

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Nadja Šimnovec

Zavedanje starejših o tveganjih uporabe svetovnega spleta

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Nadja Šimnovec

Mentorica: doc. dr. Bojana Lobe

Zavedanje starejših o tveganjih uporabe svetovnega spleta

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

ZAHVALA

Hvala vsem, ki mi stojijo ob strani.

Zavedanje starejših o tveganjih uporabe svetovnega spleta

Diplomsko delo ugotavlja, v kolikšni meri se starejši zavedajo tveganj pri uporabi svetovnega spleta in s katerimi tveganji se dejansko srečujejo. Vstopanje starejših v informacijsko dobo je pomembno za razvoj celotne družbe, hkrati pa tudi za kvaliteto življenja starejših, saj jim nudi številne priložnosti za zabavo, preživljanje prostega časa, izobraževanje in krepitev osebnih odnosov. Aktivna uporaba prinaša tudi izpostavljenost določenim tveganjem, opisanim v teoretičnem delu. Na podlagi teh izhodišč je bila z metodo kvalitativnega intervjuja izvedena raziskava zavedanja o naslednjih tveganjih: verodostojnosti spletnih vsebin, vplivu na medosebne odnose, internetni zasvojenosti, zlorabi elektronske pošte, zasebnosti in varstvu osebnih podatkov ter tveganju, povezanem z nakupovanjem na spletu. Analiza je pokazala, da se starejši nekaterim tveganjem raje izogibajo zaradi nezaupanja, opozoril ali slabih izkušenj, nekatera pa ne zaznavajo kot problematična. Starejši zahtevajo in si zaslužijo več pozornosti pri izobraževanju o varnosti pri uporabi interneta in svetovnega spleta, če se od njih pričakuje, da bodo varni in zadovoljni aktivni uporabniki.

Ključne besede: starejši, svetovni splet, internet, zavedanje, tveganja.

Risk awareness of older adults while using the World Wide Web

This thesis examines to what extent older adults are aware of the risks involved in using the World Wide Web and which risks they are actually faced with. Integration of older adults into an information society is important for not only the development of society as a whole but also for improving their quality of life as individuals. Doing so, the older population are afforded plenty of opportunities for entertainment, leisure activities, education and improvement of personal relationships. Active use of the World Wide Web also brings along with it certain risks described in detail in the theoretical part of this paper, however, briefly they include: credibility of web content, influence on personal relationships, internet addiction, abuse of e-mail use, privacy violations, protection of personal information and online shopping threats. These typical risks provided the foundation for the execution of qualitative interviews with the target population. The analysis of the answers provided from these interviews concluded that risks are sometimes avoided as a result of mistrust, prior warnings or following bad experiences. However some risks are not perceived as problematic at all. Older individuals deserve more attention in require greater education for the safer use of the Internet and the World Wide Web if one expects them to be safe and satisfied active users.

Keywords: older adults, World Wide Web, internet, awareness, risks.

KAZALO:

1	UVOD	7
1.1	RAZISKOVALNI PROBLEM IN STRUKTURA DIPLOMSKE NALOGE	8
2	OPREDELITEV TEORETIČNIH IZHODIŠČ.....	9
2.1	POMEN VKLJUČEVANJA STAREJŠIH V INFORMACIJSKO DRUŽBO.....	9
2.2	ZUNANJE SPODBUDE ZA UPORABO IKT PRI STAREJŠIH	13
2.3	OVIRE IN OMEJITVE	15
3	ZNAČILNOSTI UPORABE INTERNETA PRI STAREJŠIH UPORABNIKI IN SKRB ZA VARNOST	18
3.1	ZNAČILNOSTI UPORABE INTERNETA PRI STAREJŠIH V SLOVENIJI IN NJIHOV ODNOS DO VARNOSTI	18
4	TVEGANJA PRI UPORABI INTERNETA IN SVETOVNEGA SPLETA PRI STAREJŠIH	27
4.1	OPOZORILA STAREJŠIM O TVEGANJIH	27
4.2	DEJANSKA TVEGANJA.....	28
4.2.1	VERODOSTOJNOST SPLETNIH VSEBIN	29
4.2.2	VPLIV NA MEDOSEBNE ODNOSE (KOMUNICIRANJE).....	30
4.2.3	INTERNETNA ZASVOJENOST	31
4.2.4	UPORABA ELEKTRONSKE POŠTE	32
4.2.5	ZASEBNOST IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV	34
4.2.6	NAKUPOVANJE NA SPLETU.....	36
5	METODOLOGIJA IN ZBIRANJE PODATKOV	38
5.1	METODA RAZISKOVANJA.....	38
5.2	VPRAŠANJA ZA INTERVJU	40
5.3	ANALIZA INTERVJUJEV	41
5.4	SKLEP ANALIZE	48
6	SKLEP.....	49
7	LITERATURA.....	51
	PRILOGE	56
	Priloga A.....	56

Priloga B	63
Priloga C	70
Priloga Č:	79

1 UVOD

Pojav računalnika in njegova splošna uporaba v gospodinjstvih označuje dobo informacijske družbe, ki jo je v 90. letih prejšnjega stoletja nadgradila široka uporaba interneta in svetovnega spleta. Pojava sta v današnjem času postala stalnica, če ne že kar nuja našega vsakdanjega življenja (RIS 2008). Elektronska informacijsko-komunikacijska tehnologija (IKT) z visoko hitrostjo od uporabnikov zahteva vse večjo odvisnost, kar bo le nadgrajevalo njen razvoj in posledično krepilo pomembnost same uporabe.

Podatki Statističnega urada za leto 2015 kažejo, da je kar 100 odstotkov mladih med 16. in 24. letom že uporabljalo računalnik in internet. Tudi naslednji dve starostni skupini, tj. med 25. in 34. letom ter med 35. in 44. letom, z več kot 90 odstotki odražata visoko stopnjo redne uporabe obojega. Tako visok delež uporabe ni presenetljiv, saj se z razvojem tehnologije, njenim vključevanjem v izobraževalno in delovno okolje ter vse obširnejšo digitalizacijo komuniciranja vse težje izognemo vstopanju v svet teh tehnoloških inovacij. S starostjo se delež redne uporabe računalnika in interneta manjša ter pri starostni skupini med 65. in 74. letom doseže slabo tretjino vseh posameznikov (Statistični urad RS 2016). Nizka stopnja uporabe pri višji starosti je posledica mnogih dejavnikov. Kljub njenemu naraščanju je pomembno, da prepoznamo razloge za izključenost in spodbujamo vključevanje vseh starostnih skupin, saj je razvoj informacijske družbe »pomemben za dvig konkurenčnih prednosti celotne družbe« (Pečenko in drugi 2012, 17).

Staranje prebivalstva je neizogiben pojav, ki mu bomo po vseh napovedih priča še desetletja. »Demografske projekcije kažejo vse tja do leta 2060 številčno neravnovesje med mlado, srednjo in tretjo generacijo; naraščal bo delež prebivalstva starejšega od 60 let, zlasti pa najstarejših ljudi« (Ramovš 2013a, 24). To dejstvo prinaša številne izzive na političnem, družbenem in gospodarskem področju, saj trend staranja prebivalstva sovпада tudi z drugimi trendi sedanjega časa. Eden en od njih je tudi vse širša uporaba ITK.

Zaradi posledic staranja starostniki kažejo edinstvene vzorce uporabe informacijskih tehnologij in se pogosteje soočajo z ovirami pri učenju in dejanski uporabi. Da bi zagotovili, da uporabna tehnologija postane tudi uporabljana, je treba razvoj informacijskih tehnologij v prihodnosti prilagajati tudi potrebam starostnikov (Lee 2012, 233). Težnja po višjem deležu računalniško in spletno aktivnih starejših pa se ne sme zaustaviti le pri spodbujanju in podpori, ampak nam nalaga tudi odgovornost izobraževanja za pravilno in varno uporabo. S tem bomo zagotovili dolgoročen delež zadovoljnih uporabnikov, ki bodo samoiniciativno vstopali v vse bolj kompleksen svet tehnoloških inovacij.

1.1 RAZISKOVALNI PROBLEM IN STRUKTURA DIPLOMSKE NALOGE

Diplomska naloga odpira dve raziskovalni vprašanji: v kolikšni meri se starejši uporabniki svetovnega spleta zavedajo tveganj uporabe svetovnega spleta ter s katerimi tveganji se dejansko srečujejo starejši pri uporabi svetovnega spleta.

V teoretičnem delu sem opredelila definicije in izhodišča za obravnavanje uporabe svetovnega spleta v okviru uporabe interneta pri starejši populaciji. Osvetlila sem pomembno vlogo, ki jo ima uporaba interneta v vsakdanjem življenju starostnikov, ter ovire in spodbude, ki vplivajo na njihovo vključevanje v informacijsko družbo. Obdobje življenja, v katerem se nahajajo obravnavani uporabniki, vpliva na namen in značilnosti uporabe interneta ter odnos do težav, ki pri tej dejavnosti nastanejo. Na podlagi raziskave Statističnega urada RS in ugotovitev avtorjev, ki obravnavajo značilnosti in težave starejših pri uporabi, sem tako v tretjem poglavju ponudila vpogled v dosedanje raziskovanje. V četrtem poglavju sem se osredotočila predvsem na dejanska tveganja pri uporabi spleta in njihove posledice, kar vpliva na vsebino metodološkega dela naloge, v katerem sem z metodo kvalitativnega intervjuja pridobila več podatkov o primerih težav in njihovem reševanju ter o odnosu, ki ga imajo uporabniki do varnosti pri uporabi svetovnega spleta. V zaključnem poglavju sem zaokrožila ugotovitve, do katerih sem prišla z raziskovanjem teoretičnih izhodišč in analizo metodološkega dela.

2 OPREDELITEV TEORETIČNIH IZHODIŠČ

2.1 POMEN VKLJUČEVANJA STAREJŠIH V INFORMACIJSKO DRUŽBO

Po *Slovarju slovenskega knjižnega jezika* je starost »doba v človeškem življenju od zrelih let do smrti« (SSKJ 2000). Opredeljevanje posameznika kot starega (starejšega, starostnika) in faze starosti v strokovni literaturi niso enotno opredeljene, prav tako pa tudi na osebni ravni pogosto prihaja do razlik glede doživljanja lastne starosti, kar Ramovš (2013b, 40) imenuje doživljajsko staranje.

