kakšne informacije o avtomobilih, pa cene nepremičnin. Veliko tudi spremljam šport. Sporede tekem, pa rezultate. Tista politika pa novice me pa ne zanimajo, ker jih je povsod preveč. Potem, če mi je dolgčas, odigram kakšen šah ali pa karte. Rad bi se naučil tudi gledati filme preko interneta in poslušati glasbo. Veliko je stvari. Glavno pa je, da si na tekočem s tehnologijo. Če ne spremljaš novosti, te povozi čas. Sploh če si še starejši. Jest mam tudi še kar nekaj težav. Sploh z miško. Nimam občutka za to, mislim da imam prevelike prste. Zaradi poškodbe roke je pa še težje. Angleško tudi bolj slabo razumem. Doma mam računalnik nastavljen na slovenščino, na delavnicah pa sem mel nastavljeno angleščino. To me je malo motilo. Ni blo pa večjih problemov, sej je drugač vse isto. Treba se je pač navadit, da je vsak računalnik drugačen. Drugih težav pa nimam. Take delavnice so fajn, ker si res vzameš čas, da se učiš te stvari. Drugače sem rad samouk, bi pa vseeno šel še na kakšen tečaj. Bi tudi plačal, če je treba. Ker zanašat se na domače je bolj tako... Sin pravi, da nima časa. Vnukom se pa ne da ukvarjati s tem. Vsi so obremenjeni z delom in šolo. Ne, ne. Bom se jest kar sam učil, pa hodil na tečaje. Bi se rad tok naučil, da bi lahko potem jaz njih učil! (smeh) No ja, lahko pa bi pomagal naučiti še koga, ki ne zna.

### **Intervju 5: g. Andrej (68 let)**

Datum: 20.10.2011

Čas: 11:30 – 12:00

Kraj: računalniška učilnica v OŠ Antona Martina Slomška na Vrhniki

Ja, računalnik je postal kar nujno zlo. Tako je s tehnologijo. Moraš it v korak s časom. Moraš spremljati novosti. Na živce mi grejo tisti, ki pravijo, da oni tega ne rabijo, da je to brezveze. Sej sploh ne vejo, kok bi jim lahko koristil! Meni je sin kupil prenosnik, da bomo lahko na vezi. On ima družino v Avstraliji. Jaz sem potem obiskoval tečaj računalništva, tako da sem se naučil nekih osnov. Zdaj lahko komuniciramo preko e-maila. Rad bi pa se naučil tudi uporabljati Skype, da bi lahko z ženo govorila tudi z mladimi vnuki, ki še ne znajo z računalnikom. Telefon je drag, pošta je itak samo še za kakšne pakete, pisma so zastarela. Internet je prava stvar. Na delavnice sem se prijavil, da se bi naučil nove stvari. Zanimajo me kakšne izobraževalne vsebine, pa učenje jezikov. Angleščina mi ne dela težav. Nekje sem pa prebral, da se lahko učiš tuje jezike tudi preko interneta. Ljubiteljsko se ukvarjam tudi z digitalno fotografijo. Rad bi se naučil obdelati slike. Mogoče bi lahko naredil kakšno predstavitev. Rad bi se naučil tudi presnemavati filme in glasbo. Sem pa nekaj slišal, da bodo to prepovedali. To bi bilo res škoda. Potem greva z ženo tudi rada v gledališče ali pa na kakšen koncert. Preko interneta lahko pogledava za spored, ne znava pa še kupiti vstopnic. Zanima naju tudi zdravje in informacije o zdravem prehranjevanju. Na internetu res najdeš vse, kar te zanima. Če zamudim poročila, si lahko ogledam kadarkoli mi paše novice na spletu. Lepo je biti samostojen, da si sam pogledaš informacije, da nisi odvisen od nekoga ali ti bo pomagal, ali bo imel sploh čas zate in tako naprej. Ni pa seveda vse lahko. Jaz na primer slabše vidim, težko berem časopis. Tudi na računalniku in internetu je premajhna pisava zame. Se pa da povečati pisavo, kar se recimo pri časopisu ne da. Doma imam včasih tudi težave z internetno povezavo, vedno nekaj meče ven. Moti me tudi ta "spam" v elektronski pošti. Skoz mi pošiljajo, da naj nekaj kupim. Ne vem, kako so dobili moj naslov. Pa imam antivirusni program, pa vseeno ne pomaga. Pa motijo me te nove verzije programov. Sem se naučil, potem pa pridejo novi Windowsi in mi ni nič več jasno. In novi Word. Se tudi nič več ne najdem. Na prenosniku težko uporabljam tisto ploščico za premikanje kazalca. Zato uporabljam miško, ki pa je tudi štorasta. Kazalec od miške mi skače po celem zaslonu. Ni me pa računalnik še nikoli tako razjezil, da bi ga vrgel skozi okno. Treba je samo bit potrpežljiv. Če si živčen, samo kaj pokvariš. Treba bo še vaditi doma. Jest sem sicer upal, da se bom več naučil. Mogoče so bile malo premalo zahtevne delavnice za moj okus. Je pa težko naredit delavnico, ki bo ustrezala vsem. Sigurno bom šel še na kakšen tečaj. Otroci so se odselili, tako da mi ne morejo vsak dan pomagati. Treba se je učiti celo življenje. In to me tudi žene naprej. Neka želja po novem znanju.

### **Intervju 6: g. Brane (73 let)**

Datum: 21.10.2011

Čas: 11:00 – 11:30

Kraj: računalniška učilnica v OŠ Antona Martina Slomška na Vrhniki

Nikoli nisem uporabljal računalnika. Ko sem bil mlad, jih ni bilo, pri delu ga tudi nisem rabil. Tudi doma nimam še računalnika, bi ga pa kupil. Sem slišal, da je veliko uporabnih stvari na računalniku. Zdej vidim, da je zelo uporaben. Zanimive stvari so na internetu. Bilo me je strah, da bom izpadel neumen na delavnicah. No, na koncu je blo vse uredu. Nisem bil edini, ki ni imel pojma. Nekateri smo pač buteljni (smeh). Zdej ko vidim, kok je koristen, me je bolj strah, da ga ne bom znal doma sam uporabljati. Ja, bo treba še velik vadit. Na delavnice sem

se prijavil, ker so se mi zdele zanimive. Moj moto je, da želim svoj prosti čas izkoristiti zanimivo, koristno. Zato tudi rad berem. Sploh kakšne zgodovinske knjige. Sem slišal, da imajo zdej že knjige na računalniku. To me zanima. Pišem tudi dnevnik. Zdej, ko sem se naučil tipkati, bi ga lahko pisal na računalnik. Ampak mislim, da bi mi šlo to bolj počasi. Zdej da bi kej kupil preko interneta, to ne bom. To je men pretežko. Ne znam, ne razumem. Sliš se pa fajn, ja. Ne vem pa, če je za zaupat temu. Sem slišal, da ti lahko ukradejo podatke. To me ne zanima. Grem raje sam v trgovino, peš, da se razmigam. Pa še srečam lahko koga tam in se pogovorim. Živim sam, žena je umrla, otroci so se odselili. Včasih mi je dolgčas. Zanima me, kako bi lahko koga spoznal prek interneta. Ampak, ne vem, če bi to znal. Sem še prevelik začetnik. Pa tudi raje se pogovarjam v živo, na štiri oči. Ne vem, če je ta elektronska pošta zame. Brat živi na Hrvaškem in se slišiva na vsake tok časa. Ampak ne za dolgo, ker je drag telefon. Elektronska pošta bi bla super, sam kaj ko tudi moj brat ne zna z računalnikom. Tako da mi to ne pomaga prav dost. Bi pa rad iskal razne stvari na internetu. Sploh o zdravju, pa kakšne novice, slike, zemljevide. Najtežje pri računalniku mi je bila miška. Jaz težko pritiskam, premikam. Nisem tako spreten, roka se mi preveč trese. Angleško tudi ne razumem, ampak če mi nekdo pokaže, kako se dela, bom že znal. Bom si pa kupil slovenski program. Težko sem tudi sledil učnim uram na delavnici. Mogoče je bilo malo prehitro zame. Sem čisti začetnik, nisem znal vsega opraviti. So mi pa zelo pomagali prostovoljci. Res, super so bili. Bi še ponovil takšne delavnice. Ko si bom kupil računalnik, bom prišel spet, da ponovim. Doma mi noben ne more pomagat pri tem. Hčerka in sin nimata veliko časa. Z vnuki se tudi bolj malo vidim. Še dobro, da so take delavnice.

