

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Ana Pleško

Naslov naloge: Simbioz@ – ostanimo v stiku

Kraj: Ljubljana

Leto: 2012

Št. strani: 151

Št. slik: 1

Št. Tabel: 10

Št. grafov: 9

Št. prilog: 2

Št. bibl. opomb: 0

Mentorica: doc. dr. Jana Mali

Ključne besede: medgeneracijsko sodelovanje, stari ljudje, socialno delo, socialno omrežje, informacijsko-komunikacijska tehnologija, izobraževanje, Simbioz@.

POVZETEK

V prvem delu diplomske naloge predstavim medgeneracijsko sodelovanje in konflikte, stereotipe o mladih in starih ljudeh ter socialno delo s starimi ljudmi. Predstavim tudi socialna omrežja starih ljudi, socialne razsežnosti izobraževanja mladih, socialno izključenost, informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, ki jo povežem z izobraževanjem starih ljudi, in zaključim z neprofitnimi organizacijami ter s strateškim načrtovanjem. Namen diplomske naloge je raziskati, kako iz enkratnega projekta Simbioz@ razviti zavod, ki bo nadaljeval poslanstvo projekta in vsakodnevno ponujal znanja ter veščine starim ljudem na področju e-pismenosti in po drugi strani omogočal zaposlovanje mladih iz ranljive skupine (»osipnikov« in prvih iskalcev zaposlitve), ki bodo ta znanja posredovali starejši generaciji. Na podlagi kvantitativne in kvalitativne raziskave pripravim praktični primer strateškega načrta za Zavod Simbioz@, v katerem opredelim poslanstvo, vizijo in analizo trga, določim in identificiram kritična področja, predstavim strategijo, določim kratkoročne in dolgoročne cilje ter pripravim finančno projekcijo načrta za eno leto.

Key terms: intergenerational cooperation, the elderly, social work, social networking, information-communication technology, education, Simbioz@.

SUMMARY

In the first part of the thesis I deal with topics such as intergenerational cooperation and conflicts, stereotypes about youth and the elderly, social work with old people; I introduce social networks of the elderly, the social dimension of young people's education, social exclusion, information-communication technology in connection with the education of the elderly and conclude with the topic of nonprofit organizations and strategic planning.

The purpose of the thesis is to explore how, from being an onetime project, Simbioz@ developed into the Institute, which continues the mission of the project and the daily offer of knowledge and skills of the old people in the field of e-literacy and, on the other hand, allows the recruitment of young people from vulnerable groups (dropouts, and first job seekers), which will forward these information to the older generation. On the basis of quantitative and qualitative research to prepare a practical example of a strategic plan for the Simbioz@ Institute, where I define the mission, vision, market analysis, as well as identify critical areas, build a strategy, set short-term and long-term goals and prepare the financial projection of the coming year's strategy.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

Simbioz@ – ostanimo v stiku

Mentorica: doc. dr. Jana Mali

Ana Pleško

Ljubljana, 2012

*Prav posebna zahvala velja mentorici prof. dr. Jani Mali,
ki me je pri mojem delu usmerjala, mi svetovala, me spodbujala in motivirala.
Zahvala velja tudi as. mag. Romani Zidar za številne nasvete, napotke in popravke.
Zahvaljujem se Zavodu Ypsilon in ekipi projekta Simbioz@, ki so mi pomagali
pridobiti podatke in bili ves čas pisanja diplomske naloge na voljo.
Prav tako hvala družini, prijateljem, fantu in vsem, ki so verjeli vame,
me spodbujali na moji poti in mi vedno stali ob strani.
Hvala dedku in babici za življenjsko modrost.
Iskrena hvala vsem!*

PREDGOVOR

Sem človek, ki na vsakem koraku išče nove izzive in priložnosti. V času študija na Fakulteti za socialno delo sem zahvaljujoč praktičnemu usposabljanju čez vsa štiri leta delala z mladimi. Posebna priložnost se mi je ponudila v času absolventskega staža, ko sem dobila povabilo, da se pridružim ožji organizacijski ekipi prve vseslovenske prostovoljske akcije Simbioz@. Povabilo sem z veseljem sprejela, saj je bila ideja akcije prav to, da lahko več kot koristno uporabim vsa pridobljena znanja tako na Fakulteti za socialno delo kot tudi na Fakulteti za računalništvo in informatiko. V okviru tega projekta sem se tako prvič srečala in delala s starimi ljudmi. Prav tako sem delala z mladimi. Še več, moje delo je zaobseglo tudi znanja s področja računalništva in informatike. Zase sem našla idealno kombinacijo in delo, v katerem zares uživam. Medgeneracijsko sodelovanje bo v prihodnosti gradilo mostove med generacijami. Ustvarjeni smo zato, da živimo v simbiozi oziroma sožitju, da sodelujemo in se povezujemo, saj je tako vsem veliko lažje. Prihodnost in kakovost sobivanja sta odvisni od nas samih, ključ pa je v sodelovanju vseh.

Diplomska naloga je sestavljena iz teoretičnega uvoda, v katerem predstavim medgeneracijsko sodelovanje, stereotipe o mladih in starih ljudeh ter socialno delo s starimi ljudmi. Predstavim tudi socialna omrežja starih ljudi, socialne razsežnosti izobraževanja mladih, socialno izključenost in informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, ki jo povežem z izobraževanjem starih ljudi na tem področju. Teoretični del zaključim z neprofitnimi organizacijami in s strateškim načrtovanjem. V drugem delu diplomske naloge pripravim praktični primer strateškega načrta za Zavod Simbioz@, ki temelji na e-pismenosti starih ljudi, medgeneracijskem sodelovanju in vključenosti mladih brezposelnih. V metodološkem delu za oblikovanje strateškega načrta pripravim analizo trga med ponudniki izobraževanja uporabe računalnika za stare ljudi, kot drugi del analize pa analizo povpraševanja med ljudmi, ki so se prijavili na sodelovanje v projektu Simbioz@ 2.0.

KAZALO

1	TEORIJA	7
1.1	MEDGENERACIJSKO SODELOVANJE.....	7
1.2	STEREOTIPI O STARIH IN MLADIH LJUDEH.....	11
1.3	SOCIALNO DELO S STARIMI LJUDMI.....	14
1.4	SOCIALNA OMREŽJA STARIH LJUDI	19
1.5	MLADI OSIPNIKI, ISKALCI PRVE ZAPOSLOTITVE IN SOCIALNE RAZSEŽNOSTI IZOBRAŽEVANJA MLADIH	23
1.6	INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA	29
1.7	STARI LJUDJE, IZOBRAŽEVANJE IN IKT	41
1.8	NEPROFITNE ORGANIZACIJE.....	50
1.9	STRATEŠKO NAČRTOVANJE.....	57
1.10	PROJEKT SIMBIOZ@	61
2	PROBLEM.....	64
3	METODOLOGIJA.....	66
3.1	VRSTA RAZISKAVE	66
3.2	MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV	66
3.3	POPULACIJA IN VZOREC	66
3.4	ZBIRANJE PODATKOV	67
3.5	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	67
4	REZULTATI.....	69
4.1	STRATEŠKI NAČRT ZAVODA SIMBIOZ@	69
4.1.1	<i>Uvod</i>	<i>69</i>
4.1.2	<i>Poslanstvo</i>	<i>69</i>
4.1.3	<i>Vizija</i>	<i>71</i>
4.1.4	<i>Vrednote</i>	<i>71</i>
4.1.5	<i>Identifikacija kritičnih področij za organizacijo.....</i>	<i>71</i>
4.1.6	<i>Analiza trga.....</i>	<i>76</i>
4.1.6.1	<i>Splošno.....</i>	<i>76</i>
4.1.6.2	<i>Analiza ponudb računalniškega izobraževanja za stare ljudi.....</i>	<i>77</i>
4.1.6.3	<i>Analiza povpraševanja</i>	<i>87</i>
4.1.7	<i>Analiziranje zunanjih in notranjih okolij (SPIN- in PEST-analiza).....</i>	<i>94</i>
4.1.8	<i>Strateški cilji.....</i>	<i>97</i>
4.1.8.1	<i>Kratkoročni cilji</i>	<i>97</i>
4.1.8.2	<i>Dolgoročni cilji</i>	<i>98</i>
4.1.9	<i>Snovanje strategij</i>	<i>98</i>

4.1.10	Finančna projekcija (prvo leto)	110
5	RAZPRAVA	113
6	SKLEPI	119
7	PREDLOGI	121
8	UPORABLJENA LITERATURA	123
9	PRILOGE	131
10	POVZETEK	149

KAZALO SLIK

SLIKA 1: TRIKOTNIK BLAGINJE (V. A. PESTOFF 1991, VIR: KOLARIČ 1997: 17)	51
---	----

KAZALO TABEL

TABELA 1: SWOT-ANALIZA (BRYSON 1995: 29)	60
TABELA 2: PEST-ANALIZA	60
TABELA 3: UNIVERZALNA OPREDELITEV POSLANSTVA Z ASOCIACIJAMI ZA ZAVOD SIMBIOZ@	70
TABELA 4: PLAČLJIVI PONUDNIKI IZOBRAŽEVANJ UPORABE RAČUNALNIKA ZA STARE LJUDI PO KRAJIH	87
TABELA 5: SPIN ANALIZA ZAVODA SIMBIOZ@	96
TABELA 6: PEST ANALIZA ZAVODA SIMBIOZ@	97
TABELA 7: KRATKOROČNI CILJI, STRATEGIJE IN REZULTATI	108
TABELA 8: DOLGOROČNI CILJI V OBDOBJU DVEH DO PETIH LET, STRATEGIJA, REZULTATI	110
TABELA 9: FINANČNA KONSTRUKCIJA ZAVODA SIMBIOZ@	112

KAZALO GRAFOV

GRAF 1: PONUDNIKI IZOBRAŽEVANJ UPORABE RAČUNALNIKA GLEDE NA PLAČLJIVO ALI BREZPLAČNO DEJAVNOST	78
GRAF 2: PONUDNIKI IZOBRAŽEVANJ UPORABE RAČUNALNIKA GLEDE NA MESTO IN PLAČLJIVO ALI BREZPLAČNO DEJAVNOST	79
GRAF 3: PONUDNIKI PLAČLJIVIH IZOBRAŽEVANJ UPORABE RAČUNALNIKA GLEDE NA SPECIALIZIRANOST IZOBRAŽEVANJA ZA STARE LJUDI	80
GRAF 4: STE SE PRVIČ PRIJAVILI NA DELAVNICE SIMBIOZ@?	88
GRAF 5: KAJ VAS JE MOTIVIRALO, DA STE SE PRIJAVILI NA DELAVNICE SIMBIOZ@?	89
GRAF 6: KOLIKO BI BILI PRIPRAVLJENI PLAČATI ZA TRIURNO DELAVNICO?	90

GRAF 7: ALI BI SE UČILI UPORABE RAČUNALNIKA NA DOMU?	91
GRAF 8: KOLIKO BI BILI PRIPRAVLJENI ODŠTETI ZA ENO URO UČENJA NA DOMU?	92
GRAF 9: KAJ VAM JE PRI UČENJU UPORABE RAČUNALNIKA NAJBOLJ POMEMBNO?	93
GRAF 10: KAJ VSE SI ŠE ŽELITE, DA BI IZVAJALI V OKVIRU ZAVODA SIMBIOZ@?	94

1 TEORIJA

1.1 MEDGENERACIJSKO SODELOVANJE

Leto 2012 je evropsko leto aktivnega staranja in medgeneracijske solidarnosti. Imamo odlično priložnost za prepoznavanje in izmenjavo dobrih praks ter dvigovanje ozaveščenosti oblikovalcev politik in drugih deležnikov na vseh ravneh za spodbujanje aktivnega staranja ter podporo večji vključenosti in solidarnosti med generacijami. Na področju medgeneracijskih odnosov smo socialni delavci lahko zares zelo aktivni v sodelovanju z drugimi strokami. Pomembno je, da ljudem približamo medgeneracijske odnose, spoštovanje soljudi, sprejemanje starosti in eden drugega, saj lahko s tem prispevamo k napredku družbe, da bo ta živela v sožitju in solidarnosti.

Ker celotni projekt Simbioz@ in sama ideja zavoda temeljita na medgeneracijskem sodelovanju, se bom že čisto na začetku dotaknila tega področja.

Medgeneracijsko sodelovanje lahko razumemo kot spodbujanje dialoga med generacijami, nudenje podpore med posamezniki različnih generacij, soustvarjanje, prenos znanja in izkušenj, delovanje za večjo solidarnost, ostrenje posluha za sočloveka in kot odpoved zgolj sebičnim ciljem. (<http://hisa.sadezidruzbe.org/index.php?id=7&lang=sl>) Je širši pojem, ki povezuje in spodbuja sodelovanje med mlado, srednjo in tretjo generacijo sredi vsakdana, in to prek različnih projektov, programov in dejavnosti, ki se izvajajo v družbi. Sodelovanje poteka prek dialoga, ki se odvija s pomočjo različnih metod, vse te metode pa pripomorejo k večanju medgeneracijske solidarnosti in povezanosti. Želeni učinek je sožitje med generacijami, ko mlada in srednja generacija s svojimi dejavnostmi pridobita koristne izkušnje in razvijeta veščine medgeneracijskega sodelovanja. Po drugi strani pa se prav tako stari ljudje z medgeneracijskim sodelovanjem naučijo novih veščin in se počutijo cenjene, ko prenašajo svoje znanje in izkušnje mlajšim generacijam. Učenje in sodelovanje prispevata k vrednotenju človeškega kapitala in neposredno koristita celi družbi. (Cepin et al. 2012: 21–22) Kot pravi Ramovš (2003: 106), smo ljudje vedno in povsod socialna bitja. Brez odnosa z ljudmi se ne

razvijamo, brez sodelovanja z ljudmi ne uspevamo pri delu, brez solidarne pomoči drug drugemu ne moremo preživeti v dnevih svoje nemoči, zlasti v otroštvu, bolezni in starostni onemoglosti. Pri vsakem pravem odnosu, pri vsakem pravem sodelovanju in pri vsaki pravi solidarnosti pridobivata obe strani. Pri medsebojnih odnosih, sodelovanju in solidarnosti nas povezuje zlasti medsebojno pretakanje življenjskih izkušenj. Prav to je tisto, kar se mi zdi zelo pomembno – da skupaj sodelujemo, si med seboj pomagamo, hkrati pa izmenjujemo izkušnje na tak in drugačen način. Pomembno se mi zdi, da se generacije med seboj dopolnjujemo, si pomagamo in živimo v sožitju. Vse prevečkrat se tega ne zavedamo prav dobro, zato med generacijami prihaja do vedno večjega komunikacijskega prepada in medsebojnega nepoznavanja. Zato je še kako pomembno, da na tak ali drugačen način krepimo medgeneracijske vezi in zavezništvo. Medgeneracijsko zavezništvo kot prevzemanje odgovornosti in skrbi za druge generacije je močno in vitalno pomembno, saj družba brez teh navzkrižnih tokov podpore in pomoči med generacijami seveda ne bi mogla obstati. (Hlebec 2009: 139) Močne in trdne vezi v družbi, ne samo znotraj družin, so izjemnega pomena, da ne reproduciramo in spodbujamo razlik med generacijami. Vse generacije se moramo zavedati pomena medsebojnega spoštovanja in sožitja. Vsi ljudje si zaslužimo podporo v družbi in družini, spoštovanje, neodvisnost in možnost izobraževanja.

Ramovš (Cepin et al. 2012: 23) navaja, da je »najpomembnejši pogoj za nastanek nove solidarnosti med generacijami priznanje, da je človek največja vrednota družbe. Mlada, srednja in tretja generacija sestavljajo nedeljivo družbeno celoto. Razvoj, stabilnost in obstoj vsake družbe temeljijo na medgeneracijski solidarnosti. V današnjih razmerah imajo mlada, srednja in tretja generacija med seboj tako malo živih stikov, da pogosto druga druge niti ne poznajo, zato vladajo med njimi številni predsodki in stereotipna gledanja«. Medgeneracijsko solidarnost tako lahko gledamo vzporedno z aktivno družbeno vključenostjo, ki temelji na partnerstvu, sodelovanju, spoštovanju vrednot in potencialov vseh starostnih skupin. Clark (Žnidarec Demšar 2004: 32–33) opozarja, da je za obstoj skupnosti pomembno, kako močan je občutek solidarnosti za člane skupnosti, kakšen pomen ima skupnost za njihovo življenje in kakšno stopnjo varnosti jim daje. Za mnoge ljudi je namreč skupnost postala

alternativna možnost, ki je nadomestila družino, saj te postajajo vse manjše in so včasih manj sposobne zadovoljevati posameznikove potrebe. Posamezniki so ugotovili, da lahko različne oblike umetnega okolja postanejo njihove skupnosti, v katerih zadovoljujejo svoje potrebe. (op. cit.: 33–34)

Vsaka generacija ima specifične potrebe, načrte in pričakovanja. Sama družba je uravnotežena, če so v njej zastopane vse generacije, če med njimi vlada sožitje, konstruktivna komunikacija in soočanje s konflikti na kooperativen način. Vrednote in vrednostni sistemi posameznih generacij lahko povzročijo konflikt med generacijami, ki je lahko produktiven, če znajo vse generacije vzpostaviti produktivno komunikacijo. V nasprotnem primeru lahko povzroči prepad med generacijami in medgeneracijsko nesodelovanje. (Görgner 2012: 29–35) Vzrok konflikta med generacijami so tudi vrednote in vrednostni sistemi, ki se med generacijami razlikujejo. Spremenilo se je življenje in prakticiranje vrednot. Večkrat se zgodi, da starejša generacija ne sledi trendom mlajše generacije, zaradi česar lahko sproži kritiko ali celo konflikt, po drugi strani pa so prav nekatere vrednote in vrednostni sistemi tisti, ki generacijam omogočajo produktivno in duhovno bogato sodelovanje. (ibid.)

Medgeneracijski konflikt se lahko sprevrže v destruktivno stanje v družbi in družini, kadar ga akterji ne zmorejo reševati oziroma se konstruktivno spopadati s konflikti. Takšno stanje lahko posledično povzroči prepad ali celo sovraštvo med generacijami. Če generacije znotraj družine oziroma družbe ne zmorejo druga drugi prisluhniti ter v konstruktivnem duhu reševati in iskati rešitev, lahko to privede do sovraštva ali prepada med generacijami. Po drugi strani pa medgeneracijski konflikt omogoča napredek, saj se v njem lahko odražata ustvarjalnost in težnja po dinamiki in iskanju novih obzorij. Če medgeneracijski konflikt razumemo v tem smislu, potem je nekaj pozitivnega, saj poganja družbeni razvoj in samo družbo dela dinamično. (ibid.) Obstaja veliko možnosti za šume v komunikaciji, dokler generacije ne ugotovijo izvorov konflikta in se začnejo učiti, kako jih uspešno odpraviti. (Gravett et al. 2007: 115–123) Obstaja veliko razlik med generacijami in za vsak konflikt se najde rešitev, če razumemo in spoštujemo razlike. Minimaliziranje in izogibanje konfliktom se začne s prepoznavanjem vzroka nastanka konflikta, vsaka generacija pa se bo na konflikt

odzvala drugače. Prepoznavanje odgovornosti, določanje izvora in ravnanje s konflikti bodo na koncu prinesli pozitivne učinke. Najbolj uspešni bomo, če bomo konflikt preusmerili v sodelovanje. To je taktika, ki prinaša pozitivne rezultate. Ena izmed najuspešnejših taktik za doseganje pozitivnih ciljev je, da iz začetnega konflikta poskušamo ugotoviti, kaj je problem, in vključimo ljudi, da napadejo problem, ne pa drug drugega. (ibid.)

Ena izmed rešitev medgeneracijskega konflikta je tudi medgeneracijski dialog, ki je orodje, ki pomaga vsaki generaciji odkriti pomembnost okolja za njeno osebno zadovoljstvo in urejanje medsebojnih odnosov, začne pa se s pozornim poslušanjem in z vprašanji. Pomembno vprašanje je, kako lahko dialog med generacijami prispeva k solidarnemu delovanju v času, ki je poln prelomov in izzivov. Medgeneracijski dialog je pot, po kateri lahko pridemo do skupnih rešitev, in je eden od ključnih promotorjev trajnostnega razvoja in vseživljenjskega učenja, izvaja pa se na vseh področjih življenja. (Cepin et al. 2012: 22–23)

Pomemben del pri medgeneracijskem sodelovanju in medgeneracijskih konfliktih je tudi medgeneracijsko učenje. Le-to zagotavlja prenos in izmenjavo znanja ter izkušenj na področju dela in vzajemno pomoč med generacijami. Različni koncepti za prenos znanj, spretnosti in izkušenj se še vzpostavljajo in razvijajo, v literaturi in praksi pa najdemo naslednje: mentorske/inštruktorske sheme, delitev delovnega mesta, krožno zaposlovanje, patronat starejših nad mlajšimi, medgeneracijski menedžment, mladi učijo stare ljudi itd. Z medgeneracijskim učenjem krepimo zavedanje o pomenu medgeneracijske solidarnosti in dialoga med mlado, srednjo in starejšo generacijo ter spodbujamo različne oblike sodelovanja med generacijami, ki temeljijo na učinkovitem prenosu znanja in izkušenj. (<http://www.evropa.gov.si/si/partnerstvo-med-slovenijo-in-evropsko-komisijo/medgeneracijsko-sodelovanje/>) Samo izobraževanje lahko vpliva na dejavno vključevanje starih ljudi v družbeno sredino, saj lahko poteka v različnih kontekstih in z različnim namenom. Kolektivno učenje ima pomembno vlogo pri vzpostavljanju in krepitvi socialnih omrežij – zlasti učenje drug od drugega, ko lahko udeleženci izobraževanja izrazijo, izmenjujejo in širijo svoje izkušnje ter znanja in na podlagi

tega delujejo. Prav zato naj bi programi skupnostnega izobraževanja za stare ljudi v prihodnosti pridobivali na pomenu, saj lahko pomembno zmanjšujejo njihovo družbeno izključenost. V svetu socialna omrežja starih ljudi dopolnjujejo različni medgeneracijski ali mešani programi izobraževanja, s katerimi se povečujeta sodelovanje in interakcija med generacijami. (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 37–40)

1.2 STEREOTIPI O STARIH IN MLADIH LJUDEH

Pomembni pri medgeneracijskih konfliktih in pri delu tako s starimi kot mladimi so stereotipi, ki jih krepijo mediji, družba, filmi, knjige. Če poznamo stereotype in se jih zavedamo, se lahko o njih pogovarjamo in jih preprečujemo. Stereotipi so pomemben dejavnik, ki prispeva k večanju medgeneracijskih razlik in strahu pred starimi ljudmi. Mali (2007: 8) pojasnjuje, da so stereotipi v glavnem vezani na pet lastnosti, in sicer: vsi stari ljudje so si med seboj podobni, so senilni, konservativni, neproduktivni in izkoriščevalski. Stereotipe krepijo mediji, filmi, knjige itd. in ne nazadnje ljudje v vsakdanjem pogovoru. Mali (ibid.) zaključí: »Menim, da je rešitev v sožitju in medsebojnem spoštovanju vseh treh generacij. Le takšen način lahko izboljša položaj starih ljudi v družbi in s tem pozitivno vpliva na njihov osebni razvoj.« Stereotipi vodijo v vrsto diskriminacije starih ljudi in zato je pomembno, da tudi socialni delavci prispevamo k razbijanju stereotipov, h krepitvi spoštovanja starih ljudi in k njihovem večjemu vključevanju v družbo. Obstajajo negativna posplošena mnenja in stereotipi, ki vplivajo na naše ocenjevanje starih ljudi. Prav s projektom Simbioz@ smo skušali razbiti stereotipe – stari ljudje se radi učijo, spoznavajo nove stvari, prav tako pa so si med seboj še kako zelo različni. Penetek (1999: 2) navaja, da so od vseh starostnih skupin prav stari ljudje najbolj različni. To je posledica individualnih življenjskih zgodb, posameznikovih navad, odnosa do telesa in zdravja, aktivnosti, življenjskega prostora, okolja, socialne mreže in še številnih drugih dejavnikov. Torej mit o tem, da se stari ljudje niso sposobni naučiti česa novega, sploh ni smiseln. Stari ljudje so povsem sposobni učenja novih stvari. Zelo pogosto slišimo o posameznikih, ki na stara leta pridobivajo nove izkušnje – se naučijo brati, pisati, uporabljati računalnik, govoriti nov jezik. Kot pravi Mali (2011: 18), po navadi starost povezujemo s prevladujočimi stereotipi o starih ljudeh – da so slabotni,

bolehni, pozabljivi, nazadnjaški, osamljeni, neproduktivni. Prevladujoče mnenje o starosti na družbeni ravni pa vpliva na neavtonomno držo starih ljudi in je hkrati sporočilo za prihodnje generacije, da bodo v starosti deležni specifične obravnave in družbeno predpisanih vlog zgolj zato, ker so stari. Lahko govorimo tudi o diskriminaciji starostnih skupin, pri čemer gre za neupravičeno posploševanje nekaterih lastnosti na vse posameznike v določeni skupini. »Premalo se zavedamo, da je staranje del našega življenja, brez katerega ostajata mladost in izkušnje srednjih let nepopolni in nezaključeni, a obenem nepovezani in osamljeni obdobji življenja.« (Mali 2011: 19)

Razširjene so tudi predstave o tem, da je mladost nedoraslost, zorenje, nemoč/ranljivost, manj odgovornosti, odvisnosti, neizkušenosti in tvegano vedenje, odraslost pa naj bi predstavljala zrelost, moč, odgovornost, neodvisnost, izkušnost in premišljeno vedenje. (Ule 2008: 122) O mladih ljudeh in mladosti se danes veliko govori, predvsem o tem, kako so drugačni od prejšnjih generacij, kako se spreminjajo stili, kako so uporniški, kako ne sprejemajo skoraj nobenih vrednot, norm in se nočejo podrežati ustaljenemu režimu. Mladi danes vse dlje ostajajo odvisni od staršev, socialne pomoči in od različnih priložnostnih zaposlitev brez socialno-ekonomskih pravic, ki jih prinaša redna zaposlitev. Tako ostanejo socialno izolirani oziroma vezani na zaprte mreže svojih družin ali sorodnikov. Inovacijski potenciali mladih ostajajo neizkoriščeni in se ne razvijajo dalje. Mladi tako postanejo »socialno odvečni« oziroma izgubijo relativno družbeno moč in vpliv. To vodi v socialno izolacijo in marginalizacijo mladih. (Ule 2002: 25) O mladih se pojavljajo predstave, da so leni, nekoristni in da hočejo samo zabavo. Današnja mladina je drugačna, saj ne najde zaposlitve, zato tudi ostaja doma, kjer je življenje cenejše.

Poznavanje in upoštevanje vseh človekovih potreb je pogoj za kakršno koli smiselno delo z ljudmi in za ljudi. V življenju imamo ljudje različne potrebe in po navadi se jih najbolj zavedamo takrat, ko so delno zadovoljene ali pa jih zadovoljiti sploh ne moremo. Kakovost človeškega življenja se meri po tem, v kolikšni meri in kakšni medsebojni skladnosti so zadovoljene vse te potrebe. Še tako dobro zadovoljevanje

nekaterih potreb povzroča ob zanemarjanju drugih pomembnih potreb življenjske motnje, lahko pa izniči vse zadovoljstvo obstoječe zadovoljitve. (Ramovš 2000: 321)

V starosti so v ospredju precej drugačne potrebe kot v mladosti in srednjih letih. Izstopajo predvsem tri višje človeške razsežnosti: medčloveško-družbena, zgodovinsko-kulturna in eksistencialna, in sicer s svojimi specifičnimi potrebami po temeljnem ali osebnem medčloveškem odnosu, po predajanju svojih življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji ter po doživljanju starosti kot enako smiselnega obdobja življenja, kot sta bili mladost in srednja leta. (Ramovš 1999: 322)

V tretjem življenjskem obdobju je najpomembnejša potreba po osebnem odnosu. Od človeka zahteva, da ima reden osebni stik z nekom, ki ga ima za svojega. Gabi Čačinovič Vogrinčič (2000: 287–292) navaja, da je človek družinski človek, ker se ne more drugače učiti o svoji osebnosti. Družinski človek je tudi zato, ker iz družine ne more nikoli uiti – »z njo ostane pripet na dolgi vrvi«. Človek ne more prenehati biti družinski človek, zato tudi v starosti potrebuje soljudi, prostor in čas, da se vedno znova sooča s to resničnostjo in da vedno znova prevzema odgovornost zanj. Še kako pomembno je, da star človek lahko prinese svojo preteklost k nam v sedanost, kjer ga vidimo in slišimo, da bi se lahko za vse nas nadaljevalo delo za spravo. Starši in stari starši na dragocen način dopolnjujejo vedenje o nas samih. Naše zanimanje, naše spoštovanje in naša skrb pa zagotavljajo njim in njihovi resničnosti prostor med nami.

Če star človek nima zadovoljene potrebe po temeljnem ali osebnem medčloveškem odnosu z nekom, je osamljen, pa čeprav je okrog njega veliko ljudi. Ta potreba je danes med najslabše zadovoljenimi, zato je osamljenost ena od najbolj razširjenih in najhujših stisk starega človeka. (Ramovš 2003: 105)

Eno izmed pomembnih sredstev za preseganje generacijskih razkorakov, preprečevanje stereotipov in doseganja nove solidarnosti ter zaupanja med generacijami je prav medgeneracijsko učenje, ki sem ga že omenila. Medgeneracijsko učenje je zasnovano na prepričanju, da lahko organizirane dejavnosti, ki povežejo mlade in stare, pozitivno vplivajo na stališča. Raziskave

namreč kažejo, da imajo posamezniki različnih starosti mešana ali negativna stališča do starih ljudi in procesa staranja, ki so povezana s številnimi stereotipi, te pa lahko zmanjšujemo z medgeneracijskim učenjem, s katerim posledično vplivamo na boljše sodelovanje generacij tako na osebnem kot na družbenem področju in področju dela. V uspešnih medgeneracijskih programih se tako krepijo samopodoba obeh generacij in medsebojna zavest ter razumevanje mlajše in starejše generacije. (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 43–52)

1.3 SOCIALNO DELO S STARIMI LJUDMI

Specifično področje socialnega dela je prav gotovo socialno delo s starimi ljudmi.

Sam razvoj socialnega dela s starimi ljudmi je raziskoval Koskinen (Mali 2008), ki je primerjal razvoj socialnega dela s starimi ljudmi v Veliki Britaniji, Nemčiji, ZDA in na Finskem. V raziskavi je ugotovil, da je gerontološko socialno delo sledilo profesionalizaciji socialnega dela in danes predstavlja pomembno specialnost socialnega dela – zaradi gerontoloških značilnosti ga lahko poimenujemo tudi subspecialno socialno delo.

Na začetku prejšnjega stoletja je med socialnimi delavci prevladoval nenavaden odpor do dela s starimi ljudmi, saj so ocenjevali, da je delo s starostniki nepomembno, nekoristno in potratno. Same potrebe in zahteve starih ljudi so namreč v tistem času povezovali z revščino, odvisnostjo in dobrodelnostjo. Na stališča socialnih delavcev so vplivali tudi nekateri dejavniki, ki so med drugim prispevali tudi k negativni podobi starosti v družbi – pojmovanje starih ljudi kot izrazito homogene skupine ljudi, pomanjkanje znanja o starosti in staranju, socialna politika, namenjena zgolj reševanju problemov revnih starih ljudi (ne pa tudi celotne populacije), teorije niso obravnavale starih ljudi. (Mali 2008, 60–79)

Do sprememb na tem področju je prišlo v šestdesetih in sedemdesetih letih prejšnjega stoletja, ko je zanimanje za socialno delo s starimi ljudmi močno naraslo. Koskinen (Mali 2008) je med vzroki za preobrat navedel porast števila starih ljudi, zaradi česar so stari ljudje postali pomembna družbena skupina, razvoj politike upokojevanja, socialnih in zdravstvenih služb, pozitivnejše predstave o starosti in

staranju ter pozitivnejši odnos socialnih delavcev do ukvarjanja s starimi ljudmi, prav tako pa tudi razvoj socialne gerontologije po drugi svetovni vojni, spoznanja različnih strokovnjakov, da je pri delu s starimi ljudmi mogoče doseči dobre rezultate, postopno profesionalizacijo socialnega dela in razvoj znanosti socialnega dela ter pozitivne izkušnje socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi in hkraten vpliv starih ljudi na socialno delo, kar je omogočilo raznolikost socialnega dela. (op. cit.: 60–79)

Kot sem že omenila, je samo področje socialnega dela s starimi ljudmi zelo specifično in socialni delavci za delo z njimi potrebujejo specifična znanja – od poznavanja procesa staranja, socialne politike do starih ljudi, različnih praktičnih pristopov in metod pa vse do različnih strokovnih spretnosti, kot so sposobnost komuniciranja, sposobnost presojanja, sposobnost sodelovanja v multidisciplinarnih timih, povezovanje različnih generacij in zmožnost iskanja različnih virov moči tako v starem človeku kot v njegovem okolju. Koskinen (op. cit.: 64) navaja, da socialni delavec pomaga starim ljudem tako, da skupaj z njimi poveča njihove zmožnosti in sposobnosti za spopadanje s težavami in reševanje problemov, pri tem pa lahko naleti na različne situacije in problematike, kot so: – ranljivost starih ljudi, demenca, zelo stari ljudje, osamljenost, družine v stiski, medgeneracijski odnosi, različna narodnost starih ljudi, stare osebe s posebnimi potrebami, slepi stari ljudje, alkoholizem pri starih ljudeh, starostniki, ki živijo sami, stres v starosti, samomorilnost med starimi ljudmi, nasilje, različna spolna usmerjenost, posledice holokavsta in druga problematika. (ibid.) Zdi se mi pomembno, da morajo socialni delavci, ki se ukvarjajo s starimi ljudmi, imeti poleg primernih osebnih lastnosti in obvladovanja spretnosti socialnega dela tudi ustrezna znanja o starosti in staranju, kajti le tako lahko razumejo specifično problematiko te populacije in so usposobljeni za organizacijo najustreznejše in individualno prilagojene oblike pomoči vsakemu staremu človeku. Vloga socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi je zahtevna in raznolika.

Ameriško združenje je za delo s starimi ljudmi izdalo prav posebno brošuro, v kateri je navedlo spretnosti, znanja in sposobnosti, ki jih morajo imeti strokovnjaki za delo na tem področju. Strokovnjaki morajo razumeti razvojne faze staranja, upoštevati življenjske izkušnje in vloge, razumeti doživljanja starosti pri starem človeku,

ugotavljati funkcionalne sposobnosti, prepoznavati potrebe na področju duševnega zdravja in znakov depresije, poznavati dinamiko družinskega sistema, biti sposobni govora v jeziku starega človeka, imeti trdno prepričanje o neodvisnosti starih ljudi, razumeti problem smrti in umiranja, spoštovati vlogo religije in duhovnosti in imeti prepričanje o krepitvi moči. (ibid.)

Za delo s starimi ljudmi so pomembna načela gerontološkega socialnega dela, ki sta jih Burack-Weiss in Brennan (ibid.) na sistematičen način odprli in s tem izpostavili nekatere vidike specifičnosti socialnega dela s starimi ljudmi, ki so drugačni od gerontoloških spoznanj. Ugotovili sta, da je treba pri socialnem delu s starimi ljudmi upoštevati načela:

- mobilizacije moči in sposobnosti starih ljudi (je v pomoč in podporo staremu človeku, da iz svojih bogatih življenjskih izkušenj črpa moč za premagovanje težav v sedanjosti, prav tako pa je v ospredju star človek, njegove sposobnosti in zmožnosti);
- maksimalnega funkcioniranja (ocena vpliva bioloških, psiholoških, socioloških, kulturnih, organizacijskih in drugih dejavnikov na življenje starih ljudi ter mobilizacija razpoložljivih virov moči v posamezniku in njegovi socialni mreži);
- zagotavljanja okolja, ki človeka ne bo omejevalo (prehod iz domačega okolja v institucionalno naj bi bil postopen, usklajen z željami in potrebami starega človeka – to bi bilo treba upoštevati pri vsaki spremembi življenjskega prostora starega človeka);
- etičnosti pri delu (pri delu s starimi ljudmi ne smemo spregledati dveh temeljnih etičnih načel: (1) spoštovanje in ohranjanje dostojanstva starih ljudi (tako bomo vzpostavili delovni odnos, na katerem temelji naše strokovno delo, in ne bomo spregledali pravic starih ljudi), (2) spoštovanje etičnosti (omogoči starim ljudem avtonomno sprejemanje življenjskih odločitev in v naš odnos z njimi vnaša zaupanje);
- etničnost (potrebno je znanje o kulturnih posebnostih in razlikah med starimi ljudmi);

- sistemske perspektive (interakcije med posamezniki in okoljem, v katerem posamezniki živijo; stari ljudje so pogosto odvisni od pomoči, ki jo dobijo v socialnem okolju, v katerem živijo; pri delu s starimi ljudmi upoštevamo potrebe in želje starega človeka in jih usklajujemo z različnimi sistemi, s katerimi je povezan star človek);
- postavljanja ustreznih ciljev (cilje je treba postaviti skupaj (socialni delavec in uporabnik) – taki cilji medsebojnega delovanja, ki so skladni z življenjskimi okoliščinami in željami starega človeka, izhajajo iz stanja posameznikove življenjske situacije in motivirajo uporabnika za optimalno aktivnost pri doseganju zastavljenih ciljev).

Poleg načel gerontološkega socialnega dela so se razvila tudi načela socialnega dela s starimi ljudmi. Po Milošević Arnold (ibid.) koncepti in praktične zasnove socialnega dela s starimi ljudmi temeljijo na holističnem razumevanju človeka in njegovih potreb, pri čemer je poudarek na uveljavljanju uporabnika kot partnerja v procesu pomoči, da bi bila v ospredju njegova pravica do izbire različnih vrst pomoči. Ta načela so:

- partnerstvo: uporabnik in socialni delavec enakopravno sodelujeta pri opredeljevanju in reševanju problema. Strokovnjak verjame v sposobnost uporabnika za uspešno rešitev težave, v njegovo kompetentnost za prevzem odgovornosti in kontrole nad svojim življenjem. Verjame, da lahko uporabnik uspešno opravlja svoje najpomembnejše družbene vloge in je prepričan o njegovi zmožnosti spreminjanja neučinkovitih vedenjskih vzorcev. Tako skupaj gradita medsebojno zaupanje, kooperativen odnos v skladu z udejanjanjem načela participacije, pri čemer strokovnjak upošteva pravice uporabnika in mu pomaga pri njihovem uveljavljanju. S tem uporabnik pridobiva moč, ima možnost izbire in vse večji nadzor nad lastnim življenjem;
- perspektiva moči: je eden od temeljnih konceptov, ki pripadajo socialnemu delu in ne gerontologiji. Razvila ga je Čačinovič Vogrinčič (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 12) kot sestavni del koncepta delovnega odnosa. Ta od socialnega delavca zahteva, da vidi uporabnike na drugačen način, kar

povzroči premik iz usmeritve na posameznikov problem v usmeritev k iskanju novih možnosti in priložnosti, v ospredje pa so postavljeni star človek, njegove sposobnosti in zmožnosti ter ne zgolj problemi, za reševanje katerih obstajajo specializirani programi in službe. S konceptom perspektive moči mobiliziramo uporabnikove moči, da bi z njimi dosegel svoje cilje in vizije ter tako imel kakovostnejše življenje, ki bo v skladu z njegovim konceptom kakovosti;

- zagovorništvo: splošna usmeritev, ki se zavzema za zaščito temeljnih pravic in dostojanstva ljudi, za destigmatizacijo in za družbeno emancipacijo obrobnih družbenih skupin. Najpogosteje je opredeljeno kot dejavnost, ki vključuje eno osebo, več oseb ali skupino ljudi, ki se zavzemajo za uresničevanje svojih potreb in želja ali za skupen cilj pri vplivnih osebah, da bi dobili dostop do storitev, ki jih potrebujejo. Prav tako je namen zagovorništva, da poveča občutek moči posameznika – pomaga mu, da pridobi več samozaupanja, postane asertivnejši, dobi več izbire v svojem življenju, izboljša kakovost le-tega in zmanjša izgube, prikrajšanosti ter izključenosti;
- antidiskriminacijska usmeritev: praksa socialnega dela je usmerjena proti predsodkom, negativnemu odnosu in neustrezni obravnavi ljudi glede na njihove značilnosti, kot so rasa, spol, religija, etnična pripadnost, starost ali kakšna druga. Pomembno je, da praksa socialnih delavcev ni diskriminatorna ter omogoča uresničevanje temeljnih načel in metod socialnega dela;
- skupine za samopomoč: namenjene so zmanjševanju izolacije starih ljudi, širjenju socialnih omrežij, premagovanju osamljenosti in medgeneracijske nepovezanosti;
- socialne mreže: staranje vpliva na socialne mreže, obenem pa tudi te vplivajo na proces staranja. Socialna omrežja sestavljajo odnosi med ljudmi, ki jih tvorijo v formalnih in neformalnih oblikah;
- skupnostna oskrba: zasnovana je kolektivno in ima za cilj povečanje kakovosti življenja v skupnosti, vzpostavljanje raznih vrst fleksibilnih mrež pomoči, ki so na razpolago različnim potencialnim uporabnikom v njihovem življenjskem

okolju. V Sloveniji je za stare ljudi organizirano zlasti institucionalno varstvo, skupnostne oblike pomoči pa se še niso razvile.