Zaradi uporabnosti podatkov Statističnega urada RS, ki zadnje preučevano starostno skupino omejuje na starost med 65. in 74. letom, ter vsesplošnega in pogosto tudi uradnega posploševanja vseh upokojenih prebivalcev v homogeno skupino, sem za namen preučevanja omejila starost glede na trenutno veljavno starostno mejo za prenehanje delovne dobe (ob izključitvi ostalih dodatnih pogojev, ki znižujejo starost upokojitve), ki v Sloveniji trenutno znaša 65 let za moške in ženske (ZPIZ 2016). V nadaljevanju uporabljam izraz starejši in starostniki za odrasle osebe, ki so že dosegle dobo upokojitve ali so starejše od 65 let.

Proces staranja s seboj prinaša posledice, ki vplivajo na kakovost življenja posameznika. Starostniki se srečujejo z obilico težav, ki vplivajo na njihov vsakdan (bolezen, finančne ovire, zmanjšanje sposobnosti za samostojno življenje, izguba partnerja, oddaljenost od družine in podporne skupnosti itd.), lajšajo pa jih lahko z vedno bolj napredno in vsestransko tehnologijo, ki prispeva k višanju stopnje samostojnosti in lajšanju posledic staranja. To so predvsem tehnološki pripomočki in informacijsko-komunikacijski sistemi. Področje gerontehnologije¹ se ukvarja s približevanjem in prilagajanjem tehnologije starejšim in njihovim potrebam (Lipar 2010).

¹ Gerontehnologija povezuje gerontologijo in uporabo tehnologije. Gerontologija je veda o staranju, starosti in starih ljudeh (Ramovš 2010).

Upokojitev za človeka pomeni prelomnico, saj se z njo njegova aktivna delovna doba zaključuje, to pa ne pomeni, da ni več aktiven član družbe. Stereotip, da upokojenci nimajo časa, izhaja iz dejstva, da nekateri sprejmejo upokojitev kot priložnost, da končno zaživijo kakovostno življenje, z vsemi interesnimi dejavnostmi, obveznostmi in konjički, za katere prej niso imeli časa ali priložnosti. Aktivni starostniki se v veliki meri zavedajo, da je dolžina življenja pogojena tudi s telesno in umsko aktivnostjo, predvsem pa, da kvaliteto preostalega življenja v veliki meri določata tudi stopnja uresničevanja interesov in samozadovoljstvo. Pečenko in drugi (2012, 18) poudarjajo, da »upokojitev vsekakor ni čas za zaspanost, saj se pravi 'lajf' takrat lahko šele začne. Malodušje, zapečkarstvo in samota sta 'out', 'in' pa so aktivnost, uživanje in znanje« (prav tam). Pomemben del te aktivnosti je v veliki meri tudi sprejemanje vseh prednosti in priložnosti, ki jih prinaša usvajanje tehnoloških inovacij, ki počasi preraščajo v obvezni del vsakdanjih opravil.

Dandanes vse večjo vlogo in pomen pridobiva uporaba računalnika in interneta. Aktivna vsakodnevna uporaba se po podatkih raziskave *Mladi na netu* (Lobe in Muha 2011, 21) prične že pri osmem letu in se s starostjo povečuje. V obdobju izobraževanja nam svetovni splet, poleg zabave, služi tudi kot vir informacij, skozi vsa življenska obdobja pa je zaradi naraščajoče digitalizacije vse bolj nepogrešljiv element, ki nam lajša vsakdanja opravila in sodobno vključevanje v družbo. »Vsi smo postali del informacijske družbe, ki vsem nam omogoča hitrejši in boljši razvoj. Današnja informacijska družba zahteva nov način skupnega življenja in dela, pri katerem si delimo znanje in vedenje, kar je pomembno tudi za starejše« (Pečenko in drugi, 2012, uvod).

Pojem internet je po definiciji »svetovno omrežje povezanih računalnikov, ki se povezujejo po standardiziranem protokolu in omogočajo, da si uporabniki na različnih mestih prenašajo in izmenjujejo besedilne, zvočne in slikovne informacije« (Safe.si 2012a). Splet ali svetovni splet pa je sistem elektronskih dokumentov, ki ga pregledujemo s spletnim brskalnikom, pogoj za to pa je internetna povezava (Safe.si 2012b).

Internet je torej vez, ki omogoča izmenjavo informacij med tehnološkimi napravami, od najbolj uporabljenih, računalnika in telefona, pa do inovativnejših pristopov, kot je komuniciranje na daljavo z domačimi gospodinjskimi aparati s pomočjo različnih aplikacij.

Svetovni splet pa je le del svetovnega računalniškega omrežja, ki ga v največji meri uporabljamo za deskanje po spletnih straneh. Slednje poleg pridobivanja informacij na vsebinskih spletnih straneh omogočajo tudi uporabo elektronske pošte, poslušanje glasbe, gledanje posnetkov, dostopanje v sisteme zbirk podatkov (knjižnica ipd.), sodelovanje v spletnih klepetalnicah, ustvarjanje in sooblikovanje spletnih vsebin (blogi, spletne strani, forumi itd.), bančno poslovanje, igranje igrice itd.

Definiciji interneta in svetovnega spleta se torej razlikujeta, vendar se v literaturi pogosto tudi prepletata. Pri svoji raziskavi sem se poskušala omejiti le na področje uporabe svetovnega spleta, a je bilo to zaradi uporabnosti virov literature in poteka intervjuja skoraj nemogoče, zato skozi celotno diplomsko nalogo glede na to, na kaj se nanašata, uporabljam oba pojma.

V nadaljevanju navajam priložnosti, ki jih imajo, upoševaje zbrano literaturo, »deskarji pozne jeseni«² pri uporabi svetovnega spleta največkrat na voljo.

1. Iskanje uporabnih informacij, razvijanje priložnosti za preživljanje prostega časa in opravljanje storitev

Na prvem mestu velja omeniti predvsem uporabo spleta za raziskovanje informacij, ki vplivajo na boljšo kakovost življenja: možnosti za rekreacijo, informacije o potovanjih, razvijanje hobijev, branje novic, spremljanje kulturnih dogodkov, sodelovanje v interesnih združenjih, obiskovanje klepetalnic in forumov, poslušanje glasbe, gledanje videovsebin, spletna banka itd. Samoiniciativnost in radovednost spodbujata k raziskovanju možnosti in priložnosti, da si starejši bogatijo svoj vsakdan. Zaradi bioloških posledic staranja so po ugotovitvah Foxa (v Lee 2012, 234) starejši pogosto tudi obiskovalci spletnih strani o zdravju, zdravem načinu življenja, zdravilih in zdravstvenih nasvetih.

² Deskarji pozne jeseni (ang. *silver surfers*) je izraz za starejše kompetentne uporabnike interneta.

2. Priložnosti za vseživljenjsko učenje in osebni razvoj

Na spletu najdemo tudi vse več izobraževalnih vsebin in priložnosti za obiskovanje spletnih tečajev, kar spodbuja k širjenju ideje vseživljenjskega učenja in napredovanja, omogoča pa tudi iskanje informacij o priložnostih za delo.

3. Širjenje socialne mreže

Pomemben vidik uporabe spleta je tudi izboljšanje socialnega povezovanja (elektronska pošta, družabna omrežja itd.) z družino in prijatelji, kar zmanjšuje občutek osamljenosti in krepi občutek varnosti in pomembnosti v življenju drugih, predvsem za starostnike, ki živijo samostojno.

4. Sredstvo za izražanje

Svetovni splet ni le enosmerni tok informacij. Enostavnost ustvarjanja spletnih vsebin daje vsakemu posamezniku možnost, da s pomočjo osebne spletne strani, bloga in drugih interaktivnih spletnih prostorov izraža mnenja in kreativnost.

5. Podpora za samostojno življenje

Razvoj tehnologije napreduje v smeri, da nas bo zaradi systemskega nadgrajevanja, združevanja in shranjevanja podatkov za kasnejšo uporabo ter drugih prednosti, povezanih tudi z uporabo računalnika in spletnih aplikacij, spremljalo vse več tehničnih pripomočkov.

Iz naštetih priložnosti, ki jih uporaba spleta prinaša starostnikom, je razvidno, da jim po eni strani omogoča večjo mero neodvisnosti, po drugi pa prispeva k večji stopnji vključenosti v družbo. V vsakem primeru pa ima tudi pozitivne učinke na psihično počutje, predvsem na dvig samozavesti in občutek enakovrednosti v primerjavi z ostalimi člani družbe (Lenarčič 2005, 32).

2.2 ZUNANJE SPODBUDE ZA UPORABO IKT PRI STAREJŠIH

Poudarjanje prednosti uporabe pa ni dovolj. Na hitrejšo in širšo vključevanje starejših v uporabo ITK vplivajo zunanje spodbude, od ožjega kroga družine in prijateljev do podpore v obliki tečajev, programov in širjenja informacij o prednostih vključevanja.

Nihče nima več verodostojnosti za opredelitev poslanstva svetovnega spleta kot njegov ustanovitelj Tim Berners-Lee, ki pravi: »Moč svetovnega spleta je v njegovi univerzalnosti. Dostop vseh, ne glede na ovire, je bistveno izhodišče« (Berners-Lee 2016). Njegovo izjavo podpira tudi Web Accessibility Initiative (WAI) pod vodstvom organizacije W3C, ki jo vodi z namenom, da bi bil svetovni splet dostopen vsem uporabnikom, ne glede na ovire, s katerimi se srečujejo. Program WAI-AGE, ki je podprt s sredstvi Evropske komisije, se je v okviru organizacije osredotočal predvsem na širjenje uporabe med starejšimi prebivalci z boljšim razumevanjem njihovih potreb in razvojem njim namenjenih izobraževalnih materialov.

Pomen vključevanja starejših v uporabo digitalnih tehnologij v veliki meri prepoznava in finančno podpira Evropska unija s programi, ki jih izobraževalne in ostale institucije vključujejo v svoje delovanje. Evropska komisija je leta 2010 oblikovala program Digital agenda for Europe, ki s projekti spodbuja uporabo digitalnih tehnologij za krepitev evropskega gospodarstva. Del programa se je osredotočal tudi na krepitev digitalne pismenosti in dostopa do digitalnih tehnologij za zagotavljanje bolj kakovostne starosti in vzpostavljanje e-health mreže³ (Digital agenda for Europe 2014). Trenutno v okviru EU programa Erasmus v Sloveniji potekajo priprave na projekt Računalniško izobraževanje starejših odraslih, ki se osredotoča na usposabljanje za računalniško opismenjevanje starejših po Sloveniji (Erasmus +).