## Priloga C: Izpis enot kodiranja in odprto kodiranje (pripisovanje pojmov)

Tabela 9.1.: Kodiranje odgovorov, ga. Anka

| Št.  | Empirični zapis                                                           | Pojem                  |
|------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1.1  | ...računalnik se mi je zmeri zdel kot neki modernega, neki za mlade.      | Dojemanje računalnika  |
| 1.2  | ...nisem računalnika do zdej prou nič pogrešala...                        | Čustva                 |
| 1.3  | ...kot ostale naprave...                                                  | Dojemanje računalnika  |
| 1.4  | ...bilo strah, da bom kaj pokvarila...                                    | Čustva                 |
| 1.5  | ...me računalniki tako ali tako niso pritegnili.                          | Čustva                 |
| 1.6  | ...je to izguba časa...                                                   | Dojemanje škodljivosti |
| 1.7  | ...pretiravat pa ni dobro...                                              | Dojemanje škodljivosti |
| 1.8  | ...otroc preveč časa za računalnikom, namest da bi šli ven na zrak.       | Dojemanje škodljivosti |
| 1.9  | ...nimam računalnika, ga pa k meni prinesejo vnuki, tistega prenosnika... | Prisotnost računalnika |
| 1.10 | ...da se bom kej naučila...                                               | Želja po znanju        |
| 1.11 | ...se bomo lahko pol pogovarjali kar po računalniku.                      | Komunikacija           |
| 1.12 | ...včasih ti pa tud prou pride, da pogledaš za vreme pa novice...         | Informacije            |
| 1.13 | ...da najdem kakšne informacije o izletih...                              | Interes                |
| 1.14 | ...pa pohodniške poti...                                                  | Interes                |
| 1.15 | ...ne vem, kako bom jest to sama...                                       | Dvom vase              |
| 1.16 | ...zlo težko zapomnem...                                                  | Težava (spomin)        |
| 1.17 | ...sem vse pozabla...                                                     | Težava (spomin)        |
| 1.18 | ...preveč zakomplicirano je, to tipkanje in klikanje...                   | Težava (navigacija)    |
| 1.19 | Razumem, če piše po slovensko, samo ne vem, kako se kaj uporablja...      | Jezik                  |
| 1.20 | Sama ne grem za računalnik, ker ne vem, če znam zadost.                   | Dvom vase              |
| 1.21 | Ponavadi mi pomagajo vnuki.                                               | Podpora doma           |
| 1.22 | ...(vnuki) mi pokažejo, kako se kaj pogleda na internetu...               | Podpora doma           |
| 1.23 | ...bi mi pomagalo, če bi si kam zapisala kaj moram narest...              | Prilagoditev           |
| 1.24 | ...vnuki lahko pomagali...                                                | Podpora doma           |

Tabela 9.2.: Kodiranje odgovorov, ga. Irena

| Št.  | Empirični zapis                                            | Pojem                  |
|------|------------------------------------------------------------|------------------------|
| 2.1  | Doma imam računalnik že več kot eno leto.                  | Prisotnost računalnika |
| 2.2  | ...zelo uporabna stvar...                                  | Dojemanje računalnika  |
| 2.3  | ...za gledanje novic, poročil, časopisov.                  | Dojemanje koristnosti  |
| 2.4  | Udeležila sem se tudi že osnovnega tečaja računalništva... | Predznanje             |
| 2.5  | ...nikoli me...ni bilo strah računalnikov.                 | Čustva                 |
| 2.6  | ...nikoli kakšnih strahov in pomislekov.                   | Čustva                 |
| 2.7  | ...treba se je naučit, tako kot vsako stvar.               | Dojemanje računalnika  |
| 2.8  | Bolj ga bi uporabljala, če bi imela več znanja.            | Pomanjkanje znanja     |
| 2.9  | ...da se kaj novega naučim.                                | Želja po znanju        |
| 2.10 | ...pridobiti še več uporabnega znanja.                     | Želja po znanju        |
| 2.11 | ...pogovarjanje z družino.                                 | Komunikacija           |
| 2.12 | ...če zdej ne znaš delat z računalnikom, si kot odrezan od | Pomembnost             |

|      |                                                                                                                                                                                       |                          |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|      | sveta.                                                                                                                                                                                | računalnika              |
| 2.13 | Preko interneta bi se tudi rada naučila spremljati termine tekem balinanja in pikada...                                                                                               | Interes                  |
| 2.14 | ...spremljala rezultate vseh športnih tekem.                                                                                                                                          | Interes                  |
| 2.15 | ...za iskanje kuharskih receptov...                                                                                                                                                   | Interes                  |
| 2.16 | ...se lahko pogovarjaš z drugimi                                                                                                                                                      | Komunikacija             |
| 2.17 | ...delila svoje kuharske recepte z drugimi.                                                                                                                                           | Komunikacija             |
| 2.18 | ...veliko uporabnih stvari lahko najdeš na internetu.                                                                                                                                 | Dojemanje koristnosti    |
| 2.19 | ...iskanje zdravstvenih informacij...                                                                                                                                                 | Informacije              |
| 2.20 | ...se lahko naročim na zdravniški pregled preko interneta, ne pa da kličem s telefonom in čakam.                                                                                      | Opravila                 |
| 2.21 | ...težko, ker ne znam vsega.                                                                                                                                                          | Pomanjkanje znanja       |
| 2.22 | Ne morem sedeti za računalnikom več kot 1 uro zaradi bolečin v nogah in kolkih.                                                                                                       | Težava (sedenje)         |
| 2.23 | ...če gledam dolgo časa v monitor, me začnejo oči pečt.                                                                                                                               | Težava (vid)             |
| 2.24 | ...težave z vidom in na računalniku piše vse tako na majhno, da težko vidim                                                                                                           | Težava (vid)             |
| 2.25 | ...z miško mam nekaj problemov, težko hitro dvakrat pritisnem zaradi zapestja...                                                                                                      | Težava (navigacija)      |
| 2.26 | ...pritisnem enkrat z miško in potem pritisnem enter.                                                                                                                                 | Prilagoditev             |
| 2.27 | ...angleščina v programih in na internetu, ker je ne razumem.                                                                                                                         | Jezik                    |
| 2.28 | Program za pošto...preveč zakompliciran...se mi odpirajo neka okna in opozorila...stalno vpisovati neka gesla in odgovore.                                                            | Prezahtevnost programa   |
| 2.29 | Če nisi vztrajen, te lahko to kar odvrne od računalnikov.                                                                                                                             | Čustva                   |
| 2.30 | ...če računalnik zablokira ali pa dela počasi. Zgubiš voljo.                                                                                                                          | Težava (računalnik)      |
| 2.31 | ...prostovoljci natančno razložili vsako zadevo...                                                                                                                                    | Delavnice                |
| 2.32 | Bile so zelo zanimive in uporabne.                                                                                                                                                    | Delavnice                |
| 2.33 | ...ko ti kaj uspe pravilno narediti, si še dodatno motiviran.                                                                                                                         | Samozavest               |
| 2.34 | Ugotovila sem, da se lahko naučim velik novih in uporabnih stvari, tudi v moji starosti.                                                                                              | Samozavest               |
| 2.35 | Z veseljem bi se še udeležila podobnih delavnic, če bi bile organizirane na Vrhniki.                                                                                                  | Delavnice                |
| 2.36 | Želela bi spoznati in se naučiti še več stvari.                                                                                                                                       | Želja po znanju          |
| 2.37 | Doma mi lahko pri računalniku pomagata sin in zet.                                                                                                                                    | Podpora doma             |
| 2.38 | ...mladim to vse samoumevno. Oni vse to znajo in potem nimajo živcev za učenje nas starih...vse naredijo namesto nas, mi pa se tako ničesar ne naučimo...tudi rečejo, da nimajo časa. | Neuvidevnost podpornikov |