Ramovš (ibid.) pojasnjuje, da ima socialno delo pomembno mesto v sodobnih programih za kakovostno staranje. Programi so konkretni sklopi dejavnosti v socialnih mrežah, ki starim ljudem pomagajo osebno skrbeti za njihovo kakovostno starost in družinam pri njihovi oskrbi starih članov. Velik del teh programov poteka v območju civilne družbe, pomembni pa so tudi državni programi.

Pomembno je, da smo pri svojem delu in pri delu s starimi ljudmi profesionalni in upoštevamo načela socialnega dela s starimi ljudmi. Vsak, ki dela na področju starih ljudi, bi namreč moral poznati populacijo kot tako in delati na način s perspektive moči in opolnomočenja.

1.4 SOCIALNA OMREŽJA STARIH LJUDI

Staranje vpliva na socialne mreže, na izbiro ljudi, s katerimi se družimo, in na to, na kakšen način to počnemo. (Dragoš 2000: 293)

Socialna mreža je povezava med posameznikom in drugimi ljudmi v njegovem življenjskem okolju. Razlikujemo neformalne socialne mreže (stik z družino, sorodstvom, sosedi, prijatelji) in formalne socialne mreže (formalizirani stiki posameznika z njegovim okoljem). Staranje prav zagotovo vpliva na socialne mreže, obenem pa tudi socialne mreže vplivajo na proces staranja – pravzaprav gre za recipročen vpliv med staranjem in socialnimi mrežami, kajti, kot pravi Dragoš (2000: 293), »staranje vpliva na socialne mreže skozi izbiro ljudi, s katerimi se družimo, in na način, kako to počnemo«. Socialne mreže poznamo le, če poznamo obseg socialnih vezi, njihovih potencialov, kakovosti in učinkov. Pri tem Dragoš poudarja, da so učinki socialnih mrež tesno povezani z zdravstvenim stanjem starih ljudi, vključno z nižjo smrtnostjo. Socialne mreže so varovalni dejavnik, vendar ne za vse v enaki meri. Socialno delo je usmerjeno na spodbujanje in ohranjanje obstoječih neformalnih, primarnih socialnih mrež kot pomembnega vira pomoči ljudem v njihovem življenjskem okolju, hkrati pa socialni delavci razvijajo formalne socialne

mreže, s pomočjo katerih zagotavljajo potrebne socialne storitve. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 23)

Socialno mrežo tako lahko opredelimo kot splet odnosov, skozi katere so ljudje medsebojno povezani. Odnosi so lahko podporni ali ne, neposredni ali posredni (virtualni), zaprti, intenzivni ali na distanci, pogosti ali redki. Sama kakovost, namen in delovanje socialne mreže so lahko odvisni od številnih dejavnikov. Socialne mreže so del posameznikovih širših socialnih odnosov in norm, ki omogočajo dosegati njegove osebne cilje in posledično družbo držijo skupaj, prek njih pa je posameznik vključen v socialno okolje in v njem aktivno sodeluje. Posameznikova socialna mreža pogojuje njegovo stopnjo vključenosti na socialnem nivoju in tako določa kakovost njegovega življenja. Šibke socialne mreže posameznika depriviligirajo pri socialni podpori in neformalni pomoči, ki ju potrebuje za aktivno sodelovanje in dostop do socialnega življenja. (Zrim Martinjak 2006: 43–44)

Dragoš (2000: 304–307) navaja, da je učinek mrežnih interakcij odvisen od različnih okoliščin, med katerimi so ključne tri: materialno stanje, fizična kondicija starega človeka in njegov spol. Materialno slabše preskrbljeni posamezniki (na primer nižji dohodki pomenijo, da so bolj izpostavljeni zdravstvenim tveganjem, imajo slabši dostop do zdravstvenih storitev itd.) bolj potrebujejo storitve socialnih mrež in so bolj prizadeti, če ostanejo brez njih, kot tisti, ki so materialno dobro preskrbljeni. Prav tako lahko podobno sklepamo o fizični kondiciji – nekdo, ki je zdrav (ne trpi zaradi funkcionalnih omejitev in posledic kroničnih bolezni), je lahko povsem avtonomen v vsakodnevnih aktivnostih in je torej manj odvisen od socialnih mrež. Še vedno ostaja nejasno vprašanje, ali je obolevanje starih ljudi predvsem posledica pomanjkanja socialnih mrež ali pa se jim mreže redčijo zato, ker niso zdravi. Carin Lennartsson (ibid.) na podlagi raziskav ugotavlja, da je bolj verjetno, da ljudje telesno in psihično zbolijo zaradi pomanjkanja socialnih stikov, kot pa da bi imeli manj stikov zato, ker bi jih pri tem omejevali bolezenski simptomi.

Pri mrežah starih ljudi gre za dva pomembna poudarka: (1) zdravstveno stanje starih ljudi je najverjetneje odvisno zlasti od mrež, (2) v mrežah niso pomembne samo storitve, ampak tudi njihovi viri – ni namreč vseeno, kdo jih sestavlja in iz katerih virov

prihaja pomoč, temveč je pomembno spoznanje, da je vzdrževanje stikov s prijatelji še pomembnejše za zdravje kot stiki iz drugih neformalnih virov. (ibid.)

Poznamo dve osnovni vrsti socialnih omrežij. Prvo je popolno omrežje, ki ga sestavlja skupina posameznikov, med katerimi je opredeljena ena ali več relacij (na primer šolski razred), te relacije pa so lahko različnih vrst (evalvacija osebe, pretok materialnih in nematerialnih virov, pripadnost, integracija, biološka relacija in druge). Drugo pa je osebno (egocentrično) omrežje, ki ga tvori posamezna enota – ego, z eno ali več relacijami, opredeljenimi med njo in določenim številom drugih enot – alterji. Pri tem omrežju nas zanimajo relacije med posameznim egom in njegovimi alterji, pri čemer je ego odgovoren za vse člane svojega omrežja. (Dremelj et. al 2004: 48, Kogovšek, Ferligoj 2003: 129–130)

Egocentrično omrežje razdelimo na tri koncentrične kroge, ki predstavljajo osebno omrežje posameznika. V samo središče krogov je postavljen posameznik (ego), znotraj teh krogov okrog posameznika pa je njegovo osebno omrežje. Ko se premikamo iz središča proti zunanjemu krogu, pomembnost članov omrežja, ki se v teh krogih nahajajo, upada. Kahn in Antonucci (Hlebec, Kogovšek 2006: 52–54) predstavljata tipične značilnosti posameznih krogov omrežja:

- prvi krog (prvo omrežje): predstavlja zelo tesne in stabilne vezi med partnerji, najbližjo družino in tesnimi prijatelji. Članstvo v njih se redko spreminja, osebe v njem pa zavzemajo več različnih vlog hkrati (nudijo različne vrste opore). Poimenovali bi ga lahko tudi emocionalno-intimno omrežje, kajti v njem so osebe, ki so posamezniku zelo blizu, s katerimi razpravlja o zelo osebnih problemih in je z njimi tesno in intenzivno povezan. Gre za majhno in gosto povezano omrežje;
- drugi krog (drugo omrežje): članstvo v njem se spreminja, člani pa imajo eno ali več različnih vlog in so običajno že specializirani za nudenje določene opore. Predstavnik tega omrežja tipično predstavljajo razširjena družina, prijatelji na delovnem mestu, sosedi in podobno. Značilnosti drugega kroga ima socialno omrežje
- to so osebe, s katerimi si posameznik izmenjuje usluge, odnosi niso nujno intimni, praviloma so recipročni, gostota je manjša kot pri emocionalno-intimnem omrežju;

– tretji krog (tretje omrežje): članstvo v njem je časovno zelo spremenljivo, vezi so izenačene z vlogo, med predstavnike pa prištevamo oddaljeno družino, specialiste različnih strok (zdravniki, odvetniki itd.), sodelavce in sosede. Imenujemo ga lahko tudi informacijsko-instrumentalno omrežje in je relativno veliko omrežje. Posamezniku zagotavlja usluge in funkcije, ki jih znotraj emocionalno-intimnega in socialnega omrežja ne more dobiti. Pogosto gre za zelo specializirane oblike opore, kot so iskanje nove zaposlitve, pravna pomoč, nakup novega stanovanja in podobno. To omrežje je redko, njegovi člani se praviloma med seboj ne poznajo, vezi med njimi pa so šibke.

Avtorji, kot so Walker, MacBride, Vachon in Vaux (Hlebec Kogovšek 2003: 115–117), menijo, da so nekatere značilnosti omrežij lahko zelo pomembne. Med te pomembne značilnosti socialnih omrežij štejejo velikost omrežja, moč vezi, gostoto omrežja (število dejanskih vezi glede na vse možne vezi med osebami v nekem omrežju), homogenost vezi (glede na spol, starost itd.) in geografsko razpršenost članov omrežja.

Velika omrežja imajo večji dostop do virov opore in so bolj raznolika kot majhna omrežja. Večje kot je omrežje, večja je verjetnost, da bo posameznik imel hitro na voljo nekoga, ki mu bo lahko pomagal, prav tako pa imeti večje omrežje pomeni večjo razpršenost potencialne obremenjenosti zaradi pomoči in tako manjšo verjetnost, da bo kateri koli odnos zaradi pomoči preveč obremenjen. Večja omrežja so tudi manj gosta, bolj raznolika, vsebujejo člane z različnimi kompetencami ter so bogatejši in bolj raznolik potencialni vir pomoči, ki ponujajo širši pogled na določen problem in možnost njegovega reševanja.

Homogene socialne mreže so manjše in so zmožne dolgoročno ohranjati obstoječe, njim lastne vire pomoči. Prav te mreže služijo kot primerjava za proučevanje modernejših oblik socialnih mrež, kot je, na primer, virtualno socialno omrežje. Za večje socialne mreže je značilna večja heterogenost med člani in večja kompleksnost vezi med njimi. Tako je, na primer, za večje heterogene skupnosti, ki so nastale s pomočjo spleta in računalniško posredovane komunikacije, značilno, da so primernejše za pridobivanje novih virov pomoči. (Garton et al. 1997)

Večja raznolikost se povezuje z manj gostimi omrežji, bolj raznolika omrežja pa so lahko bolj učinkovita ob življenjskih spremembah (na primer iskanje nove zaposlitve, ločitev, izguba partnerja). Slabost takih omrežij je, da je njihovo vzdrževanje zahtevno in da obstaja večja možnost nastanka konfliktov med preveč različnimi perspektivami posameznikov. Gostejša omrežja omogočajo večjo stopnjo socialne opore in znižujejo stopnjo stresnosti, kajti manjša in gosteje povezana omrežja so boljši vir pomoči, medtem ko po drugi strani večja gostota omrežja lahko ovira s tem, da ne spodbuja alternativnih in novih virov socialne opore.

Ene vrste podpornih mrež in prav zagotovo pomembne mreže vsakega posameznika so neformalne mreže. Hojnik - Zupanc (1999: 133) navaja, da »neformalna mreža temelji na medosebnih odnosih in solidarnosti in je v večji meri recipročna kot formalna mreža. Samostojnost v starosti se ne izpolnjuje zgolj s prejemanjem pomoči ob upadanju življenjskih moči, ampak tudi z recipročnim procesom izkoriščanja preostalih življenjskih sposobnosti, kar zadovoljuje potrebo počutiti se potrebnega. To je pri osebi, ki zgublja fizične in družbene zmožnosti, še posebej pomembno«.

Pri socialnih mrežah ni vseeno, kdo jih sestavlja in iz katerih virov prihaja pomoč. Eden od osnovnih izzivov socialnega dela je v tem, pri kom oziroma kje iskati vire, kako jih aktivirati, optimalno kombinirati in za kak namen, kar je posebnost socialnega dela. (Hojnik - Zupanc 1999: 134)

1.5 MLADI OSIPNIKI, ISKALCI PRVE ZAPOSLOTITVE IN SOCIALNE RAZSEŽNOSTI IZOBRAŽEVANJA MLADIH

Kot drugje v Evropi, je tudi pri nas velik problem brezposelnost mladih. Kot navaja Finžgar (2005), v Evropi socialni sistem brezposelne mlade največkrat pošilja v nadaljnje izobraževanje – možnost poklicnega izobraževanja, različnega usposabljanja in različni socialnointegracijski programi, ki so namenjeni osipnikom, brezposelnim osebam, osebam s težavami zaradi zasvojenosti, nekdanjim zapornikom in mnogim drugim marginaliziranim skupinam. Večina mladih zato podaljšuje izobraževanje, ker jim višja izobrazba daje več možnosti za zaposlitev. Je pa zanimiv podatek, da v Sloveniji skoraj četrtnina mladih vstopa na trg delovne sile

brez izobrazbe. Sama brezposelnost v Sloveniji povzroča strah pri mladih, ker namreč nihče nima zagotovila, da bo po končanem šolanju dobil službo. Socialna ranljivost je še toliko večja, če mladostnik izpade iz izobraževanja in ga ne nadaljuje v nobeni smeri, kasneje pa tudi ne dobi zaposlitve. Medtem pa se pri formalnem izobraževanju pojavlja problem, ker mladi diplomirajo, a ne dobijo priložnosti na trgu dela, število brezposelnih diplomantov pa se tako povečuje. Na podlagi raziskave Mladina 2010 je moč ugotoviti, da stopnja brezposelnosti pri mladih narašča in po podatkih Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje je bilo junija 2012 registriranih 23.246 brezposelnih v starosti do 30 let.

Sami izobrazbi se pripisuje vse večji pomen, samo izobraževanje pa se vleče v pozno odraslost povsod po Evropi, ne glede na to pa pri mladih prihaja do izpada iz šole. »Vanjo hodimo vsak dan, iz dneva v dan in je obvezna ... A ta šola je »draga«, zahtevna in včasih boleča, za marsikoga tudi neuspešna ...« (Marinček 1998: 87) Obdobje šolanja je za mlade zelo pomembno, ker se oblikuje identiteta – mladi iščejo vzor, po katerem bi se zgledovali.

Izobrazba je izjemno pomemben dejavnik za socialno uvrščanje in kakovost življenja mladih, zato pomeni izpad iz izobraževalnega sistema eno od najbolj dramatičnih in problematičnih situacij. Znano je, da je eden od večjih problemov formalnega sistema izobraževanje prav osip. Za to, zakaj mladi predčasno prekinajo svoje izobraževanje, je prav gotovo več razlogov. V večini držav članic je uspeh, ki ga posamezniki dosežejo v izobraževanju, še vedno odvisen od njihovih družbenogospodarskih razmer. Potrebna so dodatna prizadevanja in strategije, da bi odpravili te strukture neenakosti. V EU eden od šestih mladih med 18. in 24. letom (16 %) zapusti izobraževanje, ne da bi zaključil nižje poklicno izobraževanje, in trenutno ni vključen v nobeno obliko izobraževanja. V Sloveniji šolanje v nižjem poklicnem izobraževanju opusti 16,25 % mladih, v srednjem tehničnem izobraževanju 7 % mladih in v gimnazijah 5 % mladih. Kot ene izmed najpogostejših razlogov za predčasno zapuščanje šole mladi navajajo nezadovoljstvo z izbiro programa oziroma šole, samo pomanjkanje motivacije in koncentracije za učenje, izostajanje od pouka, slabo družbo, škodljive razvade, konflikte z učitelji ter težave pri posameznih predmetih, kot

so na primer matematika, fizika, tuji jezik. Mladi se soočajo s pomanjkanjem delovnih navad, slabo samopodobo, pomanjkanjem motivacije, nezainteresiranimi starši, slabšim socialno-ekonomskim položajem družine. Ko se mladi znajdejo v težavah, ne vedo, na koga naj se obrnejo. Posledice, ki jih prinaša osipništvo, so izolacija in družbena izključenost ter z njo povezano neenakopravno sodelovanje posameznikov v družbenem življenju. Razlika med bogatimi in revnimi, aktivnimi in neaktivnimi državljani se veča, izobraževanje pa je eden izmed pomembnih dejavnikov, ki lahko nevtralizira socialno izključenost. Zanj je značilno, da lahko čim več mladih in odraslih vključi v družbeno življenje, dvigne njihov socialni status in posredno vpliva na višji standard. (Mlad.si: <http://www.mlad.si/novica/1440-Kako-spremeniti-svet-na-bolje>)

Izobrazba je pomembna za prihodnost vsakega človeka, dandanes pa je težko pridobiti zaposlitev kljub izobrazbi. Mladostnik v času izobraževanja potrebuje motivacijo, cilj, smisel, da lahko uspešno zaključi izobraževanja. Pri tem mu lahko pomagajo starši, šola, sošolci z dobrimi medsebojnimi odnosi in spodbudnim okoljem. Marentič Požarnik (2002: 48–54) pojasnjuje, da šola ne more uspešno opravljati svoje primarne naloge, to je izobraževanja, če ne upošteva in zadovoljuje osnovnih psihosocialnih potreb učencev, kot so potrebe po avtonomiji, pripadnosti in kompetenci, kar lahko doseže s sodelovalnimi odnosi med učitelji in učenci ter med učenci samimi. Prvi vzor otroku so starši ali njegovi skrbniki, od katerih prevzame pozitivne ali negativne vzorce za življenje, kasneje pa so to lahko vrstniki, sošolci in učitelji. Na potek in zaključek šolanja tako vpliva veliko dejavnikov. Mlade, ki so izpadli iz šole, velikokrat privlačijo nevarne stvari. V težnji po sami vključenosti v skupino tako iščejo sebi bolj dosegljivo skupino oseb, ki pa so po navadi enako neuspešni mladostniki, ki niso v toku večjega dela svoje generacije in so odklonilni do socialnih norm in pričakovanj, ki jih sami niso izpolnili. (Tomori 2002)

Osip je v Sloveniji pereč problem. (Gregorič, Brezavšček 2002: 126) Spremljanje osipa je pomembno, da se lahko zmanjša. Strokovnjaki z nastankom osipa največkrat povezujejo šolske dejavnike, kot so: delovanje samega šolskega sistema, struktura programov in učiteljev, pedagoški oziroma didaktični pristop in njegovo zanimanje za učence, povezovanje učenja in praktičnega usposabljanja, učiteljev

odnos do učno manj uspešnih učencev, metode preverjanja in ocenjevanja znanja. Pomembno je, da spremenimo način in metode dela ter začnemo razvijati, ustvarjati zanimivo in ustvarjalno okolje ter spodbujati razvijanje interesov in vstopanje v nove socialne odnose. Za uspešno integracijo izobraževanja in zaposlovanja je potrebna kombinacija treh komponent: praktičnega usposabljanja, splošnega izobraževanja in socialno-pedagoških pristopov.

Po Smithovem (Mrgole 2003: 27–28) mnenju obstajajo trije sistemi učenja: formalni sistem (znanja, ki jih pridobivamo v formalnih organizacijah), neformalni sistem (učenje v vsakdanjih življenjskih situacijah) in aformalni sistem (povezan z organiziranim učenjem zunaj formalno delujočih ustanov). Osredotočila se bom predvsem na neformalno učenje z mladimi, ker bo takšno tudi naše izobraževanje za Simbioz@ mojstre.

Pri delu z mladostniki je nujno ustvarjalno učenje in posredovanje informacij na zanimive, nove in moderne načine. Treba je vključevati vsebine, ki mlade privlačijo, pri takšnem delu pa je pomembno sodelovanje. Ves čas se moramo spraševati o namenih in ciljih svojega dela ter jih jasno opredeliti – zavedati se moramo, da delujemo za mlade, zato moramo slediti njihovim željam, vse to pa lahko dosežemo skozi komunikacijo, saj le tako spoznavamo mlade, njihove potrebe in načrte. (Pipan 2008: 50–51)

Neformalno učenje je učenje, »kjer je mogoče s strokovnim vodenjem motivirati mladostnike za sodelovanje, delo pa ima še dodaten potencial, da pri mladostnikih preoblikuje pasivne vzorce, ki so družbeno manj sprejemljivi in za razvoj mladostnikov neustrezni«. (Mrgole 2003: 8) Med udeleženci se tako vzpostavi intenziven osebni odnos, potrebna pa je večja mera osebnega angažiranja in hkrati tudi gibljivosti, ki omogoča upoštevanje individualnih potreb. (ibid.) Pri neformalnem učenju je v ospredju izkustveno učenje, v katerem mladostniki v različnih aktivnostih najdejo samega sebe, se lahko uveljavijo in razvijejo tiste potenciale, ki so jih redne izobraževalne oblike žal spregledale. (Grcić, Kobolt 2008: 16–17)

Kadar pristopamo k mladim in lahko sami izbiramo, na kakšen način se jim želimo približati, je najbolje, da do njih pristopimo z neformalnim izobraževanjem. Ne smemo pozabiti, da moramo upoštevati mladostnika kot individuum z njegovimi lastnimi značilnostmi, družinskim ozadjem, izkušnjami, potrebami in pričakovanji.

1.5 SOCIALNA IZKLJUČENOST

V današnjem času je še kako zelo pomembna socialna vključenost oziroma socialna izključenost. Na eni strani so tako izključeni stari ljudje, spet na drugi mladi.

Živimo v času hitrih in velikih sprememb, zato kaj hitro prevlada stereotip, da stari ljudje temu toku težko sledijo. Število informacij je vedno večje, dostop do njih pa zelo pomemben. Možnost dostopa do informacij se nenehno širi, inovacije in spremembe pa so konstanta. S samim napredkom nastaja tudi vse večji prepad med tistimi, ki sledijo trendu, in tistimi, ki mu iz različnih razlogov ne morejo ali si ne želijo, si ne upajo in mu ne sledijo. Vse to lahko pripelje do socialne izključenosti, za katero Pierson trdi, da je »proces, ki posameznike in družine, skupine in soseske prikrajša za sredstva, potrebna za sodelovanje pri družbenih, ekonomskih in političnih dejavnostih družbe kot celote. Ta proces je predvsem posledica revščine in nizkih dohodkov, toda krepijo ga še drugi dejavniki, kot so diskriminacija, nizka izobrazba in slabe življenjske razmere. V tem obdobju so ljudje za daljši čas odrezani od ustanov in storitev, družbenih mrež in priložnosti za razvoj, ki jih uživa velika večina družbe«. (Zrim Martinjak 2006: 41–43) Koncepti socialnega vključevanja in zmanjševanja družbenih neenakosti se zato začnejo v skupnosti. O socialnem vključevanju namreč ni mogoče govoriti, če ljudje nimajo dostopa do najosnovnejših virov in so izključeni iz odnosov, ki omogočajo družbeno sodelovanje. (Dragoš, Leskovšek 2003: 62)

S socialno izključenostjo se povezuje tudi socialni kapital, ki predstavlja socialne mreže in aktivno participacijo v socialnem okolju, ki usposablja posameznika, skupine in skupnosti deliti skupne norme, vrednote, kulturo, navade in običaje. Vse to spodbuja zaupanje in vzajemno razumevanje ter povezovanje, kar krepi sodelovanje v skupinah ali med njimi z namenom doseči skupen cilj. Socialni kapital se razume kot posameznikov in družbeni vir, saj je v lasti vseh, tako posameznika kot skupine,

zato so tudi njegovih učinkov deležni vsi člani strukture. Pri tem jih pogojuje njihovo medsebojno sodelovanje, solidarnost, vzajemnost in medsebojno zaupanje – gre za investiranje v medosebne odnose, ki so v podporo socialnemu vključevanju in s tem tudi preseganju socialnih neenakosti, različnosti in izključevanja v sodobni družbi. (Zrim Martinjak 2006: 45) Socialni kapital se nanaša na omrežje, norme in zaupanje ter na načine, kako vse to posameznikom omogoča boljše sodelovanje in učinkovitejše doseganje ciljev. V središče se postavlja družbeno povezanost, odnose, zaupanje in relacije.

V sodobnih družbah družbeno vključevanje temelji na ustvarjalni igri posameznika s pomočjo socialnih vlog in identitet, na mobilizaciji osebnosti in na poistovetenju z lastnim delom, dejavnostjo, delovanjem. Na drugi strani pa družbeno izključevanje temelji na novih izkušnjah in oblikah revščine, ki jih bolj kot materialno pomanjkanje in nezaposlenost določajo primanjkljaj alternativ, volje in motivacije ter revna predstava o možnem drugačnem življenju. Tak ekonomsko ogrožen posameznik je ogrožen tudi v vseh svojih socialnih odnosih. (Nastran - Ule 2000: 39)

Tako na eni strani govorimo o socialni vključenosti, o kateri govorimo takrat, kadar ima posameznik na razpolago različne socialne mreže, v katerih se srečuje z drugimi ljudmi, izmenjuje svoja doživetja in spoznanja z njimi, se nanje obrača po pomoč in nasvet, oblikuje različne interese, delovne, prijateljske in intimne zveze. Vključenost v različne socialne mreže je pomembna v vseh življenjskih obdobjih, zlasti pri mladih, ko je pomembna prisotnost oseb zaradi občutka varnosti in izmenjave s socialnim svetom. (Nastran - Ule et al. 1996: 224) Na drugi strani pa govorimo o socialni izključenosti, ki je posledica neustreznega in neuspešnega razreševanja lastnih psihosocialnih razvojnih nalog. Mladost je zlasti v zgodnjih fazah postala zelo tvegano življenjsko obdobje. (Maksimović 2006: 22) Kot pravi Nuhijev - Galičič (2008: 76), socialna izključenost pripelje k temu, da se mladostnik osami in se tudi zares izključi iz realnega časa in sveta, hkrati pa se zgodi, da se socialne vezi povsem pretrgajo. Za ponovno vključevanje v nove medosebne in socialne odnose mora mladostnik na novo vzpostaviti pozitivne povezave za lastno vrnitev.

Ranljivost posameznika se nanaša na vsakdanje in družbeno okolje posameznika. Tako določene socialne okoliščine povečujejo stopnjo socialne ranljivosti in se praviloma prepletajo s primanjkljaji v znanju, nižjo kulturno ravno in s pomanjkljivo interakcijsko kompetenco posameznika. (Nastran - Ule 2000: 26)

1.6 INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA

Sam pojav informacijske družbe je bil najbolj opazen v poznih sedemdesetih letih dvajsetega stoletja, ko lahko govorimo o prehodu iz industrijske v informacijsko dobo. To obdobje so zaznamovali velik porast števila informacij v vseh sferah družbenega življenja, hiter razvoj tehnologij in večji dostop do informacij. Vse to od nas zahteva usklajevanje in povezovanje informacij z različnih področij, kritično presojanje informacij in komuniciranje na različnih ravneh. Informacijsko dobo zato imenujemo tudi informacijsko-komunikacijska doba, kjer so informacije in odnosi ključni del, na katerem temelji naše celotno življenje. (Gams 1998: 1)

Informacijska družba ali pogosto uporabljen izraz »družba znanja« predstavlja znanje, ki je ključen vir in gonilna sila ekonomije. Pomembno je znati med številnimi informacijami, s katerimi smo vsak dan obkroženi, izločiti in osmisлити tiste, ki so za nas resnično pomembne. Znanje je dejavnik socializacije, sredstvo posameznikovega in družbenega preživetja, človekove duhovne rasti, posameznikove kulture in njegovega obvladovanja sprememb ter oblikovanja državljanske, vključujoče kulture, sredstvo ozaveščanja in človekovega izgrajevanja vseživljenjskega učenja. Pomembne sestavine družbe znanja so razvoj človeških virov, sistem inovacij, informacijsko-komunikacijska tehnologija (v nadaljevanju IKT) ter stabilno in učinkovito okolje. (Židan 2007: 21–22) Tako sta čedalje bolj pomembni informacijska in tehnološka pismenost, saj postajata bistveni spretnosti za delo na skoraj vseh delovnih področjih in sta osrednjega pomena za posameznikov obstoj v družbi znanja. S širjenjem informacijskih tehnologij se odpirajo vrata za doseganje enakopravnejše družbe, večje socialne vključenosti, kakovosti življenja, gospodarske rasti in za spodbujanje uspeha posameznika.

IKT »je tehnologija, ki omogoča zbiranje, obdelavo, shranjevanje, distribucijo ali razširjanje ter uporabo informacij. Gre torej za skupek postopkov (metod) in pripomočkov (orodij), ki jih uporabljamo pri 'rokovanju' s podatki in informacijami«. (Skočaj: <http://vicos.fri.uni-lj.si/data/danijels/downloads/teaching/RAC/rac02IKT.pdf>)

IKT je v zadnjih letih dosegla izjemen napredek – od računalnikov, interneta, telefona, mobilnega telefona, fotoaparata, kamere do informacij. Omogoča nam stvari, o katerih smo prej lahko le sanjali, seveda pa od podjetij zahteva prilagoditev na nov način poslovanja, če hočejo ostati konkurenčna. Kot sem že omenila, nam je razvoj IKT omogočil prehod iz industrijske (proizvodnja materialnih dobrin) v postindustrijsko oziroma informacijsko družbo (novi, informacijsko zasnovani in podprti izdelki). (ibid.)

Posebne omembe si zasluži tudi Modra knjiga, ki jo je pripravilo Slovensko društvo Informatika (Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga 2000: <http://www.drustvo-informatika.si/fileadmin/dokumenti/modraknjiga.pdf>), ponuja pa nam enajst ključnih ciljev, ki naj bi jih Slovenija na podlagi izhodiščnih evropskih dokumentov o strategijah EU upoštevala za lažji prehod v informacijsko družbo:

1. zagotoviti zadostno in večinsko podporo državljanov in državljanek Slovenije;
2. sooblikovati elektronskemu poslovanju naklonjeno okolje;
3. vsem državljanom ne glede na starost, izobrazbo in socialni status omogočiti ustrezno izobraževanje ter pridobivanje znanj skozi vse življenjsko obdobje;
4. povečati lastno konkurenčnost z vključitvijo obstoječe ponudbe na področju informacijske tehnologije in komunikacij v poslovne procese, razširitev ponudb in uporabe storitev na internetu;
5. razvoj lastne identitete – element razpoznave na globalnem trgu;
6. razvoj novih ekonomskih dejavnosti, usmerjenih v izvoz (industrija programske opreme in visoko specializirane informacijske tehnologije, ki omogoča visoko stopnjo dodane vrednosti), v multimedijsko industrijo in v storitve za prosti čas;
7. zagotoviti zakonske ovire v skladu z že podpisanimi mednarodnimi pogodbami na področjih, ki se dotikajo informacijske družbe;

8. prestrukturiranje državne uprave iz administrativno usmerjevalnega in proračunsko potratnega v storitveni in prijazen proces;
9. vključevanje širše javnosti v sprejemanje pomembnih odločitev tako na lokalni kot državni ravni;
10. uporabnikom (posameznikom kot tudi vsem podjetjem) omogočiti priključitev na visoko zmogljivo, varno in cenovno lahko dostopno informacijsko infrastrukturo;
11. povezava telekomunikacijske in informacijske storitve, vsebine radijskih in televizijskih programov, javnih medijev in vseh medijskih storitev, ki slonijo na digitalnih tehnologijah.

Na prehodu v novo tisočletje je bila Slovenija med vodilnimi državami Srednje in Vzhodne Evrope po razširjenosti osebnih računalnikov, telefonije, spletnih predstavitev šol in knjižnic ter njihovega dostopa do interneta, vendar pa Caf (2007) meni, da te pozicije nismo znali ustrezno izkoristiti. Prvi razlog je premajhno vlaganje v razvoj IKT, drugi pa ignoranca slovenske politike do IKT in nenaklonjenost poslovnega okolja do tehnološkega razvoja. Slovenija se danes glede na informacijsko pismenost in splošno rabo interneta uvršča v evropsko povprečje.

Za razumevanje pojma računalnik in računalništvo je pomembno vedeti, da je računalnik naprava, ki je namenjena samodejnemu izvajanju računalniških programov, s katerimi se obdelujejo in shranjujejo raznovrstni podatki, ter da je ena od najpomembnejših naprav za prenašanje informacij. Računalniški sistem je sestavljen iz strojne opreme (angl. hardware) in programske opreme (angl. software). Veda o zgradbi, delovanju in uporabi računalnika pa je računalništvo.

Prva računala so bila mehanska (1623) – to so bile naprave za seštevanje, odštevanje in množenje. Leta 1642 smo dobili prvo digitalno računalno (Pascal), leta 1833 pa prvi mehanski računalnik (Babbage). Prva programerka je bila Angležinja Ada Byron Lovelace, ki je napisala program za izračun Bernoullijevih števil. Prvega pravega prednika današnjih računalnikov (skupen pomnilnik za program in podatke) je razvil Američan John von Neumann leta 1945. Področja uporabe računalnikov so se danes zelo razširila. Uporabljamo jih v podjetjih, industrijskih obratih, doma, na

bankah, zavarovalnicah, v državni upravi, medicini, izobraževanju, znanosti, umetnosti in kulturi, torej povsod.

Računalniki in informacije, ki so elektronsko povezani s skupnimi postopki za medsebojno komunikacijo, ter ljudje v najširšem smislu predstavljajo internet. (Kalin 1998: 10) Internet ni le ogromno skladišče informacij, temveč prostor družabnega delovanja, interakcij, druženja, spoznavanja, tekmovanja in reševanja konfliktov. (Oblak, Petrič 2005: 24) Internet je socialno neodvisen medij – ne pozna razlik med rasami, razrednimi sloji, ljudmi s posebnimi potrebami, ljudmi z marginalnih skupin. Pri komunikaciji in druženju vse to ni ovira, kot je v resničnem svetu. (Mesec 2004: 277) Interneta ne moremo več prezreti, saj je njegovih uporabnikov vse več. Postal je nepogrešljivo orodje v našem življenju. Trenutno predstavlja bogato in kompleksno kombinacijsko okolje, ki se še razvija. Sama beseda internet je sestavljena iz predpone inter-, ki pomeni biti »med« ali »v povezavi z drugimi«, ter korena »net«, ki je okrajšava za omrežje. Internet nam torej omogoča možnost sklepanja medsebojnih vezi, vzpostavitev novih načinov ohranjanja stikov z drugimi, in to kljub prostorski in časovni oddaljenosti. Oblikujejo se dodatni socialno-dialoški prostori, v katerih se lahko posamezniki na posebne načine srečujejo, se med seboj združujejo, pogovarjajo, razpravljajo o zadevah, ki so v njihovem skupnem interesu, in si izmenjujejo izkušnje, strahove, pričakovanja ter želje. (Oblak, Petrič 2005: 53–54) Kot navajajo v Strategiji razvoja informacijske družbe – si2010 (http://www.arhiv.mvzt.gov.si/fileadmin/mvzt.gov.si/pageuploads/pdf/informacijska_dr_uzba/si2010.pdf), internet povečuje dostop širokih množic do informacij in odpira možnosti, da imajo lahko strokovnjaki, raziskovalci, študenti, laiki in drugi uporabniki relativno enakovreden dostop do informacij ter prispevajo k oblikovanju vsebin in oblikovanju virtualne skupnosti. IKT lahko bistveno pripomore k dvigu kakovosti komunikacij in izmenjavi informacij med vsemi udeleženi pri reševanju problema. Oblike e-komuniciranja pomenijo večjo izbiro možnosti navezovanja stikov, večjo svobodo posameznika ter dostopnost do vedno večjega števila socialnih in emocionalnih virov znanja.

Internet je v splošnem smislu računalniško omrežje, ki povezuje več omrežij. Sam nastanek interneta sega v konec šestdesetih let prejšnjega stoletja, ko je ameriško ministrstvo za obrambo postavilo na noge omrežje ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network – Omrežje Agencije za napredne analize), predhodnika današnjega interneta. Zaradi širitve ARPANET-a in vse večjega povpraševanja univerz po priključitvi nanj se je leta 1983 omrežje razdelilo na vojaški MILNET in okleščeni ARPANET, ki je povezoval civilne ustanove. Tako je omrežje sčasoma preraslo v akademsko in raziskovalno omrežje, kasneje pa je seveda postalo zanimivo tudi za komercialne uporabnike. V osemdesetih letih so se v omrežje priključila še evropska, azijska in avstralska omrežja. Hkrati s širitvijo na druge celine so se pojavili tudi prvi ponudniki internetnega dostopa. To je pomenilo začetek komercializacije interneta in njegove širitve z univerz in raziskovalnih centrov v domove ljudi. (<http://sl.wikipedia.org/wiki/Internet>) Leto 1992 štejemo za začetek obdobja komercializacije interneta. Pojav World Wide Web (WWW) je bil eden od najbolj vznemirljivih internetnih razvojnih prebojev – ideja se je razvijala več kot desetletje. Internet je s pojavom »spletnih strani« prešel v neobvladljive razsežnosti in ga približal vsakemu uporabniku. Lahko rečemo, da internet ni več raziskovalno omrežje, ampak je svetovna komunikacijska infrastruktura. (<http://www.isoc-drustvo.si/?p=304>)

Pomembno je vedeti, kako sploh poteka povezovanje računalnikov in prenos informacij prek interneta. Vsaka poljubna dva računalnika, ki sta vzpostavila zvezo prek interneta, komunicirata po modelu odjemalec – strežnik. Odjemalec je vsak računalnik, ki je na daljavo povezan z gostiteljskim računalnikom, ki mu zagotavlja določeno storitev – strežnik. Strežnik poganja programe za določeno storitev v omrežju. Pri delu na internetu se tako vedno vzpostavi delokrog stranka (odjemalec storitve) – ponudnik (strežnik). Kot vsaka stvar ima tudi internet pozitivne in negativne strani. Na pozitivni strani sta tako dostop do ponujenih informacij in veliko število le-teh, po drugi strani pa ni zagotovila o uporabnosti, pomembnosti in resničnosti ponujenih informacij, prav tako pa se na internetu najde tudi veliko nepomembnih in neuporabnih informacij. (Zupanc 2002)

Kot sem že omenila, internet ponuja ogromno storitev. Storitve globalnega računalniškega omrežja postajajo vedno pomembnejši del izobraževalnih, razvojnih in raziskovalnih procesov povsod po svetu. Storitve, ki jih nudi internet, so, na primer, elektronska pošta, prenos datotek, iskanje informacij, povezovanje z oddaljenimi računalniki, novice, sezname za pošiljanje pošte, svetovni splet (WWW), pogovori v živo, igranje in raziskovanje navideznih svetov itd. (ibid.) Bistvo vključevanja v omrežje je v našem aktivnem soustvarjanju dogodkov, saj uporabnik informacije soustvarja, na primer Wikipedia, spletni forumi, klepetalnice, blogi, ali publicira vsebine, na primer Facebook, MySpace, LinkedIn, Flickr, YouTube. Uporabnik lahko priporoča informacije drugim, prav tako pa so v tem prostoru dobili možnost tudi časopisi (online elektronski časopisi), animacije, video- in avdioposnetki. Danes že skoraj vse radijske in televizijske postaje ponujajo svoj program prek interneta, prav tako pa je čedalje več dogodkov neposredno prenesenih prek le-tega. Prek interneta se lahko tudi pogovarjamo s prijatelji. (<http://gradiva.txt.si/racunalninstvo/programiranje/nacrtovanje-in-razvoj-spletnih-aplikacij/uvod-137/zgodovina-interneta/>)

Na tej točki se mi zdi ključno izpostaviti še deklaracijo, ki so jo sprejeli Združeni narodi maja 2011 in s katero se dostop do interneta uvršča med človekove pravice. (<http://www.isoc-drustvo.si/?p=304>) V Sloveniji se je dostop do interneta v zadnjem desetletju močno spremenil. Na koncu devetdesetih let prejšnjega stoletja so bili računalniki, priklopljeni na internet, bolj redki, hitrost povezave pa je bila počasna. Pojavili so se prvi internetni ponudniki brez naročnine, ki so internet približali tistim, ki so ga želeli uporabljati le občasno. Na prehodu v novo tisočletje pa so se pojavile prve ponudbe širokopasovnega interneta – ADSL (asimetrična digitalna naročniška linija) in kabelski internet. V nekaj letih se je zadeva še bolj spremenila, stanje se je izboljšalo, saj je na trg prišlo še več ponudnikov, kar je povečalo konkurenco in s tem znižalo cene.