Visoko stopnjo pomembnosti in varnosti e-vključevanja vseh skupin prebivalcev v Sloveniji prepoznava tudi Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo RS in ga

³ E-health se nanaša na orodja in storitve, ki za izboljševanje preprečevanja, prepoznavanja, zdravljenja, nadzorovanja in upravljanja na področju zdravja uporablja IKT (E-health 2016).

aktivno spodbuja s sodobnimi EU projekti. V sklopu varnosti pri uporabi interneta trenutno poteka projekt Safe.si, ki se sicer osredotoča predvsem na mlajše uporabnike, a so nasveti dobrodošli tudi za ostale generacije, spodbuja pa tudi anonimno prijavljanje zaznanih kršitev s področja sovražnega govora ali spolne zlorabe otrok na internetu. Trend staranja prebivalstva je sprožil dejavnosti (projekt AAL – Ambient assisted living) tudi na področju razširjanja uporabe informacijsko-komunikacijskih tehnologij za izboljšanje kakovosti življenja starejših, ki uporabljajo ITK kot zunanjo podporo pri samostojnem življenju (Direktorat za informacijsko družbo 2012; EU programi informacijske družbe 2012; Safe.si 2012c).

Poleg nacionalnih in evropskih programov moramo omeniti še druge pobude, ki pomagajo starejšim pri vključevanju v informacijsko družbo in preseganju digitalnega razkoraka. Računalniški tečaji za starejše, ki so pogosto brezplačni, so odlična priložnost za širjenje znanja in zaradi vključevanja mladih kot učiteljev v mnogih primerih tudi priložnost za medgeneracijsko sodelovanje.

Druga vrsta pomoči so priročniki v knjižni obliki. Pri podrobnejšem pregledu dveh – *Brez skrbi, kar naprej* in *Računalniški priročnik za začetnike v zlatih letih* – lahko ugotovimo, da predvsem prvi že v sklopu, v katerem obravnava prednosti in značilnosti uporabe, v veliki meri izpostavlja in svetuje tudi glede groženj in orodij za zaščito pred njimi. To je dober način, da se poleg uporabe že takoj naučimo zagotavljanja varnosti (Ahačič 2012; Pečenko in drugi 2012).

Podatki (Eurostat v Vehovar in Prevodnik 2011, 22) sicer kažejo, da starejši največ pomoči in informacij glede uporabe računalnika pridobivajo s praktičnim delom in od svojih bližnjih, pomembno pa je, da pomoč lahko najdejo tudi v zunanjem okolju. Tečaji sicer širijo znanje o uporabi računalnika in spleta ter spodbujajo uporabo obojega, vendar v opisu aktivnosti in pridobljenih znanj redko omenjajo izobraževanja s področja varnosti na spletu, kar je pomankljivost in vsekakor vredno pozornosti v prihodnje.

2.3 OVIRE IN OMEJITVE

Stereotip, da starejši in tehnologija ne sodijo skupaj, saj je med njimi prevelik prepad, vse prevečkrat vpliva na to, da obravnavamo počasno osvajanje tehnologij pri starejših kot nekaj pričakovanega. Adler (2002, 9) in Lenarčič (2005, 33) ugotavljata, da starejše generacije res niso v prvi vrsti, ko se sprejema nove tehnologije, kar pa še zdaleč ne pomeni, da so zato tehnofobični.⁴ Ko nova tehnologija doseže stopnjo zrelosti in se njena prednost izkaže za nepogrešljivo, se izenačijo z mlajšimi in sprejmejo novost.

Tehnofobija je le eden od možnih razlogov, zakaj je stopnja uporabe računalnika in spleta dandanes še vedno na dobri tretjini populacije. Kot glavni razlog za neuporabo interneta so starejši anketiranci leta 2014 navedli pomanjkanje denarja (Erjavec 2014, 161), kar je dejansko pomembna ovira, saj sodobna računalniška oprema ni poceni, je pa s časom vse dostopnejša, vse več pa je na voljo tudi računalnikov za javno uporabo. Pozabiti ne smemo niti na dejstvo, da je znaten delež starejših prebivalcev poseljen na ruralnih področjih, kjer imajo lahko težave z dostopnostjo do interneta in manj priložnosti za izobraževanje o uporabi računalnika in interneta.

Regionalna neomejenost svetovnega spleta nam omogoča, da dostopamo tudi do spletnih strani zunaj naše države, kjer pa slovenščina ni uradni jezik, zato je treba omeniti tudi možen razkorak zaradi neznanja tujih jezikov.

V nadaljevanju so navedene najbolj pogosto omenjene omejitve, ki pogojujejo uporabo spleta pri starejših.

1. Digitalni razkorak in e-kompetence

Digitalni razkorak v širšem okviru označuje razliko med »tistimi, ki imajo dostop do digitalnih tehnologij, ter tistimi, ki ga nimajo« (Dolničar 2008, 7), največkrat pa se izraz uporablja v povezavi z uporabo interneta. Do digitalnega razkoraka lahko prihaja zaradi različnih dejavnikov (Cullen v Dolničar 2008, 14), nas pa zanimajo predvsem vrzeli, vezane na neuporabo svetovnega spleta pri starostnikih, ki so predhodno pogojene še z uporabo interneta in računalnika.

⁴ Tehnofobija je strah pred vplivi napredne tehnologije.

Časovni zamik difuzije inovacij, ki je definirana kot »proces, v katerem po določenih kanalih med člani družbenega sistema v času poteka komuniciranje v zvezi z inovacijo« (Rogers v Dolničar 2008, 24), povzroča, da današnji starostniki v času izobraževanja in aktivne delovne dobe sploh niso uporabljali računalniške tehnologije ali pa so jo uporabljali zgolj v majhni meri. Posledica tega je, da v primerjavi z ostalimi skupinami, ki so bile primorane hitreje sprejeti nove tehnologije, prihaja tudi do razlik med obsegom izkušenj, kar po Dolničarjevi (prav tam, 20) povzroča t. i. drugi digitalni razkorak, imenovan tudi »izkustveni oziroma uporabniški razkorak« (prav tam, 20). Prav ta pa v povezavi z drugimi elementi izključenosti in pešanjem sposobnosti za učenje vpliva tudi na e-pismenost. Po poročilu *E-kompetentni državljani Slovenije* je informacijsko pismen državljan »sposoben digitalno komunicirati, uporabljati sodobne tehnologije in digitalna orodja, predvsem pa zna hitro in učinkovito poiskati, obdelati in uporabiti informacijo« (Vehovar in Prevodnik 2011, 8).

2. Osebni razlogi

Pečjak (2004) izpostavlja tri razloge, ki naj bi po njegovem starejše od 65 let v Sloveniji odvrčali od uporabe računalnika: nespodbudne razmere, notranji odpor in finančne ovire. V prvo skupino spadajo predvsem negativno stališče okolja do starejših ljudi in predsodki o njihovi sposobnosti, kar vpliva tudi na drugo oviro – da sami dvomijo vase in zato niso motivirani za uporabo. Mnogi starejši si nakupa strojne opreme ne morejo privoščiti in tudi družba jim pri tem ne pomaga dovolj (prav tam).

V okviru *Raziskave o potrebah, zmožnostih in stališčih nad 50 let starih prebivalcev Slovenije* avtor poglavja o računalniški pismenosti in e-opismenjevanju starejših razporedi razloge za pomanjkanje želje za uporabo računalnika v deset skupin, med katerimi tri najpogostejše odražajo osebni odklon: »nimam potrebe, ne rabim, ni koristi od tega ...; sem prestar, prepozno je zame, sem iz prejšnjih časov, če se nisem naučil do zdaj, se tudi v prihodnje ne bom ...; me ne veseli, me ne zanima, nimam za to volje, interesa, želje, nočem ...« (Ramovš 2013c, 368).

Med razlogi velja omeniti še strah pred novimi tehnologijami in zavedanje o pomanjkanju veščin uporabe, ki pa jih velikokrat starejši zatajijo z razlogom, da preprosto nimajo interesa (Millward 2003).

3. Biološke posledice staranja

Kot uporabniki računalnika in spleta imajo starejši svojevrstne ovire tudi zaradi bioloških posledic staranja, ki se odražajo na fizičnem (pešanje vida, slabšanje motoričnih sposobnosti) in kognitivnem področju (omejena sposobnost zbranosti, počasnejše dojetanje). S prilagajanjem opreme fizičnim omejitvam pa lahko občutno olajšamo uporabo z rešitvami, kot so: nastavljanje občutljivosti gumbov na miški, večje ikone na zaslonu, pretvorba besedila v govor, prilagojene nastavitve brskalnika itd. (Kožuh in Debevc 2011, 406).

4. Učenje novih veščin

Biološke posledice staranja in neaktivnost na področju pridobivanja novih znanj vplivajo na sposobnost osvajanja veščin in učenja, posledično pa težave povzročajo tudi odklanjanje novosti, ki zahtevajo določeno mero izobraževanja. Vseživljenjsko učenje⁵ se kaže kot vse bolj pomembno tudi pri starejših, ne le zaradi zahtev sodobnih tehnologij, ampak tudi zato, ker nadaljevanje izobraževanja v starejši dobi vpliva na uspešnost staranja, izrabo in razvoj potencialov, zmanjševanje marginalizacije in krepitev moči starejših v družbi (Kump in Jelenc Krašovec 2009c, 203). »Izobraževanje je tisti način aktivnega življenja, ki nas ohranja vitalne, čile in umsko mlade« (Pečenko in drugi 2012, 16).

Pomembna podporni skupina pri učenju računalništva je predvsem družina, ki pa mora pri učenju upoštevati principe motiviranja, pogostega ponavljanja operacij, sprotnega zapisovanja poteka in čim prejšnjo uporabo pridobljenega znanja (Pečjak 2004).

⁵ Pojem »vseživljenjsko učenje« označuje izobraževanje in druge načine učenja skozi vse dobe življenja do smrti (Kump in Jelenc Krašovec 2009a, 7).

3 ZNAČILNOSTI UPORABE INTERNETA PRI STAREJŠIH UPORABNIKI IN SKRB ZA VARNOST

Spodbude starejšim so sicer namenjene premagovanju zaznanih ovir pri osvajanju IKT, to pa ne izključuje nastanka nekaterih značilnosti uporabe, ki se pojavljajo pri obravnavani skupini. Spodbude, katerih cilj je le višati delež IKT uporabnikov v populaciji, lahko po drugi strani povzročajo tudi pojav nekaterih izrazitih aktivnosti na internetu, ki se z odsotnostjo celostnega pristopa in kritičnega odnosa spremenijo v možna tveganja in nevarnosti.

Starejši uporabniki so opredeljeni kot skupina, pri kateri pride do več težav pri usvajanju novih tehnologij kot pri mlajših. Starejši ponavadi storijo več uporabniških napak, potrebujejo več pomoči in zahtevajo več časa za izpolnjevanje zadanih nalog. Te težave so povezane s sposobnostjo za učenje in sposobnostjo za uporabo, ki lahko povzročita višjo stopnjo neugodja in tesnobe pri starejših, ko se učijo novih informacijskih tehnologij (Lee 2012, 23–239).