Tabela 9.3.: Kodiranje odgovorov, ga. Barbara

| Št. | Empirični zapis                                                          | Pojem                  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 3.1 | Računalnik vidim kot zelo pomembno orodje.                               | Dojemanje računalnika  |
| 3.2 | Je že skoraj nepogrešljiv.                                               | Dojemanje računalnika  |
| 3.3 | ...se ti ne da čakati na poročila...greš na internet in prebereš novice. | Dojemanje koristnosti  |
| 3.4 | Vse je že na internetu...                                                | Dojemanje koristnosti  |
| 3.5 | Meni pride računalnik zelo prav...                                       | Dojemanje koristnosti  |
| 3.6 | ...(računalnik) imava z možem že več let.                                | Prisotnost računalnika |

|      |                                                                                                                       |                             |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 3.7  | ...jih nikoli nisem dojemala kot neko čudo.                                                                           | Dojemanje računalnika       |
| 3.8  | ...v službi smo jih uporabljali...                                                                                    | Predznanje                  |
| 3.9  | Malo se samo bojim, ker zdej veliko govorijo o tej varnosti podatkov in internetnih prevarah...                       | Čustva                      |
| 3.10 | Na take stvari ne klikam (na sumljive oglase).                                                                        | Previdnost                  |
| 3.11 | Karkoli piše v angleščini tudi ne klikam, saj ne razumem besedila.                                                    | Jezik                       |
| 3.12 | ...mora človek samo uporabiti zdravo pamet, pa ga ne bo noben okoli prinesel.                                         | Dojemanje škodljivosti      |
| 3.13 | ...si želim naučiti še več.                                                                                           | Želja po znanju             |
| 3.14 | Rada bi se naučila uporabljati elektronsko pošto, ker bi se potem lahko pogovarjala z vnukinjo, ki študira v Angliji. | Komunikacija                |
| 3.15 | Telefon je zelo drag, elektronska pošta pa je zastoj.                                                                 | Manjši stroški              |
| 3.16 | ...kamero, da se bova lahko pogovarjale v živo.                                                                       | Komunikacija                |
| 3.17 | ...rada bi ji tudi poslala slike.                                                                                     | Komunikacija                |
| 3.18 | ...poiskati cene za počitniške aranžmaje...                                                                           | Informacije                 |
| 3.19 | ...kdaj se dogajajo kakšne kulturne prireditve.                                                                       | Informacije                 |
| 3.20 | ...kuharski recepti...                                                                                                | Interes                     |
| 3.21 | ...nasveti za vrt.                                                                                                    | Interes                     |
| 3.22 | ...alternativna medicina...bi rada prebrala kakšne članke...                                                          | Interes                     |
| 3.23 | Res najdeš vse!                                                                                                       | Dojemanje koristnosti       |
| 3.24 | ...starejši kot si, težje uporabljaš računalnik.                                                                      | Starost                     |
| 3.25 | ...nimam veliko težav                                                                                                 | Samozavest                  |
| 3.26 | ...opažam pri ostalih vrstnikih, ko imajo težave s tipkanjem in miško.                                                | Težava (navigacija)         |
| 3.27 | ...nekaj težav z vidom...                                                                                             | Težava (vid)                |
| 3.28 | ...lahko si nastavim velikost pisave na računalniku...                                                                | Prilagoditev                |
| 3.29 | ...moteče, ker je vsak računalnik drugačen. Eni majo take Windowse eni drugačne in potem si zmeden.                   | Razvoj računalnikov         |
| 3.30 | ...delam na slovenskih Windowsih.                                                                                     | Prilagoditev                |
| 3.31 | ...bom šla verjetno še na kakšen tečaj, tudi če bo treba plačat.                                                      | Delavnice                   |
| 3.32 | Bi se rada naučila še več                                                                                             | Želja po znanju             |
| 3.33 | ...doma lahko pomaga tudi mož...                                                                                      | Podpora doma                |
| 3.34 | ...(mož) nima veliko živcev (za pomoč pri računalniku). Njemu je vse jasno in potem ne razume, kako jaz česa ne znam. | Neuvidevnost<br>podpornikov |
| 3.35 | Sin bi mi prav tako lahko pomagal pri učenju.                                                                         | Podpora doma                |
| 3.36 | ...lahko bili računalniki bolj preprosti za uporabo, sploh za nas starejše.                                           | Dojemanje računalnika       |

Tabela 9.4.: Kodiranje odgovorov, g. Karel

| Št. | Empirični zapis                                                   | Pojem                  |
|-----|-------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 4.1 | ...če ne znaš uporabljat računalnika, si "za časom", si zastarel. | Pomembnost računalnika |
| 4.2 | ...težko za nas stare.                                            | Dojemanje računalnika  |
| 4.3 | Mi si težje zapomnimo take stvari.                                | Težava (spomin)        |
| 4.4 | Ne vem, če smo starejši dovolj sposobni za delo z računalnikom.   | Dvom vase              |

|      |                                                                                                                                       |                        |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 4.5  | Je pa zabavno.                                                                                                                        | Dojemanje računalnika  |
| 4.6  | ...strah, da bom kej narobe pritisnil in da se bo potem vse zbrisalo...da bi se mi sesul sistem in bi pol moral plačevati serviserja. | Čustva                 |
| 4.7  | ...treba premagat tak strah, da lahko začneš uživati.                                                                                 | Čustva                 |
| 4.8  | ...mam računalnik že ene 2 leti...                                                                                                    | Prisotnost računalnika |
| 4.9  | ...je uporaben.                                                                                                                       | Dojemanje koristnosti  |
| 4.10 | ...problem, ker še ne znam vsega, kar bi rad.                                                                                         | Pomanjkanje znanja     |
| 4.11 | Rad bi se bolje naučil uporabljati e-mail.                                                                                            | Komunikacija           |
| 4.12 | Hčerka dela v Ameriki...večkrat pošlje kakšne slike...ne znam zmeraj odpret...bi ji rad poslal kakšne slike.                          | Komunikacija           |
| 4.13 | ...plačevati položnice, ker je baje hitreje in cenejše.                                                                               | Opravila               |
| 4.14 | Bolj je praktično...                                                                                                                  | Dojemanje koristnosti  |
| 4.15 | ...nakupovanje cenejše preko interneta.                                                                                               | Manjši stroški         |
| 4.16 | ...informacije o avtomobilih...                                                                                                       | Informacije            |
| 4.17 | ...cene nepremičnin.                                                                                                                  | Informacije            |
| 4.18 | ...šport.                                                                                                                             | Interes                |
| 4.19 | ...če mi je dolgčas, odigram kakšen šah ali pa karte.                                                                                 | Zabava                 |
| 4.20 | Rad bi se naučil tudi gledati filme preko interneta in poslušati glasbo.                                                              | Zabava                 |
| 4.21 | Če ne spremljaš novosti, te povozi čas. Sploh če si še starejši.                                                                      | Pomembnost računalnika |
| 4.22 | ...z miško. Nimam občutka za to, mislim da imam prevelike prste. Zaradi poškodbe roke je pa še težje.                                 | Težava (navigacija)    |
| 4.23 | Angleško tudi bolj slabo razumem.                                                                                                     | Jezik                  |
| 4.24 | Doma mam računalnik nastavljen na slovenščino...                                                                                      | Prilagoditev           |
| 4.25 | ...samouk, bi pa vseeno šel še na kakšen tečaj. Bi tudi plačal, če je treba.                                                          | Delavnice              |
| 4.26 | Sin pravi, da nima časa. Vnukom se pa ne da ukvarjati s tem. Vsi so obremenjeni z delom in šolo.                                      | Odsotnost podpornikov  |
| 4.27 | Bom se jest kar sam učil, pa hodil na tečaje.                                                                                         | Delavnice              |
| 4.28 | ...lahko pa bi pomagal naučiti še koga, ki ne zna.                                                                                    | Samozavest             |

Tabela 9.5.: Kodiranje odgovorov, g. Andrej

| Št.  | Empirični zapis                                                                                                              | Pojem                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 5.1  | ...računalnik je postal kar nujno zlo.                                                                                       | Dojemanje računalnika  |
| 5.2  | Moraš it v korak s časom.                                                                                                    | Pomembnost računalnika |
| 5.3  | Na živce mi grejo tisti, ki pravijo, da oni tega ne rabijo, da je to brezveze.                                               | Čustva                 |
| 5.4  | Meni je sin kupil prenosnik, da bomo lahko na vezi.                                                                          | Prisotnost računalnika |
| 5.5  | ...(sin z družino) v Avstraliji.                                                                                             | Komunikacija           |
| 5.6  | ...obiskoval tečaj računalništva...                                                                                          | Predznanje             |
| 5.7  | ...komuniciramo preko e-maila.                                                                                               | Komunikacija           |
| 5.8  | Rad bi pa se naučil tudi uporabljati Skype, da bi lahko z ženo govorila tudi z mladimi vnuki, ki še ne znajo z računalnikom. | Komunikacija           |
| 5.9  | Telefon je drag...                                                                                                           | Manjši stroški         |
| 5.10 | Internet je prava stvar.                                                                                                     | Dojemanje koristnosti  |
| 5.11 | ...da se bi naučil nove stvari.                                                                                              | Želja po znanju        |