Iz podatkov raziskave Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije v gospodinjstvih in pri posameznikih za leto 2011 (http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?ID=4384) je razvidno, da je imelo dostop do

interneta kar 73 % gospodinjstev (67 % gospodinjstev je uporabljalo širokopasovno povezavo), največ uporabnikov IKT pa je bilo med mlajšimi in bolj izobraženimi osebami. Med osebami, starimi 10–24 let, je bilo rednih uporabnikov kar 99 % (internet: 98 %), medtem ko je bil delež rednih uporabnikov računalnika med osebami, starimi 55–74 let, le 33-odstoten (internet: 29 %). Najpogosteje se internet uporablja za pošiljanje in prejemanje elektronske pošte, sledi iskanje informacij o blagu in storitvah, potem branje ali prenašanje spletnih novic, časopisov ali revij ter iskanje informacij, povezanih z zdravjem.

Kot je zapisano v Strategiji razvoja informacijske družbe – si2010 (http://www.arhiv.mvzt.gov.si/fileadmin/mvzt.gov.si/pageuploads/pdf/informacijska_druzba/si2010.pdf), IKT prispeva k izboljšanju kakovosti vsakdanjega življenja in družbene vključenosti prebivalcev EU. Tako nam olajša dostop do informacij, medijev, vsebin, storitev, omogoča dostop do boljših in prožnejših zaposlitvenih priložnosti ter pripomore k boju proti diskriminaciji – zlasti pomembno je, da se dostop do IKT izboljša za invalide in stare ljudi. Hkrati je treba posebno pozornost nameniti izboljšanju motivacije uporabnikov za uporabo IKT in zaupanju, ki ga je treba pridobiti z boljšo varnostjo in varovanjem zasebnosti. Slovenija se je tako v omenjeni strategiji zavezala, da bo aktivno zagotavljala možnost dostopa do storitev in izdelkov IKT ter vključevanja v informacijsko družbo vsem prebivalcem, pri tem pa da bo posebno pozornost namenila ljudem s posebnimi potrebami in starim.

Tako kot v resničnem svetu med dvema ali več osebami poteka komunikacija, tako poteka tudi prek računalnikov. Različna komunikacijska orodja na internetu omogočajo različne komunikacije v različnih družbenih kontekstih. CMC (Computer-Mediated Communication) ali računalniško posredovana komunikacija je komunikacija, ki je posredovana prek računalnikov, vključenih v omrežje. Ne gre zgolj za komunikacijo ali interakcijo med človekom in računalnikom, pač pa tudi za komunikacijo med ljudmi, ki je posredovana prek računalnikov. (Škerlep 1998: 24–25)

Računalniška komunikacija je lahko:

- enosmerna ali dvosmerna: izhaja iz prisotnosti ali odsotnosti posameznikove možnosti, da se odzove na sprejeto sporočilo;
- sinhrona (sočasna) ali asinhrona (nesočasna): pomeni, ali so udeleženci komunikacije sočasno prisotni – na internetu prevladuje asinhroni tip komunikacije, sinhrona komunikacija pa je vse bolj priljubljena in igra pomembno vlogo;
- tekst (osnovni medij računalniško posredovane komunikacije), razvoj multimedijev: slike, zvoka, videa;
- javna (obča dostopnost in javna razkritost) ali zasebna (zaprta, nedostopna, skrita, na primer elektronska pošta).

Obstajajo še vmesne vrste komuniciranja, kot so odprte ali polzaprte, ki za dostop zahtevajo posebno dovoljenje oziroma geslo. (Škerlep 1998: 27–28)

Posamezniki imamo različne motive in potrebe za vključevanje na splet. Splet nam omogoča, da se sami odločimo, kako ga bomo uporabljali. Sodobna komunikacijska orodja tako nekateri uporabljajo za vzdrževanje obstoječih stikov, spet drugi v virtualnih omrežjih iščejo nove prijatelje in isto misleče sogovornike, tretji pa ostajajo nevidni in le opazujejo interakcijo drugih. (Cerar 2007: 41)

Poznamo več različnih oblik virtualnega komuniciranja. Mesec (2004: 277–278) navaja naslednje:

- elektronska pošta: je najbolj razširjen in enostaven način komuniciranja med uporabniki. Gre za komunikacijo eden z enim oziroma eden z več ali več z več. Prednosti: hitrosti dostave, kar pomeni skoraj sočasno komunikacijo med uporabniki, dostopnost do svoje e-pošte kadar koli in kjer koli, lahko služi različnim komunikacijskim namenom;
- poštni sezname: vezani so na določeno temo, na katero se lahko naroči vsak uporabnik interneta; pošto, ki prihaja na poštni seznam, prejmejo vsi, ki so nanjo naročeni. Gre za komunikacijo več z več z možnostjo aktivnega sodelovanja ali zgolj opazovanja;

- novičarske skupine: podobne so poštnim seznamom, le da se poslana sporočila nahajajo na enem mestu, kamor se uporabnik priključi po potrebi. Sporočila so na voljo, če jih potrebujemo, in so vezana na določeno temo. Tudi tukaj gre za obliko komunikacije več z več z možnostjo sodelovanja ali opazovanja;
- forumi: posebna oblika novičarskih skupin, ki ponujajo več oblik komuniciranja in izmenjave podatkov. V nekaterih primerih je dostop mogoč samo s prijavo uporabnika;
- internetne konference: imajo zelo podobne lastnosti kot tiste v resničnem svetu – moderator napove govorce, drugi ljudje pa so »odjemalci« (pasivni udeleženci), ki konferenco spremljajo na zaslonu, po navadi sledijo tudi vprašanja. Gre za vodeno obliko komunikacije z omejenim trajanjem;
- videokonference: omogočajo udeležencem vizualni in zvočni stik s pomočjo kamer. Izmenjava informacij poteka v realnem času;
- IRC: podobna oblika kot konferenca. Komuniciranje med uporabniki poteka v realnem času, uporabniki pa lahko komunicirajo v večji skupini ali en drugega povabijo v privatni pogovor. Je že zelo stara oblika komuniciranja – novejši sta, na primer, Skype in Gtalk;
- WWW (World Wide Web): posredovanje informacij v tekstovnih in grafičnih oblikah, ki lahko vključujejo vse zgoraj naštetе oblike komuniciranja;
- WAP (Wireless application protocol): je oblika informacij in storitev, do katerih lahko uporabnik dostopa prek mobilnega telefona.

Seveda sam razvoj in uporaba moderne tehnologije vplivata na socialne interakcije ter medosebne odnose med ljudmi in lahko rečemo, da internet vpliva na socialni kapital. Tehnološki napredek v transportu in telekomunikacijah je povzročil radikalne spremembe v mobilnosti in komuniciranju med geografsko razpršenimi posamezniki.

Pozitivno je vplival na razvoj in ohranjanje socialne mreže posameznika tudi na dolge razdalje. Na enak način razvoj in uporaba interneta vplivata na socialni kapital, pri čemer se ta vpliv najpogosteje omenja v treh pristopih (Quan-Haase, Wellman 2002: 3):

- internet spreminja socialni kapital: internet omogoča nizke stroške, majhno porabo časa in enostavnost komunikacije. Za pričakovati je, da bodo v prihodnosti zaradi vse bolj množične uporabe interneta nastale nove oblike skupnosti, saj bo prav internet predstavljal stično točko za ljudi, ki delijo skupne interese, pri čemer pa geografske in časovne razlike za obstoj in delovanje skupnosti ne predstavljajo omejitev. Participacija posameznikov v skupnostih se seli iz fizičnega v internetni prostor, pri čemer se oblikujejo nove vrste socialnih odnosov med ljudmi;
- internet zmanjšuje socialni kapital: ta pristop izhaja iz dejstva, da internet postaja vse večji vir za iskanje informacij, zabave, razvedrilnih vsebin in drugih načinov za samostojno preživljanje prostega časa. Visoka stopnja spletnega povezovanja ima negativne vplive na fizične interakcije in družinske vezi posameznika. Ko posamezniki vzdržujejo vse večje število spletnih prijateljstev, se vse bolj zmanjšuje čas, namenjen osebnim interakcijam z družinskimi člani in prijatelji, lokalno okolje pa postaja vse manj pomemben vir za vzdrževanje socialnih mrež;
- internet dopolnjuje socialni kapital: uporaba interneta dodatno okrepi že obstoječe vzorce komunikacije ter zaradi svoje dostopnosti in nizkih stroškov uporabe postaja vse pomembnejše, vendar ne dominantno sredstvo za vzdrževanje osebno vzpostavljenih socialnih stikov. Obstoječe socialne mreže uporaba interneta v največji meri dopolnjuje z enostavnim vzpostavljanjem in ohranjanjem socialnih stikov med geografsko razpršenimi posamezniki in organizacijami, ki jih sicer povezujejo skupni interesi.

Večkrat se stari ljudje sprašujejo in izražajo skrb glede varnosti na spletu, in to je kar večkrat povod za to, da se stari ljudje ne odločijo za uporabo računalnika. Na spletu ne igrajo vsi po pravilih, zato je pomembno, da se zaščitimo pred spletnimi prevarami. V Hitrem vodniku ABC varnosti na spletu (http://www.ris.org/uploadi/editor/1326737851Varni_hitriVodnik_splet_kakovostna.pdf) so pripravili nasvete, kako se zaščitimo pred spletnimi prevarami:

- ne nasedajte pravljicam (izogibajte se nakupu storitev ali izdelkov, ki jih ponujajo neznani ponudniki po neverjetnih cenah);
- vedite, s kom imate opravka (vedno se skrbno pozanimajte, komu nameravate zaupati svoje podatke oziroma denar);
- ne se izpostavljati (za dostop do spletnega bančništva ali drugih spletnih mest, kjer se je treba izkazati z uporabniškim imenom in geslom, ne uporabljajte javnih računalnikov);
- podrobnosti zadržite zase (ne pošiljajte osebnih in bančnih podatkov prek spleta);
- zaščitite računalnik (namestite požarni zid in protivirusni program);
- pazite na gesla (izberite geslo, ki ga ni lahko uganiti).

Med najpogostejše spletne prevare spadajo nigerijska in loterijska prevara, phishing (goljuf pridobi osebna uporabniška imena in gesla za dostop do storitev, kot so elektronska pošta, Facebook), goljufije pri spletni prodaji in nakupih, kraja identitete, prevare na družabnih omrežjih. (ibid) Vdori se največkrat izvajajo prek spletnih vsebin, elektronske pošte, nameščanja nepreverjenih programov. Nezaščiten računalnik lahko napadejo uporabniki s katerega koli konca sveta, zato je pomembno, da vzpostavimo požarni zid, ki deluje kot nadzor in preveri vse, kar gre v računalnik in iz njega. Računalnik zaščitimo tudi s protivirusnimi programi. Pomembno je, da zaupamo samo preverjenim virom na spletu in da uporabljamo varno elektronsko poslovanje (https, avtentikacija, avtorizacija, digitalno potrdilo/podpis).

Za konec poglavja naj omeni še to, da v Sloveniji poteka tudi ciljnoraziskovalni projekt E-kompetentni državljan, ki ponuja razpoložljive podatke s področja e-kompetenc, izvedla pa sta ga Vasja Vehovar in Katja Prevodnik v okviru Fakultete za družbene vede. Samo poročilo pregleduje razpoložljive podatke s področja e-kompetenc, gre pa za podatke Statističnega urada RS in Eurostata ter raziskave Raba interneta v Sloveniji (RIS).

Kar se tiče uporabnikov interneta, je Slovenija v okviru držav EU-27 okoli povprečja EU (70 % uporabnikov interneta v letu 2010), izrazito pa odstopa po uporabi med upokojenimi in neaktivnimi (Slovenija: 24 %, EU: 40 %). Podrobnejša analiza namreč pokaže, da je razvitost specifičnih e-kompetenc v Sloveniji izrazito nad povprečjem EU v skoraj vseh segmentih, razen pri starejših od 55 let, ki zaostajajo v vseh pogledih.

V samem poročilu je tudi potencialna shema aktivnosti večanja e-kompetenc in potencialnih prioritet glede na populacijo. Tako so za ciljno skupino starih ljudi ključni agenti, kot so: neformalno izobraževanje – specializirani ponudniki izobraževanj in neprofitne organizacije, samoizobraževanje in mediji. Med akcijskimi prioritetami so ukrepi za »prestopanje praga« (prva uporaba IKT in interneta), predstavitev prednosti uporabe IKT, sledi zagotavljanje podpore uporabnikom (primeri dobre prakse), nato ustrezne, potrebam specifičnih skupin prilagojene vsebine v slovenskem jeziku, spodbude za povečevanje »splošne pismenosti«, zagotavljanje storitev in aplikacij z že uveljavljenimi tehnologijami (na primer mobilni telefon), vlaganje v razvoj računalniške in programske opreme, prilagojene potrebam starih ljudi. Prav tako se med akcijske prioritete štejejo tudi: prepoznavanje in seznanjanje s pravicami in problematiko zasebnosti in varnosti v rabi IKT, dostop do IKT na javnih točkah s podporo, medgeneracijsko povezovanje, promocija uporabe spletnih strani za e-participacijo ter finančno ugodnejši dostop do IKT in interneta. Digitalni razkorak glede na starost in izobrazbo je v Sloveniji nadpovprečen in tudi trendi so neugodni. Med osebami, starimi 65–74 let, je rednih uporabnikov računalnika le 14 %, rednih uporabnikov interneta pa le 12 %. Rezultati raziskav o uporabi IKT med starimi ljudmi torej kažejo, da približno 80 % populacije, starejše od 65 let, še nikoli ni uporabljalo

računalnika, približno 90 % pa še nikoli ni uporabljalo interneta. Stari ljudje so izjemno pomembna skupina, ko govorimo o spodbujanju širjenja e-kompetenc in uporabe IKT. (Prevodnik, Vehovar 2011)

1.7 STARI LJUDJE, IZOBRAŽEVANJE IN IKT

Stopnja računalniške pismenosti postaja vse pomembnejši kriterij razvitosti države, saj sta uporabi računalnika in interneta postali nujni za upravljanje s časom, informiranje ter usklajevanje aktivnosti. Svet računalništva je blizu predvsem mladim generacijam, ki ga s spretnostjo obvladajo, medtem ko ga veliko starih ljudi dojema s strahom in nezaupanjem. Sam dvig e-pismenosti pomeni boljšo družbeno vključenost starih ljudi, saj jim omogoča vsakodnevno spremljanje novih informacij in zanimivosti ter olajša vsakdan z omogočanjem spletnega nakupovanja, e-bančništva in drugih spletnih storitev, s katerimi lahko prihranimo ne samo čas, temveč tudi denar. Računalniška pismenost vsekakor prinaša tudi večjo samozavest, osebno izpopolnitev, poznanstva in več poguma za osvojitve novih ciljev.

Ob koncu leta 2010 je bilo 16,5 % prebivalcev Slovenije starih 65 ali več let (<http://www.stat.si>), meja starosti pa se vedno hitreje dviguje. V okviru vseživljenjskega učenja in aktivnega preživljanja vsakdana tudi v zrelih letih se vedno večje število starih ljudi udeležuje različnih oblik izobraževanja, delavnic ali pa so vključeni v različna društva. Udeležujejo se tudi različnih računalniških izobraževanj. Kljub temu je bilo v Sloveniji le, kot že omenjeno, 10 % prebivalcev, starejših od 65 let, ki so redno uporabljali internet. S projektom Simbioz@ smo tako pokazali, da je informacijska tehnologija ali poznavanje osnovnih veščin uporabe računalništva znanje, ki je koristno, nam prihrani veliko časa, nas izobražuje, nam ponuja nešteto načinov za preživljanje prostega časa in nas postavlja v današnji čas. (<http://simbioza.eu/images/porocila2011/Simbioz@2011zakljucno.pdf>)

Družbeni problemi, ki izhajajo iz spremenjene starostne strukture prebivalstva, zahtevajo nove rešitve tudi na področju izobraževanja starih ljudi. Izobraževanje starih ljudi lahko prispeva k obvladovanju tveganj, ki jih prinaša življenje v sodobni družbi. Prav stari ljudje so ena izmed najbolj ranljivih kategorij, saj je ta populacija še

posebej izpostavljena različnim tveganjem: poslabšanje finančnega položaja, krčenje socialnih omrežij, zmanjšanje avtonomije in kakovosti življenja. Pomembno bo, da bo zaradi starajoče se družbe z izobraževanjem mogoče spreminjati odnos vseh do starosti, staranja in starih ljudi. S pomočjo izobraževanja naj bi prišlo do premika v razumevanju starosti kot preostanka nedejavnega, družbeno marginalnega življenja k iskanju pozitivnih potez in pogojev za dejavno staranje, razvoj potencialov starih ljudi ter njihovo sodelovanje v kulturnem, ekonomskem, političnem in družbenem življenju v skupnosti. (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 8)

Izobraževanje lahko ustvarja učinke na vsaj tri načine: lahko spreminja posameznikovo izbiro, lahko spreminja ovire, s katerimi se posameznik sooča, ali pa povečuje znanja in informacije, ki vplivajo na posameznikovo vedenje. Zelo težko je določiti vzročne učinke izobraževanja, ker je izobraževanje dejavnost, na katero deluje veliko več vplivov, ki so posledica izbire posameznika, družine, skupnosti, teh dejavnikov pa največkrat ne nadziramo. (ibid.)

Jarvis (ibid.) z njegovo teoretično perspektivo razlaga pomen učenja v poznejših letih. Sestavil je tipologijo možnih učnih izkušenj, ki naj bi temeljile na odnosu med biografijo in izkušnjo. Razlikuje tri načine učenja po upokojitvi:

- 1- »modrijani«: stari ljudje, ki se zavedajo, da je še vedno veliko tistega, o čemer se morajo učiti, kar je tudi razlog, da si želijo nadaljevati z učenjem in zato izkoristijo vse priložnosti, da se vključijo v izobraževanje odraslih;
- 2- »dejavneži«: osredotočajo se na razvoj svojih spretnosti na različnih področjih. Za njih je značilna predvsem velika angažiranost v široki paleti raznolikih dejavnosti;
- 3- »iskalci harmonije«: stari ljudje, ki si prizadevajo živeti v skladu z okoliščinami, prav tako pa si želijo ustvariti varno in mirno okolje, omejiti svoje učenje, pogosto pa se izognejo novim priložnostim za učenje, ki ni skladno z njihovo samopodobo.

Antropološke, andragoške, sociološke in medicinske raziskave so potrdile, da je pomen izobraževanja starih ljudi pomemben, saj izobraževanje v starosti pozitivno vpliva na zdravje, socialno dejavnost stare osebe in njene možnosti pridobivanja ter

ohranjanja moči in vpliva. V zadnjih letih se na izobraževanje vse bolj gleda tudi kot na potrebo starih ljudi, saj se z izobraževanjem vzpostavljajo možnosti in podlage za uspešno oziroma dejavno staranje. Samo izobraževanje vpliva na izrabo in razvoj potencialov starih ljudi ter na krepitev njihove družbene moči, s tem pa tudi na zmanjševanje marginalizacije, ki nastaja pod vplivom ekonomskih, socialnih, političnih in kulturnih dejavnikov. Z izobraževanjem se utrjujeta njihov družbeni položaj in integracija v družbo, spodbuja se delovanje starih ljudi v skupnosti, povezovanje mladih in starih ter ustvarjanje družbe vseh starosti. (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 13)

Na področju medgeneracijskega učenja poznamo več različnih modelov, ki se med seboj razlikujejo, na splošno pa prevladujejo trije modeli medgeneracijskega učenja (ibid.):

- prvi model: vključuje programe, v katerih stari ljudje delujejo kot mentorji, svetovalci in prijatelji otrok in mladih v starosti od pet do osemnajst let. Običajno poteka v šolskem okolju, kjer stari mladim pomagajo pri učenju in jim nudijo različne oblike pomoči;
- drugi model: programi, kjer imajo mladi dejavnejšo vlogo in nudijo pomoč starim ljudem. V zadnjem času so pogosti programi, ko mladi seznanjajo in uvajajo stare ljudi v obvladovanje novih tehnologij (uporaba računalnika);
- tretji model: programi, kjer heterogene skupine mladih in starih ljudi s skupnim delovanjem in vzajemnim učenjem prispevajo k izboljšanju življenja v skupnosti. Te dejavnosti so zelo različne, saj izhajajo iz potreb in okoliščin določenih skupnosti.

Pri učenju starih ljudi je pomembno, da učitelji začnejo s pozitivnimi stvarmi, udeležence med delavnicami pohvalijo, jih nagradijo in podpirajo. Na prvem srečanju je pomembno, da se z udeleženci seznani, spoznajo njihove navade in potrebe. Jasno je treba predstaviti vprašanja, ki se pojavljajo, začeti pa morajo z lažjimi nalogami/vsebinami, za katere vedo, da jih bodo zmogli vsi. Učitelji se morajo izogibati uporabi žargona in strokovnim izrazom, biti morajo potrpežljivi in prilagoditi

hitrost dela najpočasnejšim udeležencem. Pokazati morajo spoštovanje in razumevanje – mnogi stari ljudje namreč ne verjamejo, da so se pri svojih letih sposobni naučiti česa novega. S spodbujanjem in pogovorom jih morajo učitelji poskusiti prepričati o nasprotnem. Treba je ponavljati navodila in ukaze, govoriti počasi in razumljivo. Na začetku je treba pokazati, kako se izvede posamezna naloga, potem pa udeležence spodbujati, da se naloge lotijo samostojno. Učni proces pri starih ljudeh je drugačen od tistega pri mlajših in zahteva bolj individualni pristop. Učitelji morajo odgovarjati na vprašanja in poskrbeti, da ga bodo stari ljudje razumeli – starim ljudem je pogosto nerodno in se sramujejo neznanja, zato morda ne bodo zastavili vprašanja, čeprav ne bodo vsega razumeli. Napake moramo obravnavati kot priložnost za učenje in za premagovanje strahu pred neznanim. Pomembno je prisluhniti njihovim zgodbam – stari ljudje nam imajo veliko za povedati in od njih se lahko marsičesa naučimo. Odmore načrtujemo na vsakih 45–60 minut in poskrbeti moramo za dobre učne pogoje. Pri učenju IKT je pomembno, da se učitelji osredotočijo na praktično stran uporabe le-te, pomagajo premagati strah pred računalnikom s kratko razlago, kako ti delujejo, poudarjajo prednosti učenja novih tehnologij za stare ljudi (pogostejši stiki z družinskimi člani in prijatelji), izdelajo seznam najpomembnejših ukazov, funkcij, tipk, vključno z informacijami o rabi, in ga izročijo vsem udeležencem, pri razlagi novih pojmov uporabijo preproste izraze in metafore ter spodbujajo stare ljudi, da vadijo doma, če imajo priložnost. (Zadworna-Cieslak et al.: 26–28)

Kot piše Mali (2008: 72), krepitev moči pomeni podpiranje posameznikov, skupin, družin, da v prvem koraku odkrijejo in v naslednjem razširijo svoje vire in orodja v sebi ter okoli sebe. Pomembno je, da odkrivamo moč posameznika, ga podpremo v skupnosti in tako posegamo v družbo, saj včlanjenost opozarja na temeljno potrebo ljudi po pripadnosti skupnosti. Nevčlanjenost pomeni nevarnost marginalizacije in zatiranja posameznikov ali skupin, zato je strokovna naloga socialnega delavca, da posameznika vključi, saj le tako lahko prispeva k njegovi moči. Dialog in sodelovanje sta največ, kar lahko damo človeku, sta vir moči za okrevanje in podlaga za soustvarjanje nove zgodbe v življenju, do katere bo prišlo na podlagi razumevanja, sporazumevanja in dogovarjanja. Odpoved nejevernosti je vodilo, da verjamemo

ljudem, kar je pravzaprav zelo težka naloga, ker je v kulturi poklicev, ki pomagajo ljudem, močno zasidrano, da strokovnjak ljudem ne verjame ali celo misli, da marsikaj ve bolje od njih.

Menim, da se stari ljudje z ustreznim programom in vajami lahko naučijo ravnati z računalnikom. Moramo jih mobilizirati in jim dati priložnost, da dobijo znanje za ravnanje, občutek moči in občutek, da zmorejo. Kot pravi Hojnik - Zupanc (1999: 155–159), je potrebna motivacija oziroma potrditev, da jim bo tehnologija koristila ali olajšala določeno opravilo ali nalogo. Tako smo sam program učenja uporabe računalnikov pri projektu Simbioz@ usmerili v koristi uporabnika in ga prilagajali za udeležence: spoznali smo se z internetom, iskali različne recepte, gledali novice, vreme, iskali javni prevoz, prav tako pa smo se naučili uporabljati elektronsko pošto. To je bil le začetek. Starim ljudem smo tako pokazali, da je tehnologija koristna, da so informacije, ki jih lahko dobimo prek spleta, hitro dostopne in jih lahko uporabimo v vsakdanjem življenju. Pomemben motivator za stare ljudi so tudi njihovi vnuki in bližnji. Internet namreč ne priznava starostnih razlik in starim osebam približuje svet mladih. To je pomemben element pri ohranjanju psihološkega ravnotežja starega človeka. Kljub temu da se tradicionalna oblika družine spreminja in se slabijo medgeneracijski odnosi, je družina poleg sosedskih in prijateljskih odnosov še vedno eden od primarnih virov neformalne pomoči. Socialna opora, ki jo star človek dobi na neformalni ravni, pozitivno vpliva na njegovo funkcioniranje in počutje. (op. cit.: 141–142)

Narejenih je bilo kar nekaj raziskav o dejavnikih udeležbe odraslih v izobraževanju, medtem ko je bilo zelo malo raziskav, ki bi ugotavljale udeležbo in motivacijo pri starih osebah. Tako proučevanje odraslih v izobraževanju po večini temelji na splošnih teorijah motivacije. Te teorije gledajo na človeka z različnih zornih kotov – kot na ekonomsko, socialno, psihološko, biološko, učeče se bitje, bitje, ki ga spodbujajo potrebe. Mnoge teorije predpostavljajo, da so odrasli notranje motivirani za učenje in imajo potrebo po samouresničevanju. Mnogo raziskav o udeležbi odraslih v izobraževanju kaže, da vpliva na odločitev za izobraževanje več

dejavnikov. Van der Kamp (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 24–28) jih je razvrstil v tri skupine:

SOCIOLOŠKI DEJAVNIKI: najpomembnejše je izobraževanje v mladosti – na pripravljenost za nadaljnje izobraževanje poleg dosežene stopnje izobrazbe močno vplivajo izkušnje z izobraževanjem v mladosti, ki so povezane z občutkom uspešnosti oziroma neuspešnosti. Na izobraževanje v starosti pomembno vpliva tudi poprejšnja udeležba posameznika v izobraževanjih za stare. Stari ljudje, ki so bili v celotnem življenjskem ciklu učno dejavni, bodo sorazmerno dejavni tudi v pozni starosti, spremenijo pa se sam namen, cilj in intenzivnost dejavnosti.

PSIHOLOŠKI DEJAVNIKI: so izredno pomembne ovire za izobraževanje, ki jih je treba razumeti v odnosu do drugih značilnosti posameznika. Razdelimo jih v tri skupine:

- situacijske ovire: stari ljudje najpogosteje kot razloge, da se izobraževanja ne udeležujejo, navajajo pomanjkanje denarja, časa, vpliv družine in prijateljev (ko so ti vplivi nespodbudni), oddaljenost od izobraževalne organizacije;
- institucijske ovire: med njih spadajo težave z urnikom, neustrezni programi, vsebina, vpisni pogoji, pomanjkanje informacij, neustrezni učitelji;
- dispozicijske ovire: povezane so s psihičnimi in fizičnimi značilnostmi posameznikov, ki negativno vplivajo na odločitev posameznika za izobraževanje – podoba o samem sebi, samozavest, stopnja aspiracije, stališča, sposobnosti za učenje, odnos do izobraževanja, strah pred neuspehom, utrujenost, občutek, da so že prestari. Te ovire so pogosto podcenjene, saj jih odrasli neradi navajajo kot vzroke za svojo neudeležbo, prav tako pa so povezane z nekaterimi stereotipi.

EKONOMSKI DEJAVNIKI: pri ekonomskih dejavnikih gre za ovrednotenje vpliva stroškov izobraževanja na dejansko udeležbo odraslih in starih v izobraževanju.

Razlogi za učenje so številni in raznoliki, kot so različni tudi ljudje. Stari ljudje se po navadi za učenje odločijo zaradi želje po aktivnosti po upokojitvi, nekatere ženeta

zanimanje za tehnologijo in radovednost, med pomembnejšimi razlogi pa so občutek uspešnosti, ohranitev moči, zmanjševanje strahu pred neznanim, užitek ob samem učenju, ohranjanje samostojnosti in neodvisnosti.

Po drugi strani pa obstajajo tudi določene ovire, zaradi katerih se stari ljudje morda težje kaj novega naučijo. Razumeti moramo to dinamiko in biti pri vseh teh zadevah pozorni. Mogoče človek noče tvegati napake ali pa zaradi okvar ne more pokazati, česa vse se je naučil, prav tako dotok informacij do njega ni vedno ustrezen – podatki morda prihajajo prehitro ali pa njihova oblika ni ustrezna. Tudi naglušnost lahko otežuje komunikacijo, in to lahko povzroči redkejšo vključevanje tega posameznika v pogovor, ponavljajoče se občutke negotovosti in navsezadnje osamo kot edini način prikrivanja svojih hib. (Birsa 1992: 28) Težave, ki jih imajo pogosto stari ljudje z računalnikom, večinoma niso posledica fizičnih ali psihičnih ovir, ampak le potrebe po času, da se navadijo na bistvene spremembe v dojetju. Primer tega je recimo spretnost za nadzor miške, za kar potrebuje človek prakso in čas, da usvoji koordinacijo rok in oči. Nekateri ljudje so nehalno uporabljati računalnik zaradi začetnih težav, kljub temu da so ga sprva želeli uporabljati, vendar so težko poiskali pomoč. Na začetku namreč potrebujejo pomoč pri odpravljanju težav in če je ne dobijo, lahko pri iskanju pomoči nastane veliko frustracij, ki lahko presežejo začetniške težave in posledično ljudje celo vrnejo ali podarijo računalnik. Pomembno je, da v programih, ki jih razvijamo, poskušamo razviti sistem zagotavljanja pomoči. (Zadworna-Cieslak et al.) Pečjak (1998: 90) navaja, da so težave, ki jih imajo stari ljudje z računalnikom, povezane s spominom, pozornostjo, motivacijo in stališči. Tisti, ki prvič pridejo v stik z računalnikom, morajo premagati svoje strahove, dvome in nezaupanje. Ena večjih ovir je tudi finančni vidik oziroma pomanjkanje denarja za učenje uporabe novih tehnologij. Prav tako ovire pri učenju predstavljajo težavnost in neprimernost programov ali urnikov, nedostopnost do učilnic oziroma prostorov, kjer izobraževanja potekajo. Tu so še psihološke ovire, kot je strah pred računalniki, in drugi negativni stereotipi, prav tako govorica, na primer uporaba angleščine. Nekatere težave so povezane s konkretnimi fizičnimi posledicami staranja (manj kratkoročnega spomina, počasnejši kognitivni procesi, različne bolezni).

E-opismenjevanje starih ljudi lahko povežemo tudi s socialnim delom. Pravzaprav lahko socialno delo veliko pripomore k podpori in povezovanju starih ljudi ter njihove okolice. Bear Federic (Milošević Arnold 2000: 253) pojasnjuje, da je eno od temeljnih poslanstev socialnega dela tudi povezovanje ljudi z družbenimi sistemi, da bi si tako lahko zagotovili dostop do razpoložljivih virov in različnih življenjskih priložnosti. V tem primeru potemtakem lahko socialni delavci odigramo pomembno vlogo pri računalniškem opismenjevanju, kar posledično izboljša možnost izbire informacij, znanja itd. Prav tako lahko socialni delavci nastopimo v več različnih vlogah, kot so učitelj, usposobljevalec, povezovalec, priskrbovalec, svetovalec. (op. cit.: 256) Skratka, na voljo imamo več različnih vlog, te vloge pa se med seboj večkrat tudi povezujejo. Socialni delavci imamo veliko možnosti in tudi dano nalogo, da smo občutljivi za raznolikost posameznikov in širok spekter njihovih potreb. Mnogo starih ljudi ima dostop do profesionalne pomoči prek socialnih delavcev in drugega osebja. Ti ljudje so pri uporabi IKT pogosto spretni. Imajo veliko znanja in spretnosti v komunikaciji s starimi ljudmi in razumevanju, kako ti vidijo svet. Poleg tega imajo redne stike s starimi ljudmi, in to ob času, ki jim ustreza, ter profesionalno obvezo pomagati starim ljudem izboljšati njihova življenja. V resnici so pogosto ključna pot, skozi katero nastajajo nove ideje in znanja, ki jih prinesejo starim ljudem, ki jim pomagajo. Ti strokovnjaki so zato lahko idealen način za pomoč starim ljudem pri dostopu do IKT. (Zadworna-Cieslak et al.: 23)

Informacijska tehnologija lahko na posameznika deluje tudi izključujoče in povzroči osamo. Z uporabo IKT se lahko zmanjša potreba po prostorski mobilnosti, s čimer se zmanjša tudi možnost osebnih socialnih stikov. (Hojnik - Zupanc 1999: 158) Hojnik - Zupanc (1995: 23–25) navaja, da moramo tehnologijo v svoje okolje sprejemati le kot pripomoček in ne kot nadomestilo za osebni stik, ki v komunikacijskem procesu še vedno pripada primarna vloga.

V tujini že obstajajo primeri dobrih praks na področju učenja starih ljudi uporabe računalnika.

NEMČIJA: Center za splošno akademsko izobraževanje na Univerzi v Ulmu poskuša povečati sposobnost uporabe IKT pri starih ljudeh in je tako leta 2000 v okviru

projekta Učimo se skupaj začel s projektom Virtualne samoučeče se skupine v Nemčiji. Namen projekta je bil pospešiti razvoj samoučečih se skupin odraslih, ki se zanimajo za nadaljnje izobraževanje, jih povezati v mreže ter tako ustvarili sodelovanje med skupinami in njihovimi člani. Prav tako je Center za splošno akademsko izobraževanje na Univerzi v Ulmu z združenjem »Starejši v družbi znanja«, Ministrstvom za gospodarstvo in tehnologijo, družbami IBM, Vobis in nekaterimi drugimi organiziral kampanjo »Senior-Info-Mobil«, katere namen je bil, da bi projekt ljudem v tretjem življenjskem obdobju omogočil, da spoznajo prednosti novih tehnologij in njihovo uporabo. Posebej v te namene izdelan avtobus z vgrajenim internetnim lokalom je dal starim ljudem možnost, da ugotovijo, kaj internet sploh je, in ga tudi preizkusijo. V okviru projekta so izvedli tudi različne oblike tečajev in dogodke, kot so uvodna predavanja o internetu, predstavitev interneta, delavnice v »elektronskih učilnicah«, brezplačno surfanje. (Kump, Jelenc Krašovec 2010: 80)

NIZOZEMSKA: ponudbo široko dostopnega izobraževanja za stare ljudi predstavlja mreža SeniorWeb, ki si prizadeva za povečevanje računalniške pismenosti med starimi ljudmi. Mreža je vzpostavila tudi pregledno spletno stran, ki je namenjena preprostemu načinu spoznavanja računalnika in svetovnega spleta. Obiskovalci strani lahko na njej najdejo zanimive spletne povezave, spletno klepetalnico in nasvete v zvezi z izobraževanjem. Mreža organizira tudi izobraževanje za internetne inštruktorje, ki so usposobljeni prostovoljci po vseh državah in izvajajo računalniške tečaje, pogosto pa poskrbijo tudi za ustanovitev izobraževalnih centrov in kiberkavarn. Večino inštruktorjev predstavljajo kar stari ljudje sami, ki prav tako kot udeleženci tečajev niso odraščali z računalnikom, zato dobro razumejo potrebe in probleme poznih začetnikov. (ibid.: 83–84)

ŠVEDSKA: na pobudo vlade je bil leta 1997 oblikovan program, imenovan Seniornet, ki je namenjen starejšim od 55 let. Cilj programa je, da bi vsaj četrtnina oziroma več kot milijon starih ljudi dejavno uporabljalo internet. (ibid.)

ZDA: uveljavlja uporabo nove tehnologije v izobraževanju, da bi približali učenje večjemu številu starih ljudi. Vzpostavili so računalniško mrežo za stare ljudi, imenovano SeniorNet, ki ima več kot sto centrov, v katerih organizirajo računalniške

tečaje in se člani učijo drug od drugega. Pomembne izobraževalne možnosti za stare ljudi predstavljajo tudi množični mediji, posebej televizija, radio in časopisi. (ibid.)

AVSTRIJA: Avstrija izvaja program »Internet für Alle« oziroma Internet za vse. Cilj programa je, da vsak, ne glede na starost, stopnjo izobrazbe in socialni status, dostopa do interneta in ga tudi zna uporabljati. Ponujajo brezplačni dostop do interneta in trening uporabe le-tega. Vse delavnice so brezplačne – Ponujajo petnajst različnih delavnic, z mobilnim avtom pa potujejo naokoli po štiridesetih različnih pokrajinah po Avstriji. Imajo tako programe za stare ljudi kot tudi za mlade in socialno ogrožene. (<http://a1internetfüralle.at/>)

Kot je razvidno iz predstavljenih praks po tujini, prevladujejo samoučeče se skupine. Vzpostavljene so različne mreže učenja uporabe računalnika in učenje prek različnih internetnih strani, kjer se stari ljudje lahko učijo sami. Promocija učenja uporabe računalnika se izvaja tudi prek različnih kampanj, s pomočjo katerih starim ljudem predstavijo prednosti novih tehnologij in njihovo uporabo.