Lee (2012, 235–236) v poglavju o spletnem obnašanju starostnikov povzema nekatere značilnosti uporabe interneta pri starejših:

- uporaba ožjega kroga aplikacij in spletnih strani zaradi nepoznavanja številnih možnosti, ki jih splet ponuja (Carpenter v Lee 2012, 235);
- težnja k omejeni uporabi množičnih medijev (Hilt in lipschultz v Lee 2012, 235);
- s staranjem se poveča občutljivost na preobilje informacij;
- usmerjenost k spletnim stranem, ki so preproste, urejene in neposredne zaradi prehitre izgube pozornosti in koncentracije, če so izpostavljeni obilju povezav in nepomembnih informacij (Laberger in Scialfa v Lee 2012, 235–236).

3.1 ZNAČILNOSTI UPORABE INTERNETA PRI STAREJŠIH V SLOVENIJI IN NJIHOV ODNOS DO VARNOSTI

Leta 2014 je Erjavčeva (2014, 161–162) raziskovala stališča do uporabe interneta med starejšimi prebivalci Slovenije. Rezultati ankete so pokazali, da ima več kot polovica

vprašanih pozitivno stališče do interneta, kar posledično vpliva tudi na vse večjo uporabo. Metoda poglobljenega intervjuja se je podrobneje osredotočila tudi na razloge za pozitiven, negativen ali nevtralen odnos. Izkazalo se je, da tudi internetni navdušenci, ki deskajo po internetu vsaj enkrat na teden, nimajo naivne predstave, da so v tem okolju varni.

V Sloveniji Statistični urad RS na letni ravni meri razširjenost, pogostost in značilnosti uporabe interneta v različnih demografskih skupinah. V nadaljevanju tega podpoglavja povzemam rezultate raziskave o pogostosti in namenu uporabe interneta ter težavah pri uporabi in skrbi za varnost med starejšimi uporabniki v Sloveniji v letu 2015, da bi dobili vpogled v obravnavano problematiko. Raziskovana populacija je razdeljena na šest starostnih skupin, od teh nas zanima najstarejši del populacije, torej starostna skupina med 65. in 74. letom.

Zbrani podatki o pogostosti uporabe kažejo, da je dobrih 34 odstotkov vseh posameznikov v starostni skupini že uporabljalo internet. Pogostost uporabe je razvidna iz Tabele 3.2, kjer razberemo, da je rednih uporabnikov kar 78 odstotkov, od tega pa polovica uporablja internet vsak dan ali skoraj vsak dan.

Tabela 3.1: Pogostost uporabe interneta v starostnem razredu med 65. in 74. letom v letu 2015

	Št. Oseb	Delež (%)
Posamezniki	191959	100
Že uporabljali internet	66478	35

Vir: Statistični urad Republike Slovenije (2016).

Tabela 3.2: Pogostost uporabe interneta v starostni skupini med 65. in 74. letom v letu 2015

	Št. Oseb	Delež (%)
Že uporabljali internet	66478	100
V zadnjih 3 mesecih (redni uporabniki interneta)	51630	77,66
Vsak dan ali skoraj vsak dan	33671	50,65
Vsaj enkrat na teden	14087	21,19
Manj kot enkrat na teden	3872	5,82

Vir: Statistični urad Republike Slovenije (2016)

Največ rednih uporabnikov (uporaba v zadnjih treh mesecih) uporablja internet za pošiljanje ali prejetje e-pošte (81 odstotkov), iskanje informacij o blagu in storitvah (73 odstotkov), iskanje informacij, povezanih z zdravjem (69 odstotkov), branje in prenašanje spletnih časopisov in revij (64 odstotkov). Omeniti velja še namen uporabe storitev, povezanih s potovanji in nastanitvijo (38 odstotkov), e-bančništvo (31 odstotkov) in telefoniranje ali video telefoniranje s spletno kamero prek interneta (28 odstotkov). Podatki o funkcijah uporabe interneta in specifičnih iskalnih vsebinah na spletu kažejo, na katerih področjih uporabe so starostniki najbolj dovzetni za možna tveganja, ter nam daje usmeritve za povečanje nadzora nad tveganji in izobraževanje o ukrepih ob pojavu le-teh.

Tabela 3.3: Namen uporabe interneta v starostni skupini med 65. in 74. letom v letu 2015 pri rednih uporabnikih interneta (uporaba v zadnjih treh mesecih)

	Št. Oseb	Delež (%)
Uporaba interneta v zadnjih 3 mesecih (redni uporabniki)	51630	100
Pošiljanje ali prejemanje e-pošte	41790	80,94
Iskanje informacij o blagu, storitvah	37806	73,22
Iskanje informacij, povezanih z zdravjem	35552	68,86
Branje, prenašanje spletnih časopisov, revij	32807	63,54
Uporaba storitev, povezanih s potovanji in nastanitvijo	19400	37,58
E-bančništvo	15902	30,80
Telefoniranje ali video telefoniranje s spletno kamero prek interneta	14666	28,41
Pridobivanje znanja s pomočjo spletnih enciklopedij	13400	25,95
Pridobivanje informacij o izobraževanju	8420	16,31
Prodaja blaga, storitev	8358	16,90
Nalaganje lastnih vsebin na spletne strani	8304	16,08
Sodelovanje v spletnih družabnih ali profesionalnih omrežjih	8258	15,99
Sodelovanje v spletnih družabnih omrežjih	7484	14,50
Uporaba prostora za hrambo podatkov na internetu za shranjevanje datotek	5662	10,97
Prenašanje programske opreme	5643	10,93
Sodelovanje v spletnih razpravah (tudi glasovanje) o političnih temah	2776	5,38
Branje in objavljanje mnenj o političnih temah	2330	4,51
Uporaba interneta za izobraževalne aktivnosti	1995	3,86
Uporaba spletnega gradiva za izobraževanje (npr. avdiovizualno gradivo, elektronske učbenike, programe za izobraževanje ipd.)	1572	3,04
Sodelovanje v profesionalnih spletnih omrežjih	1438	2,79
Iskanje službe, pošiljanje prošenj za službo	576	1,12
Komuniciranje prek izobraževalnih spletnih strani ali portalov s predavatelji ali študenti	501	0,97
Udeležba spletnega tečaja	423	0,82

Vir: Statistični urad Republike Slovenije 2016

Kljub redni uporabi pa je zaznavanje težav pri uporabi interneta omejeno le na okužbo z računalniškim virusom, ki je povzročila izgubo podatkov ali časa (13 odstotkov), zlorabo osebnih podatkov ali druge zlorabe zasebnosti, npr. zloraba fotografij, videoposnetkov (trije odstotki), in goljufijo pri plačilu s kreditno ali debetno kartico (en odstotek). Za kategoriji prejem neželene e-pošte in finančne izguba zaradi prejetja prirejenega e-sporočila ali preusmeritve na lažne spletne strani ni podatkov. Pri primerjavi z ostalimi starostnimi razredi ni večjih razlik v zaznavanju težav (razen pri okužbi z virusom), izredno nizki deleži pa ustvarjajo vtis, da je uporaba interneta varna in prijetna izkušnja.

Tabela 3.4: Težave pri uporabi interneta v zadnjih 12 mesecih, primerjava starostnih razredov v letu 2015

	16-24 let		25-34 let		35-44 let	
	Št. oseb	Delež (%)	Št. oseb	Delež (%)	Št. oseb	Delež (%)
Uporaba interneta v zadnjih 12 mesecih	183692	100	274625	100	285349	100
Okužba z računalniškim virusom, ki je povzročila izgubo podatkov ali časa	39773	21,65	46492	16,93	43374	15,2
Zloraba osebnih podatkov ali druge zlorabe zasebnosti npr. zloraba fotografij, videoposnetkov	1047	0,57	4456	1,62	6763	2,37
Finančna izguba zaradi prejetja prirejenega e-sporočila ali preusmeritve na lažne spletne strani	934	0,51	1252	0,46	-	
Goljufija pri plačilu s kreditno ali debetno kartico	1286	0,7	827	0,3	3027	1,06

	45-54 let		55-64 let		65-74 let	
	Št. oseb	Delež (%)	Št. oseb	Delež (%)	Št. oseb	Delež (%)
Uporaba interneta v zadnjih 12 mesecih	235885	100	137407	100	54998	100
Okužba z računalniškim virusom, ki je povzročila izgubo podatkov ali časa	28013	11,80	20639	15,02	6833	12,42
Zloraba osebnih podatkov ali druge zlorabe zasebnosti npr. zloraba fotografij, videoposnetkov	1813	0,77	1739	1,27	1441	2,62
Finančna izguba zaradi prejetja prirejenega e-sporočila ali preusmeritve na lažne spletne strani	853	0,36	809	0,59	-	
Goljufija pri plačilu s kreditno ali debetno kartico	-		759	0,55	626	1,14

Vir: Statistični urad Republike Slovenije (2016)

Iz izbranih podatkov raziskave nam za lažje razumevanje zavedanja starejših o tveganjih pri uporabi svetovnega spleta služi tudi vprašanje o skrbi za varnost pri uporabi interneta. Glede na nizke stopnje zaznavanja težav pri uporabi bi s temi podatki lahko pojasnili, zakaj do težav ne prihaja. Visoka skrb za varnost, ki omejuje možna tveganja, je lahko odločilna za izpostavljenost in obravnavanje težave, ko se pojavi.

V obdobju zadnjih 12 mesecev uporabe je skrb za varnost odvrnila uporabnike od spletnega nakupovanja (20 odstotkov), uporabe bančnih storitev (16 odstotkov), posredovanja osebnih podatkov v spletna družabna in profesionalna omrežja (15 odstotkov) ter v manjši meri tudi od dostopanja do interneta prek mobilnih naprav z brezžično povezavo (WI-FI) zunaj doma (pet odstotkov), prenašanja programske opreme, glasbe, videodatotek, iger ali drugih podatkovnih datotek (štirje odstotki) in komuniciranja z javnimi ustanovami prek interneta (trije odstotki). Skrb za varnost, ne glede na obdobje uporabe, pa se kaže tudi v

vedenju o tem, da se piškotki lahko uporabljajo za spremljanje aktivnosti na internetu za oblikovanje profilov in pošiljanje prilagojenih oglasov (15 odstotkov).