|      |                                                                                                                                                         |                        |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 5.12 | ...izobraževalne vsebine...                                                                                                                             | Izobraževanje          |
| 5.13 | ...učenje jezikov.                                                                                                                                      | Izobraževanje          |
| 5.14 | ...digitalno fotografijo. Rad bi se naučil obdelati slike. Mogoče bi lahko naredil kakšno predstavitev.                                                 | Interes                |
| 5.15 | Rad bi se naučil tudi presnemavati filme in glasbo.                                                                                                     | Zabava                 |
| 5.16 | Preko interneta lahko pogledava za spored, ne znava pa še kupiti vstopnic                                                                               | Informacije            |
| 5.17 | ...zdravje...                                                                                                                                           | Informacije            |
| 5.18 | ...informacije o zdravem prehranjevanju.                                                                                                                | Informacije            |
| 5.19 | Na internetu res najdeš vse, kar te zanima.                                                                                                             | Dojemanje koristnosti  |
| 5.20 | ...novice na spletu.                                                                                                                                    | Informacije            |
| 5.21 | Lepo je biti samostojen, da si sam pogledaš informacije, da nisi odvisen od nekoga ali ti bo pomagal, ali bo imel sploh čas zate...                     | Dojemanje koristnosti  |
| 5.22 | ...slabše vidim...                                                                                                                                      | Težava (vid)           |
| 5.23 | ...na računalniku in internetu je premajhna pisava...                                                                                                   | Težava (vid)           |
| 5.24 | Se pa da povečati pisavo, kar se recimo pri časopisu ne da.                                                                                             | Prilagoditev           |
| 5.25 | ...težave z internetno povezavo...                                                                                                                      | Težava (računalnik)    |
| 5.26 | Moti me tudi ta "spam" v elektronski pošti. Skoz mi pošiljajo, da naj nekaj kupim.                                                                      | Dojemanje škodljivosti |
| 5.27 | ...motijo me te nove verzije programov. Sem se naučil, potem pa pridejo novi Windowsi in mi ni nič več jasno. In novi Word. Se tudi nič več ne znajdem. | Razvoj računalnikov    |
| 5.28 | Na prenosniku težko uporabljam tisto ploščico za premikanje kazalca.                                                                                    | Težava (navigacija)    |
| 5.29 | ...uporabljam miško, ki pa je tudi štorasta. Kazalec od miške mi skače po celem zaslonu.                                                                | Težava (navigacija)    |
| 5.30 | Treba je samo bit potrpežljiv.                                                                                                                          | Čustva                 |
| 5.31 | Mogoče so bile malo premalo zahtevne delavnice za moj okus.                                                                                             | Neprimernost delavnic  |
| 5.32 | Sigurno bom šel še na kakšen tečaj.                                                                                                                     | Delavnice              |
| 5.33 | Otroci so se odselili, tako da mi ne morejo vsak dan pomagati.                                                                                          | Odsotnost podpornikov  |
| 5.34 | Treba se je učiti celo življenje. In to me tudi žene naprej. Neka želja po novem znanju.                                                                | Želja po znanju        |

Tabela 9.6.: Kodiranje odgovorov, g. Brane

| Št. | Empirični zapis                                                                                  | Pojem                 |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 6.1 | Nikoli nisem uporabljal računalnika. Ko sem bil mlad, jih ni bilo, pri delu ga tudi nisem rabil. | Pomanjkanje znanja    |
| 6.2 | ...doma nimam še računalnika, bi ga pa kupil                                                     | Dojemanje računalnika |
| 6.3 | ...vidim, da je zelo uporaben.                                                                   | Dojemanje računalnika |
| 6.4 | Zanimive stvari so na internetu.                                                                 | Dojemanje koristnosti |
| 6.5 | Bilo me je strah, da bom izpadel neumen na delavnicah.                                           | Čustva                |
| 6.6 | Nisem bil edini, ki ni imel pojma.                                                               | Delavnice             |
| 6.7 | Zdej ko vidim, kok je koristen, me je bolj strah, da ga ne bom znal doma sam uporabljati.        | Čustva                |
| 6.8 | ...zgodovinske knjige...knjige na računalniku                                                    | Interes               |
| 6.9 | Pišem tudi dnevnik. Zdej ko sem se naučil tipkati, bi ga                                         | Opravila              |

|      |                                                                                                                        |                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|      | lahko pisal na računalnik.                                                                                             |                        |
| 6.10 | ...mislim, da bi mi šlo (tipkanje) to bolj počasi.                                                                     | Dvom vase              |
| 6.11 | Zdej da bi kej kupil preko interneta, to ne bom. To je men pretežko.                                                   | Prezahtevnost programa |
| 6.12 | Ne vem pa, če je za zaupat temu. Sem slišal, da ti lahko ukradejo podatke.                                             | Dojemanje škodljivosti |
| 6.13 | Grem raje sam v trgovino, peš, da se razmigam. Pa še srečam lahko koga tam in se pogovorim.                            | Čustva                 |
| 6.14 | Včasih mi je dolgčas. Zanima me, kako bi lahko koga spoznal prek interneta.                                            | Komunikacija           |
| 6.15 | ...ne vem če bi to znal. Sem še prevelik začetnik.                                                                     | Dvom vase              |
| 6.16 | ...raje se pogovarjam v živo, na štiri oči. Ne vem, če je ta elektronska pošta zame.                                   | Čustva                 |
| 6.17 | Brat živi na Hrvaškem...drag telefon...elektronska pošta bi bila super...                                              | Komunikacija           |
| 6.18 | ...tudi moj brat ne zna z računalnikom.                                                                                | Pomanjkanje znanja     |
| 6.19 | ...rad iskal razne stvari na internetu.                                                                                | Informacije            |
| 6.20 | ...o zdravju, pa kakšne novice, slike, zemljevide.                                                                     | Informacije            |
| 6.21 | Najtežje pri računalniku mi je bila miška. Jaz težko pritiskam, premikam. Nisem tako spreten, roka se mi preveč trese. | Težava (navigacija)    |
| 6.22 | Angleško tudi ne razumem...                                                                                            | Jezik                  |
| 6.23 | ...če mi nekdo pokaže kako se dela, bom že znal.                                                                       | Delavnice              |
| 6.24 | Bom si pa kupil slovenski program.                                                                                     | Prilagoditev           |
| 6.25 | Težko sem tudi sledil učnim uram na delavnici...malo prehitro zame.                                                    | Neprimernost delavnic  |
| 6.26 | Sem čisti začetnik...                                                                                                  | Pomanjkanje znanja     |
| 6.27 | So mi pa zelo pomagali prostovoljci.                                                                                   | Delavnice              |
| 6.28 | Doma mi noben ne more pomagat pri tem. Hčerka in sin nimata veliko časa. Z vnuki se tudi bolj malo vidim.              | Odsotnost podpornikov  |
| 6.29 | Še dobro, da so take delavnice                                                                                         | Delavnice              |

## Priloga D: Združevanje sorodnih pojmov

Tabela 9.7.: Izjave, združene po sorodnih pojmi

| Št.  | Empirični zapis                                                                                                                       | Pojem                  |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1.1  | ...računalnik se mi je zmeri zdel kot neki modernega, neki za mlade.                                                                  | Dojemanje računalnika  |
| 1.3  | ...kot ostale naprave...                                                                                                              | Dojemanje računalnika  |
| 2.2  | ...zelo uporabna stvar...                                                                                                             | Dojemanje računalnika  |
| 2.7  | ...treba se je naučit, tako kot vsako stvar.                                                                                          | Dojemanje računalnika  |
| 3.1  | Računalnik vidim kot zelo pomembno orodje.                                                                                            | Dojemanje računalnika  |
| 3.2  | Je že skoraj nepogrešljiv.                                                                                                            | Dojemanje računalnika  |
| 3.7  | ...jih nikoli nisem dojemala kot neko čudo.                                                                                           | Dojemanje računalnika  |
| 3.36 | ...lahko bili računalniki bolj preprosti za uporabo, sploh za nas starejše.                                                           | Dojemanje računalnika  |
| 4.2  | ...težko za nas stare.                                                                                                                | Dojemanje računalnika  |
| 4.5  | Je pa zabavno.                                                                                                                        | Dojemanje računalnika  |
| 5.1  | ...računalnik je postal kar nujno zlo.                                                                                                | Dojemanje računalnika  |
| 6.2  | ...doma nimam še računalnika, bi ga pa kupil                                                                                          | Dojemanje računalnika  |
| 6.3  | ...vidim, da je zelo uporaben.                                                                                                        | Dojemanje računalnika  |
| 1.2  | ...nisem računalnika do zdej prou nič pogrešala...                                                                                    | Čustva                 |
| 1.4  | ...bilo strah, da bom kaj pokvarila...                                                                                                | Čustva                 |
| 1.5  | ...me računalniki tako ali tako niso pritegnili.                                                                                      | Čustva                 |
| 2.5  | ...nikoli me...ni bilo strah računalnikov.                                                                                            | Čustva                 |
| 2.6  | ...nikoli kakšnih strahov in pomislekov.                                                                                              | Čustva                 |
| 2.29 | Če nisi vztrajen, te lahko to kar odvrne od računalnikov.                                                                             | Čustva                 |
| 3.9  | Malo se samo bojim, ker zdej veliko govorijo o tej varnosti podatkov in internetnih prevarah...                                       | Čustva                 |
| 4.6  | ...strah, da bom kej narobe pritisnil in da se bo potem vse zbrisalo...da bi se mi sesul sistem in bi pol moral plačevati serviserja. | Čustva                 |
| 4.7  | ...treba premagat tak strah, da lahko začneš uživati.                                                                                 | Čustva                 |
| 5.3  | Na živce mi grejo tisti, ki pravijo, da oni tega ne rabijo, da je to brezveze.                                                        | Čustva                 |
| 5.30 | Treba je samo bit potrpežljiv.                                                                                                        | Čustva                 |
| 6.5  | Bilo me je strah, da bom izpadel neumen na delavnicah.                                                                                | Čustva                 |
| 6.7  | Zdej ko vidim, kok je koristen, me je bolj strah, da ga ne bom znal doma sam uporabljati.                                             | Čustva                 |
| 6.13 | Grem raje sam v trgovino, peš, da se razmigam. Pa še srečam lahko koga tam in se pogovorim.                                           | Čustva                 |
| 6.16 | ...raje se pogovarjam v živo, na štiri oči. Ne vem, če je ta elektronska pošta zame.                                                  | Čustva                 |
| 1.6  | ...je to izguba časa...                                                                                                               | Dojemanje škodljivosti |
| 1.7  | ...pretiravat pa ni dobro...                                                                                                          | Dojemanje škodljivosti |
| 1.8  | ...otroc preveč časa za računalnikom, namest da bi šli ven na zrak.                                                                   | Dojemanje škodljivosti |
| 3.12 | ...mora človek samo uporabiti zdravo pamet, pa ga ne bo noben okoli prinesel.                                                         | Dojemanje škodljivosti |
| 5.26 | Moti me tudi ta "spam" v elektronski pošti. Skoz mi                                                                                   | Dojemanje škodljivosti |