1.8 NEPROFITNE ORGANIZACIJE

Značilnosti neprofitnih organizacij lahko iščemo v vrednotah in interesih udeležениh. Poznamo več značilnosti neprofitnih organizacij: nepridobitna naravnost, več udeležениh vpliva na obstoj in razvoj nepridobitne organizacije, izidi delovanja neprofitne organizacije so v okviru osnovnega in interesnega poslanstva večinoma nesnovne storitve ter le v manjši meri snovni izdelki. Neprofitne organizacije obstajajo zato, da prinašajo spremembe posameznikom in družbi. Kot pravi Drucker (Mesec 2008: 20), so v neprofitni organizaciji storitve sredstvo, ki povzroči spremembe v ljudeh. Mikuš Kos (op. cit.: 21) navaja, da so nekatere prednostne lastnosti neprofitnih organizacij fleksibilnost, relativna neodvisnost, očitno delovanje v interesu javnosti in v interesu prikrajšanih skupin, tesna povezanost s skupinami, za katere se zavzemajo, in lahka dosegljivost za ljudi. Neprofitne organizacije pa imajo tudi notranje šibkosti, ki marsikdaj ovirajo majhne in velike organizacije. Te šibkosti so pomanjkanje transparentnosti delovanja, nezadostno vzajemno informiranje in finančne težave.

S pomočjo Pestoffovega trikotnika blaginje lahko pojasnimo umeščenost neprofitnih organizacij v državo blaginjo.



Slika 1: Trikotnik blaginje (V. A. Pestoff 1991, vir: Kolarič 1997: 17)

Po konceptu države blaginje obstajajo tri osnovne sfere, iz katerih se pridobivajo dobrine in storitve za zagotavljanje potreb glede socialne varnosti. Javni sektor je sfera, kjer ima monopol in moč za izvajanje storitev in dobrin pretežno država. Pod javni sektor spadajo neposredna uprava, samouprava in zasebni izvajalci s koncesijo za izvajanje javnih nalog. Za vse izvajalce je značilno, da pri svojem delu zasledujejo javni interes, ki je za splošno družbeno korist. Pod to kategorijo spadajo tudi profitne in neprofitne organizacije, ki jih je ustanovila ali ima na njih odločujoč vpliv država, bistvo teh organizacij pa je, da zagotavljajo dobrine in storitve državljanom pod enakimi pogoji. (Mesec 2008: 16) Naslednji sektor je zasebni sektor oziroma trg, ki deluje v pogojih proste ali omejene konkurence. Zanj je značilno, da je njegovo poslanstvo pridobivanje profita, saj gre za parcialni interes. Instrument za zagotavljanje sredstev je denar. (ibid.) Tretji sektor ali neprofitni sektor

pa bi lahko najbolje opredelili kot hiperprostor, ki nastaja v središču blaginjskega trikotnika – med državo, trgom in civilno družbo. Tako javni sektor pokriva prostor države, profitni sektor trg in neformalni skupnost, na sredini pa se nahaja neprofitno-prostovoljski sektor. Evers in Winterberg (Mesec 2006:7) navajata, da je neprofitno-prostovoljski sektor najbolj mešan ter v tem smislu najbolj inovativen in vključujoči sektor, ki vsebuje različne vrste organizacije, ki se pojavljajo po različnih točkah trikotnika. Temeljni lastnosti tretjega sektorja sta demokratičnost in neprofitnost – ves ustvarjeni dobiček se namreč vrača nazaj v osnovno dejavnost. Ključni za obstoj tretjega sektorja sta humanitarnost in dejavnost, ki povsem temelji na neekonomski ravni. Ljudem omogoča brez prisilnega in odplačilnega delovanja doseči skupne cilje, ki temeljijo na samoiniciativnosti. Med njimi najdemo različen tip organizacij, ki delujejo na različnih nivojih. Od državne sfere jih loči to, da zadovoljujejo parcialne potrebe ljudi. Njihov namen je trajno zagotavljanje storitev in dobrin za uspešno delovanje družbe kot celote in posameznega človeka. (Ovsenik et al. 1999: 104–112) Tretji sektor ima kljub konceptu v praksi zgolj dopolnilno vlogo, saj zapolnjuje pomanjkljivosti v storitvah javnega sektorja. V Sloveniji je vloga neprofitnega sektorja na področju izvajanja socialnovarstvenih storitev dopolnilna, saj izvaja tiste storitve, ki jih javni sektor zaradi različnih razlogov ne pokriva, je pa izkazana potreba po njihovem izvajanju. S pomočjo tretjega sektorja lahko ustvarjamo možnosti za bolj neodvisno in bolj fleksibilno zadovoljevanje potreb v družbi. (op. cit.: 45) Kot pojasnjuje Mesec (2008: 24), je vloga neprofitnih organizacij spodbujati razvoj pluralnega sistema blaginje in ohranjati ravnovesje, ki ga izrazita usmerjenost v trg in birokratsko delovanje socialne države stalno rušita.

Ločimo več neprofitnih organizacij, ki jih pozna naš pravni red. To so zavodi, društva, ustanove, zadrage, sindikati, gospodarska interesna združenja itd. Ker bom v okviru svoje diplomske naloge pisala strateški načrt za zavod, se bom v tej točki preusmerila na krajšo predstavitev pravne oblike zavod.

Zavodi so v Sloveniji urejeni z Zakonom o zavodih (v nadaljevanju ZZ) iz leta 1991, ki ureja statusna vprašanja le-teh. Naša zakonodaja zavode deli na javne in zasebne.

Javni zavodi so tisti zavodi, ki jih ustanavlja država oziroma lokalna skupnost za opravljanje dejavnosti vzgoje in izobraževanja, znanosti, kulture, športa, zdravstva, socialnega varstva ter drugih neprofitnih dejavnosti in so najbolj zastopana organizacijska oblika javnih služb, ki jih opredeljujemo kot tiste družbi nujno potrebne dejavnosti, s katerimi se zadovoljujejo potrebe po javnih dobrinah, pri čemer glavni namen ni pridobivanje dobička. (ibid.)

Druga vrsta zavodov so zasebni zavodi, ki morajo izpolnjevati pogoj neprofitnosti. Država lahko da zasebnemu zavodu, ki izpolnjuje pogoje za opravljanje javne službe, tudi koncesijo, vendar ne zagotavlja več pravic državljanov na podlagi socialnih avtomatizmov, temveč zgolj participira in podpira samoiniciativno delovanje državljanov na teh področjih. Cilji so lahko različni, način organiziranja pa omogoči, da pravno urejene organizacije pridobivajo sredstva za svoje poslanstvo ne le od države, temveč tudi iz zasebnih fundacij, razpisov, prostovoljskih prispevkov in tudi z izvajanjem odplačnih dejavnosti.

Kot je razvidno iz 7. člena ZZ, se zasebni zavod lahko ustanovi, če so zagotovljena sredstva za ustanovitev in začetek dela zavoda ter če so izpolnjeni drugi z zakonom določeni pogoji. Sam zavod lahko ustanovijo domače in tuje fizične ter pravne osebe, če ni za posamezne dejavnosti ali za posamezne vrste zavodov z zakonom drugače določeno. (2. člen ZZ) Zavod lahko ustanovi ena ali več oseb. V primeru, da je ustanoviteljev več, je treba upoštevati, da se medsebojne pravice, obveznosti in odgovornosti uredijo s pogodbo. (9. člen ZZ) Za ustanovitev potrebujemo akt o ustanovitvi zavoda, ki vsebuje vse statusne sestavine in značilnosti zavoda kot pravne osebe: ime in sedež ustanovitelja, ime in sedež zavoda, dejavnosti zavoda, določbe o organih zavoda, sredstva, ki so zavodu zagotovljena za ustanovitev in začetek dela, vire, način in pogoje pridobivanja sredstev za delo zavoda, način razpolaganja s presežkom prihodkov nad odhodki in način kritja primanjkljaja sredstev za delo zavoda, pravice, obveznosti in odgovornosti zavoda v pravnem prometu, določbe o odgovornosti ustanovitelja za obveznosti zavoda, medsebojne pravice in obveznosti ustanovitelja in zavoda ter druge določbe v skladu z zakonom. (8. člen ZZ)

V nadaljevanju bom predstavila še možnost registracije zavoda kot socialnega podjetja. Kot pravi Yunus (2010: 50), je socialno podjetništvo podzvrst družbeno odgovornega podjetništva. Vsi tisti, ki ustanovijo ali upravljajo družbeno odgovorna podjetja, so družbeno odgovorni podjetniki. Vendar pa je pomembno, da niso vsi družbeno odgovorni podjetniki tudi socialni podjetniki. Bistveno namreč je, da se ustvarjeni dobiček v celoti reinvestira v razvoj novih dejavnosti, novih delovnih mest ali pa se enakopravno porazdeli med zaposlene.

V 3. členu Zakona o socialnem podjetništvu (Ur. l. RS, št. 20/2011) so opredeljeni pojem socialnega podjetništva in cilji:

»Socialno podjetništvo predstavlja trajno opravljanje dejavnosti socialnega podjetništva ali trajno opravljanje drugih dejavnosti pod posebnimi pogoji zaposlovanja, s proizvodnjo in prodajo proizvodov ali opravljanjem storitev na trgu, pri čemer ustvarjanje dobička ni izključni niti glavni cilj opravljanja dejavnosti.

Socialno podjetništvo krepi družbeno solidarnost in kohezijo, spodbuja sodelovanje ljudi in prostovoljsko delo, krepi inovativno sposobnost družbe za reševanje socialnih, gospodarskih, okoljskih in drugih problemov, zagotavlja dodatno ponudbo proizvodov in storitev, ki so v javnem interesu, razvija nove možnosti zaposlovanja, zagotavlja dodatna delovna mesta ter socialno integracijo in poklicno reintegracijo najbolj ranljivih skupin ljudi na trgu dela (cilji socialnega podjetništva).«

Dejavnosti socialnega podjetništva se opravljajo na področjih, kot so: socialno varstvo, družinsko varstvo, varstvo invalidov, zagotavljanje in organiziranje mladinskega dela, promocija zdravja, zagotavljanje socialne vključenosti, spodbujanje zaposlovanja in poklicnega usposabljanja za osebe, ki so brezposelne ali jim grozi brezposelnost, ekološka proizvodnja hrane itd.

Socialno podjetje se lahko osredotoča bodisi na zaposlovanje ranljivih skupin (tip A) bodisi na dejavnosti, ki so družbeno koristne, kot na primer socialne storitve (tip B). Med ranljive skupine ljudi na trgu dela spadajo: invalidi, katerih invalidnost je ugotovljena z odločbo pristojnega organa, brezposelne osebe, ki imajo ugotovljene trajne posledice telesne ali duševne okvare ali bolezni, brezposelne osebe, če so

brez zaposlitve zadnjih 24 mesecev ali več, brezposelne osebe, ki so na Zavodu Republike Slovenije za zaposlovanje prijavljeni več kot šest mesecev in jim je po zaključku izobraževanja to prva zaposlitev ali so po dokončanem izobraževanju zaključili pripravništvo ali jim je prenehal status mladega raziskovalca (iskalci prve zaposlitve), brezposelne osebe (nad 55 let starosti, pripadniki romske skupnosti in mladoletne osebe brez zaključenega osnovnega ali nižjega poklicnega izobraževanja ter težje zaposljive osebe).

Ena od možnosti za programe zavoda je tudi ta, da bi se programi oziroma dejavnosti zavoda, ki bodo dolgotrajni in uveljavljeni, po določenem času spremenili v socialnovarstveni program, seveda pod pogoji, ki jih določa pristojno ministrstvo.

Načela za izvajanje sistema socialnega varstva so zagotavljanje človekovega dostojanstva, socialna pravičnost, solidarnost in odgovornost posameznika za zagotavljanje lastne socialne varnosti in socialne varnosti njegovih družinskih članov. Vodila pri delovanju na vseh naštetih ravneh so: enak dostop in enake možnosti, prostovoljnost vključitve, prosta izbira, individualna obravnava, gospodarno ravnanje s proračunskimi sredstvi ter dogovarjanje med izvajalci in uporabniki. Namen programov in storitev, ki se izvajajo v okviru sistema socialnega varstva, pa je omogočanje in povečevanje socialne vključenosti, krepitev moči uporabnikov sistema socialnega varstva ter razvijanje sposobnosti za njihovo vsakdanje življenje, pomoč in oskrba v primerih nezmožnosti opravljanja nujnih življenjskih opravil, zagotavljanje temeljne socialne varnosti v kriznih obdobjih izpada virov za življenje, zagotavljanje enakih možnosti žensk in moških ter preprečevanje revščine. (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010 – ReNPSV06-10)

Javni socialnovarstveni programi so dopolnilo k socialnovarstvenim storitvam, njihovi izvajalci pa so predvsem organizacije in zasebniki. Ti programi so namenjeni reševanju socialnih stisk posameznikov in skupin, in sicer tako da kar najbolj upoštevajo potrebe uporabnikov in konkretne potrebe lokalnega okolja, v katerem se izvajajo. Financiranje programov zagotavljajo država, lokalna skupnost in uporabniki ali drugi zainteresirani subjekti. (ibid.)

Znotraj mreže javnih socialnovarstvenih programov je mreža petnajstih regionalnih medgeneracijskih središč z mrežo socialnih programov za kakovostno življenje v starosti in sožitje med generacijami v lokalni skupnosti, kamor bi spadal tudi naš program.

Postopek verifikacije socialnovarstvenih programov za pridobitev statusa javnega socialnovarstvenega programa izvaja Socialna zbornica Slovenije. Verifikacija je postopek strokovne ocene, po katerem se ugotavlja in potrjuje, ali se posamezni program izvaja kot socialnovarstveni program, opredeljen v mreži javnih socialnovarstvenih programov iz resolucije, v skladu z metodami dela in predpisi na področju socialnega varstva. Program mora izpolnjevati pogoje iz 7. člena Pravilnika o postopku strokovne verifikacije socialnovarstvenih programov, ki se izvajajo na področju socialnega varstva. Ti pogoji so:

- program spada v mrežo javnih socialnovarstvenih programov;
- program se uspešno izvaja vsaj dve leti;
- program ima zagotovljeno strokovno vodenje (vodja programa je strokovni delavec po 69. členu Zakona o socialnem varstvu in ima dve leti delovnih izkušenj na področju socialnega varstva);
- program ima ustrezno kadrovsko strukturo, ki ustreza vrsti in namenu programa s primerno usposobljenostjo in referencami;
- prijavitelj ima zagotovljene prostorske možnosti, ki ustrezajo vrsti in namenu programa;
- prijavitelj ima izdelan pritožbeni postopek, s katerim so uporabniki ustrezno seznanjeni;
- programi ima izpolnjene tehnične in druge pogoje, kot izhaja iz predpisov s področja varovanja osebnih podatkov;
- program se izvaja v skladu s Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu, strokovno in kakovostno.

Ko enkrat pridobiš verifikacijo, si kot izvajalec programa dolžan verifikacijo obnoviti vsakih pet let.

Da organizacija sploh lahko obstaja in deluje, potrebuje finance. Nevladne organizacije si sredstva za svoje delovanje pridobivajo s prodajo storitev, iz članarin, iz javnih sredstev, z donatorstvom, s sponzorstvom in z razpisi. Lahko se v celoti financirajo iz proračunskih virov, deloma iz neproračunskih virov ali v celoti neproračunsko. Organizacije se trudijo pridobivati finančna sredstva od širšega kroga potencialnih uporabnikov storitev, organizacije pa za iskanje sponzorjev in donatorjev kombinirajo različne načine pridobivanja sredstev – od osebnega stika, pisem, telefonskih pogovorov do posebnih dogodkov, pridobivanja sredstev od vrat do vrat. (Mesec 2008: 64–65) Oblike financiranja so tako različne, a sam namen vedno ostaja isti – obdržati dejavnost na dolgi rok in pri tem uresničevati svoje poslanstvo.

V letu 2008 je bilo v Sloveniji 21.464 društev, zasebnih zavodov, ustanov in fundacij, ki so skupno razpolagala s slabimi 754 milijoni evrov, kar predstavlja 1,99 odstotka BDP-ja in je v primerjavi s povprečjem 32 držav, zajetih v raziskavo Univerze John Hopkins, kjer ta delež dosega 5,1 odstotka BDP-ja, relativno malo. V letu 2008 je bilo v nepridobitnih zasebnih organizacijah na podlagi delovnih ur zaposlenih 5.796 oseb, kar predstavlja 0,66 odstotka vseh delovno aktivnih prebivalcev v Sloveniji v letu 2008, medtem ko ta delež v državah EU znaša 8,1 odstotka. (Črnak Meglič 2009)

1.9 STRATEŠKO NAČRTOVANJE

»Strateško načrtovanje je proces, v katerem organizacija definira svojo strategijo oziroma smer ter sprejme odločitve o uporabi virov, da bi uresničila to strategijo. Rezultat je po navadi strateški načrt, ki ga uporabimo tudi pri ostalih načrtovanjih v organizaciji.« (Cepin 2007: 21)

Po navadi strateško načrtujemo 3–5 let, v načrtovanje pa naj bi bila vpletena vsa organizacija, zagotovo pa vsaj izvršilni organ organizacije in pomembnejši drugi člani. Načrtovanje je kompleksen proces, ki poteka v več fazah, v sam proces pa so vključene različne ciljne skupine. Strateško načrtovanje je pomembno, saj ni dovolj le operativna učinkovitost podjetja, pač pa tudi strateško načrtovanje, ki v tej točki pomeni opravljanje drugačnih aktivnosti, kot jih opravljajo tekmeci, ali pa podobnih aktivnosti, vendar na drugačen način kot to počnejo tekmeci. Johnson in drugi (2005:

10–13) navajajo, da so za strategijo značilni dolgoročna naravnost organizacije, namen aktivnosti organizacije, pridobivanje prednosti pred konkurenco, zaznavanje sprememb v poslovnem okolju, grajenje na virih in kompetencah ter vrednote in pričakovanja interesnih skupin.

Poznamo več različnih modelov strateškega načrtovanja. Eden izmed bolj znanih modelov, ki je namenjen neprofitnim organizacijam, je Brysonov model in zajema korake, kot so: sporazum o izdelavi strateškega načrta organizacije, opredelitev poslanstva, snovanje vizije, analiziranje zunanjih in notranjih okolij, opredeljevanje strateških zadev, snovanje strategij, pregledovanje in usvajanje strategij, dopolnjevanje vizije, uvajanje in uresničevanje strategij ter ocenjevanje uspešnosti izbrane strategije in procesa načrtovanja. (Mesec 2008: 35) Koraki strateškega načrtovanja pomagajo pri uresničevanju in razvijanju uspešnosti strategije, vendar pa morajo ostati dovolj fleksibilni, da se lahko na podlagi nepričakovanih dogodkov ustvarjajo nove priložnosti. Bryson (1995: 5–30) meni, da strateško načrtovanje pomaga vodstvu organizacije, da se pri svojem delu odloča učinkovito in v skladu s postavljenima poslanstvom in vizijo. Strateško načrtovanje je pomembno, ker se organizacije pripravijo na nenadne in nestabilne spremembe ter se na njih odzovejo organizirano in učinkovito, prav tako pa se nenehno lahko osredotočajo na prednosti in priložnosti ter se nenehno trudijo za zmanjševanje slabosti in groženj.

V nadaljevanju bom na kratko predstavila vse pomembnejše korake pri strateškem načrtovanju, po katerih se bom lotila pisanja strateškega načrta tudi sama.

Na začetku je treba opredeliti poslanstvo in vizijo, ki govorita o razlogih za sam obstoj organizacije, o njenem delovanju in usmerjanju.

Poslanstvo

Poslanstvo določa pravila organizacije ter se nanaša na skupna prepričanja in vrednote, prav tako pa na opredelitev poslovanja, zahteve zainteresiranih za organizacijo in odnos do preživetja ter rasti organizacije. Kovač (Mesec 2008: 29) meni, da naj bi poslanstvo organizacije odgovorilo na vprašanje, kdo smo, zaradi katerih družbenih potreb obstajamo, kaj počnemo, da spoznavamo, predvidevamo in

izpolnujemo te potrebe, kdo so naši udeleženci v procesu in kakšne so naša kultura, filozofija in vrednote.

Vizija

Naslednji pomemben korak pri strateškem načrtovanju je vizija. Mayer (Mesec 2008: 35) vidi vizijo kot projekcijo v prihodnost, ki je sprejemljiva za okolje – ljudje jo imajo za uresničljivo prihodnost in ne za iluzijo. Vizija je konkretna podoba prihodnosti, dovolj blizu, da se zdi uresničljiva, in dovolj daleč, da zbuja navdušenje nad novo stvarnostjo. Gre za slikanje prihodnosti in v tej fazi si poskusimo odgovoriti na vprašanje, kakšno organizacijo si želimo čez določen čas. Dobra vizija mora biti enostavna in motivirajoča za ljudi tako znotraj kot zunaj organizacije.

Vrednote

Vrednote so prepričanja o tem, kaj organizacija in njeni posamezniki cenijo, vrednotijo kot pozitivno, zaželeno in vredno truda. Nanašajo se na to, kaj naj bi bilo organizaciji pomembno, kot tudi na to, kako naj bi ravnali organizacija in njeni posamezniki. Lahko jih razumemo kot nekakšne vsebinske temelje, ki določajo, kako, na kakšne načine bodo organizacija in njeni zaposleni izpolnjevali svoje poslanstvo ter sledili viziji. (Musek Lešnik 2003: 51)

Analiziranje zunanjega in notranjega okolja (SPIN- in PEST-analiza)

Pomemben korak pri strateškem načrtovanju je analiziranje zunanjega in notranjega okolja, v katerem se organizacija nahaja. Tako notranje kot tudi zunanje okolje se nenehno spreminja, te spremembe pa vplivajo tudi na sam strateški načrt, ki mora biti prav zaradi tega, kot že omenjeno, fleksibilen in odprt za nove priložnosti.

Za analiziranje zunanjega in notranjega okolja sem si izbrala tako SPIN- kot tudi PEST-analizo.

Črke, ki sestavljajo kratico SPIN (angl. SWOT) pomenijo: S – slabosti, P – prednosti, I – izzivi, N – nevarnosti. Najprej razmejimo prednosti/slabosti in nato priložnosti/nevarnosti. Prva dva vidika se nanašata na notranje dejavnike, druga dva pa na zunanje dejavnike. Razlika je v tem, da imamo pri notranjih dejavnikih vpliv, da

se prilagodimo, razvijemo ali ukrepamo na kakšen drugačen način, medtem ko na zunanje dejavnike nimamo vpliva in ne moremo neposredno storiti nič drugega kot to, da se prilagodimo. (<http://www.blazkos.com/swot-analiza.php>)

NOTRANJE OKOLJE	Prednosti	Slabosti
ZUNANJE OKOLJE	Izzivi	Nevarnosti

Tabela 1: SWOT-analiza (Bryson 1995: 29)

PEST-analiza je analiza zunanjih makro dejavnikov. Namen makroekonomske analize okolja je predvsem v tem, da spoznamo splošno stabilnost le-tega. V sklopu te analize želimo identificirati zunanje dejavnike, ki bi lahko vplivali na naše poslovanje, pri čemer pa so ti dejavniki zunaj našega območja vpliva. PEST-analiza zajema štiri dejavnike, in sicer politične (P), ekonomske (E), sociološke (S) in tehnološke (T). (<http://www.blazkos.com/pest-analiza.php>)

Politični dejavniki	Ekonomski dejavniki
Sociološki dejavniki	Tehnološki dejavniki

Tabela 2: PEST-analiza

Po vseh analizah sledi faza opredeljevanja strateških zadev, kjer si postavimo strateške cilje – kratkoročne in dolgoročne. Z jasno opredelitvijo postane strateški načrt bolj izvedljiv. Sledi korak snovanje strategij.

Snovanje strategij

V tem koraku Bryson (1995: 32–33) predlaga petstopenjski postopek za snovanje strategij, in sicer:

- opis možnih načinov za reševanje posamezne zadeve, jednat in konkreten opis dejavnosti in izvajalca;
- skupina načrtovalcev preveri možne težave in ovire za vse te načine reševanja;

- skupina na podlagi tega izdela predloge za dosego zastavljenih ciljev in obvladovanje ovir;
- opredelitev dejavnosti za uresničevanje teh predlogov, sledi pa izdelava podrobnega polletnega do letnega programa za izvedbo načrtanih dejavnosti.

Temu koraku sledi še opredeljevanje operativnih ciljev, pri čemer sodelujejo izvajalci, ki pripravijo načrt aktivnosti za izvedbo izbrane strategije, potem faza uvajanja in uresničevanja strategij, v katero so vključeni vsi v organizaciji, zadnji korak pa je ocenjevanje uspešnosti izbrane strategije in procesa načrtovanja. (ibid.)

Glede na to, da pri strateškem načrtovanju obstaja več različnih modelov, na koncu prilagodiš strateški načrt organizaciji.

1.10 PROJEKT SIMBIOZ@

Mali (2011) navaja, da v sodobni družbi ni dovolj sodelovanja med različnimi starostnimi skupinami ali pa to sodelovanje ni dovolj kakovostno. V nadaljevanju Mali navaja, da se različne generacije med seboj premalo poznamo, si premalo izmenjujemo izkušnje, znanja, modrosti, zato je treba temu nameniti več pozornosti. Živimo v času hitrih in velikih sprememb, zato kaj hitro prevlada stereotip, da stari ljudje temu toku težko sledijo. Če si premalo izmenjujemo izkušnje, znanja, modrosti starim ljudem v sklopu modernih tehnologij ne omogočimo učenja, jim ne prisluhnemo, potem je res večkrat tako, da se stari ljudje v svetu modernih tehnologij ne znajdejo najbolje. Pa vendar, projekt Simbioz@ je dokazal drugače.

Simbioz@ e-pismena Slovenija je bil največji prostovoljski projekt jeseni 2011, ki je temeljil na medgeneracijskem sodelovanju. V petih dneh so mladi prostovoljci na brezplačnih delavnicah po vsej Sloveniji predstavnike starejše generacije navduševali nad uporabo računalnika in interneta. Osrednji namen akcije je bil omogočiti starim ljudem pozitivno izkušnjo z računalnikom, vzbuditi in okrepiti njihovo samozavest, jih motivirati za nadaljnje učenje ter uporabo računalnika in interneta. S projektom so mlade pozvali k prostovoljstvu, stare pa spodbudili, da se vključijo v vseživljenjsko učenje in s tem dvignejo raven kakovosti svojega življenja. Za projekt

Simbioz@ so ključne predvsem tri ideje: prva je dejstvo, da je starejša generacija v Sloveniji (po podatkih Eurostata) slabo računalniško pismena, druga je prostovoljski vzgib (kako spodbuditi mlade k nesebični pomoči), tretja pa se skriva v medgeneracijskem sodelovanju. Vse pogostejše oddaljevanje starih staršev in vnukov kaže na manko stikov, te pa lahko stkemo na različne načine. (<http://www.simbioza.eu/projekt/statistika.html>)

Mladi prostovoljci so na prijazen in udeležencem razumljiv način osnove uporabe računalnika predstavljali prek treh različnih modulov: Računalnik moj prijatelj, Klik v svet in Brez elektronske pošte ne gre. Kar je bilo pomembno pri projektu, je tudi to, da je bilo razmerje prostovoljci : udeleženci 1 : 3. Torej vsak prostovoljec je imel tri stare ljudi, kar je pomenilo, da je delo potekalo skoraj ena na ena in da je vsak od udeležencev dobil pozornost ter pomoč, prav tako tudi spodbudo. Za vse prostovoljce je bilo učenje prava zabava, za vse stare ljudi pa je bilo učenje na računalniku nov izziv. (ibid.)

Pred izvedbo projekta smo izpeljali tudi pilotne delavnice. Prva je bila na začetku januarja 2011, meseca aprila 2011 pa so sledile pilotne delavnice po desetih krajih po Sloveniji. Skozi pilotne delavnice smo želeli preveriti ustreznost vsebinskega dela kurikula, prav tako pa preveriti vse zadeve v povezavi z lokacijami, koordinacijo, ali so bili prostovoljci bili dovolj opremljeni z znanjem in kako se na delavnicah počutijo stari ljudje. Napake, ki so se pojavile, so bile za nas dobra šola za mesec oktober (težave s programsko opremo, računalniki, z navodili za prostovoljce itd.). Udeleženci so pohvalili prostovoljce, njihovo potrpežljivost in prijaznost, prav tako pa so se vsi naučili nekaj novega – tudi tisti, ki so že imeli nekaj znanja. Največji izziv jim je predstavljala uporaba miške, dvojno klikanje in iskanje črk po tipkovnici, vendar se je z dnevi kazal velik napredek in na koncu so bili udeleženci veliko samozavestnejši. Posebno lep občutek je, ko se naše babice in dedki pogumno, s prvimi koraki podajajo v svet računalnikov, ko na njihovih obrazih vidiš iskrene nasmeh, veselje in iskrice v očeh. Stari ljudje so bili tudi sami zelo aktivni – zanimalo jih je veliko stvari, postavljali so vprašanja in se z veseljem učili. Vsi udeleženci so na koncu dobili tudi gradivo (za pomoč in ponovitev doma) in priznanja. Za najboljši modul se je po

poročanju prostovoljcev izkazal prav Klik v svet (brskanje po internetu). Po vseh delavnicah smo udeležencem razdelili vprašalnike, na podlagi katerih smo izvedli evalvacijo. Prav tako so po vsakih delavnicah evalvacijo izvedli tudi prostovoljci. (ibid.)

Največ lokacij in s tem tudi največ prostovoljcev in udeležencev je bilo v osrednjeslovenski, podravski in gorenjski regiji. Najmanj lokacij, udeležencev in prostovoljcev je pri projektu Simbioz@ sodelovalo v jugovzhodni Sloveniji. Udeleženci so bili najbolj zadovoljni s prostovoljci, pri katerih so posebej pohvalili prijaznost, prizadevnost in potrpežljivost. S strani udeležencev je bilo veliko povpraševanja in želja po nadaljevanju izobraževanja, želeli so tudi, da bi delavnice trajale dlje časa. Poudarek pa ostaja na tem, da so pridobili velik interes za učenje naprej. Izkazalo se je, da bi stari ljudje z veseljem sodelovali pri podobnih projektih. Z veseljem bi pridobili znanje o socialnih omrežjih, se naučili prenašati in urejati slike. Nemalo zanimanja so pokazali za delo s programom MS Office. Seveda ne moremo mimo tega, da si želijo izboljšati znanje o internetu in elektronski pošti. Veliko udeležencev si je želelo tudi utrjevanja snovi. (ibid.)

Projekt Simbioz@ je bil prvotno zamišljen kot enkratni projekt, ki naj bi v enem tednu spodbudil zanimanje za e-veščine in spoznanje njene uporabne vrednosti v vsakdanjem življenju, namenjen pa je bil predvsem starejši populaciji v Sloveniji. Nismo predvidevali nadaljevanja oziroma ponovitve projekta, vendar smo se zaradi izjemno pozitivnih odzivov in pozivov k nadgradnji ter ponovitvi projekta odločili, da pripravimo tudi projekt Simbioz@ 2.0, prav tako pa bolj dolgoročno zgodbo, ki bo širila svoje dejavnosti.

2 PROBLEM

Pobuda za temo diplomske naloge izvira iz začetnega sodelovanja pri projektu Simbioz@ e-pismena Slovenija, kjer sem že od vsega začetka sodelovala v ožji ekipi kot vodja izobraževanja. Projekt Simbioz@ je bil prvotno zamišljen kot enkratni projekt, ki naj bi v enem tednu spodbudil zanimanje za e-veščine in spoznanje njene uporabne vrednosti v vsakdanjem življenju, namenjen pa je bil predvsem starim ljudem v Sloveniji. Nismo predvidevali nadaljevanja oziroma ponovitve projekta, vendar se je zaradi izjemno pozitivnih odzivov, pozivov k nadgradnji in ponovitvi projekta zgodba Simbioz@ nadaljevala. Tako se bo letos oktobra z nadgradnjo ponovila. Moje problemsko vprašanje se vrti v smeri, kako iz enkratnega projekta Simbioz@ razviti organizacijo, ki bo nadaljevala poslanstvo projekta in vsakodnevno ponujala znanja ter veščine starim ljudem na področju e-pismenosti. Na drugi strani pa se zastavlja vprašanje, kako vključiti zaposlovanje mladih iz ranljive skupine (prve iskalce zaposlitve in mlade, ki so predčasno zapustili šolanje – »osipnike«) in jim omogočiti priložnost za večjo konkurenčnost na trgu dela ter zaposljivost.

Cilj diplomske naloge je pripraviti strateški načrt na področju e-pismenosti starih ljudi, medgeneracijskega sodelovanja in vključenosti mladih brezposelnih. Znotraj priprave strateškega načrta bom preverila možnosti pridobivanja finančnih virov za delovanje zavoda in raziskala trg – kakšne storitve so že ponujene na trgu, katere bodo konkurenčne prednosti zavoda, koliko bi bili stari ljudje pripravljeni oziroma zmožni plačati za učenje uporabe računalnika in kakšna je možnost potencialne širitve ponudbe/izdelkov. Prav tako bom preverila, kakšna je motivacija starih ljudi in zakaj se sploh odločajo za uporabo računalnika.

Raziskovalno vprašanje in cilji:

- Kako iz projekta Simbioz@ ustanoviti Zavod Simbioz@?
- Poslanstvo (zakaj smo tukaj), dejavnost (analiza dejavnosti in kritičnih področij) in vizija razvoja zavoda (kam želimo).

- Opredelitev strateških ciljev zavoda (analiza notranjega in zunanjega okolja, analiza trga).
- Analiza virov (obstojećih in potrebnih) + možnost izvajanja socialnovarstvenega programa.
- Opredelitev letnih ciljev.
- Finančni plan delovanja za eno leto.

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je eksplorativna. V enem delu je kvantitativna, saj sem zbirala številčne podatke in jih tudi kvantitativno analizirala, v drugem delu pa kvalitativna, saj sem imela na voljo zgolj gradivo z besednimi opisi. V raziskavi sem tako kombinirala oba pristopa – številčne podatke sem dopolnila z opisnimi. Raziskava je empirična in uporabna.

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Merski instrument, ki sem ga uporabila v raziskavi, je krajši anketni vprašalnik. Sestavljen je bil iz navedbe splošnih podatkov (spol in starost) in sedmih vprašanj zaprtega tipa. Vprašanja so se nanašala na udeležbo na delavnicah Simbioz@, motivacijo za prijavo na delavnice in na to, koliko bi bili udeleženci pripravljeni plačati za triurno delavnico. V nadaljevanju sem jih spraševala tudi po zanimanju za učenje na domu, po tem, koliko bi bili pripravljeni odšteti za eno uro učenja na domu in kaj jim je pri učenju uporabe računalnika najbolj pomembno. Za konec sem postavila še vprašanje, kaj vse si še želijo, da bi izvajali v okviru Zavoda Simbioz@.

V drugem delu raziskave, to je pri analizi trga in ponudb, ki se na trgu nahajajo, sem kot vir podatkov uporabila spletno stran www.simbioza.eu, kjer imajo na voljo seznam ponudnikov računalniških izobraževanj. Iz baze podatkov sem izbrala ponudnike, ki prihajajo iz Ljubljane, Maribora, Celja, Kopra, Kranja in Novega mesta.

3.3 Populacija in vzorec

V raziskovanju se bom osredotočila predvsem na stare ljudi in strateško načrtovanje zavoda, medtem ko sem populacijo mladih (»osipnike« in prve iskalce zaposlitve) zaradi preobsežnosti teme omenila le v teoriji – kot del populacije, ki spada pod socialno ranljivo skupino, s pomočjo katere bomo soustvarjali zavod po principu socialnega podjetništva.

Populacija so vsi stari ljudje na območju Slovenije, ki so se kot udeleženci do 13. 9. 2012 prijavili na delavnice Simbioz@ 2.0 in se želijo naučiti uporabe računalnika ali pa svoje znanje nadgraditi.

Kot vzorec sem izbrala enostavni slučajnostni vzorec brez ponavljanja. Od populacije, ki je obsegala 679 oseb, sem izžrebala 136 starih ljudi, kar je predstavljalo 20 % populacije.

3.4 Zbiranje podatkov

Podatke za anketo med starimi ljudmi sem zbirala prek telefonskih pogovorov 19. 9. in 20. 9. 2012. Poklicala sem 136 starih ljudi, od tega jih je 12 zavrnilo sodelovanje. Moj končni vzorec je zato predstavljal 124 starih ljudi, od tega je bilo 89 oseb ženskega in 35 oseb moškega spola.

Podatke za ponudnike izobraževanj sem zbirala v mesecu avgustu, in sicer od 20. 8. do 30. 8. 2012. Zbiranje podatkov je potekalo s pomočjo nabora ponudnikov izobraževanj iz spletne strani www.simbioza.eu. Pri vseh tistih ponudnikih, ki so plačljivi in izvajajo izobraževanja za stare ljudi, sem pregledala še njihove spletne strani in z nekaterimi opravila tudi telefonski pogovor.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Zbrane podatke sem obdelala kvantitativno in jih analizirala s pomočjo programa Microsoft Office Excel 2011. Nekaj zbranih ponudnikov (torej tistih, ki izvajajo plačljive delavnice za stare ljudi) sem tudi bolj podrobneje analizirala – kakšno dejavnost opravljajo, kakšno ponudbo imajo in kakšne so cene.

Pri izdelavi strateškega načrta sem sledila korakom za izdelavo strateškega načrta, prikazanim v navodilih knjige Družbeni okvir neprofitnih organizacij (Mesec, 2008), ki se opira na Brysonov model, prav tako pa sem si pomagala s priročnikom S strateškim načrtovanjem do uspešnega vodenja NVO (Cepina, 2007). Znotraj strateškega načrta sem opravila analizo trga (zgoraj opisana metodologija), izdelala SPIN-analizo, to je analizo prednosti, slabosti, izzivov in nevarnosti, in tudi PEST-analizo, ki pokriva politične, ekonomske, socialne in tehnološke dejavnike. Analizirala

sem tudi kritična področja zavoda in za njih poiskala rešitve. Opredelila sem strateške cilje in aktivnosti ter naredila finančni načrt za prvo leto delovanja zavoda.

4 REZULTATI

4.1 STRATEŠKI NAČRT ZAVODA SIMBIOZ@

4.1.1 Uvod

Bistvo diplomske naloge je zasnovati strateški načrt za delovanje Zavoda Simbioz@. Korake strateškega načrta sem povzela po navodilih za izdelavo strateškega načrta Bojane Mesec, predstavljenih v knjigi Družbeni okvir neprofitnih organizacij, ki se opira na Brysonov model strateškega načrtovanja. Prav tako sem se pri pisanju strateškega načrta opirala na priročnik S strateškim načrtovanjem do uspešnega vodenja NVO, avtorja Cepine. Iz obeh omenjenih literatur sem izbrala sestavine, ki nam bodo pomagale pri nadaljnjem razvoju in delu Zavoda Simbioz@.

Zavod Simbioz@ bo zajemal štiri področja: Simbioz@, Tujina, Simbioz@ mojstri in Medgeneracijski center. V strateškem načrtu se bom osredotočila predvsem na strateško načrtovanje za dve področji: Simbioz@ in Simbioz@ mojstri, ki ju tudi sicer pokrivam.

4.1.2 Poslanstvo

Pri pisanju izjave o poslanstvu si lahko pomagamo s t. i. univerzalno izjavo o poslanstvu, iz katere izhajajo vse druge, specifične izjave o poslanstvu posameznih organizacij. Univerzalna izjava o poslanstvu: »Izboljšati blagostanje in kakovost življenja naših deležnikov na naš način.«

UNIVERZALNA OPREDELITEV POSLANSTVA	ASOCIACIJE
Izboljšati	povečati, ustvariti možnosti, dvigniti
blagostanje in kakovost življenja	e-pismenost, druženje, sodelovanje, zviševanje zaposljivosti, principi socialnega podjetništva, socialna vključenost
naših deležnikov	stari ljudje in mladi z manj priložnostmi (»osipniki« in prvi iskalci

	zaposlitve)
na naš način.	izvajanje izobraževanja in uporabe računalnika prilagojeno za stare ljudi, izvajanje usposabljanj za mlade z manj priložnostmi, ustvarjanje delovnih mest

Tabela 3: Univerzalna opredelitev poslanstva z asociacijami za Zavod Simbioz@

Zavod Simbioz@ je neprofitni zasebni zavod. Povečuje e-pismenost, medgeneracijsko sodelovanje, zvišuje zaposljivost in se bori za socialno vključenost tako starih kot mladih ljudi. Osnovni namen zavoda je, da mladim brez izobrazbe in prvim iskalcem zaposlitve omogoči priložnost, da razvijejo svoje znanje, ki starim ljudem pomaga pri osnovah računalniških znanj. Z uresničevanjem osnovnega namena Simbioz@ ponudi znanja na področju uporabe računalnika, ki so namenjena opolnomočenju državljanov, zmanjševanju družbenih razlik in večji socialni integraciji rizičnih družbenih skupin.