Za oceno vpliva starostnega razreda na zavedanje o tveganju in skrb za varnost nam služi primerjava z drugimi starostnimi razredi, ki kaže, da se stopnja skrbi za varnost z leti zvišuje, pri najvišjem starostnem razredu pa se zopet zniža. Razloge za to nihanje bi bilo vredno raziskati natančneje, vplive pa bi lahko iskali predvsem na področju značilnosti in namenov uporabe ter zavedanja o tveganjih. Glede na nizko stopnjo zaznavanja težav nam odklanjanje določenih aktivnosti na internetu lahko nakazuje, da so uporabniki bodisi močno ozaveščeni o grožnjah in se jim izognejo bodisi pretirano pazljivi kljub majhni dejanski izpostavljenosti.

Tabela 3.5: Skrb za varnost pri uporabi interneta v zadnjem letu, za leto 2015

	16-24 let		25-34 let		35-44 let	
	Št. Oseb	Delež (%)	Št. Oseb	Delež (%)	Št. Oseb	Delež (%)
Uporaba interneta v zadnjih 12 mesecih		100	274625	100	285349	100
Odvrnila od spletnega nakupovanja	35195	19,16	60099	21,88	63285	22,18
Odvrnila od uporabe bančnih storitev npr. urejanje bančnega računa	25832	14,06	53485	19,48	47979	16,81
Odvrnila od posredovanja osebnih podatkov v spletna družabna in profesionalna omrežja	39901	21,72	70980	25,85	79483	27,85
Odvrnila od komuniciranja z javnimi ustanovami prek interneta	8523	4,64	18438	6,71	23092	8,09
Odvrnila od prenašanja programske opreme, glasbe, videodatotek, iger ali drugih podatkovnih datotek	27923	15,20	32290	11,76	30317	10,62
Odvrnila od dostopanja do interneta prek mobilnih naprav z brezžično povezavo (WI-FI) zunaj doma	12089	6,58	21180	7,71	10053	3,52

	45-54 let		55-64 let		65-74 let	
	Št. Oseb	Delež (%)	Št. Oseb	Delež (%)	Št. Oseb	Delež (%)
Uporaba interneta v zadnjih 12 mesecih	235885	100	137407	100	54998	100
Odvrnila od spletnega nakupovanja	67366	28,56	41439	30,16	10748	19,54
Odvrnila od uporabe bančnih storitev npr. urejanje bančnega računa	49798	21,11	26677	19,41	8689	15,80
Odvrnila od posredovanja osebnih podatkov v spletna družabna in profesionalna omrežja	60419	25,61	30129	21,93	8129	14,78
Odvrnila od komuniciranja z javnimi ustanovami prek interneta	18006	7,63	12671	9,22	1926	3,50
Odvrnila od prenašanja programske opreme, glasbe, videodatotek, iger ali drugih podatkovnih datotek	19545	8,29	10700	7,79	2281	4,15
Odvrnila od dostopanja do interneta prek mobilnih naprav z brezžično povezavo (WI-FI) zunaj doma	12676	5,37	3882	2,83	2508	4,56

Vir: Statistični urad Republike Slovenije (2016)

Tabela 3.1.6: Skrb za varnost v letu 2015

	16-24 let		25-34 let		35-44 let	
	Št. Oseb	Delež (%)	Št. Oseb	Delež (%)	Št. Oseb	Delež (%)
Posamezniki	183692	100	280417	100	302780	100
Izdelava varnostnih kopij zasebnih podatkov na zunanje medije za shranjevanje (npr. CD, DVD, zunanji trdi disk, USB-ključ) ali na prostor za hrambo podatkov na internetu	107407	58,47	158474	56,51	155566	51,38
Vedenje o tem, da se piškotki lahko uporabljajo za spremljanje aktivnosti na internetu za oblikovanje profilov in pošiljanje prilagojenih oglasov	118128	64,31	214893	76,63	190172	62,81
Spreminjanje nastavitve internetnega iskalnika z namenom, da se prepreči ali omeji število namestitev piškotkov na računalnik	46983	25,58	71445	25,48	45666	15,08

	45-54 let		55-64 let		65-74 let	
	Št. Oseb	Delež (%)	Št. Oseb	Delež (%)	Št. Oseb	Delež (%)
Posamezniki	304599	100	290628	100	191959	100
Izdelava varnostnih kopij zasebnih podatkov na zunanje medije za shranjevanje (npr. CD, DVD, zunanji trdi disk, USB-ključ) ali na prostor za hrambo podatkov na internetu	89988	29,54	47706	16,41	16230	8,45
Vedenje o tem, da se piškotki lahko uporabljajo za spremljanje aktivnosti na internetu za oblikovanje profilov in pošiljanje prilagojenih oglasov	142746	46,86	78300	26,94	28992	15,10
Spreminjanje nastavitve internetnega iskalnika z namenom, da se prepreči ali omeji število namestitev piškotkov na računalnik	32292	10,60	13258	4,56	5664	2,95

Vir: Statistični urad Republike Slovenije (2016)

4 TVEGANJA PRI UPORABI INTERNETA IN SVETOVNEGA SPLETA PRI STAREJŠIH

Pojem »tveganje« *Slovar slovenskega knjižnega jezika* opredeljuje kot dejanje, kjer se za doseganje cilja izpostavljam nevarnosti, da se zgodi nekaj nezaželenega, slabega (SSKJ 2000). Cilj so v našem primeru vse koristi in prednosti, ki jih prinaša uporaba svetovnega spleta, nevarnosti pa grožnje, ki pri tem pretijo. Vrednotenje, kaj bo pretehtalo, koristi ali izguba, je stvar odločitve vsakega posameznika, zdi pa se, da so morda starejši kljub mnogim oviram pri osvajanju IKT edina skupina, ki dejansko še ima možnost izbire. »Živimo v svetu sprememb, ki vplivajo na vsak vidik našega delovanja. V dobrem ali slabem smo potisnjeni v globalni red, ki ga nihče popolnoma ne razume, vpliva pa na vse nas« (Giddens 1999, 6–7).

Giddens (1999, 35) poleg negativne osvetljuje tudi drugo plat tveganja, ki ima pozitiven vpliv. Nadzorovano tveganje je ključni element dinamičnega gospodarstva in napredne družbe, v življenju posameznika pa ključno za kakovostno življenje in osebno rast.

4.1 OPOZORILA STAREJŠIM O TVEGANJIH

V raziskavi, s katero so leta 2014 preverjali razloge za neuporabo interneta med starejšimi v Sloveniji, se je izkazalo, da je poleg finančnih ovir in neznanja pomemben razlog za neuporabo interneta tudi nezaupanje v varnost uporabe. Anketiranci so izpostavili probleme z neželeno pošto in virusi, varnost rabe in zaupanje v informacije (Erjavec 2014, 161). To kaže, da se starejši zavedajo tveganj, ki spremljajo uporabo interneta, zato na tem področju obstaja potreba po izobraževanju in dvigu kompetenc za spopad s pričakovanimi težavami.

V vodniku za uporabo računalnika in svetovnega spleta avtor hudomušno primerja svetovni splet s čarobno knjigo, kjer »tako kot v pravljicah, prebivajo razni palčki in dobre vile, ki nam lahko marsikdaj pomagajo« (Pečenko in drugi 2012, 117).

Vendar pa opozarja tudi na drugo plat:

Žal v čarobni knjigi ne prebivajo samo dobri palčki in dobre vile, ampak je knjiga polna tudi hudobnih pošasti in stvorov, ki se jih moramo vedno paziti. Kot v

pravljici Janko in Metka ali 080 bla bla reklamah nas mamijo s sladkornimi hiškami in nam ponujajo slaščice na vsakem koraku. Samo od nas in našega znanja je odvisno, ali se jim bomo pustili zapeljati do sladkorne bolezni, ali pa bomo nadaljevali svojo pot do zelenega cilja. Zato naj pri vašem obisku v pravljичni deželi vedno velja pravilo, da se stvari, v katere niste popolnoma prepričani, raje izogibajte (Pečenko in drugi 2012, 118).

Spodbujanje uporabe računalnika in spleta v vsakdanjem življenju in naraščajoč delež starejših, ki uporabljajo računalnik, zahteva tudi poglobljeno razumevanje te starostne skupine uporabnikov in prilagajanje učenja njihovim vrednotam in potrebam. Gatto in Tak (2008, 806–808) v raziskavi o prednostih in ovirah, ki jih prepoznajajo starejši uporabniki računalnika in spleta, med slabostmi uporabe poleg neugodja, funkcionalnih omejitev, možnosti zasvojenosti in pomanjkanja časa naštevata tudi nezaupanje v svetovni splet. Starejše skrbi varovanje zasebnosti pred krajo identitete, dvomijo pa tudi v zanesljivost podatkov, ki jih najdejo na spletu. Zaradi neželene e-pošte, pojavnih oken z oglasi in pornografskega gradiva na spletu mnogi menjajo ponudnike internetnih storitev in iščejo metode za zaustavljanje teh motenj. Strah pred krajo identitete jih odvrča od uporabe nekaterih storitev na internetu, strah, da so žrtve spletnih plenilcev pa od sodelovanja v klepetalnicah.

4.2 DEJANSKA TVEGANJA

Pojavljanje kaznivih dejanj na spletu imenujemo tudi kibernetiski kriminal, ki ga Klemenčič (2007, 329) opredeljuje kot »vsako obliko kriminala, pri kateri je uporabljena računalniška oziroma informacijska tehnologija« (prav tam). Obstoj interneta je zaradi svoje globalnosti (odsotnost meja in relativne bližine), avtomatiziranosti (obdelava in združevanje velikih količin podatkov), omogočanja anonimnosti delovanja, množične dostopnosti ter hitrega prenašanja podatkov in informacij omogočil nekatere vrste kriminalitete, ki se sicer ne bi razvile v današnjem obsegu (Schneirer 2000, 17–22; Klemenčič 2007, 329).

Kljub vsem edinstvenim značilnostim je svetovni splet še vedno le odslikava fizičnega sveta, dobrih in slabih razsežnosti, družba na spletu pa le odslikava sodobne družbe. Vse

kar lahko pričakujemo in s čimer smo se naučili živeti v vsakdanjem življenju (kraje, vandalizem, voajerizem, izkoriščanje, prevare itd.) se preslikava v spletni svet, le orodja so drugačna (Schneirer 2000, 15–16). Namesto vdora v dom, kraje denarja in vrednosti vlomilec vdre v naš informacijski sistem, namesto denarnice izprazni račun na naši spletni banki ali pa med spletnim nakupom zlorabi našo kreditno kartico. Nadležni prodajalci nam ne zvonijo le na vhodnih vratih, ampak zdaj kupujejo naše elektronske naslove in podatke, da nam vsiljujejo svoje izdelke in storitve vsak dan po pošti in ob vsakem kliku na spletu.