|      |                                                                                                                              |                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|      | pošiljajo, da naj nekaj kupim.                                                                                               |                        |
| 6.12 | Ne vem pa, če je za zaupat temu. Sem slišal, da ti lahko ukradejo podatke.                                                   | Dojemanje škodljivosti |
| 1.9  | ...nimam računalnika, ga pa k meni prinesejo vnuki, tistega prenosnika...                                                    | Prisotnost računalnika |
| 2.1  | Doma imam računalnik že več kot eno leto.                                                                                    | Prisotnost računalnika |
| 3.6  | ...(računalnik) imava z možem že več let.                                                                                    | Prisotnost računalnika |
| 4.8  | ...mam računalnik že ene 2 leti...                                                                                           | Prisotnost računalnika |
| 5.4  | Meni je sin kupil prenosnik, da bomo lahko na vezi.                                                                          | Prisotnost računalnika |
| 1.10 | ...da se bom kej naučila...                                                                                                  | Želja po znanju        |
| 2.9  | ...da se kaj novega naučim.                                                                                                  | Želja po znanju        |
| 2.10 | ...pridobiti še več uporabnega znanja.                                                                                       | Želja po znanju        |
| 2.36 | Želela bi spoznati in se naučiti še več stvari.                                                                              | Želja po znanju        |
| 3.13 | ...si želim naučiti še več.                                                                                                  | Želja po znanju        |
| 3.32 | Bi se rada naučila še več                                                                                                    | Želja po znanju        |
| 5.11 | ...da se bi naučil nove stvari.                                                                                              | Želja po znanju        |
| 5.34 | Treba se je učiti celo življenje. In to me tudi žene naprej. Neka želja po novem znanju.                                     | Želja po znanju        |
| 1.11 | ...se bomo lahko pol pogovarjali kar po računalniku.                                                                         | Komunikacija           |
| 2.11 | ...pogovarjanje z družino.                                                                                                   | Komunikacija           |
| 2.16 | ...se lahko pogovarjaš z drugimi                                                                                             | Komunikacija           |
| 2.17 | ...delila svoje kuharske recepte z drugimi.                                                                                  | Komunikacija           |
| 3.14 | Rada bi se naučila uporabljati elektronsko pošto, ker bi se potem lahko pogovarjala z vnukinjo, ki študira v Angliji.        | Komunikacija           |
| 3.16 | ...kamero, da se bova lahko pogovarjale v živo.                                                                              | Komunikacija           |
| 3.17 | ...rada bi ji tudi poslala slike.                                                                                            | Komunikacija           |
| 4.11 | Rad bi se bolje naučil uporabljati e-mail.                                                                                   | Komunikacija           |
| 4.12 | Hčerka dela v Ameriki...večkrat pošlje kakšne slike...ne znam zmeraj odpret...bi ji rad poslal kakšne slike.                 | Komunikacija           |
| 5.5  | ...(sin z družino) v Avstraliji.                                                                                             | Komunikacija           |
| 5.7  | ...komuniciramo preko e-maila.                                                                                               | Komunikacija           |
| 5.8  | Rad bi pa se naučil tudi uporabljati Skype, da bi lahko z ženo govorila tudi z mladimi vnuki, ki še ne znajo z računalnikom. | Komunikacija           |
| 6.14 | Včasih mi je dolgčas. Zanima me, kako bi lahko koga spoznal prek interneta.                                                  | Komunikacija           |
| 6.17 | Brat živi na Hrvaškem...drag telefon...elektronska pošta bi bila super...                                                    | Komunikacija           |
| 1.12 | ...včasih ti pa tud prou pride, da pogledaš za vreme pa novice...                                                            | Informacije            |
| 2.19 | ...iskanje zdravstvenih informacij...                                                                                        | Informacije            |
| 3.18 | ...poiskati cene za počitniške aranžmaje...                                                                                  | Informacije            |
| 3.19 | ...kdaj se dogajajo kakšne kulturne prireditve.                                                                              | Informacije            |
| 4.16 | ...informacije o avtomobilih...                                                                                              | Informacije            |
| 4.17 | ...cene nepremičnin.                                                                                                         | Informacije            |
| 5.16 | Preko interneta lahko pogledava za spored, ne znava pa še kupiti vstopnic                                                    | Informacije            |
| 5.17 | ...zdravje...                                                                                                                | Informacije            |
| 5.18 | ...informacije o zdravem prehranjevanju.                                                                                     | Informacije            |
| 5.20 | ...novice na spletu.                                                                                                         | Informacije            |

|      |                                                                                                                        |                     |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 6.19 | ...rad iskal razne stvari na internetu.                                                                                | Informacije         |
| 6.20 | ...o zdravju, pa kakšne novice, slike, zemljevide.                                                                     | Informacije         |
| 1.13 | ...da najdem kakšne informacije o izletih...                                                                           | Interes             |
| 1.14 | ...pa pohodniške poti...                                                                                               | Interes             |
| 2.13 | Preko interneta bi se tudi rada naučila spremljati termine tekem balinanja in pikada...                                | Interes             |
| 2.14 | ...spremljala rezultate vseh športnih tekem.                                                                           | Interes             |
| 2.15 | ...za iskanje kuharskih receptov...                                                                                    | Interes             |
| 3.20 | ...kuharski recepti...                                                                                                 | Interes             |
| 3.21 | ...nasveti za vrt.                                                                                                     | Interes             |
| 3.22 | ...alternativna medicina...bi rada prebrala kakšne članke...                                                           | Interes             |
| 4.18 | ...šport.                                                                                                              | Interes             |
| 5.14 | ...digitalno fotografijo. Rad bi se naučil obdelati slike. Mogoče bi lahko naredil kakšno predstavitev.                | Interes             |
| 6.8  | ...zgodovinske knjige...knjige na računalniku                                                                          | Interes             |
| 1.15 | ...ne vem, kako bom jest to sama...                                                                                    | Dvom vase           |
| 1.20 | Sama ne grem za računalnik, ker ne vem, če znam zadost.                                                                | Dvom vase           |
| 4.4  | Ne vem, če smo starejši dovolj sposobni za delo z računalnikom.                                                        | Dvom vase           |
| 6.10 | ...mislim, da bi mi šlo (tipkanje) to bolj počasi.                                                                     | Dvom vase           |
| 6.15 | ...ne vem, če bi to znal. Sem še prevelik začetnik.                                                                    | Dvom vase           |
| 1.16 | ...zlo težko zapomnem...                                                                                               | Težava (spomin)     |
| 1.17 | ...sem vse pozabla...                                                                                                  | Težava (spomin)     |
| 4.3  | Mi si težje zapomnimo take stvari.                                                                                     | Težava (spomin)     |
| 1.18 | ...preveč zakomplicirano je, to tipkanje in klikanje...                                                                | Težava (navigacija) |
| 2.25 | ...z miško mam nekaj problemov, težko hitro dvakrat pritisnem zaradi zapestja...                                       | Težava (navigacija) |
| 3.26 | ...opazam pri ostalih vrstnikih, ko imajo težave s tipkanjem in miško.                                                 | Težava (navigacija) |
| 4.22 | ...z miško. Nimam občutka za to, mislim da imam prevelike prste. Zaradi poškodbe roke je pa še težje.                  | Težava (navigacija) |
| 5.28 | Na prenosniku težko uporabljam tisto ploščico za premikanje kazalca.                                                   | Težava (navigacija) |
| 5.29 | ...uporabljam miško, ki pa je tudi štorasta. Kazalec od miške mi skače po celem zaslonu.                               | Težava (navigacija) |
| 6.21 | Najtežje pri računalniku mi je bila miška. Jaz težko pritiskam, premikam. Nisem tako spreten, roka se mi preveč trese. | Težava (navigacija) |
| 1.19 | Razumem, če piše po slovensko, samo ne vem, kako se kaj uporablja...                                                   | Jezik               |
| 2.27 | ...angleščina v programih in na internetu, ker je ne razumem.                                                          | Jezik               |
| 3.11 | Karkoli piše v angleščini tudi ne klikam, saj ne razumem besedila.                                                     | Jezik               |
| 4.23 | Angleško tudi bolj slabo razumem.                                                                                      | Jezik               |
| 6.22 | Angleško tudi ne razumem...                                                                                            | Jezik               |
| 1.21 | Ponavadi mi pomagajo vnuki.                                                                                            | Podpora doma        |
| 1.22 | ...(vnuki) mi pokažejo, kako se kaj pogleda na internetu...                                                            | Podpora doma        |
| 1.24 | ...vnuki lahko pomagali...                                                                                             | Podpora doma        |