Naše naloge delovanja in upravljanja so:

- učenje starih ljudi uporabe računalnikov s pomočjo medgeneracijskega sodelovanja;
- izobraževanje mladih iz ranljive skupine za Simbioz@ mojstre;
- zaposljivost mladih iz ranljive skupine;
- medgeneracijsko sodelovanje.

Opis uporabnikov

Naši uporabniki so stari ljudje, ki si želijo spoznati, se naučiti in uporabljati računalnik. Gre za stare ljudi, ki nimajo izkušenj na področju računalnikov, kar pomeni, da računalnika še nikoli niso uporabljali, ali pa ga že in se želijo naučiti novih stvari ter svoje znanje nadgraditi. Uporabniki imajo to specifično potrebo, da se naučijo uporabe računalnika in si s tem olajšajo življenje, hkrati pa stopijo v stik z informacijami, svojci in bližnjimi. Gre za zmanjševanje družbenih razlik, prav tako pa za večjo vključenost starih ljudi v družbo. Naši programi so namenjeni tudi različnim podjetjem in nevladnim organizacijam.

Notranji deležniki Zavoda Simbioz@ so vsi zaposleni, Simbioz@ mojstri, partnerske organizacije, prostovoljci, študentje in strokovnjaki za izobraževanje. Zunanji deležniki so sponzorji/donatorji, profitne gospodarske pravne osebe, javne službe, lokalne skupnosti, knjižnice, mestne občine.

4.1.3 Vizija

Zavod Simbioz@ se bo v obdobju petih let razširil po celotni Sloveniji in v tujino (v vsaj pet držav). Postal bo osrednja organizacija na področju medgeneracijskega sodelovanja in učenja e-veščin starih ljudi. Čim več mladim bo nudil priložnost, da pridobljeno znanje prenesejo naprej in starim ljudem pomagajo pri večji vključenosti v družbo ter pri pridobivanju dodatnega znanja na področju e-pismenosti. S svojimi programi bo s pomočjo medgeneracijskega sodelovanja oblikoval svet in kakovost življenja rizičnih skupin: na eni strani mladih brez izobrazbe in na drugi strani starih ljudi. Zavod si bo večino prihodkov zagotovil s sponzorskimi/donatorskimi sredstvi in z opravljanjem storitev na trgu ter tako postal finančno neodvisen. Dejavnost zavoda se bo v petih letih iz projekta Simbioz@ razvila v projekta Simbioz@ mojstri in Mobilna Simbioz@, vzpostavil pa se bo tudi medgeneracijski center. V javnosti bo zavod dobro prepoznan, in sicer po svojih prostovoljskih projektih, medgeneracijskem sodelovanju, učenju e-veščin starih ljudi in po kakovostnem delu ter kot zaupanja vrednemu zavodu.

4.1.4 Vrednote

Vrednostni sistem nam odgovarja na vprašanje, kaj je za nas pomembno, in predstavlja smernice v vsakodnevnem obnašanju. Vrednote na podlagi poslanstva, ki so za delovanje našega zavoda pomembne, so: medgeneracijsko sodelovanje, opolnomočenje, partnerstvo, inovativnost, vztrajnost, enakopravnost, socialna vključenost in vseživljenjsko učenje.

4.1.5 Identifikacija kritičnih področij za organizacijo

1. kritično področje: MEDGENERACIJSKI KONFLIKT

Zaradi stereotipov o mladih (da so nedorasli, neizkušeni, manj odgovorni) in starih ljudeh (da se ne zmorejo več naučiti nič novega naučiti, da se nočejo učiti, da so si

vsi stari ljudje podobni, da so neproduktivni, pozabljivi) zna priti do medgeneracijskega konflikta, in to predvsem zaradi nepoznavanja drug drugega. Konflikt lahko povzroči, da ga generacije ne zmorejo preseči in tako lahko pride do prepada med njimi (v tem primeru, da so stari ljudje potisnjeni in odrinjeni na rob ali izven informacijske družbe).

Rešitev: medgeneracijsko sodelovanje, prek katerega bomo spodbujali dialog med generacijami, pri čemer bomo nudili podporo med posamezniki različnih generacij in ponudili prenos znanja in izkušenj na podlagi osebne izkušnje medgeneracijskega učenja. Pomembno je tudi poučevanje o starih ljudeh (poučevali bomo Simbioz@ mojstre, prav tako tudi prostovoljce, ki bodo izvajali prostovoljne dejavnosti). Starim ljudem je treba omogočiti izkušnjo medgeneracijskega sodelovanja, torej sodelovanje z mladimi. Pomembno je, da konflikt skušamo preusmeriti v sodelovanje dveh generacij.

2. kritično področje: FINANČNA NESTABILNOST

Možni scenariji: zavod ne bo imel dovolj finančnih sredstev za vse stroške, neuspešno potegovanje za sredstva iz razpisov, pri pridobivanju finančnih sredstev s strani donatorjev in sponzorjev nas lahko ovira gospodarska kriza, nezaupanje v projekt.

Rešitev: povezovanje z različnimi strokovnjaki na posameznih področjih razpisa, ki bi nam pomagali pri izpopolnjevanju strokovnega področja in pri izvedbi posameznih aktivnosti, zahtevanih v razpisu. Možnost povezovanja vidimo tudi v sodelovanju s strokovnjaki, ki se ukvarjajo z izpolnjevanjem razpisov.

Pri sponzorskih in donatorskih sredstvih: dobra prepoznavnost vseslovenskega prostovoljskega projekta, dobro zastavljen dopis za pridobivanje novih sponzorjev in donatorjev, v okviru katerega bomo predstavili samo dejavnost in programe zavoda. Po poslanem dopisu oziroma prošnji je treba počakati na odgovor, ki naj bi sledil v roku enega tedna. V primeru, da bo odgovor negativen, se bomo pisno zahvalili in jih še enkrat povabili k morebitnemu sodelovanju v prihodnosti. V primeru, da odgovora ne bomo dobili, bomo z morebitnimi sponzorji oziroma donatorji stopili v stik s

pomočjo telefonskega klica in se dogovorili za predstavitev zavoda ter izvajanje dejavnosti. V primeru pozitivnega odgovora se bomo prav tako dogovorili za osebno predstavitev in jih obiskali ter z njimi poskušali vzpostaviti dogovor o sodelovanju.

Vir finančne neodvisnosti bodo tudi plačljive dejavnosti, pri katerih bomo fleksibilni: plačilo na več obrokov, akcijske cene in posebne akcije. Te plačljive dejavnosti so učenje na domu in začetne ali nadaljevalne delavnice, ki se bodo izvajale čez celo leto. Namenjene so tako posameznikom, torej starim ljudem, kot tudi različnim podjetjem. Pridobljeni finančni viri se bodo namenili za izvajanje brezplačnih dejavnosti, kot so izvedba projekta Simbioz@ 3.0 in vseh nadaljnjih brezplačnih delavnic, brezplačna pa bo tudi udeležba v projektu Mobilna Simbioz@. Pridobljeni finančni viri se bodo nenehno usmerjali tudi v izobraževanje Simbioz@ mojstrov.

3. kritično področje: MEDIJI IN NEGATIVNO POROČANJE

Zaradi uvedbe plačljivih dejavnosti se zna zgoditi, da bodo mediji o zavodu začeli poročati negativno.

Rešitev: naše plačljive dejavnosti bomo medijem predstavili kot izdelke, pri katerih gre za nadaljevanje in nadgradnjo brezplačnih delavnic, ki jih bomo v okviru zavoda izvajali še naprej. Treba je namreč poskrbeti za nadaljevanje in kontinuiteto, ki bo potekala čez celo leto, hkrati pa je treba skrbeti za kakovost, odnos, uporabnost in cenovno ugodno ponudbo. Delavnice bodo cenovno ugodne. Izpeljali bomo kar nekaj nagradnih iger, akcij v smislu 4 za 3 in podobno. Pri samem delovanju zavoda gre za princip socialnega podjetništva in zaposlovanja mladih iz ranljivih skupin, tako da bodo plačljive dejavnosti pokrile nastale stroške. Prav tako bo velik poudarek na delu s starimi ljudmi, sodelovanju, prilagajanju na potrebe skupine, delovnem odnosu, medgeneracijskem druženju. Trudili se bomo sodelovati z mediji, jim obrazložili vse vidike delovanja zavoda in predstavili rešitve ter delo Simbioz@ mojstrov. Organizirali bomo tudi različne okrogle mize in novinarske konference. Hkrati bomo vzpostavili tudi »second-use« uporabo računalnikov, kjer bomo brezplačno ali po nizkih cenah starim ljudem priskrbeli računalnike in tako omogočili dostop do uporabe računalnika čim širšemu krogu ljudi.

4. kritično področje: PREPOZNAVNOST IN PROMOCIJA DEJAVNOSTI

Obstaja tveganje, da stari ljudje ne bodo poznali vseh naših dejavnosti in storitev, ki jih bomo ponujali.

Možne rešitve: potrebna je promocija, ki bo starim ljudem omogočila, da pridejo do potrebnih informacij o dejavnostih zavoda. Poleg plačljivih bodo na voljo številne brezplačne dejavnosti, kjer bodo lahko udeleženci preverili kakovost naših storitev. Do naše ciljne skupine bomo prišli predvsem prek osebnega stika, različnih Simbioz@ točk (knjižnice, občine), kjer bo na voljo informativno gradivo, projekta Mobilna Simbioz@, vseslovenskega projekta Simbioz@ in prek različnih društev in organizacij, ki bodo naši partnerji. Prav tako bomo na voljo na telefonski številki, kjer bomo odgovarjali na različna vprašanja in podali osnovne informacije. Uporabili bomo tudi različne medijske kanale, kot je oglaševanje na radiu in televiziji, ter obiskali različne domove za stare ljudi in lokacije, kjer se ti zadržujejo.

Do ciljne populacije bomo dostopali tudi prek mlajših generacij in jih ozaveščali o dejavnostih zavoda, saj so lahko prav oni tisti, ki nas bodo povezali s svojimi babicami in dedki. Aktivno in sproti bomo upravljali s spletno stranjo, prav tako bomo imeli aktiven profil na večjih socialnih omrežjih (Facebook, Skype).

5. kritično področje: BREZ OPREME, PROSTOROV

Za izvajanje dejavnosti nimamo potrebne opreme (pet prenosnih računalnikov, tiskalnik, internet, miza, stoli, tabla, projektor, fotoaparati) in prostorov (glavna pisarna bo locirana v Ljubljani (20 m²), druge prostore potrebujemo za izvajanje delavnic).

Rešitev: iskanje prostora in opreme prek oglasov za čim bolj ugodno ceno, iskanje sponzorja/donatorja, ki bi nam ponudil prostore v najem ali pomagal pri nakupu osnovne opreme. Potrebni bodo dogovori o najemu prostorov, v katerih bi lahko tedensko izvajali delavnice, in sicer najprej po večjih krajih (Maribor, Novo mesto, Celje, Kranj, Koper), nato pa odvisno od povpraševanja. Za najem prostorov se bomo poskusili dogovoriti z lokalnimi knjižnicami, občinami, mladinskimi centri, šolami.

6. kritično področje: KONKURENCA

Na trgu že obstajajo ponudniki izobraževanj uporabe računalnika, prav tako obstajajo ponudniki brezplačnih delavnic. Obseg konkurence sicer ni velik, sploh po krajih izven večjih mest, vendar počasi raste. Po lastni oceni konkurenca pokriva približno 35 % trga, še vedno pa ostaja veliko neodkritih področij in prednosti, znotraj katerih bomo boljši od naših konkurentov.

Rešitev: veliko mladostne energije, fleksibilnost, domačnost ob profesionalnem pristopu, zanesljivost in pestra ponudba, združitev več storitev v en paket po željah uporabnika (svetovanje pri nakupu računalnika, namestitvev računalnika, izobraževanje). Simbioz@ mojstri bodo še posebej usposobljeni za delo s starimi ljudmi. Naši Simbioz@ mojstri in vsi zaposleni se bodo redno udeleževali izobraževanj na področju računalništva in tehnologije ter na področju dela s starimi ljudmi. Prilagajali se bomo potrebam uporabnikov ter s skupnimi idejami in željami pripravili najboljšo ponudbo računalniških storitev ter medgeneracijskega sodelovanja. Prav tako bo v naši ponudbi še vedno brezplačni teden izobraževanja (projekta Simbioz@ in Mobilna Simbioz@), ki bo starim ljudem omogočil prvi stik z računalnikom. Ob znižanju cen naših konkurentov bomo poskušali stroške znižati tudi sami in pripravili različne akcijske dejavnosti (na primer mesečno bomo izbrali enega najstarejšega udeleženca, ki se je prijavil na delavnice).

7. kritično področje: PREMAJHNO POVPRASEVANJE

Pojavlja se vprašanje, ali bo na trgu dovolj povpraševanja (šest delavnic na teden po osem udeležencev, desetkrat na mesec paketa Start in Net, osemkrat na mesec paketa Osnovni in Napredno), da bi lahko v prvem letu za polni delovni čas zaposlili štiri Simbioz@ mojstre, ki predstavljajo približno 34.000 EUR stroškov, in da bi se pokrili vsi stroški, nastali z opravljanjem delavnic in učenjem na domu.

Rešitev: na začetku bomo delali na vsakodnevni promociji. Vzpostavili bomo osebni stik na terenu in ponudbo prilagodili tako, da bo čim bolj cenovno ugodna (cene bodo prilagojene za pokritje vseh stroškov – za triurne delavnice 10 EUR) in dosegljiva našim uporabnikom. Prav tako bomo našo dejavnost predstavljali po organizacijah,

društvih, sejmih in na lokacijah, kjer se zadržujejo stari ljudje. Dosegljivi bomo tudi prek telefonske številke, na katero se bodo uporabniki lahko obrnili, ko bodo potrebovali informacije.

8. kritično področje: IZOBRAŽEVANJE IN ZAPOSLOVANJE MLADIH SIMBIOZ@ MOJSTROV

Možni scenariji: izvajanje izobraževanja ne bo možno oziroma ga ne bo mogoče izpeljati v takšnem obsegu, kot smo si ga zamislili, zaradi nepridobljenih finančnih virov in pomanjkanja lastnih prostorov. Prav tako se zna zgoditi, da zaradi obsežnega izobraževanja (240 ur) ne bo zanimanje za izobraževanje s strani mladih (izobraževanje je zastavljeno za petindvajset mladih). Mladi bodo morali čez obsežno izobraževanje in možno je, da jih bo kar nekaj obupalo.

Rešitev: izobraževanje bo brezplačno, dodatno pa jih lahko motiviramo tako, da jim za obisk predavanj plačamo neki minimalni znesek (v sodelovanju in v okviru programov Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje). Izobraževanje bomo prilagajali zanimanju udeležencev in razpoložljivim finančnim virom.

4.1.6 Analiza trga

4.1.6.1 Splošno

Stopnja računalniške pismenosti postaja vse pomembnejši kriterij razvitosti države, saj sta uporabi računalnika in interneta postali nujni za upravljanje s časom, informiranje ter usklajevanje aktivnosti. Svet računalništva je blizu predvsem mladim generacijam, ki ga s spretnostjo obvladajo, medtem ko ga veliko starih ljudi dojema s strahom in nezaupanjem.

Dvig e-pismenosti pomeni boljšo družbeno vključenost starih ljudi, saj jim omogoča vsakodnevno spremljanje novih informacij in zanimivosti ter olajša vsakdan z omogočanjem spletnega nakupovanja, e-bančništva in drugih spletnih storitev, s katerimi lahko prihranimo ne samo čas, temveč tudi denar. Računalniška pismenost vsekakor prinaša tudi večjo samozavest, osebno izpopolnitev, poznanstva in več

poguma za usvojitev novih ciljev. Razlogov, da več kot 90 % starih ljudi še nikoli ni imelo stika z računalnikom, je prav gotovo več: finančno stanje, strah pred novim, bojazen, da tega ne bi zmogli. Pri učenju nečesa novega je potrebna dodatna pomoč in vse prevečkrat se zgodi, da svojci nimajo časa ali potrpljenja učiti stare ljudi uporabe računalnika, tečaji pa so predragi, prav tako pa potekajo na način, kjer eden predava, udeleženci pa poslušajo, čemur stari ljudje vse prevečkrat ne uspejo več slediti.

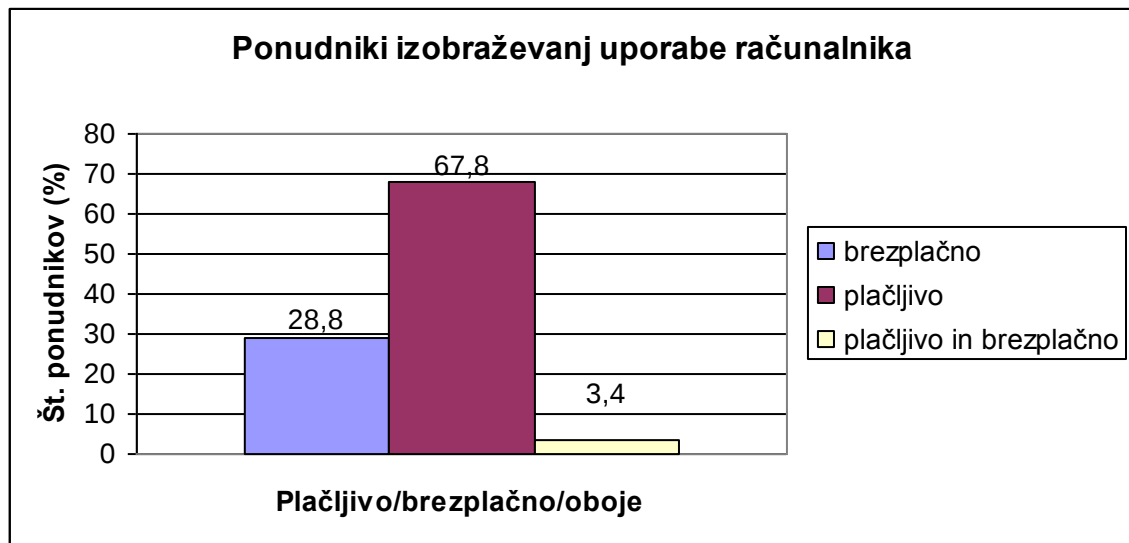
Prav gotovo se kaže potreba po večji vključenosti starih ljudi v družbo in po dodatnem znanju na področju e-pismenosti. Starim ljudem se tako olajša marsikatero delo, prav tako pa ohranijo stik z informacijami, svetom, svojci itd. ter so tako posredno vključeni v družbo. Na drugi strani mladi, ki imajo znanje, lahko pomagajo starim na področju e-opismenjevanja, hkrati pa se lahko počutijo koristne, saj svoje pridobljeno znanje prenašajo naprej (potreba mladih po pomoči). Prav tako je na trgu dela veliko mladih, ki si želijo delati in stopiti na trg dela s svojim (že) pridobljenim znanjem in izkušnjami.

Na trgu se kaže potreba po e-veščinah, ki so namenjene opolnomočenju državljanov, zmanjševanju družbenih razlik in večji socialni integraciji rizičnih družbenih skupin. Po podatkih Statističnega urada RS (<http://www.stat.si>) je bilo ob koncu leta 2010 16,5 % prebivalcev Slovenije starih 65 let ali več, od tega pa jih je le 10 % redno uporabljalo internet. Tako v potencialni trg štejemo vse tiste, ki še nikoli niso uporabljali računalnika, kot tudi tiste, ki želijo svoje znanje nadgraditi.

4.1.6.2 Analiza ponudb računalniškega izobraževanja za stare ljudi

Poleg splošnih podatkov sem za naš zavod naredila pregled ponudb računalniškega izobraževanja za stare ljudi. Bazo podatkov sem črpala iz spletne strani www.simbioza.eu, kjer imajo objavljeno bazo ponudnikov, ki ponujajo izobraževanja za učenje uporabe računalnika. Pregled sem opravila za tri največja slovenska mesta, torej za Ljubljano, Maribor in Celje, nato pa zraven priključila še mesta Koper, Novo mesto, Kranj. Vseh zbranih ponudnikov je 59, so pa bodisi plačljivi bodisi brezplačni

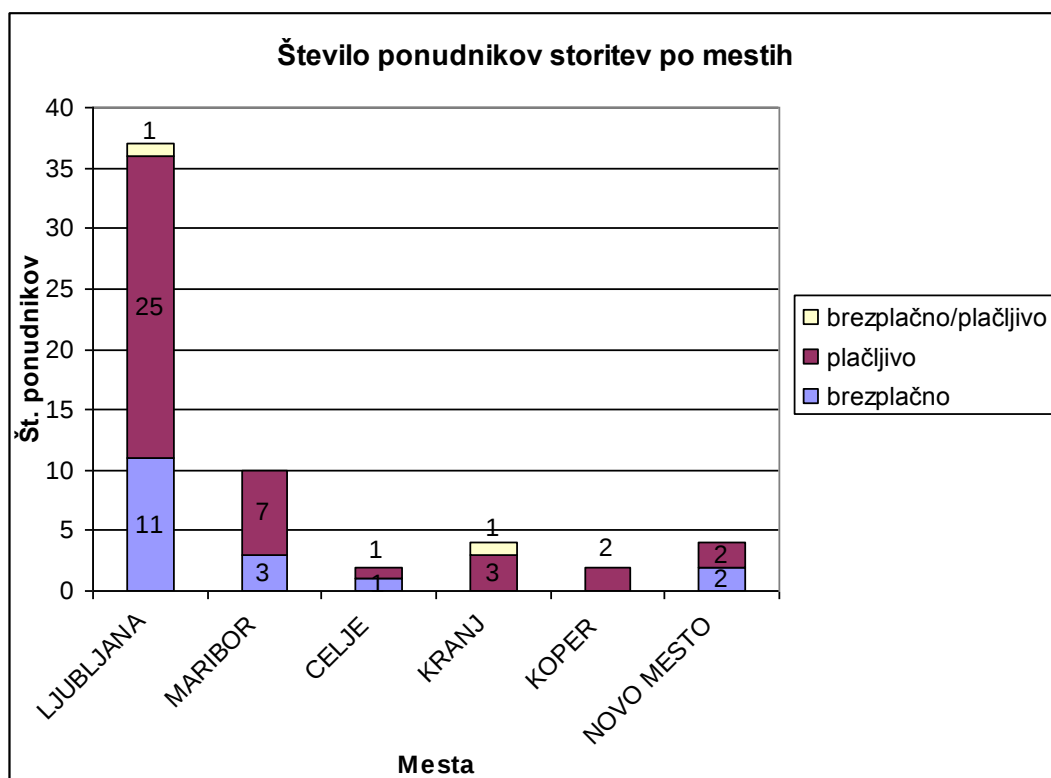
bodisi tako plačljivi kot brezplačni. Sprva sem naredila pregled ponudnikov izobraževanj uporabe računalnikov glede na plačljivo ali brezplačno dejavnost.



Graf 1: Ponudniki izobraževanj uporabe računalnika glede na plačljivo ali brezplačno dejavnost

Kot je razvidno iz grafa 1, prevladujejo plačljivi ponudniki izobraževanj uporabe računalnika, ki jih je nekaj več kot dve tretjini, natančneje 67,8 %. Brezplačnih ponudnikov, ki so običajno mestne knjižnice, je le 28,8 %.

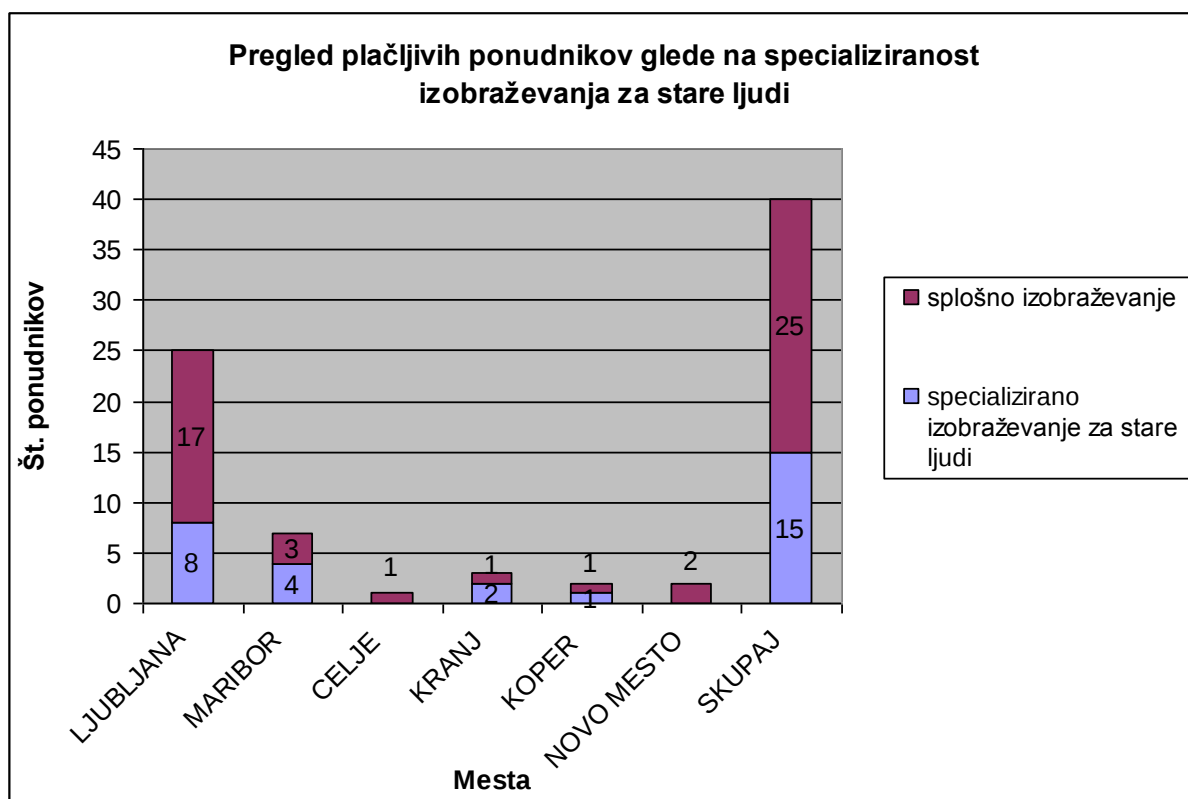
V nadaljevanju sem naredila pregled ponudnikov po mestih in glede na plačljivo ali brezplačno dejavnost.



Graf 2: Ponudniki izobraževanj uporabe računalnika glede na mesto in plačljivo ali brezplačno dejavnost

Kot je razvidno iz grafa 2, je največ ponudnikov v Ljubljani, kjer je vseh ponudnikov kar sedemintrideset, od tega enajst brezplačnih (v večini knjižnice) in petindvajset plačljivih. Sledi Maribor, ki ima sedem plačljivih in tri brezplačne delavnice. V Celju, Kranju, Kopru in Novem mestu je ponudba zelo šibka oziroma minimalna, v Kranju in Kopru pa brezplačnih delavnic sploh ni.

Sama sem se, glede na našo dejavnost, ki jo bomo ponujali v prihodnosti, osredotočila na vse ponudnike plačljivih storitev in na specializiranost ponudbe za stare ljudi. Na spletni strani www.simbioza.eu je zapisano, kateri ponudniki naj bi izvajali specializirane tečaje za stare ljudi, sama pa sem v nadaljevanju to tudi preverila.



Graf 3: Ponudniki plačljivih izobraževanj uporabe računalnika glede na specializiranost izobraževanja za stare ljudi

Kot je razvidno iz grafa 3, je izmed štiridesetih ponudnikov plačljivih izobraževanj petnajst takih, ki izvajajo specializirano izobraževanje za stare ljudi. Teh je največ v Ljubljani (osem), v Celju in Novem mestu pa takih ponudnikov ni. Prevladujejo ponudniki splošnih izobraževanj uporabe računalnikov. V nadaljevanju se bom osredotočila na plačljive ponudnike, pri katerih je iz baze podatkov razvidno, da so specializirani za izobraževanje starih ljudi, in preverila njihovo ponudbo.

PONUDBNIK IZOBRAŽEVANJ	PONUDBA
LJUBLJANA	
ISA.IT, d. o. o.	S 1. januarjem 1993 je v okviru Tehnološkega parka IJS začelo delovati samostojno podjetje ISA.IT (Izobraževanje, Svetovanje, Aplikacije, Informacijske tehnologije, d. o. o., Železna c. 14, Ljubljana). Izobraževanje končnih uporabnikov poteka od januarja 1986. Do danes je

	izobraževanje naraslo v obsežno dejavnost izobraževanja odraslih na področju uporabe osebnega računalnika. Vrste usposabljanj, ki jih nudijo: Evropsko računalniško spričevalo (ECDL-šola), okolje Windows, internet, elektronska pošta in oblikovanje spletnih strani, urejanje besedil, preglednice, baze podatkov, elektronske predstavitve, grafika, namizno založništvo in priprava za tisk, tehnično risanje, planiranje, tečaji za vodilne delavce, projekt Senior 60+.
ISA.IT, d. o. o. (Spletni portal 60+)	Spletni portal je sicer v lasti podjetja ISA.IT, d. o. o, je pa še posebej specializiran za delo s starimi ljudmi – za upokojence: Senior 60+. Projekt Senior 60+ je namenjen starim ljudem. V okviru projekta izvajajo več delavnic, in sicer: Moje prvo srečanje z računalnikom; Računalnik je moj pisalni stroj, 1. in 2. del; Računalniška preglednica, 1. in 2. del; Digitalna fotografija; Pošiljam e-pošto in iščem po internetu. Izobraževanje poteka tako, da udeležencem pripada devet šolskih ur predavanj, kjer delajo na praktičnih primerih, predelano snov pa tudi pogosto ponovijo, da si jo lažje zapomnijo. Nato sami vadijo doma in ponavljajo snov, ki so jo usvojili na tečaju. Po štirinajstih dneh od začetka tečaja udeležencem ponujajo možnost prihajati na vaje, kjer lahko z asistentom predelano snov še dodatno utrdijo. Te vaje potekajo v popoldanskih urah.

	CENIK Pri projektu Senior 60+ je cena na udeleženca za deveturno delavnico 94 EUR z DDV-jem. V ceno tečaja je vključen tudi priročnik.
B2, d. o. o.	Podjetje B2 je z več kot dvajsetletnimi izkušnjami vodilno na področju računalniških tečajev. Imajo dolgoletno ponudbo storitev s področja pridobivanja formalne izobrazbe in razvoja programske opreme. Njihov začetek sega v leto 1989, ko so ustanovili podjetje z namenom, da s pomočjo informacijske tehnologije pospremijo ljudi na poti k večji produktivnosti, konkurenčnosti in zadovoljstvu. Izvajajo tudi javno priznane izobraževalne programe (višje strokovno izobraževanje, srednješolsko izobraževanje). Izvajajo tudi e-tečaje in e-izobraževanja. Na spletni strani ni razvidno, da bi izvajali posebno specializirane programe za stare ljudi. CENIK Za začetne tečaje in prve korake z računalnikom je cena za 20–24 ur 342 EUR. V ceno je vključeno tudi učno gradivo in potrdilo o udeležbi. Imajo tudi različne 10-odstotne popuste: na zaključeno skupino, število prijavljenih izobraževanj itd. http://www.b2.eu
Cene Štupar	Je ena izmed večjih organizacij na področju izobraževanja odraslih v Sloveniji in je že več kot 50 let v ožjem in širšem okolju prepoznavna po pestri ponudbi formalnih in neformalnih programov za vse generacije. Vsem odraslim in

	mladostnikom omogoča brezplačno dokončanje osnovne šole, ki jo financira Ministrstvo za izobraževanje, znanost, kulturo in šport. Računalniški tečaji: 50–60-urni javnoveljavni program, namenjen vsem, ki se želijo računalniško opismeniti. Posameznik se lahko vpiše tudi na posamezen sklop tečaja: Windows in Word (30 ur), Excel (10 ur), e-pošta (15 ur). Posebni program za stare ljudi iz spletne strani ni razviden. Program je brezplačen za osebe na prestajanju zaporne kazni in udeležence, vpisane v različne programe, ki jih ponujajo. Drugi udeleženci program plačajo. Cenik na spletni strani ni na voljo. (http://www.cene-stupar.si)
Mitra, d. o. o.	Spletna stran ni na voljo. Podatki o podjetju so na voljo samo na bizi.com. Prek telefona in elektronske pošte jih ni bilo mogoče dobiti.
OLDIS, Zavod za izobraževanje in svetovanje	Zavod OLDIS je v likvidaciji.
SIRUS, izobraževanje in svetovanje, d. o. o.	SIRUS je podjetje, ki ponuja različne delavnice, računalniške tečaje in storitve (računalniška pomoč na domu, izdelava spletnih strani, grafično oblikovanje, IT-storitve). Nudijo tudi posebne računalniške tečaje za stare ljudi. Tečaji trajajo 4–10 ur, v skupini pa je do osem udeležencev (en učitelj). Imajo tudi en brezplačen štiriurni tečaj – samo osnovne informacije, kaj računalnik omogoča. Cenik na spletni strani ni na voljo, v telefonskem pogovoru pa sem izvedela, da je cena deseturnih delavnic 40 EUR.

	(http://www.sirus.si)
Smart NARIS	Smart NARIS ponuja celovito rešitev izobraževanj na področju računalništva, tujih jezikov in kadrovskih usposabljanj. Odlikujejo jih sodobne metode učenja, več kot sto strokovno usposobljenih sodelavcev, uporaba napredne tehnologije in avtorska literatura, prilagojena vsakemu tečaju posebej. Nudijo mobilne učilnice, ki jih selijo po Sloveniji, zato se tečajnikom ni treba voziti v lokalna središča. Izobraževalni programi vključujejo vse starostne skupine in se prilagajajo različnim nivojem znanja udeležencev. Iz spletne strani ni razvidno, da bi izvajali specializirane tečaje za stare ljudi. Cenik ni na voljo. Prek telefona jih ni bilo mogoče priklicati. (http://www.smartnaris.si)
MARIBOR	
B2, d. o. o.	Glej opis pod Ljubljano.
DOBA	Na DOBI od leta 1990 prispevajo k bogatenju izobraževalne ponudbe v Sloveniji. S svojimi programi, širjenjem dostopnosti izobraževanja in njegovo individualizacijo ter s sledenjem načelom vseživljenjskega učenja je DOBA pridobila ugled visokokakovostne izobraževalne organizacije in postala ena od najuglednejših zasebnih izobraževalnih ustanov v Sloveniji. Izvaja različne dejavnosti – od srednje šole, višje strokovne šole do jezikovnega centra in borze znanja. DOBA prav posebne ponudbe za stare ljudi nima.

	V okviru vseživljenjskega učenja se lahko ljudje samostojno učijo uporabe računalnika. (http://www.visja.doba.si/)
Multimedijski center KiberSRCeLab- KIBLA	V MMC KIBLA so na voljo različne razstave, umetniški performans, glasbeni nastopi, literarni večeri, razprave, simpoziji, konference, festivali s področja sodobne umetnosti, glasbe, literature in njihovih interdisciplinarnih oblik ter aktualne problematike kulture, humanistike, sodobnih tehnologij in neformalnih izobraževalnih aktivnosti. KIBAR, kibernetična kavarna, nudi nekaj računalniških postaj za uporabo interneta na hitro (1 EUR/h) in širokopasovni brezžični internet (1 G/s), na katerega se lahko obiskovalci s svojimi prenosniki priključijo brezplačno. Tam je na voljo tudi informator za vsa vprašanja, informacije in pomoč pri računalnikih. V KIT KIBLA organizirajo računalniški tečaj, namenjen starim ljudem in upokojujencem. Začetni in nadaljevalni računalniški tečaj trajata 20 šolskih ur, in sicer dvakrat tedensko po dve šolski uri. Začetni računalniški tečaj zajema osnove poznavanja računalniške opreme, računalniških programov, poudarek pa je na svetovnem spletu in uporabljanju elektronske pošte. Za začetni računalniški tečaj ni potrebno predhodno računalniško znanje. Udeleženci prejmejo tudi strokovno literaturo. CENIK Cena posameznega tečaja je 40,00 EUR. (http://www.kibla.org)
Umi – Univerzum Minerva	Univerzum Minerva ponuja več različnih

	dejavnosti – od pomoči pri študiju, jezikovnih tečajev, računalniških tečajev do različnih veščin in praks. Tečaji računalništva so namenjeni tako začetnikom, ki se želijo поблиže spoznati z računalniškimi znanji, kot tudi tistim, ki želijo svoje znanje nadgraditi, poglobiti ali dopolniti. Izvajajo redne tečaje v skupini, tečaje za zaključene skupine in individualne tečaje. CENIK Cene se gibljejo med 100 in 200 EUR na tečaj (na primer cena za osnovni tečaj računalništva za začetnike: 20 ur – 174 EUR (15–20 udeležencev). Ponujajo tudi tečaje za odrasle in stare ljudi: 60 ur – 582 EUR (15–20 udeležencev). http://www.umi.si
KRANJ	
Ljudska univerza Kranj (LUK)	LUK izvaja različne dejavnosti: pridobitev izobrazbe, strokovna usposabljanja, jezikovne šole, različne delavnice. Pripravljajo posebne tečaje za stare ljudi, posebnost tečajev pa je v prilagojeni hitrosti, vsebini ter upoštevanju potreb in želja. Tečaje izvajajo enkrat tedensko po dve izobraževalni uri. CENIK 20-urni tečaj: za člane 40 EUR, za nečlane 139 EUR, 40-urni tečaj: za člane 80 EUR, za nečlane 265 EUR. http://www.luniverza.si
SmartNARIS	Glej opis pod Ljubljano.