Liebermann in Stashevsky (2002) sta v članku *Zaznana tveganja kot ovire za uporabo interneta in e-trgovine* izpostavila devet komponent tveganja: zlorabo kreditne kartice, posredovanje osebnih podatkov, pornografijo in nasilje, obsežno internetno oglaševanje, nezanesljivost podatkov, pomanjkanje fizičnega stika, neizpolnjeno dobavo na internetu kupljenih izdelkov, pomanjkanje človeške plati nakupov na internetu ter zasvojenost z uporabo interneta.

Zaporedje naštetih komponent odraža rezultat zaznanih tveganj po pogostosti od najpogostejše do najredkeje zaznanega.⁶

Na podlagi zbrane literature sem podrobneje opredelila šest sklopov tveganj pri uporabi svetovnega spleta in jih v raziskovalnem delu tudi preverjala.

4.2.1 VERODOSTOJNOST SPLETNIH VSEBIN

Glede na dejstvo, da internet v precejšnji meri služi za iskanje in pridobivanje informacij, je potrebno tudi kritično ovrednotiti verodostojnost spletnih vsebin in njihove značilnosti. Flanagin in Metzger (2000, 516–517) pojasnjujeta, da je strategija informacijskega vrednotenja odvisna od izkušenj z uporabo spleta kot medija, pričakovanj glede na žanr vsebine in osebnega uredniškega procesa v obliki preverjanja podatkov in ocenjevanja objektivnosti avtorja. Težavnost ocenjevanja vrednosti informacij na spletu izhaja iz relativne novosti spleta, nejasnih ločnic med spletnimi žanri in pomanjkanja jasne

⁶ Raziskava je bila izvedena na vzorcu 465 zaposlenih odraslih oseb v Izraelu.

uredniške politike vsebin. Razvijanje t. i. internetne pismenosti⁷ je oteženo tudi zaradi hitrega razvoja medija in raznovrstnosti tipa informacij.

Spletne vsebine pogosto nimajo navedbe avtorja ali celo oznake, da gre za sponzorirane strani. To še dodatno otežuje prepoznavanje resničnosti podatkov. Pomembno je, da se uporabnik zaveda značilnosti spletnih vsebin ter skozi izkušnje in preverjanje resničnosti podatkov razvije kritičen odnos do pridobljenih informacij.

»Pri pristnosti gre za neprekinjenost odnosov, vedenje komu zaupati in komu ne, za osmišljanje zapletenega sveta« (Schneirer 2000, 68–69). Na spletu težje preverimo identiteto osebe, resničnost podatkov, kakovost blaga, pristnost izjav ipd. Iskrenosti tako ne ocenimo s pogledom v oči, za potrditev dogovora ne stisnemo roke, pri pogovoru ne opazujemo gest in mimike obraza. Zato je vstopanje v odnos komunikacije, nakupa in zaupanja lahko vaskokratno preverjanje pristnosti.

Prav tako je ogrožena veljavnost vsebin na spletu, saj vsi podatki, ki najdejo svojo mesto na spletu, niso preverjeni, čeprav imajo videz veljavnih zbirk informacij. Revija ali časopis v nabiralniku, knjiga na polici in novica na televiziji so v neki meri rezultat preverjanja veljavnosti vsebin, splet pa je tako množičen, obsežen in hiter medij, da je preverjanje veljavnosti vsega objavljenega nemogoče. »Platon (in Hume) ni zaupal pisani besedi, ker kako si lahko vedel, da je nekaj resnično, če človek ni stal pred tabo. In kaj bi rekel o WWW: ni rokopisa, ni glasu, ni obraza ... nič razen bitov« (Schneirer 2000, 68–73).

4.2.2 VPLIV NA MEDOSEBNE ODNOSE (KOMUNICIRANJE)

Starejši pogosto izražajo zaskrbljenost, da se bo z uporabo IKT poslabšala kvaliteta medčloveških odnosov, predvsem komuniciranja in poslovanja. Mlajša populacija je od malih nog navajena neosebnega komuniciranja med seboj, srednje in starejše generacije pa opažajo posledice, ki jih povzročata povečana uporaba IKT (Pečenko in drugi 2012, 201;

⁷ Internetna pismenost v splošnem pomenu označuje znanje o uporabi interneta oz. svetovnega spleta, avtorja Flanagin in Metzger (2000, 516–517) pa ga zožita na sposobnost za kritično analizo in oceno informacij medijskega vira, kar se kaže v izboru vsebin, njihovem vrednotenju in vplivu na sprejemnika.

Ramovš 2013c, 368; Erjavec 2014,162–165). »In tako križem kražem frčijo mejli, kot se temu čvekanju reče učeno, drug drugega zabijajo in pobijajo, dodajajo zvite figure in razbirajo prenesene pomene, namesto da bi sedli za mizo in v petih minutah vse povedali in vse izvedeli. Pa še v oči bi se lahko gledali. Te še vedno največ povedo!« (Pečenko in drugi 2012, 201).

Neoseben stik prinaša nezaupanje tudi v odnose poslovanja (nakupovanje po spletu, urejanje upravnih zadev, servisne spletne strani itd.), ki so predvsem novost za starejše uporabnike, vajene osebnih stikov in ocenjevanja verodostojnosti in zaupljivosti na podlagi fizičnih zaznav (očesni kontakt, ton govora, geste itd.).

4.2.3 INTERNETNA ZASVOJENOST

Nekateri avtorji (Liebermann in Stashevsky 2002; Ramovš 2013c, 368; Erjavec 2014, 162) so pri raziskovanju razlogov za neuporabo interneta zaznali tudi skrb zaradi možne zasvojenosti z računalnikom ali internetom. S tem tveganjem se zaradi značilnosti uporabe srečujejo predvsem mlajši uporabniki, obravnavanje tega problema pa vpliva tudi na starejše in njihov odnos do IKT.

Povzemam nekaj znakov zasvojenosti, ki bi lahko negativno vplivale na kvaliteto življenja starostnika:

- prekomerna raba, pogosto povezana z izgubo občutka za čas in druge potrebe (spanje, rekreacija, hrana, druženje, počitek) (Block in Beard v Block 2008);
- preživljanje prostega časa za računalnikom na spletu namesto z bližnjimi ljudmi, kar vpliva na zanemarjanje osebnih odnosov, socializacijo in obveznosti (Young v Young 1999);
- beg pred realnostjo ali potlačitev osebnih problemov s preusmerjanjem pozornosti na dejavnosti na spletu, kar sprošča občutek ugodja in brezkrbnosti (Peele v Young 1999; Young v Young 1999);
- težnja k vse naprednejši opremi, kar vpliva na razporejanje razpoložljivih finančnih sredstev (Block in Beard v Block 2008).

4.2.4 UPORABA ELEKTRONSKE POŠTE

ELEKTRONSKA IDENTITETA

Prva ovira, na katero naletimo, če želimo uporabljati elektronsko pošto, je oblikovanje elektronskega naslova in s tem elektronske identitete. S tem se že soočimo s prvo dvoličnostjo interneta, ki nas bo spremljala tudi pri brskanju in aktivnem vključevanju v spletni svet.

Vse več birokracije in upravljanja se seli v elektronsko obliko (e-uprava, prijave v zavode po spletu itd.), za kar neizogibno potrebujemo elektronski naslov, ki dejansko dokazuje našo identiteto, saj nas k temu zavezuje tudi zakon, da ima »vsak posameznik pravico uporabljati svoje **osebno ime**⁸ v skladu z Zakonom o osebnem imenu (ZOI-1)⁹ (Bogataj Jančič in Makarovič 2007, 108).

Obvezna uporaba elektronskega naslova pri nakupovanju prek spleta in vse pogostejši podatek za kontakt tudi v poslih izven spleta ima prav tako pomembno vlogo, saj »v pravno relevantnih transakcijah praviloma **stremimo h gotovosti o identiteti nasprotne stranke**.¹⁰ Pogodba z anonimno osebo bo v praksi neizvršljiva ali vsaj težko izvršljiva« (Bogataj Jančič in Makarovič 2007, 107). Po drugi strani nam svetujejo, naj ostajamo anonimni in ne uporabljamo lastnega imena in priimka, da bi s tem ohranili anonimnost in svobodo, saj si s tem omogočamo obiskovanje »posamezne spletne strani, pri katerih bi vam bilo lahko celo nerodno« (Pečenko in drugi 2012, 161).

Elektronski naslov predstavlja osebni podatek in je zato varovan tudi z zakonom. Bogataj Jančič in Makarovič (2007, 107) poudarjata, da moramo paziti tudi, da z namenom skrivanja svojega imena ne uporabimo drugega, ki dejansko predstavlja določeno osebo, saj z nepremišljeno uporabo le-tega že lahko tvegamo kršenje členov kazenskega zakonika.

⁸ Odebelil avtor.

⁹ Osebno ime je pravica državljana in služi za razločevanje ter identifikacijo fizičnih oseb. Državljan je osebno ime dolžan uporabljati. (Zakon o osebnem imenu ZOI-1 2006, 2. člen)

¹⁰ Odebelil avtor.

ZASEBNOST KOMUNICIRANJA

Elektronsko pošto že težko ločimo od svetovnega spleta, saj je ustvarjanje in uporaba elektronskega poštnega predala pri spletnih ponudnikih elektronske pošte (Gmail, Yahoo, Hotmail itd.) razmeroma enostavna, omogoča pa nam tudi neomejen dostop do nabiralnika na katerikoli napravi, povezani z internetom.

Elektronska pošta (v nadaljevanju e-pošta) »se praviloma uporablja za **individualizirano komunikacijo**,¹¹ namenjeno določeni fizični ali pravni osebi« (Makarovič in Klemenčič 2007, 141), in je varovana s pravico »do tajnosti komuniciranja oziroma zasebnosti« (prav tam, 142) ter vsebinsko »po avtorskem pravu kot avtorsko delo« (prav tam, 142). Kljub zakonskim varovalom pa e-pošte ne moremo nikoli popolnoma zavarovati pred vdori, zato Pečenko in drugi (2012, 186) priporočajo, da jo obravnavamo kot razglednico, ki jo lahko prebere vsak, ki mu pride v roke.

V sklopu zasebnosti na področju elektronske pošte je izpostavljena tudi komunikacijska zasebnost, kjer »gre po navedenem konceptu za poseg v zasebnost takrat, ko posameznik pri posredovanju svojega sporočila razumno upravičeno pričakuje, da bo njegova komunikacija nenadzorovana.« (Klemenčič in drugi 2007, 369).