|      |                                                                                                                                     |                        |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 2.37 | Doma mi lahko pri računalniku pomagata sin in zet.                                                                                  | Podpora doma           |
| 3.33 | ...doma lahko pomaga tudi mož...                                                                                                    | Podpora doma           |
| 3.35 | Sin bi mi prav tako lahko pomagal pri učenju.                                                                                       | Podpora doma           |
| 1.23 | ...bi mi pomagalo, če bi si kam zapisala, kaj moram narest...                                                                       | Prilagoditev           |
| 2.26 | ...pritisnem enkrat z miško in potem pritisnem enter.                                                                               | Prilagoditev           |
| 3.28 | ...lahko si nastavim velikost pisave na računalniku...                                                                              | Prilagoditev           |
| 3.30 | ...delam na slovenskih Windowsih.                                                                                                   | Prilagoditev           |
| 4.24 | Doma mam računalnik nastavljen na slovenščino...                                                                                    | Prilagoditev           |
| 5.24 | Se pa da povečati pisavo, kar se recimo pri časopisu ne da.                                                                         | Prilagoditev           |
| 6.24 | Bom si pa kupil slovenski program.                                                                                                  | Prilagoditev           |
| 2.3  | ...za gledanje novic, poročil, časopisov.                                                                                           | Dojemanje koristnosti  |
| 2.18 | ...veliko uporabnih stvari lahko najdeš na internetu.                                                                               | Dojemanje koristnosti  |
| 3.3  | ...se ti ne da čakati na poročila...greš na internet in prebereš novice.                                                            | Dojemanje koristnosti  |
| 3.4  | Vse je že na internetu...                                                                                                           | Dojemanje koristnosti  |
| 3.5  | Meni pride računalnik zelo prav...                                                                                                  | Dojemanje koristnosti  |
| 3.23 | Res najdeš vse!                                                                                                                     | Dojemanje koristnosti  |
| 4.9  | ...je uporaben.                                                                                                                     | Dojemanje koristnosti  |
| 4.14 | Bolj je praktično...                                                                                                                | Dojemanje koristnosti  |
| 5.10 | Internet je prava stvar.                                                                                                            | Dojemanje koristnosti  |
| 5.19 | Na internetu res najdeš vse, kar te zanima.                                                                                         | Dojemanje koristnosti  |
| 5.21 | Lepo je biti samostojen, da si sam pogledaš informacije, da nisi odvisen od nekoga ali ti bo pomagal, ali bo imel sploh čas zate... | Dojemanje koristnosti  |
| 6.4  | Zanimive stvari so na internetu.                                                                                                    | Dojemanje koristnosti  |
| 2.4  | Udeležila sem se tudi že osnovnega tečaja računalništva...                                                                          | Predznanje             |
| 3.8  | ...v službi smo jih uporabljali...                                                                                                  | Predznanje             |
| 5.6  | ...obiskoval tečaj računalništva...                                                                                                 | Predznanje             |
| 2.8  | Bolj ga bi uporabljala, če bi imela več znanja.                                                                                     | Pomanjkanje znanja     |
| 2.21 | ...težko, ker ne znam vsega.                                                                                                        | Pomanjkanje znanja     |
| 4.10 | ...problem, ker še ne znam vsega, kar bi rad.                                                                                       | Pomanjkanje znanja     |
| 6.1  | Nikoli nisem uporabljal računalnika. Ko sem bil mlad, jih ni bilo, pri delu ga tudi nisem rabil.                                    | Pomanjkanje znanja     |
| 6.18 | ...tudi moj brat ne zna z računalnikom.                                                                                             | Pomanjkanje znanja     |
| 6.26 | Sem čisti začetnik...                                                                                                               | Pomanjkanje znanja     |
| 2.12 | ...če zdej ne znaš delat z računalnikom, si kot odrezan od sveta.                                                                   | Pomembnost računalnika |
| 4.1  | ...če ne znaš uporabljat računalnika, si "za časom", si zastarel.                                                                   | Pomembnost računalnika |
| 4.21 | Če ne spremljaš novosti, te povozi čas. Sploh če si še starejši.                                                                    | Pomembnost računalnika |
| 5.2  | Moraš it v korak s časom.                                                                                                           | Pomembnost računalnika |
| 2.20 | ...se lahko naročim na zdravniški pregled preko interneta, ne pa da kličem s telefonom in čakam.                                    | Opravila               |
| 4.13 | ...plačevati položnice, ker je baje hitreje in cenejše.                                                                             | Opravila               |
| 6.9  | Pišem tudi dnevnik. Zdej ko sem se naučil tipkati, bi ga lahko pisal na računalnik.                                                 | Opravila               |
| 2.22 | Ne morem sedeti za računalnikom več kot 1 uro zaradi                                                                                | Težava (sedenje)       |

|      |                                                                                                                                                                                       |                          |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|      | bolečin v nogah in kolkih.                                                                                                                                                            |                          |
| 2.23 | ...če gledam dolgo časa v monitor, me začnejo oči pečt.                                                                                                                               | Težava<br>(vid)          |
| 2.24 | ...težave z vidom in na računalniku piše vse tako na majhno, da težko vidim                                                                                                           | Težava<br>(vid)          |
| 3.27 | ...nekaj težav z vidom...                                                                                                                                                             | Težava (vid)             |
| 5.22 | ...slabše vidim...                                                                                                                                                                    | Težava (vid)             |
| 5.23 | ...na računalniku in internetu je premajhna pisava...                                                                                                                                 | Težava (vid)             |
| 2.28 | Program za pošto...preveč zakompliciran...se mi odpirajo neka okna in opozorila...stalno vpisovati neka gesla in odgovore.                                                            | Prezahtevnost programa   |
| 6.11 | Zdej da bi kej kupil preko interneta, to ne bom. To je men pretežko.                                                                                                                  | Prezahtevnost programa   |
| 2.30 | ...če računalnik zablokira ali pa dela počasi. Zgubiš voljo.                                                                                                                          | Težava (računalnik)      |
| 5.25 | ...težave z internetno povezavo...                                                                                                                                                    | Težava (računalnik)      |
| 2.31 | ...prostovoljci natančno razložili vsako zadevo...                                                                                                                                    | Delavnice                |
| 2.32 | Bile so zelo zanimive in uporabne.                                                                                                                                                    | Delavnice                |
| 2.35 | Z veseljem bi se še udeležila podobnih delavnic, če bi bile organizirane na Vrhniki.                                                                                                  | Delavnice                |
| 3.31 | ...bom šla verjetno še na kakšen tečaj, tudi če bo treba plačat.                                                                                                                      | Delavnice                |
| 4.25 | ...samouk, bi pa vseeno šel še na kakšen tečaj. Bi tudi plačal, če je treba.                                                                                                          | Delavnice                |
| 4.27 | Bom se jest kar sam učil, pa hodil na tečaje.                                                                                                                                         | Delavnice                |
| 5.32 | Sigurno bom šel še na kakšen tečaj.                                                                                                                                                   | Delavnice                |
| 6.6  | Nisem bil edini, ki ni imel pojma.                                                                                                                                                    | Delavnice                |
| 6.23 | ...če mi nekdo pokaže, kako se dela, bom že znal.                                                                                                                                     | Delavnice                |
| 6.27 | So mi pa zelo pomagali prostovoljci.                                                                                                                                                  | Delavnice                |
| 6.29 | Še dobro, da so take delavnice                                                                                                                                                        | Delavnice                |
| 2.33 | ...ko ti kaj uspe pravilno narediti, si še dodatno motiviran.                                                                                                                         | Samozavest               |
| 2.34 | Ugotovila sem, da se lahko naučim velik novih in uporabnih stvari, tudi v moji starosti.                                                                                              | Samozavest               |
| 3.25 | ...nimam veliko težav                                                                                                                                                                 | Samozavest               |
| 4.28 | ...lahko pa bi pomagal naučiti še koga, ki ne zna.                                                                                                                                    | Samozavest               |
| 2.38 | ...mladim to vse samoumevno. Oni vse to znajo in potem nimajo živcev za učenje nas starih...vse naredijo namesto nas, mi pa se tako ničesar ne naučimo...tudi rečejo, da nimajo časa. | Neuvidevnost podpornikov |
| 3.34 | ...(mož) nima veliko živcev (za pomoč pri računalniku). Njemu je vse jasno in potem ne razume, kako jaz česa ne znam.                                                                 | Neuvidevnost podpornikov |
| 3.10 | Na take stvari ne klikam (na sumljive oglase).                                                                                                                                        | Previdnost               |
| 3.15 | Telefon je zelo drag, elektronska pošta pa je zastoj.                                                                                                                                 | Manjši stroški           |
| 4.15 | ...nakupovanje cenejše preko interneta.                                                                                                                                               | Manjši stroški           |
| 5.9  | Telefon je drag...                                                                                                                                                                    | Manjši stroški           |
| 3.24 | ...starejši kot si, težje uporabljaš računalnik.                                                                                                                                      | Starost                  |
| 3.29 | ...moteče, ker je vsak računalnik drugačen. Eni majo take Windowse eni drugačne in potem si zmeden.                                                                                   | Razvoj računalnikov      |
| 5.27 | ...motijo me te nove verzije programov. Sem se naučil,                                                                                                                                | Razvoj računalnikov      |