KOPER	
Ljudska univerza Koper	Njihova dejavnost zajema vsa temeljna področja izobraževanja za pridobitev izobrazbe, prav tako izvajajo programe strokovnega izobraževanja in usposabljanja, programe za prosti čas ter osebnostno rast. Izvajajo tudi računalniške tečaje in tečaje za računalniško pismenost za odrasle. CENIK Krajši tečaji za začetnike: 2 uri – 45 EUR, 8 ur – 90 EUR, 12 ur – 135 EUR, 14 ur – 150 EUR, 16 ur – 171 EUR. Tečaj računalniška pismenost za odrasle: 60 ur – 390 EUR. (http://www.lu-koper.si)

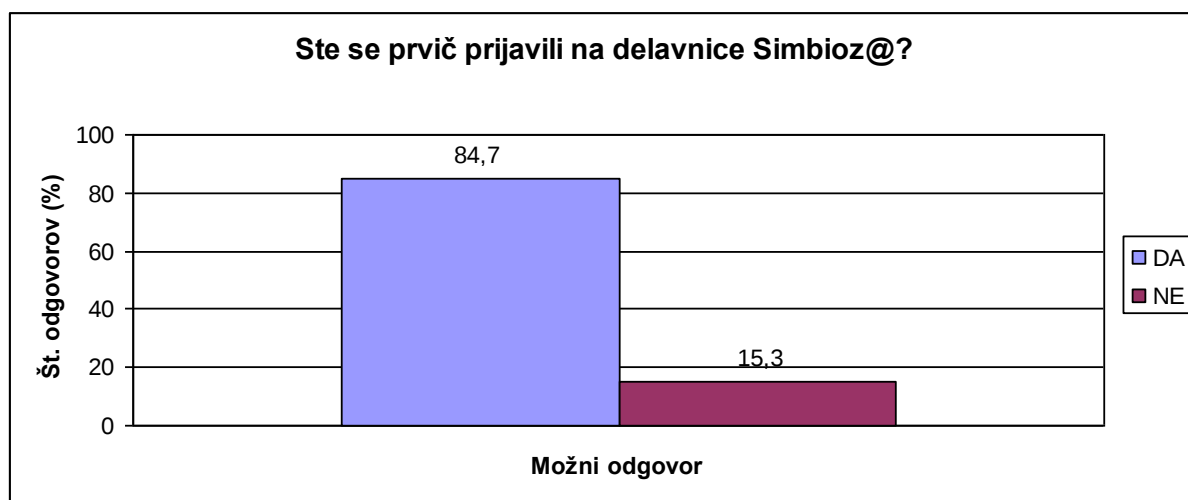
Tabela 4: Plačljivi ponudniki izobraževanj uporabe računalnika za stare ljudi po krajih

Kot je razvidno iz podrobnejše analize, jih od vseh petnajstih ponudnikov izobraževanja, ki sem jih preverila, le devet izvaja programe za stare ljudi, vendar se skoraj vsi ti programi izvajajo v velikih skupinah, cene pa so visoke. Le eden izmed ponudnikov izvaja učenje na domu (vendar le tehnično – popravilo računalnikov), pri drugih ponudnikih učenja na domu ni zaslediti. Vsa izobraževanja potekajo v obliki delavnic v večjih skupinah, le pri enem izmed ponudnikov je možnost individualnega dela. Ugotavljam, da bi bilo treba bazo podatkov prenoviti, spremeniti in dopolniti.

Iz analize trga, izvedene po krajih Ljubljana, Maribor, Celje, Novo mesto, Koper in Kranj, je razvidno, da konkurenca je in obstaja, prav tako se v večjih mestih izvajajo tudi brezplačne delavnice, ki pa so za stare ljudi težko dosegljive, saj so termini hitro polni. Naš trg bodo sprva večja mesta po Sloveniji, torej Ljubljana, Maribor, Celje, Novo mesto, Koper in Kranj, kasneje pa se bomo razširili po celotni Sloveniji.

4.1.6.3 Analiza povpraševanja

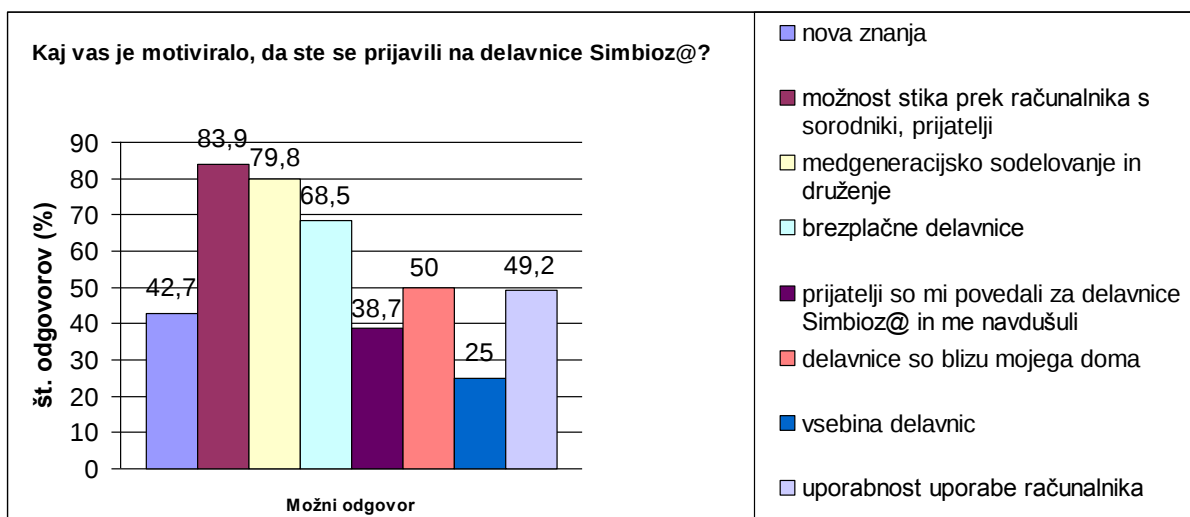
Najprej me je zanimalo, ali so se anketiranci že kdaj udeležili delavnic Simbioz@.



Graf 4: Ste se prvič prijavili na delavnice Simbioz@?

Kot je razvidno iz grafa 4, se je kar 84,7 % anketirancev prvič odločilo za delavnice Simbioz@, 15,3 % pa se jih je odločilo, da znova obišejo delavnice in ponovijo ali nadgradijo svoje znanje. Pri teh 15,3 % anketirancev moram opozoriti, da so iz izbranega vzorca in da predvidevam, da so tisti, ki so se lansko leto udeležili delavnic Simbioz@, že dosegli znanje, ki je bilo tam ponujeno. Moduli izobraževanja so namreč ostali enaki, dodali smo le dva nova modula.

V nadaljevanju me je zanimalo, kaj jih je pravzaprav motiviralo, da so se prijavili na delavnice Simbioz@, saj so dejavniki motivacije ključni, da privabimo stare ljudi k izobraževanju o uporabi računalnika in da pri samem izobraževanju te dejavnike tudi upoštevamo.



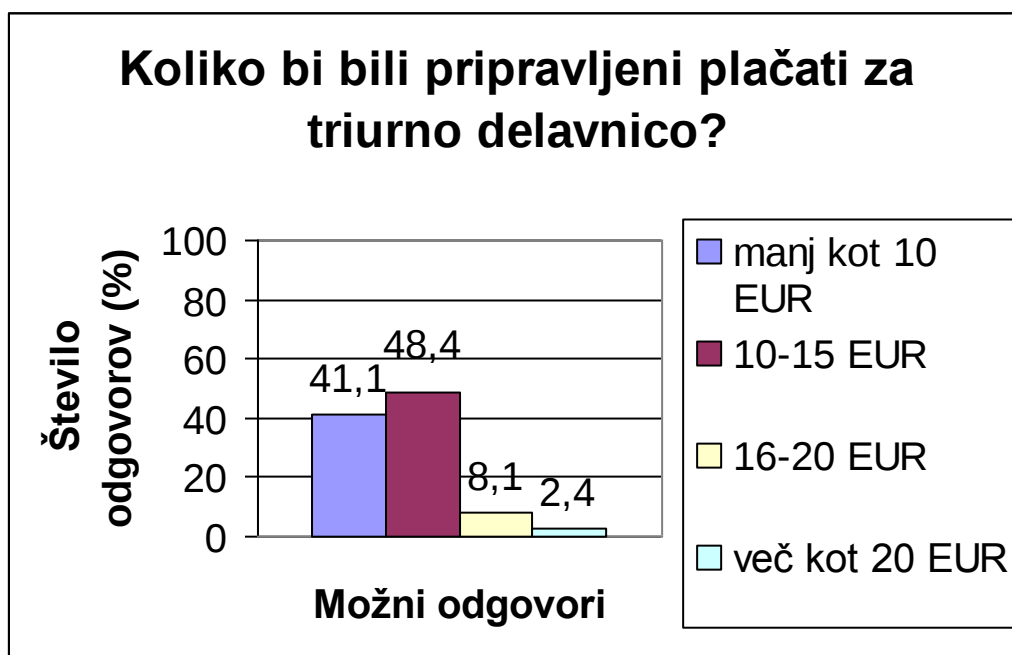
Graf 5: Kaj vas je motiviralo, da ste se prijavili na delavnice Simbioz@?

Iz grafa je razvidno, da so najpomembnejši dejavniki za prijavo na delavnice Simbioz@ naslednji: možnost stika prek računalnika s sorodniki, prijatelji (83,9 %), medgeneracijsko sodelovanje in druženje (79,8 %) ter brezplačne delavnice (68,5 %). Pomembna dejavnika sta tudi oddaljenost delavnic od kraja bivanja in uporabnost uporabe računalnika. Manj pomemben, a vseeno pomemben dejavnik so nova znanja (42,7 %), najmanj pa vsebina delavnic (25,0 %).

Vsi ti podatki nakazujejo, da je starim ljudem pomembno, da ostanejo v stiku s svojimi sorodniki in prijatelji ter da poskusijo ohranjati stike prek modernih tehnologij, saj živimo v času hitrega tempa in si premalokrat vzamemo čas za bližnje, sploh če smo eden od drugega krajevo zelo oddaljeni. Prav tako je starim ljudem pomembno medgeneracijsko sodelovanje in druženje, kar kaže na to, da v sodobnem času živimo eden mimo drugega, se med generacijami ne poznamo in ne družimo, stari ljudje pa to doživljajo kot pomemben dejavnik, zato bi lahko naredili korak v smer večjega medgeneracijskega sodelovanja in druženja. Prav tako je pomemben ekonomski dejavnik, in sicer to da so delavnice brezplačne. Tako stari ljudje dobijo priložnost, da poskusijo, da vidijo, kako stvar deluje, in se morda tudi navdušijo nad moderno tehnologijo ter tako morda kasneje določen del sredstev vložijo v izobraževanje in nakup opreme. Tako je pri načrtovanju programa zavoda potrebno in smiselno upoštevati vse naštetе dejavnike, saj bomo s tem še povečali motivacijo starih ljudi in jim še bolj približali uporabo računalnikov. Treba se je truditi, da bo prvi

stik z računalnikom ostal brezplačen, kar omogočajo vsakoletne brezplačne delavnice Simbioz@, da so »učitelji« mladi in da je vzpostavljeno medgeneracijsko sodelovanje, saj se tako mladi kot stari učijo eden od drugega. Kot kažejo rezultati, vsebina delavnic ni pomembna, zato je treba pri samem izobraževanju dati poudarek na navezovanje in ohranjanje stikov, medgeneracijsko sodelovanje in druženje ter čim bolj ugodne ali brezplačne delavnice, prav tako pa na to, da so delavnice uporabne in da se izvajajo v bližini kraja bivanja.

V nadaljevanju ankete sem jih spraševala o tem, koliko bi bili pripravljeni plačati za delavnico v obsegu treh ur, saj bomo poleg brezplačnih delavnic Simbioz@ izvajali tudi nadaljevanje teh delavnic, ki pa bodo za udeležence plačljive, a še vedno dostopne po ugodni ceni.



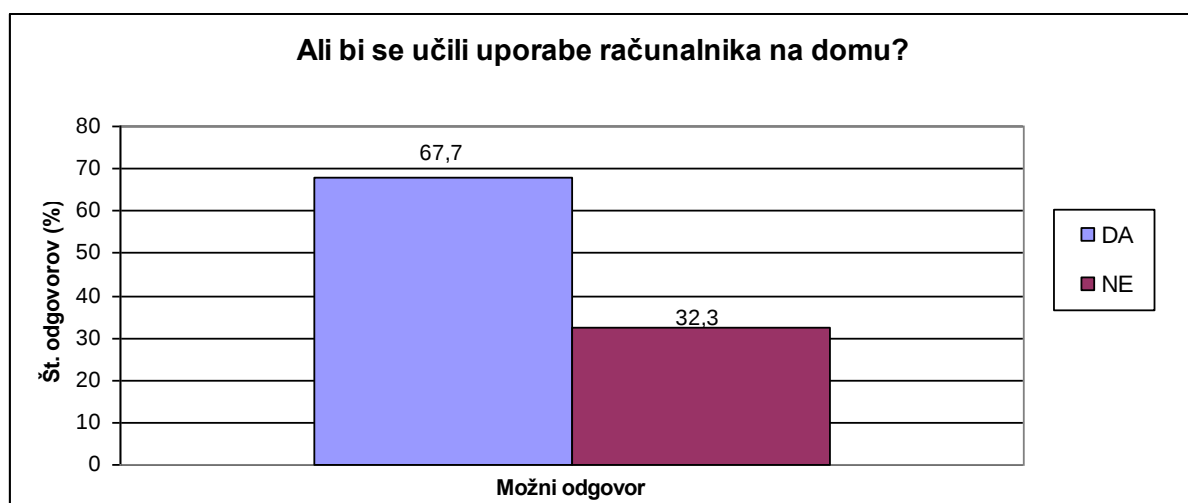
Graf 6: Koliko bi bili pripravljeni plačati za triurno delavnico?

48,4 % anketirancev bi bilo za triurno delavnico pripravljenih plačati 10–15 EUR, 41,1 % do 10 EUR, 8,1 % 16–20 EUR in 2,4 % več kot 20 EUR.

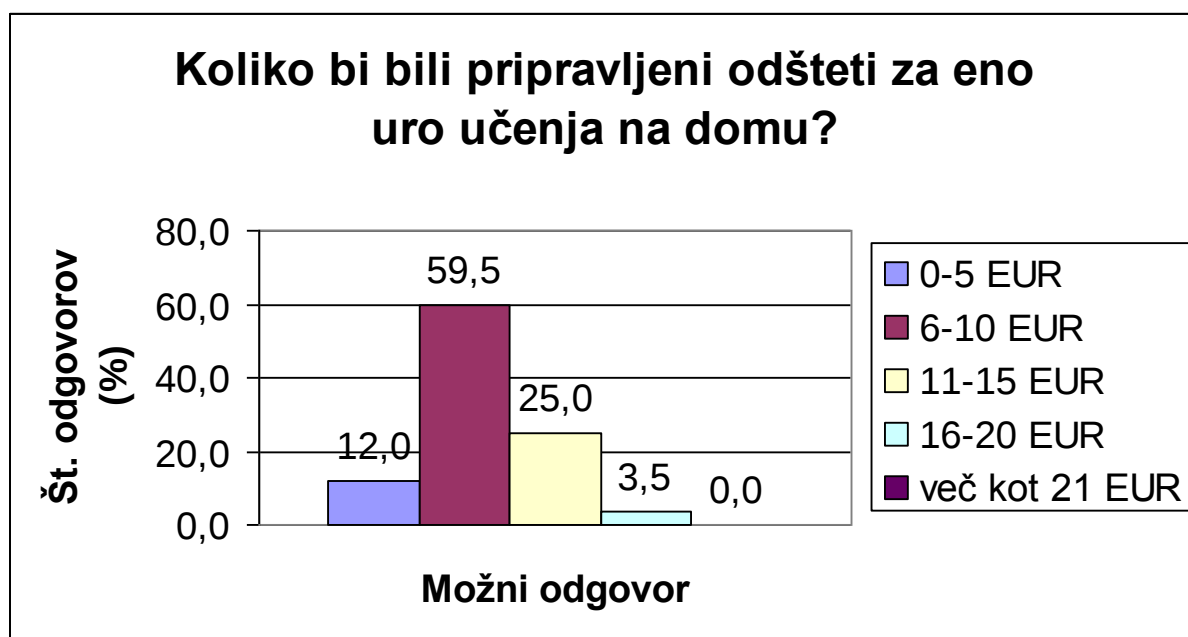
Ceno delavnic je treba prilagoditi glede na to, koliko je uporabnik pripravljen zanjo odšteti, po drugi strani pa je treba postaviti višino cene glede na nastale stroške. Iz ankete je razvidno, da bi nekaj manj kot polovica anketiranih bila pripravljena za

delavnico odšteti do največ 15 EUR, zato je treba postaviti ceno znotraj teh okvirov. V primeru, da stroški presežejo podano ceno, pa je treba iskati druge primerne rešitve, kot je črpanje evropskih sredstev, torej pridobitev subvencije, s katero bi pokrivali razliko med ceno, ki so jo pripravljeni plačati naši uporabniki, in ceno storitve, ki zagotavlja pokritje vseh stroškov, ki nastanejo z izvedbo delavnice.

Ker bo naša ponudba obsegala tudi učenje na domu, me je zanimalo, ali bi anketirance zanimalo učenje uporabe računalnika na domu in koliko bi bili pripravljeni odšteti za eno uro učenja na domu.



Graf 7: Ali bi se učili uporabe računalnika na domu?

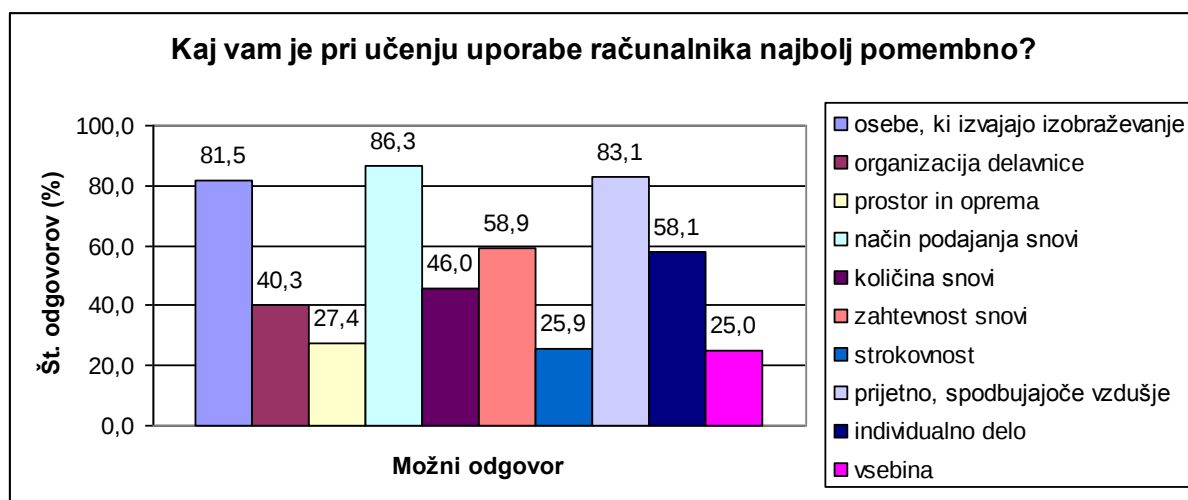


Graf 8: Koliko bi bili pripravljeni odšteti za eno uro učenja na domu?

Nekaj več kot dve tretjini vprašanih, to je 67,7 %, bi se učilo uporabe računalnika na domu. Za eno uro učenja na domu bi bilo 59,5 % vprašanih pripravljenih odšteti 6–10 EUR, 25,0 % pa 11–15 EUR. Nihče za eno uro učenja na domu ne bi bil pripravljen odšteti več kot 21 EUR.

Več kot dve tretjini vprašanih bi se učilo uporabe računalnika na domu, kar kaže na to, da zanimanje za vzpostavitev take dejavnosti obstaja. Tako bi starim ljudem omogočili možnost, da pridemo k njim na dom, se z njimi družimo in jim ponudimo učenje na domu. Marsikdo namreč zaradi določenih ovir ne more priti na delavnice, ki se izvajajo v skupini in po navadi v večjih krajih, ali pa si želijo individualnega in bolj poglobljenega dela. Za eno uro učenja na domu bi nekaj manj kot dve tretjini uporabnikov storitve bilo pripravljenih odšteti 6–10 EUR, nihče pa ne bi bil pripravljen odšteti več kot 21 EUR. Tudi tukaj je treba ceno zastaviti znotraj okvirov, ki so jih uporabniki zmožni plačati, vsekakor pa zagotoviti, da se razlika med dejanskimi stroški in izvedbo tudi pokrije.

Zdi se mi zelo pomembno, da poznamo svojo ciljno publiko, zato sem stare ljudi povprašala tudi o tem, kaj jim je pri učenju uporabe računalnika najbolj pomembno.

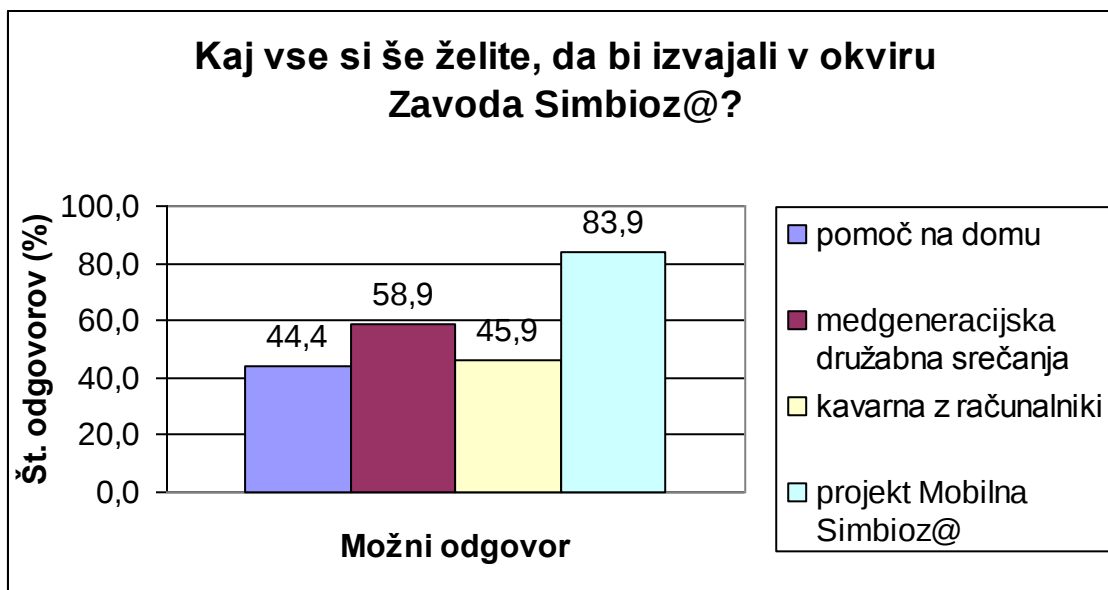


Graf 9: Kaj vam je pri učenju uporabe računalnika najbolj pomembno?

Med najbolj pomembnimi dejavniki so: način podajanja snovi (86,3 %), prijetno, spodbujajoče vzdušje (83,1 %) in osebe, ki izvajajo izobraževanje (81,5 %). Med najmanj pomembnimi so vsebina (25,0 %), strokovnost (25,9 %) ter prostor in oprema (27,4 %).

Za stare ljudi niso tako pomembni vsebina in strokovnost (strokovni izrazi) ter prostor in oprema, vsekakor pa je pomembno, kako in na kakšen način snov podajamo. Pomembno je, da učenje prilagodimo uporabniku in njegovim zmogljivostim ter ga ves čas učenja spodbujamo, motiviramo in z njim delamo. Prav tako je pomembno, da skozi delo uporabnika poslušamo, mu poskusimo zadeve čim bolj jasno razložiti, tudi večkrat ponoviti, če je to potrebno. Poleg načina podajanja snovi ter prijetnega in spodbujajočega vzdušja so pomembne tudi osebe, ki izvajajo samo izobraževanje. Pomembno je, da so dobro pripravljene in usposobljene tako za delo s starimi ljudmi kot za delo z računalniki, saj so tako prvi koraki pri uporabi računalnika lažji.

Za konec me je še zanimalo, katere dejavnosti bi si v okviru Zavoda Simbioz@ stari ljudje še želeli.



Graf 10: Kaj vse si še želite, da bi izvajali v okviru Zavoda Simbioz@?

Največ vprašanih, kar 83,9 %, si želi projekta Mobilna Simbioz@, sledijo pa medgeneracijska družabna srečanja (58,9 %). Zanimivo bi bilo razmisliti tudi o kavarni z računalniki in pomoči na domu. Mobilna Simbioz@ je vsekakor projekt, ki bi ga bilo smiselno zagnati, saj bi tako potovali tudi po bolj oddaljenih vaseh oziroma manjših krajih, starim ljudem pa čez leto omogočili prvi brezplačni stik z računalnikom in spoznavanje osnov le-tega.

Iz analize je moč ugotoviti, da povpraševanje na trgu je. Za stare ljudi so pri učenju uporabe računalnika najbolj pomembni način podajanja snovi, vzpodbudno okolje in osebe, ki samo izobraževanje izvajajo. Za plačljive delavnice bi bili pripravljeni odšteti do največ 15 EUR, za učenje na domu pa se zanima nekaj več kot dve tretjini starih ljudi, ki bi za eno uro učenja na domu bili pripravljeni plačati od 6–10 EUR.

4.1.7 Analiziranje zunanjih in notranjih okolij (SPIN- in PEST-analiza)

Znotraj analiziranja zunanjih in notranjih okolij sem opravila SPIN- in PEST-analizo.

SPIN-analiza

NOTRANJI DEJAVNIKI	NOTRANJI DEJAVNIKI
PREDNOSTI: – usposobljen kader za to področje dela, – osebni stik, – delo v majhnih skupinah, – program, prilagojen starim ljudem (prilagajanje skupini), – zaznana potreba po tovrstnih izobraževanjih in medgeneracijskem sodelovanju, – Simbioz@ mojstri so usposobljeni za delo s starimi ljudmi, – program povečuje enakopravnost in ustvarja priložnosti, – celotno delovanje temelji na socialni ekonomiji, ki je trenutno v intenzivnem razvoju, – prilagodljivost za stare ljudi, – inovativnost, – družbena naravnost in široka socialna mreža podpore, – bolj ugodno za uporabnike, – široka ponudba, – velika prepoznavnost blagovne znamke Simbioz@, dobre reference, – velika potreba po novih delovnih mestih za mlade, – želja podjetji, da pomagajo – win-win glede starih računalnikov.	SLABOSTI: – nov projekt, ki nima zagotovljenih finančnih sredstev, – ni lastnih prostorov, opreme (računalniki), – organizacija ne more izvajati programa brezplačno, – ni veliko primerov tovrstne prakse, – nimamo baze mladih iz ranljive skupine, ki bi vstopili v projekt, – nismo izkušeni na področju delovanja z mladimi iz ranljive skupine.
ZUNANJI DEJAVNIKI	ZUNANJI DEJAVNIKI

IZZIVI: – identificirana potreba po tovrstni dejavnosti, – možnost socialnovarstvenega programa, – širitev v druga večja mesta v Sloveniji, – širitev v tujino, – razvoj dodatnih programov aktivnega zaposlovanja, – razvoj dodatnih programov izobraževanj in usposabljanj za mlade brez izobrazbe in brezposelne mlade, – nov, redek in dober primer socialnega podjetništva, – povezava z obstoječo akcijo in drugimi stebri (Simbioz@, Simbioz@ mojstri, Tujina, Medgeneracijski center), – povezava z akademskim svetom – teorija in praksa.	NEVARNOSTI – neredni vir financiranja, – zaradi precejšnih »zasebnih« interesov že obstoječih organizacij, ki ponujajo izobraževanja, obstaja velika verjetnost nasprotovanja in ustvarjanja nepotrebnih ovir pri razvoju in vključevanju naše organizacije v okolje, – konkurenca, ki že opravlja podobne storitve, – likvidacija zaradi finančnega primanjkljaja, – obtožba ljudi, da je Simbioz@ izkoristila projekt za posel, – pomanjkanje znanja mladih, da bi razumeli potrebe starih ljudi, – strah starih ljudi, da jim hočemo nekaj prodati.
---	---

Tabela 5: SPIN analiza Zavoda Simbioz@

PEST-analiza

P (politični dejavniki) – z zakonodajo se pospešuje aktivna politika zaposlovanja mladih brezposelnih in mladih brez izobrazbe, – spodbujanje vključevanja starih ljudi in e-opismenjevanja, – ureditev in izvajanje Zakona o socialnem podjetništvu.	E (ekonomski dejavniki) – po končani krizi se bo brezposelnost zmanjšala, – zaradi aktivnih oblik zaposlovanja se bo zmanjšala tudi brezposelnost med mladimi, – nezmožnost izvajanja plačljivih delavnic zaradi krize in revščine, – različni razpisi, razpisi EU.
S (socialni dejavniki) – brezposelnost pri mladih se čedalje bolj veča, zato lahko pričakujemo poslabšanje življenjskega	T (tehnološki dejavniki) – izredno hiter razvoj tehnološke opreme in s tem cenovno bolj dostopna oprema,

stila pri mladih, – mladi se bodo vključevali v različna izobraževanja in v reševanje svoje problematike – na podlagi tega bodo zahtevali rešitve, – zaradi izobraževanj bo več starih ljudi vključenih, informiranih, v stiku z drugimi – dvig kakovosti življenja.	– zaradi hitrega napredka tehnologije je možno pričakovati prilagojeno opremo za stare ljudi.
---	---

Tabela 6: PEST analiza Zavoda Simbioz@

4.1.8 Strateški cilji

4.1.8.1 Kratkoročni cilji

A: Ustanovitev zavoda

B: Izobraževanje za Simbioz@ mojstre

C: Iskanje sponzorjev/donatorjev

D: Pridobivanje finančnih sredstev s strani razpisov

E: Iskanje podpore in možnosti sodelovanja pri organizacijah z našo ciljno populacijo

F: Temeljita analiza trga

G: Oblikovanje paketov izobraževanja za stare ljudi

H: Ureditev prostora in oprema

I: Promocija/oglaševanje dejavnosti

J: Ustvarjanje novih delovnih mest

L: Izpeljava projekta Simbioz@ 3.0.

M: Mobilna Simbioz@

N: Vzpostavitev sistema »second-use« uporabe računalnikov

O: Stalno spremljanje nivoja in kakovosti opravljenih storitev

4.1.8.2 Dolgoročni cilji

A: Širjenje dejavnosti po vsej Sloveniji

B: Širjenje dejavnosti v tujino

C: Strategija za pridobitev verifikacije za izvajanje socialnovarstvenega programa

D: Ustvarjanje možnosti za še vsaj šest dodatnih zaposlitev

E: Razvijanje obstoječega programa in snovanje novih programov

F: Vzpostavitev medgeneracijskega centra

4.1.9 Snovanje strategij

A: USTANOVITEV ZAVODA

Na samem začetku bomo ustanovili zavod. Nato bomo določili organe zavoda: direktorja, strokovnega direktorja, svet zavoda in strokovni svet. Določili bomo tudi organizacijsko ekipo, to je zaposlene na določenih področjih. Napisali bomo akte zavoda oziroma pogodbo o ustanovitvi, ki mora vsebovati najmanj določbe o imenu in sedežu zavoda, podatke o ustanoviteljih, dejavnosti zavoda v skladu s standardno klasifikacijo dejavnosti, določbe o organih zavoda, sredstvih, ki so zavodu zagotovljena za ustanovitev in začetek dela, način razpolaganja s presežkom prihodkov nad odhodki in način kritja primanjkljaja sredstev za delo zavoda, določbe o odgovornosti ustanovitelja za obveznosti zavoda, medsebojne pravice ter obveznosti ustanovitelja in zavoda. Prav tako bomo napisali statut, v katerem bomo podrobneje razčlenili organizacijo zavoda, organe in njihove pristojnosti ter druga pomembna vprašanja. Statut sprejme svet zavoda s soglasjem ustanovitelja, sklenjen pa mora biti z zakonom in aktom o ustanovitvi. Napisali bomo tudi druge interne akte, ki bodo natančneje urejali posamezna področja dela zavoda (Simbioz@, Tujina, Simbioz@ mojstri, Medgeneracijski center). Na koncu bomo šli skozi postopek ustanovitve zavoda. Za ustanovitev zavoda je pristojno okrožno sodišče, kjer bo zavod imel svoj sedež (Ljubljana). Za ustanovitev potrebujemo naslednje akte: izvirnik akta o ustanovitvi, dokaz o sredstvih, zagotovljenih za začetek dela zavoda, sklep o imenovanju prvih članov organov, overjen podpis

osebe, pooblaščne za zastopanje, pravilno izpolnjene obrazce UST 0, UST 1, UST 2 in UST 3, svoj predlog za določitev šifre glavne dejavnosti po standardni klasifikaciji dejavnosti.

Rezultat: določena organizacijska ekipa (zaposleni), vzpostavljeni organi zavoda, akti in ustanovitve zavoda.

B: IZOBRAŽEVANJE ZA SIMBIOZ@ MOJSTRE

Zasnovali in pripravili bomo program izobraževanja za mlade iz ranljive ciljne skupine – mlade, ki so predčasno zapustili šolanje (»osipniki«) in prve iskalce zaposlitve. Mladi iskalci zaposlitve (brez ali z nizko stopnjo izobrazbe) so med najbolj zapostavljenimi in ogroženimi iskalci zaposlitve na trgu dela. V okviru projekta jih želimo usposobiti na njim znanem in atraktivnem področju ter jim s tem zagotoviti potrebno znanje tako na področju računalniškega opismenjevanja starih ljudi (in drugih) kot tudi na področju nujenja svojega znanja (storitev) na trgu. V izobraževanje bo vključenih več mladostnikov med 15. in 30. Letom. Kot že rečeno, bodo imeli možnost predvsem mladi z manj priložnostmi (prvi iskalci zaposlitve, mladi, ki so predčasno zapustili izobraževanje – »osipniki«). Pogoji, ki ga bodo morali mladostniki še izpolnjevati, je osnovno znanje računalništva (osnovno znanje Office orodij, internet, elektronska pošta, socialna omrežja).

Pri izobraževanju za mlade bodo sodelovali tudi strokovnjaki z različnih področij: področje dela s starimi ljudmi, področje socialnih veščin, področje računalništva in IKT-tehnologije, področje podjetništva in praktično usposabljanje, zato bomo z njimi vzpostavili stik in pripravili načrt za izobraževanje. Izobraževanje bo trajalo 280 ur. Med izobraževanjem bomo veliko delali na praktičnih primerih in se proti koncu preizkusili tudi v praksi, kar pomeni, da bodo udeleženci izobraževanja pripravili izobraževanje za stare ljudi in ga individualno ali v skupini tudi izvedli. Pri izobraževanju mladih ne bomo uporabljali klasičnih šolskih metod, kot so ocenjevanje, selekcija itd., temveč bo delo temeljilo na udeležbi v procesu, sodelovanju pri oblikovanju in poteku programa, delu na konkretnih primerih – na primer delo na promociji: izdelava videofilma, pisanje navodil, s katerim si mladi

pridobivajo temeljna funkcionalna znanja in spretnosti ter izkušnje in znanja, dobijo pozitivne izkušnje učenja itd. Več naporov bo treba vložiti v dvigovanje zavesti o koristih, ki jih prinaša učenje, podpirati bo treba pozitivnejše dožemanje učenja ter ustrezno vrednotiti in nagrajevati delo mladih. Vsak udeleženec bo imel mentorja – kasneje lahko že obstoječi udeleženci prevzamejo vlogo mentorjev novim kandidatom in jim poskusijo prenesti znanja, ki so jih v tem obdobju pridobili sami. Prav tako bo izobraževanje potekalo v manjših skupinah (do deset udeležencev), kar pomeni, da se bodo učitelji zares lahko posvetili mladim in jim omogočili pozitivno izkušnjo z učenjem.

Pred samim izobraževanjem bomo izvedli promocijo med mladimi in v organizacijah, ki se ukvarjajo z mladimi in imajo do njih dostop, ter jih povabili k izobraževanju. Ker je izobraževanje obsežno, bomo stopili v stik tudi z Zavodom Republike Slovenije za zaposlovanje in se vključili v program, kjer bodo udeleženci dobili minimalno plačilo. Po uspešno izvedenem izobraževanju bomo naredili izbor mladih za zaposlitev (izmed petindvajsetih, vključenih v usposabljanje, bomo izbrali štiri mlade).

Rezultat: uspešno izvedeno izobraževanje za mlade, štirje izbrani Simbioz@ mojstri, ki jih bomo zaposlili.

C: ISKANJE SPONZORJEV/DONATORJEV

Pripravili bomo zanimive pakete za sponzorje in donatorje. Iskali bomo pokrovitelje z različnih področij: telekomunikacije, internetni ponudniki, računalniški ponudniki, zavarovalnice, trgovine itd. Pripravili bomo seznam in dopise, ki jih bomo pošiljali naokoli. Prav tako bomo vzpostavili osebni stik s sponzorji in donatorji ter na koncu z zainteresiranimi sklenili dogovor o sodelovanju.

Rezultat: sklenjeni dogovori o sodelovanju, pridobljena sponzorska in donatorska sredstva.

D: PRIDOBIVANJE FINANČNIH SREDSTEV S STRANI RAZPISOV NA SPLOŠNO IN NA PODROČJIH IZOBRAŽEVANJA, UČENJA E-VEŠČIN, MEDGENERACIJSKEGA SODELOVANJA

Za pridobivanje finančnih sredstev s strani razpisov bomo redno spremljali objave razpisov in se na njih prijavili s kar se da dobro izpolnjeno prijavo s pomočjo strokovnjakov na teh področjih. Prav tako se bomo za lažje spremljanje razpisov in sodelovanje z drugimi nevladnimi organizacijami včlanili v organizacije, ki podpirajo delovanje nevladnega sektorja (na primer CNVOS).

Rezultat: sprotno vnašanje razpisov v seznam z roki prijave in potrebno dokumentacijo. Pravilno izpolnjena in pravočasno poslana vsa ustrezna dokumentacija vsem izvajalcem ustreznih razpisov. Vključitev v organizacijo, ki podpira delovanje nevladnega sektorja.

E: ISKANJE PODPORE IN MOŽNOSTI SODELOVANJA PRI ORGANIZACIJAH Z NAŠO CILJNO POPULACIJO

Za iskanje podpore in možnosti sodelovanja pri organizacijah z našo ciljno populacijo bomo opravili sklop predstavitvenih sestankov v vseh sorodnih organizacijah, kjer bomo predstavili naše delovanje in iskali skupne možnosti povezovanja. Glede na izražen interes bo sklenjen dogovor o sodelovanju in dobljena podpora projektu.

Rezultat: dogovor o sodelovanju z vsaj petimi sorodnimi organizacijami.

F: TEMELJITA ANALIZA TRGA

Treba bo narediti temeljitejšo analizo trga (kaj vse na trgu že obstaja, kako in na kakšen način ponujajo izobraževanja), preveriti cenike in narediti podrobnejšo analizo povpraševanja.

Rezultat: zapis analize trga in povpraševanja, ki vsebuje opredelitev različnih vidikov tako ponudbe kot povpraševanja.

G: OBLIKOVANJE PAKETOV IZOBRAŽEVANJA ZA STARE LJUDI

Oblikovali bomo več različnih paketov izobraževanja za stare ljudi, ki bodo cenovno ugodni, in načrt akcij za vsak mesec. Udeleženec si bo s pomočjo Simbioz@ mojstra lahko tudi sam izmed nabora vseh ponujenih možnosti naredil svoj paket, ki mu bo najbolj ustrezal. Del paketov bodo tudi gradiva za udeležence.

Rezultat: ugodni paketi izobraževanja, načrt akcij za eno leto za vsak mesec posebej.

H: UREDITEV PROSTORA IN OPREMA

Treba bo najti ustrezen prostor in opremo. Oboje bomo poskusili dobiti s pomočjo sponzorskih sredstev. V nasprotnem primeru bomo naredili analizo možnih rešitev za najem poslovnega prostora, ki bo vključevala potrebe in zmožnosti zavoda, na podlagi česar bomo izbrali ustrezen prostor in opremo.

Rezultat: urejena in podpisana pogodba o najemu prostora in predaja opreme.

I: PROMOCIJA/OGLAŠEVANJE DEJAVNOSTI

Na začetku bomo oblikovali promocijski načrt, na podlagi katerega bomo izvedli različne promocijske aktivnosti. Na podlagi promocijskega načrta bomo nato izvedli veliko različnih promocijskih aktivnosti, v okviru katerih bodo potencialni uporabniki izvedeli čim več. V okviru promocije in oglaševanja bomo naše dejavnosti promovirali tudi različnim podjetjem, ki bi jih zanimala izvedba naših dejavnosti v njihovih podjetjih. Naredili bomo tudi promocijsko strategijo, ki nam bo koristila za celotno promocijo projekta. Pri promocijskih dejavnostih se bomo večkrat obračali na naše uporabnike tudi z različnimi krajšimi anketnimi vprašalniki.