PREVARE

Poleg kršenja tajnosti komuniciranja predstavlja e-pošta grožnjo predvsem kot orodje za osebno komunikacijo za namen prevar ali zlorab. Nemalokrat v predal dobimo sporočilo, da nas čaka nagrada, smo srečni izžrebanec, prošnja za denarno pomoč ali opozorilo pred prevaro in virusom, ki je krinka, da za določeno korist ali v izogib grožnji posredujemo podatke, ki jih od nas zahtevajo. Eden od načinov pridobivanja elektronskih naslovov za baze podatkov pa so tudi verižna pisma z raznovrstnimi vsebinami (Pečenko in drugi, 2012, 186). Taka sporočila predstavljajo grožnjo v smislu pridobivanja osebnih podatkov v namen škodovanja, zato jih je priporočljivo prezreti in zbrisati.

¹¹ Odebelil avtor.

NEŽELENA POŠTA

Poseganje v zasebnost prek e-pošte pa ni omejeno le na poseganje v tajnost in zaupnost komuniciranja, ampak tudi, ko se elektronski poštni predal uporablja za pošiljanje »nenaročenih komercialnih in drugih brezosebnih ter praviloma serijsko poslanih sporočil« (Makarovič in Klemenčič 2007, 150) – t. i. poštno smetenje. E-poštnega naslova ni težko izslediti, zato je pomembno, da ga uporabljamo le, kadar je nujno oziroma je navedeno, v katere namene se bo uporabljal, kar pa se že dotika problema obdelave osebnih podatkov (prav tam).

Pečenko in drugi (2012, 183) v priročniku opozarjajo tudi na odpiranje prilog neznanih pošiljateljev ali sumljivih imen datotek. Pogosto se v datotekah skrivajo računalniški virusi, ki se samodejno razpošljejo še na druge naslove.

4.2.5 ZASEBNOST IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Kot v vsakdanjih situacijah se tudi na spletu ne zavedamo, kako pomembna je zasebnost, dokler ni kršena. Zavestno jo velikokrat tvegamo za udobje, zabavo, informacije ali lastno nečimrnost. Zasebnost nam daje občutek varnosti in nedotakljivosti. Podobno nas varuje tudi anonimnost, saj nam omogoča svobodo izražanja, informiranja in delovanja. Pod krinko anonimnosti zaupamo svoje osebne težave v forumih, izražamo mnenje, uporabljamo nezaščitena avtorska dela, skrivoma brskamo po spletnih straneh, nakupujemo itd., torej jo uporabljamo sebi v prid in kdaj tudi drugim v škodo (Schneirer 2000, 59–77).

Najbolj razširjena aktivnost na internetu je deskanje po svetovnem spletu, ki pa se zaradi odsotnosti neposrednega komuniciranja mnogim uporabnikom z vidika varovanja anonimnosti in zasebnosti ne zdi tvegano. Navidez pasivno opazovanje pa se že z osnovnim orodjem deskanja (vpisovanje iskalnih besed v iskalnike) spremeni v posredovanje podatkov, ki služijo kasnejšemu profiliranju potrošnikov bodisi za ekonomske namene bodisi za zbiranje informacij za namen kraje identitete ali prevare. Pri obiskovanju določenih spletnih strani pa uporabnike s temi orodji zaradi preprečevanja zlorab (npr.

otoška pornografija) in zagotavljanja varnosti (kibernetski kriminal, terorizem) nadzorujejo tudi državne institucije (Klemenčič in drugi 2007, 378–379; Tičar in drugi 2007, 205).

Prikrivanje zbiranja in posledično obdelave podatkov posamezniku onemogoča uporabo pravnih sredstev za zaščito pravic, saj:

1. praviloma ne ve, da je do posega v njegovo zasebnost sploh prišlo; 2. težko ugotovi, kdo od udeležencev v zapleteni verigi njegove dejavnosti v svetovnem spletu je v zasebnost posegel; 3. je zbiralec podatkov pogosto v drugi državi, kar za večino predstavlja dodatno nepremagljivo oviro za pravno zavarovanje pravic; 4. Obstoječe pravo, prirejeno klasičnemu varstvu zasebnosti, nudi malo ali nič pravnih sredstev, s katerimi bi zavaroval pravice (Klemenčič in drugi 2007, 379).

Tičar in drugi (2007, 201–202) pri brskanju po svetovnem spletu opozarjajo predvsem na varstvo osebnih podatkov, kajti

***obiskovalci spletnih mest puščajo za seboj sledove**¹² v obliki uporabniških imen in gesel, podatkov, potrebnih za dostavo blaga (na primer geografskih naslovov), podatkov o kreditnih in debetnih karticah, ki jih uporabijo za plačilo, podatkov o lastnih interesih in navadah, vsebovanih v njihovih uporabniških profilih ali enostavno vnesenih v najrazličnejše spletne vprašalnike (prav tam).*

Podatki o aktivnosti se zapisujejo v zbirke podatkov in shranijo na strežnikih ali kot posebne datoteke, imenovane piškotki. Piškotki nam sicer pomagajo, da glede na naše prejšnje brskanje po spletu hitreje in enostavneje dostopamo do spletnih mest in podatkov, ki bi nas utegnile zanimati, a so Tičar in drugi (2007, 202) izpostavili, da je za tako obliko obdelave osebnih podatkov in avtomatizirano¹³ urejanje v zbirke osebnih podatkov potrebna osebna privolitev posameznika.

¹² Odebelil avtor.

¹³ Avtomatizirana obdelava je obdelava osebnih podatkov s sredstvi informacijske tehnologije (Zakon o varstvu osebnih podatkov 2007, 6. člen).

Za preprečitev puščanja sledi pri brskanju po spletu pa moramo biti previdni in predvsem upoštevati naslednja opozorila (Pečenko in drugi 2012, 142 in 256):

- brisanje zgodovine brskanja;
- čim manj vpisovanja osebnih podatkov v spletne obrazce ali celo navajanje neresničnih podatkov;
- previdnost pri navajanju osebnih podatkov (datum rojstva, naslov itd.) in fotografij na socialnih omrežjih, forumih, novičarskih skupinah;
- pazljivost pri uporabi javnih računalnikov.

Eden od načinov pridobivanja občutljivih osebnih podatkov, kot so uporabniško ime, geslo in podatki o kreditni kartici, na nezakonit način z zavajanjem uporabnikov imenujemo spletno ribarjenje ali zvalbljanje (ang. *phishing*). Posebnost tehnike je, da se žrtev z elektronskim sporočilom, ki že vsebuje nekatere podatke o uporabniku, zvabi na lažno spletno stran in izkoristi njeno zaupanje, da vpiše osebne podatke, ne da bi vedela, da spletna stran ni pristna. S podatki se kasneje ustvari lažno identiteto in dostopa do bančnih računov (Wikipedija 2016).

4.2.6 NAKUPOVANJE NA SPLETU

Tveganje pri nakupovanju na spletu ni omejeno le na morebitno zlorabo podatkov, ki izhajajo iz denarne transakcije, ampak je zaradi narave spleta razširjeno tudi na druga področja. Virtualnost nakupa kupcu prepričuje, da se prepriča o »fizičnih lastnostih blaga in njegovih primerjalnih prednostih s konkurenčnim blagom« (Tičar in drugi 2007, 210), zato so njegovi motivi za odločanje drugačni kot v fizični trgovini. Kupec kupuje iz udobja svojega doma, ki je hkrati tudi okolje, kjer se počuti varnega. Spletna trgovina omogoča umirjeno odločanje, ki nima časovnih omejitev in ne zahteva menjave okolja. Je pa morda ravno zato bolj dojemljiv za premišljene »tržne prijeme prodajalca in njegovo predstavitev določenega izdelka« (prav tam).

Omeniti velja tudi dejstvo, da kupec pogosto ne ve, s kom posluje, saj ne more preveriti trgovčeve identitete in se prepričati o poštenosti in uspešnosti njegovega poslovanja. Poleg tega se odnos plačila in prejema izdelka ne zgodi sočasno, kar postavlja kupca v negotov

položaj, dokler tudi prodajalec ne izpolni svojega dela dogovora (Tičar in drugi 2007, 210–211).

Po pregledovanju možnih ponudnikov, izbiri blaga in vpisovanju v spletno trgovino pa prispemo do točke, ki za večino predstavlja največji strah – plačevanje po spletu. Če so zneski naših nakupov razmeroma majhni, največjo grožnjo predstavlja izpostavljanje podatkov o kreditni kartici, saj pri zlorabi lahko utrpimo največ materialne škode. Tudi v tem primeru je treba preiščeno vpisovati osebne podatke, ki so v procesu zlorabe bančne kartice sredstvo identifikacije imetnika, kar pa je skoraj neizogibno zaradi dostave blaga.

5 METODOLOGIJA IN ZBIRANJE PODATKOV

Diplomska naloga se ukvarja s tematiko uporabe interneta pri starejših, izpostavljenostjo tveganjem pri uporabi in njihovim zavedanjem o tveganjih. V metodološkem delu sem s pomočjo kvalitativnih intervjujev s starejšimi uporabniki ugotavljala, kakšnim grožnjam so izpostavljeni glede na namen uporabe svetovnega spleta in dosedanje izkušnje. Poleg preverjanja, ali menijo, da je splet na splošno varno okolje ali ne, sem določena tveganja izpostavila skozi vprašanja o aktivnostih na internetu glede na to, kaj posameznik največ uporablja in česa se iz varnostnih razlogov izogiba. Namen raziskovanja je ugotoviti, v kolikšni meri se starejši zavedajo tveganj pri uporabi svetovnega spleta in s katerimi tveganji že imajo izkušnje.

5.1 METODA RAZISKOVANJA

Kvalitativni intervju služi kot metoda za pridobivanje informacij o raziskovalnem problemu in za vzpostavljanje smernic za nadaljno raziskovanje. Glavna značilnost te metode je, da povezuje strukturiranost in spremenljivost zgradbe v smislu, da se skozi potek, glede na odzive intervjuvanca, v določeni meri prilagaja zaporedje vprašanj, čas, namenjen določeni temi, in poglobljenost tematike z dodatnimi podvprašanji. Interaktivna narava intervjuja z odprtimi vprašanji omogoča intervjuvancu svobodo izražanja mnenja, čustvenega odziva in opisovanja izkušenj, kar dosežemo z ustvarjanjem sproščenega vzdušja, spoznavnim uvodom, spodbujanjem izražanja in poudarjanjem pomembnosti njegovega sodelovanja (Legard in drugi 2003, 138–141).