|      |                                                                                                           |                       |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|      | potem pa pridejo novi Windowsi in mi ni nič več jasno. In novi Word. Se tudi nič več ne najdem.           |                       |
| 4.19 | ...če mi je dolgčas, odigram kakšen šah ali pa karte.                                                     | Zabava                |
| 4.20 | Rad bi se naučil tudi gledati filme preko interneta in poslušati glasbo.                                  | Zabava                |
| 5.15 | Rad bi se naučil tudi presnemavati filme in glasbo.                                                       | Zabava                |
| 4.26 | Sin pravi, da nima časa. Vnukom se pa ne da ukvarjati s tem. Vsi so obremenjeni z delom in šolo.          | Odsotnost podpornikov |
| 5.33 | Otroci so se odselili, tako da mi ne morejo vsak dan pomagati.                                            | Odsotnost podpornikov |
| 6.28 | Doma mi noben ne more pomagat pri tem. Hčerka in sin nimata veliko časa. Z vnuki se tudi bolj malo vidim. | Odsotnost podpornikov |
| 5.12 | ...izobraževalne vsebine...                                                                               | Izobraževanje         |
| 5.13 | ...učenje jezikov.                                                                                        | Izobraževanje         |
| 5.31 | Mogoče so bile malo premalo zahtevne delavnice za moj okus.                                               | Neprimernost delavnic |
| 6.25 | Težko sem tudi sledil učnim uram na delavnici...malo prehitro zame.                                       | Neprimernost delavnic |

## Priloga E: Hierarhično urejanje kod v višje kategorije glede na njihov pomen

Tabela 9.8.: Urejene kode po kategorijah s skupnim pomenom

| Kategorija | Kode                     | Izjave                                                                          |
|------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Odnos      | Dojemanje računalnika    | 1.1, 1.3, 2.2, 2.7, 3.1, 3.2, 3.7, 3.36, 4.2, 4.5, 5.1, 6.2, 6.3                |
|            | Pomembnost računalnika   | 2.12, 4.1, 4.21, 5.2                                                            |
|            | Dojemanje koristnosti    | 2.3, 2.18, 3.3, 3.4, 3.5, 3.23, 4.9, 4.14, 5.10, 5.19, 5.21, 6.4                |
|            | Dojemanje škodljivosti   | 1.6, 1.7, 1.8, 3.12, 5.26, 6.12                                                 |
|            | Čustva                   | 1.2, 1.4, 1.5, 2.5, 2.6, 2.29, 3.9, 4.6, 4.7, 5.3, 5.30, 6.5, 6.7, 6.13, 6.16   |
| Motivator  | Želja po znanju          | 1.10, 2.9, 2.10, 2.36, 3.13, 3.32, 5.11, 5.34                                   |
|            | Komunikacija             | 1.11, 2.11, 2.16, 2.17, 3.14, 3.16, 3.17, 4.11, 4.12, 5.5, 5.7, 5.8, 6.14, 6.17 |
|            | Manjši stroški           | 3.15, 4.15, 5.9                                                                 |
|            | Informacije              | 1.12, 2.19, 3.18, 3.19, 4.16, 4.17, 5.16, 5.17, 5.18, 5.20, 6.19, 6.20          |
|            | Interes                  | 1.13, 1.14, 2.13, 2.14, 2.15, 3.20, 3.21, 3.22, 4.18, 5.14, 6.8                 |
|            | Opravila                 | 2.20, 4.13, 6.9                                                                 |
|            | Zabava                   | 4.19, 4.20, 5.15                                                                |
| Ovira      | Izobraževanje            | 5.12, 5.13                                                                      |
|            | Dvom vase                | 1.15, 1.20, 4.4, 6.10, 6.15                                                     |
|            | Starost                  | 3.24                                                                            |
|            | Pomanjkanje znanja       | 2.8, 2.21, 4.10, 6.1, 6.18, 6.26                                                |
|            | Težava (navigacija)      | 1.18, 2.25, 3.26, 4.22, 5.28, 5.29, 6.21                                        |
|            | Težava (vid)             | 2.23, 2.24, 3.27, 5.22, 5.23                                                    |
|            | Težava (sedenje)         | 2.22                                                                            |
|            | Težava (spomin)          | 1.16, 1.17, 4.3,                                                                |
|            | Jezik                    | 1.19, 2.27, 3.11, 4.23, 6.22                                                    |
|            | Težava (računalnik)      | 2.30, 5.25                                                                      |
|            | Prezahtevnost programa   | 2.28, 6.11                                                                      |
|            | Razvoj računalnikov      | 3.29, 5.27                                                                      |
|            | Neprimernost delavnic    | 5.31, 6.25                                                                      |
|            | Odsotnost podpornikov    | 4.26, 5.33, 6.28                                                                |
|            | Neuvidevnost podpornikov | 2.38, 3.34                                                                      |
| Vir moči   | Prisotnost računalnika   | 1.9, 2.1, 3.6, 4.8, 5.4,                                                        |
|            | Predznanje               | 2.4, 3.8, 5.6,                                                                  |
|            | Samozavest               | 2.33, 2.34, 3.25, 4.28,                                                         |
|            | Prilagoditev             | 1.23, 2.26, 3.28, 3.30, 4.24, 5.24, 6.24                                        |
|            | Previdnost               | 3.10                                                                            |
|            | Podpora doma             | 1.21, 1.22, 1.24, 2.37, 3.33, 3.35                                              |
|            | Delavnice                | 2.31, 2.32, 2.35, 3.31, 4.25, 4.27, 5.32, 6.6, 6.23, 6.27, 6.29,                |

## **Priloga F: Definiranje pojmov**

### **Dojemanje računalnika**

Pogledi starostnikov na računalnik, njegovo uporabo, uporabnost in mesto v sodobni družbi.

### **Pomembnost računalnika**

Razmišljanje starostnikov o pomenu in pomembnosti računalnikov v družbi in o tem, kakšen vpliv ima lahko to na njihovo življenje.

### **Dojemanje koristnosti**

Starostniki prepoznavajo določene koristi uporabe računalnika in prispevek k njihovem vsakdanjemu življenju.

### **Dojemanje škodljivosti**

Starostniki prepoznavajo določene škodljive dimenzije uporabe računalnika in razmišljajo o rešitvah.

### **Čustva**

Ob prisotnosti in uporabi (oz. neuporabi) računalnika lahko starostniki občutijo določena čustva.

### **Želja po znanju**

Starostnike pri učenju in uporabi računalnika vzpodbuja nekakšna želja po novem oz. boljšem znanju, spoznavanju in učenju.

### **Komunikacija**

Starostniki si želijo oz. potrebujejo računalnik kot komunikacijsko sredstvo za ohranjanje stikov z družino, prijatelji in oddaljenimi bližnjimi.

### **Manjši stroški**

Starostnike motivira dejstvo, da uporaba računalnika lahko zmanjša stroške komunikacije in nakupovanja.