Promocija za mlade: mlade iz ranljive ciljne skupine bomo identificirali s pomočjo evidenc Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje, mreže mladinskih centrov, vzgojnih zavodov, centrov za socialno delo in drugih primernih institucij. Na osnovi podatkov iz evidence brezposelnih oseb ocenjujemo, da ima računalniška znanja malo več kot polovica oseb. Poizkušali jih bomo tudi identificirati prek pozivov v promocijskih aktivnostih, pa tudi prek osebnih stikov in poznanstev. Eno izmed glavnih orodij, ki jih bomo uporabili, so tudi družbena omrežja (Twitter, Facebook, Youtube) in internet (spletne strani), ki se jih mladi v velikem številu poslužujejo. Nadalje bomo njihovo prostovoljno vključitev v projekt spodbudili z motivacijskimi ukrepi. Za doseganje dolgoročnih ciljev bomo izvajali motivacije v krajšem časovnem intervalu, ki pa hkrati zagotavljajo doseganje konkretnih ciljev (potrdilo, certifikat) o pridobljenem znanju in konkretnih veščinah (po končanem usposabljanju).

Promocija za stare ljudi: promocijo projekta bomo izvajali prek sorodnih organizacij. V prvi stik bomo s starimi ljudmi stopili prek vseslovenskega prostovoljskega projekta Simbioz@ 2.0 in nato aktivno nadaljevali promocijo prek društev za upokojence in organizacij, raznih dogodkih, ki se jih udeležujejo stari ljudje, z objavljanjem člankov in oglasov v revijah ter časopisih, na Simbioz@ točkah (knjižnice, občine) bo na voljo informativno gradivo, kjer bodo vsi podatki o ponudbi Simbioz@ mojstrov itd.

Rezultat: organizirana in izpeljana promocijska dejavnost, na podlagi katere bo čim več potencialnih uporabnikov izvedelo za samo dejavnost in se seznanilo z našo ponudbo.

J: USTVARJANJE NOVIH DELOVNIH MEST

V zavodu se bo zaposlila organizacijska ekipa. V prvem letu (2012/2013) pa se bo zaposlilo vsaj štiri Simbioz@ mojstre. Z izvajanjem programa in širjenje, pričakujemo dodatna delovna mesta, vendar je zaposlovanje v naslednjih letih odvisno od povpraševanja in širitve.

Rezultat: zaposlitev vsaj štirih Simbioz@ mojstrov v enem letu.

K: IZPELJAVA PROJEKTA SIMBIOZ@ 3.0

Po projektu Simbioz@ 2.0 bomo začeli načrtovati projekt Simbioz@ 3.0. Ekipa projekta Simbioz@ 2.0 bo pripravila evalvacijo in zaključno poročilo projekta. Začela se bo formirati nova ekipa, ki bo skrbela za področje izobraževanja, lokacije, promocije, trženja, pridobivanja sponzorjev, logistiko. Na podlagi narejene evalvacije bo zastavljen nov načrt za izvedbo projekta Simbioz@, projekt Simbioz@ 3.0 pa se bo načrtoval in delal čez celo leto, izpeljal pa na koncu leta 2013.

Rezultat: izpeljava vseslovenskega prostovoljskega projekta Simbioz@ 3.0.

L: MOBILNA SIMBIOZ@

Ena od naših brezplačnih dejavnosti bo tudi projekt Mobilna Simbioz@, kjer bodo Simbioz@ mojstri na voljo neposredno na terenu po različnih krajih po Sloveniji. Na voljo bodo za osnovna vprašanja o računalnikih in njihovi uporabni vrednosti.

Prebivalci posameznih krajev bodo lahko preizkusili miško, tipkovnico in uporabljali računalnik. S tem jih bomo motivirali, da se odločijo za nadaljevanje in uporabo računalnika s pomočjo Simbioz@ mojstra. Na začetku bomo začeli s promocijo samega projekta Mobilna Simbioz@, še pred tem pa bomo našli donatorja prevoznega sredstva in opreme, naredili načrt širjenja, da bo projekt v enem letu obšel celotno Slovenijo.

Rešitev: širjenje projekta Mobilna Simbioz@ po Sloveniji in predstavitev uporabe računalnika za stare ljudi. Pridobitev novih uporabnikov.

M: VZPOSTAVITEV SISTEMA »SECOND-USE« UPORABE RAČUNALNIKOV

Ideja je, da se vzpostavi sistem »second-use« uporabe računalnikov. Tako bi rabljene računalnike predelali in ponovno vzpostavili za delovanje ter jih brezplačno ali po nizki ceni predali naprej v uporabo starim ljudem. Treba je vzpostaviti sistem »second-use« uporabe računalnikov, poiskati partnerje in podjetja, ki bi podarila uporabljene računalnike, ki jih ne potrebujejo več. Nato bi s Simbioz@ mojstri vzpostavili »popravljalnico« računalnikov in v ponudbo vključili rabljene računalnike, ki so še zmeraj odlični za uporabo.

Rezultat: vzpostavljen sistem »second-use« uporabe računalnikov, rabljeni popravljeni brezplačni ali cenovno dostopni računalniki.

N: STALNO SPREMLJANJE NIVOJA IN KAKOVOSTI OPRAVLJENIH STORITEV

Pri stalnem spremljanju nivoja in kakovosti opravljenih storitev bomo določili standarde in kriterije dela v zavodu. Določili bomo kazalce za doseganje standardov in izdelali orodja za spremljanje kakovosti.

Rezultat: stalen nadzor nad izvajanjem dejavnosti (kakovost) in orodje za spremljanje kakovosti

KRATKOROČNI CILJI, STRATEGIJE IN REZULTATI

KRATKOROČNI CILJ	STRATEGIJA	REZULTAT
Ustanovitev zavoda	določiti organe zavoda:	Določena organizacijska ekipa

Rok izvedbe: november 2012	direktorja, strokovnega direktorja, svet zavoda, strokovni svet, določitev organizacijske ekipe, akti zavoda, postopek ustanovitve zavoda.	(zaposleni), vzpostavljeni organi zavoda, akti in ustanovitve zavoda.
Izobraževanje za Simbioz@ mojstre Rok izvedbe: januar/februar 2013	zasnova in priprava usposabljanja za mlade iz ranljive ciljne skupine, sodelovanje z zunanjimi sodelavci, promocija projekta med mladimi in v organizacijah, ki se ukvarjajo z mladimi oziroma imajo do njih dostop, organizacija in izvedba izobraževanja za vključevanje mladih brezposelnih na trg dela oziroma za zaposlitev v socialnem podjetju na delovnem mestu Simbioz@ mojster, izbor mladih za zaposlitev (izmed petindvajsetih, vključenih v usposabljanje, se bodo izbrali štiri mladi).	Uspešno izvedeno izobraževanje za mlade, štiri izbrani Simbioz@ mojstri, ki jih bomo zaposlili.
Iskanje sponzorjev/donatorjev Začetek izvajanja: oktober 2012 (iskanje sponzorjev in donatorjev bo potekalo čez celo leto)	pripraviti pakete in dopise za sponzorje/donatorje, seznam sponzorjev/donatorjev, vzpostavitev stika s sponzorji/donatorji.	Sklenjeni dogovori o sodelovanju, pridobljena sponzorska in donatorska sredstva.
Pridobivanje finančnih sredstev	redno spremljanje objav	Sprotno vnašanje razpisov v

s strani razpisov Začetek izvajanja: oktober 2012 (prijavljanje na razpise bo potekalo čez celo leto)	razpisov, prijava na razpise, včlanitev v organizacije, ki podpirajo delovanje nevladnega sektorja (na primer CNVOS).	seznam z roki prijave in potrebno dokumentacijo. Pravočasno poslana in pravilno izpolnjena vsa ustrezna dokumentacija vsem izvajalcem ustreznih razpisov. Vključitev v organizacijo, ki podpira delovanje nevladnega sektorja.
Iskanje podpore in možnosti sodelovanja pri organizacijah z našo ciljno populacijo Začetek izvajanja: november 2012 (potekalo bo čez celo leto)	opravljanje predstavitev sestankov v vseh sorodnih organizacijah, predstavitev delovanja in poskus iskanja možnosti povezovanja, vzpostavitev sodelovanja.	Dogovor o sodelovanju z vsaj petimi sorodnimi organizacijami.
Temeljita analiza trga Rok izvedbe: november 2012	analiza trga in povpraševanja.	Pripravljena analiza trga in povpraševanja.
Oblikovanje paketov izobraževanja za stare ljudi Rok izvedbe: oktober 2012	gradivo za delavnice Simbioz@, oblikovanje cenovno ugodnih paketov.	Ugodni paketi izobraževanja, načrt akcij za eno leto za vsak mesec posebej.
Ureditev prostora in opreme Rok izvedbe: november/december 2012	izbira ustreznega poslovnega prostora, nakup ustrezne opreme.	Urejena in podpisana pogodba o najemu prostora in predaja opreme.
Promocija/oglaševanje dejavnosti Začetek izvajanja: oktober/november 2012	oblikovanje promocijskega načrta, na podlagi promocijskega načrta izvedba različnih promocijskih aktivnosti,	Organizirana in izpeljana promocijska dejavnost, na podlagi katere bo čim več potencialnih uporabnikov izvedelo za samo dejavnost in

	povabilo organizacijam, podjetjem za izvedbo dejavnosti, načrtovanje promocijske strategije.	se seznanilo z našo ponudbo.
Ustvarjanje novih delovnih mest Rok izvedbe: prve zaposlitve bodo že s samo ustanovitvijo zavoda novembra 2012, naslednje pa po izobraževanju Simbioz@ mojstrov, to je marca 2013	zaposliti organizacijsko ekipo, v prvem letu zaposliti vsaj štiri Simbioz@ mojstre, kasneje glede na povpraševanje.	Zaposliti vsaj štiri Simbioz@ mojstre v enem letu.
Izpeljava projekta Simbioz@ 3.0. Rok izvedbe: oktober 2013	formiranje ekipe, razdelitev področij, celoletno načrtovanje in delo na vsakem izmed področij, izpeljava projekta Simbioz@ 3.0.	Izpeljava vseslovenskega prostovoljska projekta Simbioz@ 3.0.
Mobilna Simbioz@ Začetek izvajanja: marec 2013	promocija novega projekta Mobilna Simbioz@, donator prevoznega sredstva, načrt širitve projekta, Mobilna Simbioz@ po Sloveniji.	Širitev projekta Mobilna Simbioz@ po Sloveniji in predstavitev uporabe računalnika starim ljudem. Pridobitev novih uporabnikov.
Vzpostavitev sistema »second- use« uporabe računalnikov Začetek izvajanja: marec 2013	predlog sistema »second-use« uporabe računalnikov, iskanje partnerjev, podjetij, ki bi podarila uporabljene računalnike, vzpostavitev »popravljalnice«	Vzpostavljen sistem »second- use« uporabe računalnikov, rabljeni popravljeni brezplačni ali cenovno dostopni računalniki.

	računalnikov, vključitev rabljenih računalnikov v ponudbo.	
Stalno spremljanje nivoja in kakovosti opravljenih storitev Začetek izvajanja: november 2012	določitev standardov in kriterijev dela v zavodu, določitev kazalcev za doseganje standardov, izdelava orodij za spremljanje kakovosti.	Stalen nadzor nad izvajanjem dejavnosti (kakovost) in orodje za spremljanje kakovosti.

Tabela 7: Kratkoročni cilji, strategije in rezultati

DOLGOROČNI CILJI V OBDOBJU DVEH DO PETIH LET, STRATEGIJA, REZULTAT

DOLGOROČNI CILJ	STRATEGIJA	REZULTAT
Širjenje dejavnosti po vsej Sloveniji Rok: junij 2015	dejavnost bomo sprva razširili v Ljubljani, Mariboru, Celju, Kranju, Novem mestu in Kopru, glede na povpraševanje se bomo z delavnicami in izobraževanjem na domu širili po drugih krajih, dejavnost se bo s pomočjo projekta Mobilna Simbioz@ širila po vsej Sloveniji.	Konec leta 2014 pokrivati večino slovenskih mest z delavnicami in izobraževanjem na domu.
Širjenje dejavnosti v tujino Rok: oktober 2013	predstavitev modela Simbioz@ v tujino, vzpostavitev stika z različnimi državami, predstavitev projekta Simbioz@, izpeljava projekta Simbioz@ v	Izpeljava projekta Simbioz@ 3.0 v mednarodnem obsegu. Prenesen model Simbioz@ v tujino kot primer dobre prakse.

	različnih državah po Evropi in svetu.	
Registracija socialnega podjetja	proučitev sistema socialnega podjetništva, ko se bo v državi zadeva glede socialnega podjetništva uredila do te mere, da bo koristna za vse strani, sledi registracija zavoda kot socialnega podjetja.	Zavod registriran kot socialno podjetje.
Proučitev možnosti za pridobitev verifikacije za izvajanje socialnovarstvenega programa Rok izvedbe: januar 2014	proučitev možnosti in pogojev za verifikacijo za izvajanje socialnovarstvenega programa, na podlagi pogojev možnost komaj po dveh letih izvajanja, prednosti in slabosti izvajanja socialnovarstvenega programa.	Odločitev, ali zaprositi ali ne za pridobitev verifikacije za izvajanje socialnovarstvenega programa.
Ustvarjanje možnosti zaposlitve za še vsaj šest dodatnih zaposlenih Rok: januar 2014	na podlagi povpraševanja zaposliti šest dodatnih Simbioz@ mojstrov v različnih krajih po Sloveniji, dodatna izobraževanja za Simbioz@ mojstre.	Sklenitev pogodbe o zaposlitvi s šestimi Simbioz@ mojstri.
Vzpostavitev medgeneracijskega centra Rok: januar 2014	pridobitev prostora in opreme, načrt dejavnosti medgeneracijskega centra, promocija delovanja medgeneracijskega centra.	Izvedba in delovanje medgeneracijskega centra.
Razvijanje obstoječega programa in snovanje novih programov	neprekinjeno raziskovanje in prilagajanje trgu, delo na še nerazvitih področjih.	Znotraj zavoda razviti več programov, ki bodo delovali na podlagi socialne vključenosti, medgeneracijskega sodelovanja, perspektive moči

		in opolnomočenja.
--	--	-------------------

Tabela 8: Dolgoročni cilji v obdobju dveh do petih let, strategija, rezultati

4.1.10 Finančna projekcija (prvo leto)

ODHODKI		ZNESEK
Ustanovitev zavoda	ustanovitveni delež 6 x 100 EUR upravna taksa	600,00 EUR 100,00 EUR
Materialni stroški	pisarniški material (papir, fotokopiranje itd.), elektrika, voda, telefon, pošta	4.500,00 EUR
Oprema	pet prenosnih računalnikov, tiskalnik, prenosni internet	3.600,00 EUR
Prostor	najem pisarne	8.400,00 EUR
Spletna stran	interaktivna spletna stran, možnost prijavljanja tudi prek spletne strani, narejen vmesnik za razporejanje dejavnosti Simbioz@ zakup domene, vzdrževanje Simbioz@ spletne strani	3.500,00 EUR
Promocija	promocijska kampanja po mestih po Sloveniji, plakati, zloženke, brošure, medgeneracijski dogodek, novinarska konferenca	5000,00 EUR
Zaposleni	dva zaposlena za polni delovni čas – 1400 EUR x 2 x 12 (bruto) dva zaposlena za polovični delovni čas – 800 EUR x 2 x 12 (bruto) štirje Simbioz@ mojstri –	33.600,00 EUR 19.200,00 EUR 33.964,80 EUR

	minimalna bruto plača približno $1061,40 \times 4 = 4245,6 \text{ EUR} \times 8$ (za osem mesecev)	
Izobraževanja	celoten cikel izobraževanj za mlade iz ranljive skupine (predavatelji, gradivo)	8.800 EUR
Simbioz@	Izpeljava projekta Simbioz@ 3.0 (op.: nekatere postavke so že vključene v druge postavke)	20.000 EUR
Mobilna Simbioz@ in bencin	nakup »avtodoma« + oprema in bencin	27.000 EUR
Nepredvideni stroški	sredstva se koristijo za nepredvidene stroške	8.000 EUR
SKUPAJ		176.264,80 EUR

PRIHODKI		ZNESEK
Javni razpisi		30.000,00 EUR
Tujina	prodaja modela v tujino	15.000,00 EUR
Sponzorstvo in donatorstvo	sponzorska in donatorska sredstva	55.000,00 EUR
Delavnice Simbioz@	10 EUR na delavnico, največ osem udeležencev (dva Simbioz@ mojstra) = $100 \text{ EUR} \times$ 52×6	26.000,00 EUR
Simbioz@ pomoč na domu	Start paket = $50 \text{ EUR} \times 10 \times 12$	5.000,00 EUR
	Start net paket = $40 \text{ EUR} \times 10 \times$ 12	4.800,00 EUR
	paket Osnovno = $90 \text{ EUR} \times 8 \times$ 12	8.640,00 EUR

	paket Napredno = 100 EUR x 8 x12 individualna ura = 15 EUR x 20 x 12	9.600,00 EUR 3.600,00 EUR
Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje – program Prvi izziv	subvencija za zaposlitev brezposelnih, mlajših od 30 let (delovno razmerje za najmanj petnajst mesecev) subvencija znaša 7.250,00 EUR (2.250 EUR za poskusno dobo treh mesecev, 5.000 EUR za nadaljnjih dvanajst mesecev) x 3	21.750,00 EUR
SKUPAJ		179.390,00 EUR
BILANCA		+3125,20 EUR

Tabela 9: Finančna konstrukcija Zavoda Simbioz@

5 RAZPRAVA

V okviru diplomske naloge sem želela izoblikovati strateški načrt za program na področju e-pismenosti starih ljudi, medgeneracijskega sodelovanja in vključenosti mladih brezposelnih. Na začetku se mi zdi pomembno izpostaviti, da bo Zavod Simbioz@ ponujal znanja na področju uporabe računalnika, ki so namenjena opolnomočenju državljanov, zmanjševanju družbenih razlik in večji socialni integraciji rizičnih družbenih skupin. Prav to so tudi ene izmed prednosti pred vsemi drugimi ponudniki, ampak več o tem v nadaljevanju. Moja osnovna naloga je bila, da prepletem tako znanja, ki sem jih pridobila na Fakulteti za socialno delo, kot tudi znanja, ki sem jih pridobila na Fakulteti za računalništvo, in tako vzpostavim inovacijski program na področju e-pismenosti starih ljudi, medgeneracijskega sodelovanja in vključenosti mladih brezposelnih.

Zavod Ypsilon je lansko leto pripravil največji medgeneracijski projekt Simbioz@, ki je povezal več kot 8.000 ljudi. E-pismenost starih ljudi je velik problem in v času evropskega leta medgeneracijskega sodelovanja je ključno vprašanje, kako preplesti znanje in sodelovanje med generacijami. Projekt Simbioz@ je pokazal, da je interes starih ljudi izjemen in da na trgu ni dovolj ponujene pomoči, znanja in storitev, ki bi jim pomagala na nov, drugačen, njim prijazen način približati tehnologijo. Iz analize rezultatov o projektu Simbioz@ 2011 je razvidno, da na trgu potrebujemo tako storitev, saj si stari ljudje želijo obvladati e-veščine in to znanje tudi nadgrajevati. Odziv na lanskoletni projekt Simbioz@ 2011 je bil izjemen, saj je v njem sodelovalo več kot 5.700 starih ljudi. (Zaključno poročilo Simbioz@) Na drugi strani je generacija Y, ki je rojena v času digitalne družbe, zato skoraj vsak posameznik, ne glede na izobrazbo, pozna osnove računalnikov. Tako je bila moja osnovna ideja zavoda, da se mladim brez izobrazbe in prvim iskalcem zaposlitve omogoči, da po načelih socialnega podjetništva dobijo priložnost, da razvijejo svoje znanje prek izobraževanja, ki pomaga starim ljudem pri osnovah računalniških znanj, ter da tako prek partnerskega in medgeneracijskega odnosa krepimo in opolnomočimo stare ljudi pri uporabi računalnika.

Za vsako izvedbo in delovanje programov zavoda pa so potrebna finančna sredstva. Zavod kot tak lahko finančna sredstva pridobi na več različnih načinov. Raziskala sem možne vire financiranja in ugotovila, da je možnosti financiranja kar precej, vendar se, recimo za razpise, po navadi zahtevajo reference in poročila o že izvedenih programih ali pa so ti zelo zahtevni in je zelo dobro, če poznaš kakšnega strokovnjaka, ki ti bo pri izpolnjevanju razpisov tudi pomagal. Prav tako bodo pri našem projektu ključna sredstva prispevali sponzorji oziroma donatorji, nekaj finančnih sredstev pa bo v zavod prišlo tudi prek plačljivih delavnic in pomoči na domu. Enostavna finančna konstrukcija je pokazala, da bo zavod prva leta težko posloval s prihodki nad odhodki, ker je finančni zalogaj za zagon in opravljanje takšne dejavnosti zelo velik. Širitev dejavnosti pa bo imela pozitiven učinek na sam razvoj in kakovost storitve. Vsaka poslovna priložnost sicer vsebuje določeno tveganje in prav vsak začetek je težak. V okviru strateškega načrta sem tveganja tudi opisala in poiskala rešitve, bo pa potrebno veliko fleksibilnosti, sodelovanja, potrpežljivosti in znanja, vendar verjamem, da uspeh nedvomno ne bo izostal.

Kot je razvidno iz analize trga, na trgu obstaja konkurenca, ki uspešno posluje, kar kaže na to, da na trgu obstaja povpraševanje in potreba po tej storitvi. Obstaja kar nekaj ponudnikov, ki takšna izobraževanja že izvajajo, vendar pa sem ob nadaljnjem delu spoznala, da imajo vsa ta izobraževanja kakšno pomanjkljivost (prevelike skupine, neprilagojeno učenje za stare ljudi, cenovno drage ponudbe, premalo prostih mest), ki bi jo naš zavod lahko popravil. Segment Simbioz@ mojstrov predvideva celovit pristop in bo pokrival celovito izobraževanje na področju računalniških in informacijskih tehnologij kot tudi omogočal lažji in cenejši dostop ter nakup strojne in programske opreme. Zavod bo imel več prednosti: veliko mladostne energije, visoka stopnja fleksibilnosti, domačnost ob profesionalnem pristopu, zanesljivost in pestra ponudba ter združitev več storitev v en paket po željah uporabnika, še posebej pa bodo naši Simbioz@ mojstri usposobljeni za delo s starimi ljudmi. Naši Simbioz@ mojstri bodo morali opraviti izobraževanje, kjer bodo pridobili kompetence na področju dela s starimi ljudmi, računalništva, podjetništva in socialnih veščin. Vsi zaposleni se bodo tudi redno udeleževali izobraževanj na področju računalništva in tehnologije ter na področju dela s starimi ljudmi. Prilagajali se bomo

potrebam udeležencev ter s skupnimi idejami in željami pripravili najboljšo ponudbo računalniških storitev. Ob vsem tem ne bomo pozabili na načela socialnega dela s starimi ljudmi, kar nas bo ločilo od drugih ponudnikov – delali bomo na perspektivi moči, partnerstvu, z medgeneracijskim sodelovanjem pa skrbeli tudi za razširitev socialnih mrež posameznika. Prav tako bomo z medgeneracijskimi druženji poskrbeli za antidiskriminacijsko usmeritev, kjer bomo razbijali predsodke in stereotipe tako o mladih kot o starih ljudeh.

Ker bomo poleg prostovoljnih dejavnosti (projekta Simbioz@ in Mobilna Simbioz@), uvedli tudi plačljive delavnice, me je zanimalo, koliko bi bili stari ljudje pravzaprav pripravljeni plačati za učenje uporabe računalnika. Največ jih je, po pričakovanju, odgovorilo, da 10–15 EUR, sledil pa je odgovor do 10 EUR. Tudi sami smo za ceno delavnic določili 10 EUR, vendar pa so zraven še akcijski paketi, kjer velja omeniti, da za izbiro štirih delavnic dobiš peto brezplačno, zato cena na posamezno izobraževanje še pade. Kot sem že omenila, bi rada izpostavila, da bo učenje potekalo v zelo majhnih skupinah, kjer bo vsak udeleženec lahko sledil, in bo prilagojeno za vsako skupino posebej. Če udeleženci ne bodo zadovoljni z izobraževanjem, bodo lahko svoj vložek v znanje dobili nazaj. Je pa cena, glede na ostalo ponudbo, ki sem jo raziskala, med nižjimi. Nižje so le tri ponudbe: podjetje SIRUS za 10-urne delavnice računa 40 EUR, Kibla za 20 ur računa 40 EUR in Ljudska univerza Kranj, kjer moraš biti član, za 20-urni tečaj računa 40 EUR (za nečlane 139 EUR). Je pa treba poudariti, da pri vseh treh poteka učenje v veliki skupini. Iz raziskave je razvidno, da konkurenca na trgu obstaja. Prav je, da poznamo prednosti in slabosti konkurence, da smo potem lahko še boljši. Konkurenčne prednosti Zavoda Simbioz@ bodo: mladi bodo učili stare ljudi in s tem krepili medgeneracijsko sodelovanje, delavnice bodo potekale v majhnih skupinah in sproščenem vzdušju, enostavni kurikuli in napredovanje, prilagojeno skupini oziroma posamezniku. Ključen bo tudi osebni pristop Simbioz@ mojstrov, saj sta pri začetnem učenju še kako zelo pomembni spodbuda in potrpežljivost. Kot sem ugotovila iz raziskave, je starim ljudem pri učenju uporabe računalnika pomembno, na kakšen način »učitelji« podajajo snov, prijetno in spodbujajoče vzdušje ter osebe, ki izvajajo izobraževanje. Simbioz@ mojstri bodo posebej izobraženi za poučevanje

starih ljudi o računalnikih, hkrati pa je sam projekt družbeno naravnan in ima široko socialno mrežo podpore. Zavod Simbioz@ ne bo izvajal le plačljivih delavnic, temveč bo še vedno izvajal prostovoljske dejavnosti, kot sta projekta Simbioz@ in Mobilna Simbioz@. Vse te prednosti bomo trgu lahko ponudili zaradi odlično usposobljenih Simbioz@ mojstrov, ki bodo opravili dvomesečno izobraževanje prav iz področij, ki jih obsega naša ponudba. Z uporabniki bomo v stalnem stiku, saj jim bomo na voljo za morebitna vprašanja. Delali bomo celi teden in tako poskrbeli za hitro odzivnost ter obisk na domu po željah uporabnika. Uporabniki se bodo o naših storitvah in kakovosti lahko prepričali prek prej omenjenih brezplačnih projektov (Simbioz@ in Mobilna Simbioz@) in prav v teh dveh projektih se kaže naša inovativnost, ki jo bomo med projektom vseskozi negovali. Pomemben del storitve je tudi možnost, da stari ljudje pridejo do računalnikov poceni, kar jim omogočajo rabljeni računalniki. Slovenija do sedaj ni uredila možnosti, da bi se te računalnike uporabljajo naprej – »second-hand« uporaba računalnikov. Tako bomo poskusili vzpostaviti sistem, kjer bomo rabljene računalnike predelali in uredili za ponovno uporabo računalnika. Stari ljudje so v okviru ankete odgovarjali tudi na vprašanje, kaj bi si v okviru projekta Simbioz@ še želeli in največ povpraševanja je bilo prav po projektu Mobilna Simbioz@ in medgeneracijskih srečanjih. Idej je kar veliko in prav zagotovo bomo na trgu konkurenčni, saj bomo ponujali kakovostno, inovativno in cenovno ugodno ali brezplačno storitev.

Pri učenju uporabe računalnika sem ugotovila, da je zelo pomembna motivacija – kaj je starega človeka sploh prepričalo, da se je odločil za izobraževanje. Kot navajam že v teoriji, je možnih več različnih motivacijskih dejavnikov – od psiholoških, ekonomskih do socioloških dejavnikov. V raziskavi sem ugotovila, da motivacija za samo učenje uporabe računalnika izhaja iz možnosti stika prek računalnika s sorodniki in prijatelji, kar kaže na to, da živimo v času hitrih sprememb in informacij, da smo ljudje zelo obremenjeni in si včasih zelo težko vzamemo čas za bližnje, zato bi bilo včasih veliko lažje uporabiti moderno tehnologijo, sploh če smo zelo oddaljeni od svojih bližnjih. Na pomanjkanje stikov kaže tudi naslednji dejavnik motivacije, to je medgeneracijsko sodelovanje in druženje. Stari ljudje se odločajo za izobraževanje zato, da se vključijo, sodelujejo z mladimi, spoznajo nove ljudi, sklenejo nova

poznanstva. Pomembni ekonomski dejavniki so tudi brezplačne delavnice, oddaljenost delavnic od kraja bivanja in uporabnost uporabe računalnika. Pomembno je, da je izvajanje delavnic čim bližje kraju bivanja (projekt Mobilna Simbioz@), da so izobraževanja naravnana čim bolj uporabno in da so čim bolj cenovno ugodna.

Pri raziskovanju sem se spraševala tudi to, kako iz projekta sploh ustanoviti zavod, in ugotovila, da ga ni težko ustanoviti, težje ga je dejansko postaviti na noge. Zapisala sem strateški načrt in opredelila poslanstvo, vizijo, vrednote in strateške cilje zavoda. Ugotovila, da ponudba in povpraševanje obstajata, prav tako pa analizirala kritične točke. Pripravila sem tudi finančno konstrukcijo, po kateri bi že prvo leto zaključili pozitivno. Čeprav se v raziskavi nisem dotaknila izobraževanj mladih, sem populacijo mladih na kratko zajela v teoriji, saj so ključni element projekta Simbioz@ prav mladi, ki bodo šli skozi 240 ur trajajoče izobraževanje s prakso, da bodo pripravljeni za delo. Po prvem izobraževanju bi zaposlili štiri Simbioz@ mojstre, potem pa bi glede na povpraševanje izvedli dodatna izobraževanja in zaposlili še dodatnih šest Simbioz@ mojstrov. Sprva bi začeli v večjih krajih Slovenije, kot so Ljubljana, Maribor, Celje, Koper, Kranj, Novo mesto, čez leto pa bi se razširili na celotno Slovenijo. Prav tako je vizija zavoda, da se dejavnost razširi v tujino kot primer dobre prakse. Vzpostaviti moramo dobre in kakovostne storitve ter nenehno vzdrževati vzpostavljene stike in hkrati navezovati nove. Trudili se bomo za dobre odnose z našimi uporabniki, donatorji, sponzorji, drugimi partnerji in mediji, saj so odnosi z javnostjo zelo pomemben dejavnik.

Pri zbiranju podatkov o ponudbi na trgu sem naletela na kar nekaj težav. Baza podatkov na spletni strani www.simbioza.eu nima osveženih podatkov, ima napačne podatke in je pomanjkljiva (ponudnikov na trgu je namreč še kar nekaj), kar sem ugotovila skozi raziskovanje. Nekaj ponudnikov se mi tudi ni oglasilo oziroma z njimi nisem uspela vzpostaviti stika, spletne strani pa so pomanjkljive. Za nadaljnje raziskovanje bi tako bilo smiselno, da bi pripravila krajše anketne za ponudnike in bolje raziskala ta trg, tudi v smislu, kaj za ponudnike pomeni izobraževanje za stare ljudi in kako je program temu prilagojen, kakšne so cene, koliko ljudi je v skupini, koliko izobraževanj izvajajo letno in podobna vprašanja. Ta podrobnejša analiza bo

prav gotovo ena izmed prvih nalog zato, da bo zavod postal še boljši, hkrati pa bomo imeli boljši pregled nad ponudniki, ki na trgu že obstajajo.

V diplomski nalogi sem se dotaknila tudi socialnega podjetništva in vprašanja, ali zavod registrirati kot socialno podjetje. Po svetovanju zavoda Socialni inkubator sem prišla do ugotovitve, da se trenutno zavoda ne izplača registrirati kot socialno podjetje, saj v državi še ni vzpostavljenega sistema in se sam zakon še ne izvaja. Naš zavod bo vsekakor delal po principih socialnega podjetništva, kot takega pa ga bomo registrirali takrat, ko bo tudi država kaj vložila v to dejavnost in začela izvajati zakon. Po tem zakonu bomo tako imeli možnost promocije socialnega podjetništva, ki ga promovira država in za ta namen namenja proračunska sredstva. Prav tako bomo imeli možnost brezplačnega pridobivanja znanja (vstop v različne inkubatorje), potekala bo aktivna politika zaposlovanja (določen del povrnjenih plač) in omogočen bo dostop do nepovratnih sredstev. Za zdaj pa je bolje, da ostanemo na nivoju zavoda in tako nevladne neprofitne dejavnosti ter pridobivamo finančna sredstva prek razpisov, ki so na voljo za nevladne organizacije – vsaj dokler se sektor socialnega podjetništva ne razvije do te mere, da bo dejansko obstajal tudi v praksi in ne samo na papirju.

Izpostavila sem tudi vprašanje verifikacije programa za izvajanje socialnovarstvenih dejavnosti in predstavila vse potrebne pogoje za pridobitev le-te. Za verifikacijo programa je potrebno izpolniti kar nekaj pogojev, ki so pomembni za pridobitev le-te, zato bomo v prvi fazi najprej začeli izvajati to dejavnost, saj sta potrebni vsaj dve leti uspešnega izvajanja dejavnosti, šele nato pa bomo proučili vse možnosti, da bi pridobili verifikacijo za izvajanje socialnovarstvenega programa.

Pomembno je, da delamo na medgeneracijskem sodelovanju, da spodbujamo medgeneracijsko solidarnost in da razbijamo stereotipe o starih in mladih ljudeh. Vsak si zasluži priložnost!

6 SKLEPI

Na tem mestu povzemam bistvene ugotovitve raziskave:

- povpraševanje in zanimanje med starimi ljudmi za tovrstna izobraževanja obstaja. Ponudba na trgu se povečuje – v večjih mestih so na voljo tako brezplačne kot plačljive delavnice, vendar pa ni veliko ponudnikov, ki izvajajo računalniška izobraževanja, prilagojena za stare ljudi;
- dejavniki motivacije pri starih ljudeh za Simbioz@ delavnice so možnost stika prek računalnika s sorodniki in prijatelji, medgeneracijsko sodelovanje in druženje ter brezplačne delavnice. Najmanj jih je motivirala vsebina delavnic;
- stare ljudi zanima učenje uporabe računalnika na domu, zanj pa bi bili pripravljeni odšteti 6–10 EUR na uro, medtem ko bi bili pripravljeni za triurno delavnico v majhni skupini odšteti do 15 EUR;
- pri učenju uporabe računalnika je starim ljudem najbolj pomemben način podajanja snovi, prijetno in spodbujajoče vzdušje ter osebe, ki izvajajo izobraževanje;
- v okviru projekta Simbioz@ bi si najbolj želeli še projekta Mobilna Simbioz@ in medgeneracijska družabna srečanja;
- delavnice morajo biti čim bolj cenovno ugodne, blizu doma in uporabno usmerjene;
- trenutno je najboljša možna pravna oblika zavod, ki izvaja neprofitno dejavnost. Ko bo začela država izvajati Zakon o socialnem podjetništvu, je možna registracija zavoda kot socialnega podjetja. Po dveh letih dejavnosti

je možnost proučitve vloge za pridobitev verifikacije za izvajanje socialnovarstvenega programa;

- na trgu tak program na področju e-pismenosti starih ljudi, medgeneracijskega sodelovanja in vključenosti mladih brezposelnih, ki sem ga oblikovala za Zavod Simbioz@, ne obstaja;
- Zavod Simbioz@ bo ponujal znanja na področju uporabe računalnika, ki so namenjena krepitvi moči državljanov, zmanjševanju družbenih razlik in večji socialni integraciji rizičnih družbenih skupin;
- Zavod Simbioz@ bo pri svojem delu uporabljal načela socialnega dela s starimi ljudmi: partnerstvo, perspektiva moči, zagovorništvo, antidiskriminacijska usmeritev, socialne mreže, skupnostna oskrba;
- IKT prispeva k izboljšanju kakovosti vsakdanjega življenja in družbene vključenosti prebivalcev, dostop za stare ljudi pa bi se moral izboljšati.

7 PREDLOGI

Predlogi so naslednji:

- narediti ponovno in še podrobnejšo analizo ponudb na trgu na področju e-opismenjevanja in izobraževanja starih ljudi o uporabi računalnika;
- spremeniti, dopolniti in prenoviti bazo podatkov ponudnikov računalniških izobraževanj na spletni strani www.simbioza.eu;
- zavod si mora prizadevati za kakovostno in čim bolj cenovno ugodno storitev, ki bo dostopna širšemu krogu starih ljudi in ki bo opolnomočila državljane ter povečala socialno integracijo rizičnih družbenih skupin. Zavod se mora tako truditi pridobiti čim več finančnih sredstev z različnih finančnih virov (razpisi, sponzorji, donatorji), ki bodo omogočala cenovno ugodno storitev in izpeljavo celotnega programa. Zavod mora vlagati v posebno izobraževanje Simbioz@ mojstrov in prek izobraževanja povečati socialno integracijo mladih na trg dela ter jim omogočiti večjo konkurenčnost in možnosti zaposlitve. Ti Simbioz@ mojstri bodo nato izvajali kakovostna izobraževanja in tako starim ljudem omogočili dostop do storitev, ki jih ponuja uporaba računalnika;
- vzpostaviti dobro sodelovanje s partnerskimi organizacijami, prav tako s sponzorji in donatorji, in sicer na način, da z njimi vzpostavimo osebni stik, jim predstavimo sam zavod in idejo, nato pa skupaj poiščemo stične točke in sestavimo dogovor o sodelovanju, hkrati pa ponudimo tudi različne partnerske, sponzorske ali donatorske pakete;
- program izobraževanja e-opismenjevanja in uporabe računalnika za stare ljudi je treba prilagoditi potrebam skupine in potrebam starih ljudi ter jih v samem izobraževanju spodbujati, motivirati in jim dati priložnost, da se spoznajo ter naučijo uporabe računalnika. Za »učitelje« je potrebno posebno izobraževanje za delo s starimi ljudmi, poznavanje populacije, čim bolj individualno delo, veliko potrpežljivosti in dobro pripravljen program.

Vsekakor skozi celotno izobraževanje sodelovati in slišati uporabnika ter mu omogočiti pridobitev dobre izkušnje;

- zavod si mora prizadevati razvijati in nuditi čim več izobraževanj in usposabljanj ter tako izvajati programe aktivnega zaposlovanja ranljivih skupin. Simbioz@ mojstri morajo svoje delo izvajati kakovostno in tako se bo razširilo tudi povpraševanje, kar pomeni, da bomo lahko glede na potrebe trga izvedli dodatna izobraževanja in tako zaposlili dodatne Simbioz@ mojstre. Izobraževanja bomo ves čas razvijali, jih prilagajali in glede na izkušnje tudi nadgrajevali. Znotraj izobraževanja bodo mladi dobili kompetence, ki bodo povečale njihovo konkurenčnost na trgu dela, prav tako pa bodo dobili priložnost, da so izbrani za Simbioz@ mojstre;
- treba bi bilo proučiti še mlado generacijo, s katero bomo delali, in vse možnosti, da jih čim bolj aktiviramo. Med njimi bi bilo treba izvesti kvantitativno raziskavo na področju njihovih znanj, izobraževanja, ki bi si ga želeli, motivacijskih dejavnikov, prav tako pa bi bilo smiselno narediti poglobljene intervjuje s ciljno skupino, torej med »osipniki« in prvimi iskalci zaposlitve;
- treba je spodbujati medgeneracijsko sodelovanje, medgeneracijsko učenje in solidarnost s krepitvijo različnih programov na tem področju ter s krepitvijo povezovanja različnih generacij prek teh programov.