### **Informacije**

Starostniki si želijo uporabljati računalnik kot pripomoček pri iskanju informacij, kot npr.: novice, o zdravju, o potrošniških dobrinah ipd.

### **Interes**

Starostnike motivira dejstvo, da bi uporaba računalnika lahko služila kot opora oz. podpora pri zasledovanju lastnih interesov, kot so npr.: šport, kuhanje, hobiji ipd.

### **Opravila**

Starostnike motivira dejstvo, da bi računalnik lahko olajšal ali izboljšal določena vsakodnevna opravila.

### **Zabava**

Starostniki si želijo uporabljati računalnik tudi kot sredstvo za zabavo oz. preganjanje dolgčasa.

#### Izobraževanje

Starostnike motivira dejstvo, da bi računalnik lahko uporabili kot pripomoček za lastno izobraževanje.

#### Dvom vase

Starostnike pri uporabi (oz. odločitvi za uporabo) računalnika lahko ovira dvom v lastne sposobnosti in zmožnosti.

#### Starost

Starostniki lahko starost oz. staranje vidijo kot oviro pri učenju in uporabi računalnika.

#### Pomanjkanje znanja

Pomanjkanje računalniškega znanja in veščin ovira starostnike pri učenju in uporabi računalnika.

#### Težava (navigacija)

Starostniki imajo težave pri upravljanju z miško in tipkovnico. Težko npr. pritiskajo, premikajo, tipkajo ipd.

#### Težava (vid)

Starostniki imajo težave pri uporabi in učenju računalnika zaradi lastnih težav z vidom oz. bolečinami v očeh.

#### Težava (sedenje)

Starostniki imajo težave pri uporabi in učenju računalnika zaradi lastnih težav s sedenjem, ki so lahko povezane z držo, bolečinami idr.

#### Težava (spomin)

Starostniki imajo težave pri uporabi in učenju računalnika zaradi lastnih težav s spominom oz. pomnjenjem snovi.

#### Jezik

Nerazumevanje jezika (angleškega, tehničnega, idr.) ovira starostnike pri učenju in uporabi računalnika.

#### Težava (računalnik)

Starostniki imajo težave pri učenju in uporabi računalnika, ki pa izvirajo iz sestave oz. delovanja računalnika.

#### Prezahtevnost programa

Določene ovire pri učenju in uporabi računalnika starostnikov izvirajo iz prezahtevnosti programa oz. neprilagojenosti starostnikovim potrebam ter zmožnostim.

#### Razvoj računalnikov

Starostnike pri učenju in uporabi ovirajo nove verzije operacijskih sistemov in programov, saj imajo drugačen uporabniški vmesnik oz. drugačno logiko delovanja.

#### Neprimernost delavnic

Starostnike pri učenju uporabe računalnika ovira neprimerno načrtovanje delavnic, ki ni zasnovano na njihovih potrebah oz. ne upošteva njihovega predznanja.

#### Odsotnost podpornikov

Starostniki imajo pri učenju in uporabi računalnika težave, ker ob sebi nimajo ljudi, ki bi jim lahko ob računalniku pomagali.

#### Neuvidevnost podpornikov

Starostniki imajo pri učenju in uporabi računalnika težave, ker so njihovi pomočniki nestrpni, nerazumevajoči, se ne zavedajo potreb starostnikov pri učenju in jih tako ne morejo ustrezno podpreti.

#### Prisotnost računalnika

Starostniki imajo pri sebi doma računalnik na voljo za uporabo.

#### Predznanje

Starostnikom pri učenju in uporabi računalnika pomaga njihovo predznanje s tega področja.

#### Samozavest

Starostnikom pri učenju in uporabi računalnika pomaga njihova samozavest, ki izvira iz pozitivnih izkušenj na tem področju.

#### Prilagoditev

Starostniki ob spopadanju z ovirami pri učenju in uporabi računalnika izkoriščajo možnosti prilagoditev, npr. nastavitve jezika, velikosti pisave ipd.

#### Previdnost

Starostnikom pri varni uporabi računalnika pomaga njihov lasten občutek za previdnost.

#### Podpora doma

Pri učenju in uporabi računalnika lahko starostnikom doma pomagajo bližnji.

#### Delavnice

Starostnikom pomenijo delavnice dobro podporo pri učenju in uporabi računalnika.

## 10. POVZETEK

Slovensko prebivalstvo se vztrajno stara, obenem pa se družbeno življenje čedalje bolj seli v internetno okolje. Živimo v obdobju informacijske družbe, v kateri so informacije, storitve in servisi vse bolj dostopni izključno na spletu v digitalni obliki. Aktivna vključenost v informacijski družbi postaja vedno bolj pomemben element življenja, zato je v duhu družbenih vrednot ključno zagotavljanje njene dostopnosti vsem družbenim skupinam, še posebej tistim, ki zaradi določenih dejavnikov v njej sami ne morejo polno sodelovati. Med te skupine spadajo tudi starostniki, kot ena izmed bolj ranljivih skupin na področju e-vključenosti. Potrebno je razumeti, kako starejši ljudje dojemajo napredke modernih informacijskih tehnologij, in skupaj z njimi iskati priložnosti za doseganje uporabnih vrednosti teh sprememb v njihovem življenju. Naraščanje števila starejšega prebivalstva in pomen modernih informacijskih komunikacijskih tehnologij v vsakdanjem življenju sta tako povečala potrebo po vključevanju starejših ljudi v informacijsko družbo preko e-opismenjevanja.

V teoretičnem delu diplomske naloge so prikazana nekatera spoznanja o starosti, staranju družbe, izobraževanju v tretjem življenjskem obdobju, medgeneracijskem sodelovanju, e-vključenosti, ovirah starostnikov pri osvajanju novih IKT, potrebah po učenju računalniških veščin s strani starostnikov, njihovi uporabi računalnika, posledičnih koristih in možnostih, njihovi motivaciji in odnosu do računalnikov ter njihovih težavah pri uporabi računalnikov. Na kratko sem predstavil tudi projekt e-opismenjevanja starostnikov Simbioza. Preko prostovoljnega dela v tednu e-opismenjevanja projekta Simbioza sem ugotovil, da je njegova ideja naletela na veliko zanimanje starostnikov, saj so se odzvali v velikem številu. Med potekom izobraževanj sem zaznal močno voljo udeležencev po učenju in obvladovanju računalniških veščin. Opazil sem vpliv različnih dejavnikov, ki so udeležence pri računalniškem delu ovirali, in se srečal z njihovimi različnimi pogledi do modernih tehnologij. Vse to me je vzpodbudilo, da sem po zaključku delavnic poskušal izvedeti več o tem vedno bolj aktualnem področju izobraževanja in dela s starostniki. V kvalitativni raziskavi sem se osredotočil na raziskovanje odnosa starostnikov do uporabe in učenja uporabe računalnikov ter interneta, njihovih motivacijskih dejavnikov, ovir in virov moči pri uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta. Rezultati temeljijo na analizi pol-

strukturiranih intervjujev s starejšimi udeleženci in lastnih opažanj med osebno udeležbo v računalniških delavnicah. Ugotovil sem, da starostniki, ki so se udeležili delavnic, večinoma dojemajo računalnik kot uporaben, koristen in pomemben pripomoček v vsakdanjem življenju. Pred samo uporabo računalnika in interneta ne čutijo strahu, večji strah čutijo do scenarija, v katerem ne bi bili na tekočem s tehnološkim življenjem in bi tako postali neuporabni in odvečni deli družbe. Starostnike pri uporabi in učenju uporabe računalnika ter interneta motivirajo predvsem praktične uporabne vrednosti, kot so: komunikacija, manjši stroški, iskanje informacij, podpora pri lastnih interesih, pomoč pri opravilih, zabava in izobraževanje. Obstaja pa veliko ovir, zaradi katerih imajo težave pri učenju in uporabi: dvom vase, starost, pomanjkanje računalniškega znanja, težave z upravljanjem miške in tipkovnice, težave z vidom, težave pri sedenju, težave s spominom, nerazumevanje jezika, tehnične težave z računalnikom, prezahtevnost programov, razvoj računalnikov, neprimernost delavnic in odsotnost oz. neuvidevnost domačih podpornikov. Pri premagovanju teh ovir igrajo pomembno vlogo viri moči starostnikov: prisotnost računalnika v njihovem življenjskem okolju, računalniško predznanje, samozavest, uporaba prilagoditev, previdnost pri spletnem brskanju, podpora doma s strani bližnjih in dostopnost računalniških delavnic. Iz ugotovitev so sledili predlogi, ki so treh vrst: predlogi projektu Simbioza, predlogi računalniški stroki in predlogi prostovoljcem ter socialnim delavcem. Na koncu sem dodal še nekaj lastnih razmišljanj o projektu Simbioza, o svojem prostovoljnem delu v projektu in o prihodnosti e-opismenjevanja starostnikov.