8 UPORABLJENA LITERATURA

- Birsa, M. (1992), *Življenje po šestdesetem križu*. Murska Sobota: Pomurska založba.
- Bryson, J. M. (1995), *Strategic planning for public and nonprofit organizations: a guide to strengthening and sustaining organizational achievement*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cerar, M. (2007), *Primerjava socialnih interakcij in komunikacijskih praks mladostnikov v virtualnem in realnem okolju*. Socialna pedagogika, 11, 1: 37–56.
- Čacinovič Vogrinčič, G. (2000), *Družina in star človek*. Socialno delo 39, 4-5: 287–292.
- Čacinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dragoš, S. (2000), *Socialne mreže in starost*. Socialno delo 39, 4-5: 293–314.
- Dragoš, S., Leskošek, V. (2003), *Družbena neenakost in socialni kapital*. Ljubljana: Mirovni inštitut.
- Dremelj, P., Kogovšek, T., Hlebec, V. (2004), *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije*. V: Novak, M., Černigoj Sadar, N., Dragoš, S., Dremelj, P., Ferligoj, A., Hlebec, V., Kogovšek, T., Nagode, M.: *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo (47–60).
- Finžgar, B. (2005), *Vzgojno-izobraževalno delo z osipniki iz srednje šole*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Gams, M. (1998), *Informacijska družba*. Ljubljana: DZS.
- Gravett, L., Throckmorton, R. (2007), *Bridging the generation gap, How to Get Radio Babies, Boomers, Gen Xers, and Gen Yers to Work Together and Achieve More*. Franklin Lakes, NJ: Book-mart Press.

Grcić, D., Kobolt, A. (2008), *Pomen neformalnega učenja za mlade z manj priložnostmi*. V: Kobolt, A. (ur.), *Učenje na odru življenja: projektno delo z ranljivimi skupinami*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (10–26).

Gregorič Brezavšček, B. (2002), *Problematika osipa v Sloveniji z vidika poklicnega svetovalca psihologa na Zavodu RS za zaposlovanje*. V: Bergant, K. (ur.), Musek Lešnik, K. (ur), *Šolska neuspešnost med otroki in mladostniki*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti (126–130).

Görgner, J. (2012), *Družina, prostor medgeneracijskega sodelovanja in konflikta*. Magistrska naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.

Hlebec, V., Kogovšek, T. (2006), *Merjenje socialnih omrežij*. Ljubljana: Študentska založba.

Hlebec, V. (ur.) (2009), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Dialogi (letnik 10). Maribor: Aristej.

Hojnik - Zupanc, I. (1995), *Tehnologija in samostojnost starega človeka*. V: Marinček, Č., Pentek, M. (ur), *Tehnologija in kvaliteta življenja v starosti: zbornik predavanj*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za rehabilitacijo (20–27).

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

Johnson, G., Scholes, K., Whittington, R. (2005), *Exploring Corporate strategy*. Harlow: Pearson Education Limited.

Kalin, T. (1998), *Uvod v tehnologijo interneta*. V: Vehovar, V., Batagelj, Z., Jarkovič, M., Kalin, T., Kozmus, D., Kramberger, A., Kraševac, R., Lozar Manfreda, K., Oblak, T., Remec, M., Škerlep, A., Trček, F., *Internet v Sloveniji*. Izola: Desk.

Kogovšek, T., Ferligoj, A. (2003), *Merjenje egocentričnih omrežij socialne opore*. Družboslovne razprave, 19, 43: 127–148.

Kolarič, Z., (1997), *Prostovoljne – neprofitne organizacije v Sloveniji*. Neprofitni management (str. 17).

Kump, S., Jelenc Krašovec, S. (2010), *Prestari za učenje? Vzorci izobraževanja in učenja starejših*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.

Maksimović Z. (2006), *Seminarsko gradivo: Seminar za usposabljanje izvajalcev preventivnega projekta Mladinske delavnice*. Ljubljana: Društvo za preventivno delo.

Mali, J. (2011), *Uvajanje zagovorništva starejših oseb*. V: Tratnik Volasko, M., *Zagovorništvo starejših, Zbornik referatov in razprav*, št. 1/2011 (15-27).

Mali, J. (2007), *Študijsko gradivo za predmet medgeneracijski odnosi v programu podiplomskega izobraževanja »Socialno delo v vojski« v okviru specialističnega študija »Management v socialnem delu«*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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

Marentič Požarnik, B. (2000), *Psihologija učenja in pouka*. Ljubljana: DZS.

Marentič Požarnik, B. (2002), *Nekatere kritične točke sistema izobraževanja v Sloveniji, zlasti izobraževanja učiteljev*. V: Bergant, K., Musek Lešnik, K. (ur.), *Šolska neuspešnost med otroki in mladostniki*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti (48–54).

Marinček, Č. (1997), *Neodvisno življenje – razvoj in možnosti*. V: Zupanc, A., Uršič, C. (ur), *Neodvisno življenje najtežje gibalno oviranih: zbornik predavanj*. Ljubljana: Inštitut RS za rehabilitacijo.

Mesec, B. (2006), *Življenjski cikel neprofitne organizacije*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B. (2008), *Družbeni okvir neprofitnih organizacij*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.

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

Milošević Arnold, V. (2000), *Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi*. *Socialno delo*, 39, 4-5: 253–262.

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

Mrgole, A. (2003), *Kam z mularijo?: načela kakovosti neformalnega dela z mladimi*. Maribor: Aristej.

Musek Lešnik, K. (2003), *Od poslanstva do vizije zavoda in neprofitne organizacije: kako razjasniti vrednote, opredeliti poslanstvo in ustvariti vizijo zavoda ali neprofitne organizacije za nove čase*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.

Nastran - Ule M., Geržina S., Lobnikar B., Mencin - Čeplak M., Miheljak V., Rener T. (1996), *Mladina v devetdesetih: analiza stanja v Sloveniji*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Nastran - Ule M., (2000), *Mladi v družbi novih tveganj in negotovosti*. V: Šelih, A. (ur.), *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje*. Ljubljana: Bonex (11–32).

Nastran - Ule, M., Rener, T., Tivadar, B., Mencin - Čeplak, M. (2000), *Socialna ranljivost mladih*. Aristej Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Ule, M. (2002), *Mladina 2000: Slovenska mladina na prehodu v tretje tisočletje*. Maribor: Aristej.

Ule, M. (2008), *Za vedno mladi: Socialna psihologija odraščanja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Nuhijev - Galičič, V. (2008), *Zakaj projektno učenje za mlade*. V: Kobolt, A. (ured.), *Učenje na odru življenja: projektno delo z ranljivimi skupinami mladih*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (74–78).

Oblak, T., Petrič, G. (2005), *Splet kot medij in mediji na spletu*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Ovsenik, M., Ambrož, M. (1999), *Neprofitni avtopoietični sistem*. Zbirka Metulj. Škofja Loka: Inštitut za samorazvoj.

Pečjak, V. (1998), *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.

Pentek, M. (1999), *Stereotipi o značilnostih starejše populacije*. Zdravstveno varstvo 38, št. 1-2: 1–4.

Pipan, M. (2008), *Kako izvajati projektno delo z mladimi*. V: Kobolt, A. (ur.), Učenje na odru življenja: projektno delo z ranljivimi skupinami. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (50–74).

Ramovš, J. (1999), *Mreža medgeneracijskih skupin za kakovostno starost v domu za stare ljudi*. V: Kakovostna starost, 2, 2: 11–38.

Ramovš, J. (2000), *Medgeneracijska povezanost, samopomoč in kakovostna starost*. Socialno delo 39, 4-5: 315–329.

Ramovš, J. (2003), *Kakovostna starost*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in SAZU.

Škerlep, A. (1998), *Model računalniško posredovane komunikacije: tehnološka matrika in praktična raba v družbenem kontekstu*. V: Vehovar, V., Batagelj, Z., Jarkovič, M., Kalin, T., Kozmus, D., Kramberger, A., Kraševac, R., Lozar Manfreda, K., Oblak, T., Remec, M., Škerlep, A., Trček, F., Internet v Sloveniji. Izola: Desk (24–53).

Tomori, M. (2002), *Šolska neuspešnost kot dejavnik tveganja za celostni osebni razvoj*. V: Bergant, K., Musek Lešnik, K. (ur.), Šolska neuspešnost med otroki in mladostniki. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti (16–18).

Yunus, M. (2010), *Novemu kapitalizmu naproti: Socialno podjetništvo za svet brez revščine*. Ljubljana: Učila.

Zakon o zavodih (ZZ), Ur. l. RS, št. 12/91, 17/91, 8/96, 36/2000.

Zrim Martinjak, N. (2006), *Koncept socialnega kapitala*. V: Sande, M., Dekleva, B., Kobolt, A., Razpotnik, Š., Zorc - Maver, D.: Socialna pedagogika: Izbrani koncepti stroke. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Zupanc, D. (2002), *Analiza izobraževalnih preizkusnih programov (angl. Shareware) za pouk fizike v osnovni šoli. Seminarska diplomska naloga*. Maribor: Pedagoška fakulteta.

Židan, A. (2007), *Vzgoja za evropsko demokracijo*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Žnidarec Demšar, S. (2004), *Uvod v razumevanje skupnostnega socialnega dela*. Študijsko gradivo: Fakulteta za socialno delo.

INTERNETNI VIRI:

Cepin, M., Uršič, D., Hamler, L., Korošec, M., Mah, M., Bernik, J. (2012), *Medgeneracijsko sodelovanje v mladinskih organizacijah, Priročnik za vodje skupin in organizacij*. Ljubljana: Zveza tabornikov Slovenije, nacionalna skavtska organizacija:

http://issuu.com/socialnaakademija/docs/mgs_v_mladinskih_organizacijah#download
(13. 9. 2012)

Caf, D. (2007), Slovenski IKT razvoj – v primežu politike in lobijev:
http://www.mojmikro.si/mreza/na_sledi/slovenski_ikt-razvoj (15. 8. 2012)

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/> (15. 8. 2012)

Garton, Haythornthwaite in Wellman (1997):
<http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/garton.html> (15. 8. 2012)

http://www.ris.org/uploadi/editor/1326737851Varni_hitriVodnik_splet_kakovostna.pdf
(10. 9. 2012)

<http://sl.wikipedia.org/wiki/Internet> (10. 9. 2012)

<http://www.blazkos.com/swot-analiza.php> (20. 9. 2012)

<http://www.blazkos.com/pest-analiza.php> (20. 9. 2012)

<http://a1internetfüralle.at/> (10. 9. 2012)

<http://www.youtube.com/watch?v=Fa6Z4355Rzc> (20. 8. 2012)

Marentič Požarnik, B.: Psihologija učenja in pouka:

<http://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fshrani.si%2Ff%2F1n%2FBr%2F36qUW0YJ%2Fpsihologija-ucenja-in-po.doc&ei=capcUNq7GbLV4QTSuYDYBg&usq=AFQjCNEAvxBK6YvhFRzOpSDDyEs6PXBH3Q&sig2=rDvL5Ji0hKJkZ5o7g7EUng> (10. 9. 2012)

<http://hisa.sadezidruzbe.org/index.php?id=7&lang=sl> (10. 9. 2012)

<http://www.mlad.si>, <http://www.mlad.si/novica/1440-Kako-spremeniti-svet-na-bolje> (20. 8. 2012)

Pravilnik o postopku strokovne verifikacije socialnovarstvenih programov, ki se izvajajo na področju socialnega varstva: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200796&stevilka=4806> (16. 9. 2012)

Ramovš, J. (2009), Upokojenci niso zajedalci, so dejavni del družbe <http://www.dnevnik.si/novice/slovenija/1042266521> (13. 9. 2012)

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010 – ReNPSV06-10: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200639&stevilka=1683> (16. 9. 2012)

Skočaj, D. (b. I.), Računalništvo in informacijska komunikacijska tehnologija: <http://vicos.fri.uni-lj.si/data/danijels/downloads/teaching/RAC/rac02IKT.pdf> (10. 9. 2012)

Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga: <http://www.drustvo-informatika.si/fileadmin/dokumenti/modraknjiga.pdf> (20. 8. 2012)

Statistični urad RS: <http://www.stat.si> (13. 9. 2012)

Strategija za razvoj informacijske družbe – si2010 (2007): http://www.arhiv.mvzt.gov.si/fileadmin/mvzt.gov.si/pageuploads/pdf/informacijska_druzba/si2010.pdf (20. 8. 2012)

Quan-Haase, A., Wellman, B. (2002), How does the Internet Affect Social Capital. IT and Social Capital:
http://homes.chass.utoronto.ca/~wellman/publications/internetsocialcapital/Net_SC-09.PDF (10. 9. 2012)

Vehovar, V., Prevodnik, K. (2011), *E-kompetentni državljani Slovenije danes*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede:
http://www.ris.org/uploadi/editor/1308110209DP1_e-kompetentnost.pdf (15. 8. 2012)

Zaključno poročilo projekta Simbioz@:
<http://simbioza.eu/images/porocila2011/Simbioz@2011zakljucno.pdf> (15. 9. 2012)

Zakon o socialnem podjetništvu (ZsocP). Ur. l. RS, 20/2011: <http://www.uradni-list.si/1/content?id=102703> (10. 9. 2012)

Zgodovina interneta: <http://gradiva.txt.si/racunalnistvo/programiranje/nacrtovanje-in-razvoj-spletnih-aplikacij/uvod-137/zgodovina-interneta/> (10. 9. 2012)

Zadworna-Cieslak, M., Firth, H., Lindquist, K., Lapinska, I. (b. l.), *Metodologija učenja starejših*. Projekt Bridge: http://www.seniors-bridge.eu/documents/BRIDGE_06_Methodology%20report_SLO.pdf (1. 9. 2012)

9 PRILOGE

9.1 ANKETNI VPRAŠALNIK

SPLOŠNI PODATKI

Spol: Ž M

Starost: _____

1. Ste se prvič prijavili na delavnice Simbioz@?

- a) Da.
b) Ne.

2. Kaj vas je motiviralo, da ste se prijavili na delavnice Simbioz@? (Možnih je več odgovorov.)

- Nova znanja.
- Možnost stika prek računalnika s sorodniki, prijatelji.
- Medgeneracijsko sodelovanje in druženje.
- Brezplačne delavnice.
- Prijatelji so mi povedali za delavnice Simbioz@ in me navdušili.
- Delavnice so blizu mojega doma.
- Vsebina delavnic.
- Uporabnost uporabe računalnika.
- Drugo:

3. Če bi izvajali plačljive delavnice (nadgradnja, nadaljevanje), na primer v obsegu treh ur na eno delavnico, koliko bi bili pripravljeni plačati za njo?

- a) Manj kot 10 EUR.
b) 10–15 EUR.
c) 16–20 EUR.
d) Več kot 20 EUR.

4. Ali bi se učili uporabe računalnika na domu?

- a) Da.
- b) Ne.

5. Če je odgovor DA: Koliko bi bili pripravljeni odšteti za eno uro učenja na domu?

- a) 0–5 EUR.
- b) 6–10 EUR.
- c) 11–15 EUR.
- d) 16–20 EUR.

e) Več kot 21 EUR.

6. Kaj vam je pri učenju uporabe računalnika najbolj pomembno?

- a) Osebe, ki izvajajo izobraževanje.
- b) Organizacija delavnice.
- c) Prostor in oprema (računalnik, miška).
- d) Način podajanja snovi.
- e) Količina snovi.
- f) Zahtevnost snovi.
- g) Strokovnost.
- h) Prijetno, spodbujajoče vzdušje.
- i) Individualno delo.
- j) Vsebina/program.
- k) Drugo: _____

7. Kaj vse si še želite, da bi izvajali v okviru projekta Simbioz@?

- a) Pomoč na domu.
- b) Medgeneracijska družabna srečanja.
- c) Kavarna z računalniki.
- d) Mobilna Simbioz@.
- e) Drugo: _____

9.2 ZBIRNIK PODATKOV

SPLOŠNI
PODATKI

ŠT. ANKETE	ŽENSKI	MOŠKI	STAROST	Ste se prvič prijavili na Simbioz@delavnice?	
				DA	NE
1	1		73	1	
2	1		61	1	
3	1		55		1
4	1		68	1	
5	1		60	1	
6		1	72	1	
7	1		76	1	
8		1	50		1
9		1	66	1	
10		1	63		1
11	1		63	1	
12		1	63	1	
13		1	72	1	
14	1		67		1
15		1	77		1
16		1	62		1
17		1	60	1	
18	1		61	1	
19	1		66	1	
20	1		63	1	
21	1		67	1	
22	1		50		1
23	1		70	1	
24	1		58	1	
25	1		59	1	
26	1		71	1	
27	1		54	1	
28	1		71	1	
29	1		61	1	
30	1		62	1	
31		1	70	1	
32		1	67		1
33	1		64		1
34	1		62	1	
35	1		80	1	
36	1		62	1	
37	1		58	1	
38	1		70	1	
39	1		57	1	
40	1		54		1
41	1		56	1	

42	1		62	1	
43		1	58	1	
44		1	53	1	
45		1	50	1	
46		1	59	1	
47	1		64	1	
48	1		71	1	
49	1		61	1	
50	1		48	1	
51	1		59	1	
52	1		63	1	
53	1		57	1	
54	1		77	1	
55		1	74	1	
56	1		66		1
57	1		65	1	
58	1		62	1	
59		1	69		1
60	1		62	1	
61	1		72	1	
62	1		69	1	
63	1		69	1	
64	1		58	1	
65	1		56	1	
66	1		54	1	
67	1		67		1
68	1		67	1	
69	1		74		1
70		1	67	1	
71		1	63	1	
72		1	62	1	
73	1		60	1	
74	1		69		1
75		1	73	1	
76	1		53	1	
77		1	59	1	
78	1		69	1	
79	1		53	1	
80	1		68	1	
81	1		80	1	
82		1	69	1	
83		1	73		1
84	1		71	1	
85	1		64	1	
86	1		64	1	
87	1		59	1	
88	1		74	1	
89		1	60	1	
90		1	62	1	
91		1	74	1	
92		1	62	1	

93	1		71	1	
94	1		60	1	
95	1		53		1
96	1		53	1	
97		1	67	1	
98	1		60	1	
99	1		71	1	
100	1		58	1	
101		1	67	1	
102		1	60	1	
103	1		60	1	
104	1		67	1	
105	1		67	1	
106	1		60	1	
107	1		56		1
108	1		74	1	
109	1		72	1	
110	1		64	1	
111	1		64	1	
112	1		53	1	
113	1		51		1
114	1		60	1	
115		1	58	1	
116	1		57	1	
117	1		62	1	
118	1		58	1	
119	1		73	1	
120	1		69	1	
121	1		57	1	
122		1	57	1	
123		1	64	1	
124		1	71	1	
SKUPAJ:	89	35	63,6209677	105	19
				84,7	15,3

Kaj vas je motiviralo, da ste se prijavili na delavnice Simbioz@

ŠT. ANKETE	ŽENSKI	MOŠKI	STAROST	A	B	C	D	E	F	G	H
1	1		73	1	1	1		1			1
2	1		61		1		1			1	
3	1		55		1	1		1	1		1
4	1		68		1	1	1	1			
5	1		60	1	1	1	1		1	1	
6		1	72				1	1			1
7	1		76		1	1		1	1	1	
8		1	50		1	1	1				1
9		1	66		1	1				1	

10		1	63		1	1	1			1
11	1		63			1		1		1
12		1	63		1		1		1	
13		1	72		1	1		1		1
14	1		67	1	1		1		1	1
15		1	77	1	1	1			1	1
16		1	62		1	1	1	1	1	
17		1	60			1				1
18	1		61		1	1	1	1		
19	1		66	1	1		1	1		1
20	1		63	1	1	1	1	1	1	
21	1		67	1	1	1	1	1	1	1
22	1		50		1	1	1	1		1
23	1		70	1		1		1		
24	1		58	1	1	1	1			1
25	1		59		1	1	1		1	1
26	1		71		1			1		
27	1		54		1	1	1		1	1
28	1		71		1	1	1			
29	1		61	1	1		1	1	1	1
30	1		62	1	1	1	1		1	1
31		1	70	1	1	1			1	1
32		1	67			1	1	1	1	1
33	1		64		1	1			1	
34	1		62		1	1	1			1
35	1		80		1		1			1
36	1		62		1	1	1			
37	1		58	1		1			1	1
38	1		70	1	1		1			
39	1		57	1	1	1	1	1		1
40	1		54	1	1					1
41	1		56		1	1	1	1	1	1
42	1		62	1	1	1			1	1
43		1	58	1	1	1	1			
44		1	53		1	1		1		
45		1	50	1	1	1	1		1	1
46		1	59	1	1				1	
47	1		64	1		1	1		1	1
48	1		71	1	1	1	1		1	1
49	1		61		1	1	1		1	
50	1		48		1	1	1			1
51	1		59	1	1	1	1			
52	1		63			1		1	1	
53	1		57		1	1	1			
54	1		77		1	1		1		1
55		1	74		1				1	1
56	1		66		1	1	1	1		
57	1		65		1		1		1	1
58	1		62		1	1	1		1	
59		1	69			1	1			1
60	1		62	1	1				1	1

61	1		72	1	1		1	1			1
62	1		69		1	1		1			
63	1		69		1	1	1			1	
64	1		58		1	1	1	1	1	1	1
65	1		56	1		1	1	1			1
66	1		54	1	1	1	1				1
67	1		67		1						
68	1		67		1	1	1				
69	1		74		1	1	1	1	1		
70		1	67		1	1				1	
71		1	63			1	1				
72		1	62		1	1		1			1
73	1		60	1	1	1			1	1	1
74	1		69		1		1				1
75		1	73	1		1	1		1		
76	1		53		1	1					1
77		1	59		1	1	1	1	1		1
78	1		69	1	1				1		
79	1		53	1	1	1	1		1	1	1
80	1		68			1	1	1	1		
81	1		80	1	1	1	1		1	1	
82		1	69	1	1	1			1	1	
83		1	73	1	1	1	1				
84	1		71			1	1		1		1
85	1		64	1	1	1	1	1	1		1
86	1		64				1		1		
87	1		59		1	1	1			1	1
88	1		74	1	1	1	1		1		
89		1	60		1	1	1	1			
90		1	62	1	1	1	1				
91		1	74		1	1	1		1		1
92		1	62			1		1			
93	1		71	1	1	1	1		1		1
94	1		60		1		1		1		
95	1		53	1	1	1					1
96	1		53		1	1	1	1	1		1
97		1	67	1		1		1	1		
98	1		60		1	1	1				
99	1		71		1	1	1				
100	1		58	1	1	1	1	1	1		1
101		1	67			1	1	1	1		
102		1	60	1	1		1	1			
103	1		60		1	1	1	1	1		1
104	1		67		1	1			1		1
105	1		67	1	1		1	1		1	1
106	1		60	1	1	1	1				1
107	1		56	1	1	1		1		1	1
108	1		74			1	1		1		
109	1		72		1	1	1				
110	1		64	1	1	1	1	1	1		1
111	1		64	1	1		1	1			

112	1		53	1	1	1			1		1
113	1		51	1	1		1				1
114	1		60			1		1	1		
115		1	58		1	1	1	1	1	1	1
116	1		57	1	1	1					1
117	1		62	1	1	1	1		1	1	
118	1		58		1		1			1	1
119	1		73		1	1			1		
120	1		69	1	1	1	1	1			
121	1		57		1	1		1			1
122		1	57		1	1	1			1	1
123		1	64		1	1	1		1		
124		1	71	1	1	1	1		1		
SKUPAJ:	89	35	63,62097	53	104	99	85	48	62	31	61
				A	B	C	D	E	F	G	H
				42,7	83,9	79,8	68,5	38,7	50	25	49,2

koliko bi bili pripravljeni plačati za triurno delavnico?

ŠT. ANKETE	ŽENSKI	MOŠKI	STAROST	A	B	C	D
1		1		73		1	
2		1		61	1		
3		1		55	1		
4		1		68		1	
5		1		60	1		
6			1	72			1
7		1		76		1	
8			1	50	1		
9			1	66		1	
10			1	63		1	
11		1		63		1	
12			1	63		1	
13			1	72		1	
14		1		67		1	
15			1	77		1	
16			1	62			1
17			1	60		1	
18		1		61		1	
19		1		66	1		
20		1		63		1	
21		1		67	1		
22		1		50	1		
23		1		70		1	
24		1		58	1		
25		1		59	1		
26		1		71		1	
27		1		54	1		

28	1		71	1	
29	1		61	1	
30	1		62	1	
31		1	70	1	
32		1	67	1	
33	1		64	1	
34	1		62		1
35	1		80		1
36	1		62	1	
37	1		58	1	
38	1		70		1
39	1		57	1	
40	1		54	1	
41	1		56	1	
42	1		62		1
43		1	58	1	
44		1	53	1	
45		1	50	1	
46		1	59	1	
47	1		64		1
48	1		71		1
49	1		61	1	
50	1		48	1	
51	1		59	1	
52	1		63	1	
53	1		57	1	
54	1		77		1
55		1	74		1
56	1		66		1
57	1		65	1	
58	1		62	1	
59		1	69	1	
60	1		62		1
61	1		72	1	
62	1		69	1	
63	1		69	1	
64	1		58	1	
65	1		56	1	
66	1		54	1	
67	1		67		1
68	1		67		1
69	1		74		1
70		1	67	1	
71		1	63	1	
72		1	62		1
73	1		60		1
74	1		69	1	
75		1	73	1	
76	1		53	1	
77		1	59	1	
78	1		69		1

79	1		53	1			
80	1		68		1		
81	1		80		1		
82		1	69		1		
83		1	73		1		
84	1		71	1			
85	1		64		1		
86	1		64		1		
87	1		59	1			
88	1		74			1	
89		1	60	1			
90		1	62	1			
91		1	74		1		
92		1	62	1			
93	1		71		1		
94	1		60	1			
95	1		53	1			
96	1		53	1			
97		1	67		1		
98	1		60		1		
99	1		71		1		
100	1		58	1			
101		1	67		1		
102		1	60		1		
103	1		60		1		
104	1		67			1	
105	1		67		1		
106	1		60	1			
107	1		56	1			
108	1		74		1		
109	1		72		1		
110	1		64		1		
111	1		64		1		
112	1		53	1			
113	1		51	1			
114	1		60		1		
115		1	58	1			
116	1		57	1			
117	1		62		1		
118	1		58	1			
119	1		73		1		
120	1		69		1		
121	1		57	1			
122		1	57	1			
123		1	64		1		
124		1	71			1	
SKUPAJ:	89	35	63,62097	51	60	10	3
			A	B	C	D	
			41,1	48,4	8,1	2,4	

Ali bi se učili uporabe računalnika na domu?						ČE JE ODGOVOR da: Koliko bi bili pripravljeni odšteti za eno uro učenja na domu?				
	ŽENSKI	MOŠKI	STAROST	DA	NE	A	B	C	D	E
1	1		73	1		1				
2	1		61		1					
3	1		55		1					
4	1		68	1				1		
5	1		60		1					
6		1	72	1				1		
7	1		76	1					1	
8		1	50		1					
9		1	66	1				1		
10		1	63	1					1	
11	1		63		1					
12		1	63		1					
13		1	72	1				1		
14	1		67	1				1		
15		1	77	1				1		
16		1	62	1		1				
17		1	60		1					
18	1		61		1					
19	1		66	1				1		
20	1		63		1					
21	1		67	1					1	
22	1		50		1					
23	1		70	1				1		
24	1		58		1					
25	1		59	1				1		
26	1		71	1				1		
27	1		54		1					
28	1		71	1				1		
29	1		61	1				1		
30	1		62	1		1				
31		1	70	1					1	
32		1	67	1					1	
33	1		64	1				1		
34	1		62	1				1		
35	1		80	1				1		
36	1		62	1				1		
37	1		58		1					
38	1		70	1				1		
39	1		57	1				1		
40	1		54		1					
41	1		56		1					
42	1		62	1					1	
43		1	58	1					1	
44		1	53		1					
45		1	50		1					

46		1	59	1		1
47	1		64	1		1
48	1		71	1	1	
49	1		61	1	1	
50	1		48	1		
51	1		59	1		
52	1		63	1		1
53	1		57	1		1
54	1		77	1		1
55		1	74	1		1
56	1		66	1		1
57	1		65	1		1
58	1		62	1		1
59		1	69	1	1	
60	1		62	1		1
61	1		72	1		1
62	1		69	1		1
63	1		69	1		1
64	1		58	1		
65	1		56	1		
66	1		54	1		
67	1		67	1		1
68	1		67	1		1
69	1		74	1		1
70		1	67	1		1
71		1	63	1	1	
72		1	62	1		1
73	1		60	1	1	
74	1		69	1		1
75		1	73	1		1
76	1		53	1		
77		1	59	1		
78	1		69	1		1
79	1		53	1		
80	1		68	1		1
81	1		80	1		1
82		1	69	1		1
83		1	73	1		1
84	1		71	1		1
85	1		64	1		1
86	1		64	1		1
87	1		59	1		
88	1		74	1		1
89		1	60	1		
90		1	62	1		
91		1	74	1		1
92		1	62	1		1
93	1		71	1		1
94	1		60	1		1
95	1		53	1		
96	1		53	1		

11	1		63	1		1		1		1		1
12		1	63				1					1
13		1	72	1		1	1	1		1	1	
14	1		67				1		1			1
15		1	77	1	1	1	1		1	1		
16		1	62	1			1	1	1	1	1	
17		1	60	1						1		
18	1		61	1	1		1	1		1		
19	1		66				1	1		1	1	
20	1		63	1			1	1	1	1		
21	1		67	1			1	1	1	1	1	
22	1		50	1	1		1	1		1		1
23	1		70	1		1		1		1	1	
24	1		58	1		1	1			1		1
25	1		59	1			1		1	1	1	
26	1		71				1	1			1	
27	1		54	1		1	1		1	1		1
28	1		71	1	1		1			1	1	
29	1		61		1		1	1	1		1	1
30	1		62	1	1	1	1		1	1	1	
31		1	70	1			1		1	1	1	
32		1	67	1			1	1	1	1		
33	1		64	1	1		1		1	1	1	
34	1		62	1			1		1	1	1	
35	1		80				1				1	1
36	1		62	1	1	1	1			1		
37	1		58	1			1		1	1		
38	1		70		1		1		1		1	
39	1		57	1			1	1		1	1	1
40	1		54				1		1			
41	1		56	1			1	1	1	1		
42	1		62	1		1	1		1	1	1	1
43		1	58	1			1		1	1	1	
44		1	53	1	1		1	1		1		
45		1	50	1	1		1		1	1		
46		1	59				1		1		1	
47	1		64	1		1			1	1	1	1
48	1		71	1			1		1	1		1
49	1		61	1		1	1		1	1	1	
50	1		48	1			1		1	1		1
51	1		59	1	1		1			1		
52	1		63	1				1	1	1	1	
53	1		57	1	1	1	1		1	1	1	
54	1		77	1	1		1	1		1	1	
55		1	74				1		1	1		1
56	1		66	1	1	1	1	1	1	1	1	
57	1		65		1		1		1		1	1
58	1		62	1			1		1	1		
59		1	69	1						1		
60	1		62		1		1		1	1	1	
61	1		72				1	1		1	1	

62	1		69	1	1	1	1	1	1		1	1	
63	1		69	1			1				1		1
64	1		58	1			1	1	1		1		1
65	1		56	1				1	1		1		
66	1		54	1	1		1			1	1		
67	1		67		1		1		1			1	
68	1		67	1		1	1				1	1	
69	1		74	1			1	1	1		1	1	
70		1	67	1			1				1	1	1
71		1	63	1							1	1	
72		1	62	1	1	1	1	1			1		
73	1		60	1	1		1		1		1	1	1
74	1		69				1			1		1	
75		1	73	1		1			1		1	1	
76	1		53	1	1		1			1	1		
77		1	59	1	1	1	1	1	1	1	1		
78	1		69				1		1			1	
79	1		53	1			1		1	1	1		1
80	1		68	1		1		1	1		1	1	
81	1		80	1	1		1		1		1	1	1
82		1	69	1	1		1		1		1	1	1
83		1	73	1		1	1				1	1	
84	1		71	1		1		1	1		1	1	
85	1		64	1	1		1	1	1	1	1	1	
86	1		64					1	1			1	
87	1		59	1		1	1			1	1		1
88	1		74	1	1		1		1		1	1	
89		1	60	1	1		1	1			1		
90		1	62	1			1	1			1		
91		1	74	1	1		1		1		1	1	
92		1	62	1		1		1			1	1	
93	1		71	1			1		1		1	1	
94	1		60		1		1		1			1	
95	1		53	1		1	1			1	1		
96	1		53	1	1		1	1	1	1	1		
97		1	67	1				1	1		1	1	
98	1		60	1	1	1	1	1	1		1		
99	1		71	1	1	1	1				1	1	
100	1		58	1			1	1	1	1	1		
101		1	67	1				1	1		1	1	
102		1	60		1		1	1				1	
103	1		60	1	1		1	1	1		1		
104	1		67	1			1		1	1	1	1	
105	1		67		1		1	1				1	1
106	1		60	1		1	1		1		1	1	
107	1		56	1	1		1	1		1	1		1
108	1		74	1		1		1	1		1	1	
109	1		72	1	1		1				1	1	
110	1		64	1	1		1	1	1	1	1	1	
111	1		64		1		1	1				1	
112	1		53	1		1	1		1		1		

113	1		51				1			1			
114	1		60	1			1	1	1		1	1	
115		1	58	1	1	1	1	1	1	1			1
116	1		57	1	1		1	1			1		
117	1		62	1			1	1	1		1	1	1
118	1		58	1			1				1		1
119	1		73	1	1		1		1		1	1	
120	1		69	1	1		1	1	1		1	1	
121	1		57	1		1	1	1			1		
122		1	57	1			1	1		1	1		1
123		1	64	1		1	1		1		1	1	
124		1	71	1	1		1	1	1		1	1	
SKUPAJ:	89	35	63,621	101	50	34	107	57	73	32	103	72	31
A B C D E F G H I J													
81, 40, 27, 86, 46, 58,9 25,9 83,1 58,1 25, 0 3 4 3 0													

Kaj vse si še želite, da bi izvajali v okviru
Zavoda Simbioz@?

MOŠKI	STAROST	A	B	C	D
	73	1		1	1
	61		1		1
	55		1	1	1
	68	1			1
	60		1	1	1
1	72	1			
	76		1	1	1
1	50				1
1	66	1	1	1	1
1	63	1		1	1
	63			1	
1	63				1
1	72	1		1	1
	67		1		1
1	77		1	1	1
1	62	1	1		1
1	60			1	
	61			1	1
	66	1		1	1
	63		1		1
	67	1	1		1
	50			1	1
	70	1		1	
	58			1	1
	59	1	1		1
	71				1
	54		1	1	1
	71	1			1
	61		1		1
	62		1	1	1

1	70	1	1		1
1	67		1		1
	64	1	1	1	1
	62			1	1
	80	1			1
	62	1		1	1
	58		1		1
	70	1	1		1
	57	1			1
	54		1	1	1
	56		1	1	1
	62	1	1	1	1
1	58	1	1		1
1	53				1
1	50		1		1
1	59	1	1		1
	64		1	1	
	71	1	1		1
	61		1	1	1
	48				1
	59				1
	63		1	1	
	57	1	1	1	1
	77				1
1	74	1	1	1	1
	66		1	1	1
	65	1	1		1
	62	1	1		1
1	69			1	
	62	1	1		1
	72	1			1
	69		1	1	1
	69				1
	58		1		1
	56		1		
	54				1
	67	1	1	1	1
	67	1		1	1
	74		1		1
1	67				1
1	63	1			
1	62			1	1
	60	1	1		1
	69	1			1
1	73		1	1	
	53				1
1	59		1	1	1
	69	1	1		1
	53		1		1
	68	1	1	1	
	80		1		1

1	69		1		1
1	73	1		1	1
	71	1	1	1	
	64	1	1		1
	64		1		
	59			1	1
	74	1	1		1
1	60				1
1	62				1
1	74		1		1
1	62	1		1	
	71	1	1		1
	60	1	1		1
	53			1	1
	53		1		1
1	67	1	1		
	60		1	1	1
	71	1		1	1
	58		1	1	1
1	67	1	1		
1	60				1
	60	1	1		1
	67	1	1	1	1
	67				1
	60	1	1	1	1
	56				1
	74	1	1	1	
	72	1			1
	64		1	1	
	64	1		1	1
	53		1	1	1
	51				1
	60	1	1		
1	58		1	1	1
	57			1	1
	62	1	1	1	1
	58				1
	73		1	1	
	69	1	1		1
	57			1	1
1	57				1
1	64		1	1	1
1	71	1	1		1
35	63,62097	55	73	57	104
		A	B	C	D
		44,4	58,9	45,9	83,9

10 POVZETEK

V diplomski nalogi sem pripravila praktični primer strateškega načrta za Zavod Simbioz@. V teoretičnem delu sem tako predstavila spoznanja o medgeneracijskem sodelovanju in konfliktih, stereotipe o mladih in starih ljudeh ter socialno delo s starimi ljudmi. Predstavila sem tudi socialna omrežja starih ljudi, socialne razsežnosti izobraževanja mladih, socialno izključenost, informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, ki sem jo povezala z izobraževanjem starih ljudi, in zaključila z neprofitnimi organizacijami ter s strateškim načrtovanjem. Namen diplomske naloge je bil pripraviti praktični primer strateškega načrta za Zavod Simbioz@ in oblikovati smernice ter načrte, kako iz enkratnega projekta Simbioz@ razviti zavod, ki bo nadaljeval poslanstvo projekta in vsakodnevno ponujal znanja ter veščine starim ljudem na področju e-pismenosti in po drugi strani omogočal zaposlovanje mladih iz ranljive skupine. Za namene raziskave sem pripravila analizo trga ponudnikov, ki sem jo naredila med ponudniki izobraževanja uporabe računalnikov za stare ljudi in je bila dostopna na spletni strani www.simbioza.eu. Del analize trga ponudnikov je bila analiza povpraševanja, ki sem jo opravila na podlagi anketiranja 128 ljudi, ki so se prijavili na sodelovanje v projektu Simbioz@ 2.0. V strateškem načrtu sem opredelila poslanstvo, vizijo in analizo trga, določila in identificirala kritična področja za zavod, oblikovala strategijo in določila kratkoročne in dolgoročne cilje ter pripravila finančno konstrukcijo za eno leto. Skozi raziskovanje sem ugotovila, da povpraševanje in zanimanje med starimi ljudmi za tovrstna izobraževanja obstaja. Motivacijo starih ljudi za učenje uporabe računalnika predstavljalo možnosti stika prek računalnika s sorodniki in prijatelji, medgeneracijsko sodelovanje in druženje, prav tako brezplačne delavnice. Če bi bile delavnice plačljive, bi bili za triurno delavnico pripravljeni odšteti do 15 EUR, za učenje uporabe računalnika na domu pa 6–10 EUR. Delavnice morajo biti čim bolj cenovno ugodne, blizu doma in uporabno naravnane. Najbolj pomembni pri učenju uporabe računalnika so način podajanja snovi, prijetno in spodbujajoče vzdušje ter osebe, ki izvajajo izobraževanja.

Zavod Simbioz@ bo ponujal znanja na področju uporabe računalnika, ki so namenjena krepitvi moči državljanov, zmanjševanju družbenih razlik in večji socialni integraciji rizičnih družbenih skupin. Pri svojem delu bomo uporabljali načela socialnega dela s starimi ljudmi – partnerstvo, perspektiva moči, socialne mreže, zagovorništvo, antidiskriminacijska usmeritev. Na trgu tak program na področju e-pismenosti starih ljudi, medgeneracijskega sodelovanja in vključenosti mladih brezposelnih, ki sem ga oblikovala za Zavod Simbioz@, ne obstaja.

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Ana Pleško, vpisana na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2006/2007, kot redna študentka, izjavljam, da sem diplomsko delo z naslovom »Simbioz@- ostanimo v stiku« napisala samostojno s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorice prof. dr. Jane Mali.

Datum: 15.10.2012

Ana Pleško