Kvalitativni intervju daje možnost, da se poglobimo v primere, kjer uporabniki zaznavajo težave, in raziščemo, kaj točno jih skrbi, obenem pa tudi preverimo, zakaj nekatera tveganja uporabe ne smatrajo za nevarna. Sproščen pogovor s podvprašanji spodbuja k opisovanju osebnih izkušenj in izražanju odnosa do primerov uporabe, kar nam največ pove o tem, kako se na licu mesta odločajo, ko pride do zaznavanja težave, in nam tako daje informacije

o tem, na podlagi katerih motivov in znanj starejši delujejo (Legard in drugi 2003, 138–141).

Metodo kvalitativnega intervjuja sem izbrala, ker sem želela v diplomski nalogi na podlagi konkretnih izkušenj osvetliti zavedanje in razumevanje starejših uporabnikov o tveganjih svetovnega spleta in interneta ter s tem ponuditi vpogled v razloge, zakaj posamezniki uporabniki določena področja interneta uporabljajo ter zakaj se nekaterih izogibajo.

Intervjuji so potekali v sproščenem vzdušju v domovih intervjuvancev, čas srečanja sem prilagodila posameznikovim željam. Vsi intervjuji so bili izvedeni individualno, s čimer sem zagotovila varovanje osebnih podatkov in izključila vplive drugih oseb na odgovore. Oseba A je ženska, stara 65 let, iz Ljubljane. Oseba B je njen 68-letni mož, prav tako iz Ljubljane, pred upokojitvijo sta upravljala manjše podjetje. Oseba C je upokojena administratorica iz Mengša, stara 65 let. Oseba Č je 68-letni moški, ki je sicer že upokojenec, a se še vedno aktivno ukvarja s poslovanjem svojega podjetja.

Intervjuvanci so po predstavitvi namena in poteka pogovora pokazali visoko stopnjo pripravljenosti za sodelovanje, saj je bilo čutiti, da jih obravnavana tematika zanima in so ponosni, da jih kdo vpraša za mnenje in izkušnje. Ker so predmet raziskovanja redni uporabniki interneta, naj poudarim, da je težavo predstavljalo pridobivanje oseb višje starosti. Opazila sem namreč, da težje najti aktivnega uporabnika, starejšega od 68 let.

Za vodenje uspešnega kvalitativnega intervjuja je potrebna določena stopnja razumevanja in prilagajanja nekaterim značilnostim obravnavanega posameznika. V danem primeru so bile osebe starejši ljudje, kar je vplivalo tudi na pripravo pogovora in vodenje vprašanj, da sem pridobila njihovo zaupanje in vzpostavila bolj osebni stik. Glede na to, da tveganja pri uporabi svetovnega spleta niso pogosto obravnavana tema, je odpiranje tem zahtevalo nekaj več uvodnega pogovora ter preoblikovanja vprašanj za lažje razumevanje in pridobivanje časa za odgovor.

5.2 VPRAŠANJA ZA INTERVJU

Vprašalnja za intervju so bila razdeljena na tri sklope. Uvodnim vprašanjem so sledila vprašanja o primerih tveganj, tem pa zaključni del, ki nakazuje možnosti za nadaljnje izobraževanje o varni uporabi.

V uvodnih vprašanjih, ki so služila tudi kot sproščujoč uvod v podrobnejša vprašanja, sem želela izvedeti:

- koliko časa je oseba že uporabnik interneta in svetovnega spleta;
- kako pogosto ga uporablja;
- za kakšne namene ga uporablja;
- kako se ga je naučila uporabljati.

Glede na teoretična izhodišča sem se v glavnem delu omejila na naslednja področja tveganj:

- uporaba elektronske pošte za osebno komunikacijo;
- uporaba zaščitnih gesel;
- obravnava piškotkov;
- nevarnost računalniških virusov;
- vsiljena pošta;
- verodostojnost spletnih vsebin;
- nakupovanje po spletu;
- zbiranje osebnih podatkov za namen profiliranja;
- zasvojenost z uporabo interneta;
- vpliv interneta in IKT na medosebne odnose.

V zaključnem delu sem preverjala, kje dobijo informacije o varni uporabi interneta, kakšen pomen imajo zanje pridobljene informacije ter v kolikšni meri so pripravljeni, da bi se na tem področju dodatno izobraževali.

5.3 ANALIZA INTERVJUJEV

Analiza pridobljenih podatkov sledi vrstnemu redu sklopov vprašanj, zastavljenih v intervjujih. Intervjuvanci so med pogovorom sicer kdaj pri opisovanju prehiteli vrstni red vprašanj ali pa se kasneje vrnili na prejšnja vprašanja, vendar to ni bilo problematično, saj metoda kvalitativnega intervjuja omogoča prilagajanje poteka pogovora glede na odzive intervjuvanca. Nekateri sklopi so zahtevali več podvprašanj predvsem takrat, ko uporabnik ni prepoznal tveganja pri uporabi ali pa so bili odgovori sprva preveč splošni.

POGOSTOST, ČAS IN NAMEN UPORABE INTERNETA IN SPLETA

Uvodni del intervjuja je bil namenjen zbiranju osnovnih informacij o uporabi interneta. Odgovori kažejo, da so starejši lahko zelo aktivni uporabniki interneta, saj so kar trije od štirih odgovorili, da preživljajo svoj čas na internetu vsak dan ali skoraj vsak dan povprečno tri ure, kot je razvidno iz navedbe: »Vsak dan, na večer. Ampak, kar tam, 3 ure« (oseba C, 65 let).

To kaže, da tej dejavnosti namenjajo razmeroma veliko časa. Vsi intervjuvanci so tudi večletni uporabniki (osem let ali več), torej so zaradi redne dolgotrajne uporabe bolj verjetno bili izpostavljeni kakšnim situacijam tveganja.

Na izpostavljenost vpliva tudi namen uporabe oziroma kaj na internetu iščejo in uporabljajo. Vprašani so naprej sami našteli namene, s podvprašanji pa sem preverila tudi, ali so njihove aktivnosti primerljive z rezultati raziskave Statističnega urada RS (Statistični urad RS, 2016). Vsi so omenili iskanje turističnih informacij, nihče pa ni sprva omenil uporabo pošte, ki je po statistiki na prvem mestu po namenu uporabe. Omenili so še iskanje zdravstvenih informacij, uporabo Facebooka in Twitterja, igranje igrice, gledanje novic in športnih informacij, pomoč pri navigaciji, spletno banko, portal za spoznavanje Twoo itd.

Začetna vprašanja so pri osebah že vzbudila izražanje odnosa do interneta, kjer se pokažeta dva pola. Po eni strani prepoznavanje, da je internet okno v svet, ki služi pridobivanju raznovrstnih informacij in stikov ter kot tak vzbuja pozitiven odnos, po drugi strani pa so že

pri opisovanju namenov izpostavili preventivno previdnost pri uporabi, kar sem podrobneje obravnavala pri tveganjih uporabe. Uporabnost interneta so opisali kot: »Je pa internet nujno okno v svet, ne ... /.../ Drugače pa, karkoli me zanima, vedno nekak na internetu mal preberem« (oseba A) in »Torej ... to je sigurno zelo uporabna stvar, informacije praktično skoraj vse, vsaj tiste informativne, ne ...« (oseba Č).

Zanimalo me je tudi, kje so se naučili uporabljati računalnik in internet, saj nam to pove, kam se obrnejo, ko se odločijo, da bodo postali uporabnik. Izkazalo se je, da se še vedno največkrat obrnejo na svoje bližnje, veliko pa se naučijo tudi sami, kot so povedali: »Sam, samostojno. Podjetno. Samouk« (oseba B) in »V službi, smo imeli program določeno. In tam je bilo, si samo to delal. Internet potem ... mal smo vnuke vprašali, kako gre« (oseba C).

ZAZNAVANJE TEŽAV PRI UPORABI

Kot sem omenila zgoraj, so intervjuvanci že sami od sebe pri opisovanju svojih internetnih aktivnosti izpostavili kakšno težavo, ki so jo zaznali ali pa so bili na njo že predhodno opozorjeni, kot kažeta naslednji izjavi: »Ja, so me prej opozarjali, ne ... da naj se mal pazim, da to glih ni ... kar napišeš, da to ostane, ane. Tako, da sem ratala previdna. To od začetka, sploh na Facebooku sem bila zelo, tako, svobodna ... in sem dobila od svojih domačih opozorila, da tako glih stvari ne gredo, da naj mal pazim, da to ne prebirajo samo tisti, ki se jih tiče, ampak tudi kakšni nepovabljeni ... Ja, ja, tako, da imam lahko včasih težave, če ... kaj vem ...« (oseba A) in »Je pa največja ovira za nas, starejšo populacijo, neznanje angleškega jezika. To je pa najhujše. So navodila v angleščini in hitro kakšno stvar zablokiraš, pa take stvari, ane« (oseba C).

Pri preverjanju, ali se na internetu počutijo varne, so bili odgovori različni. Oseba B meni, da je varna, če po uporabi zapre vsa uporabljena okna in če ima dodatno zaščito v obliki programa: »Se, ker vsa okna, ki jih odprem, jih potem tudi naknadno zaprem pa preverim, če so se zaprla. To obvezno, obvezno! Obvezno poskrbim, da ne ostane nič gor. Pa še tega ni, mojih imen gor. Razen kar ima banka, banka je pa tako zaščiten, da ... pa še dodatno

imam zaščito» (oseba B). Prav tako se tudi oseba Č počuti varno, ker »po takih spletih ne brskam, ki bi bili lahko problematični ...« (oseba Č).

Bolj osebno sta skrb glede zasebnosti izrazili osebi A in C, ki pa obe uporabljata Facebook profil in programe za klepet. Zaznali sta, da morata biti previdni predvsem pri dajanju izjav, oblikovanju profila s podatki in medosebnih odnosih, ki se tkejo preko interneta. To sta opisali z: »To vem, ane ... da kamorkoli klikneš, pogledaš ... se to vidi, ampak bolj pazim pri družabnih omrežjih, pa kakšen podatek daš gor. Čeprav jaz striktno vztrajam, da pravilne podatke svoje. Tapravo sliko, ne rožico pa kužka, ampak izrecno pazit, kaj gor daš, nikakor pa ne slike drugih ljudi« (oseba C) in »Zaradi tega, ker se mi zdi, da vsi ... ko se nekak na neki prijaviš ali nekaj sprašuješ ... si že v njihovem rajonu, ne ... s tem, ko si v njihovem področju, ne veš kdo je še vse zraven, zakaj te bi rabil, uporabil ... in tako naprej. Mi osebe ne vidimo, in tako naprej ... to so samo besede« (oseba A).

Primarni občutek varnosti se torej pri vprašanih razlikuje glede na izkušnje z uporabo, ki pa kaže, da so pogojene s tem, ali se določeni vrsti uporabe že v naprej izognejo ali pa si o tveganju oblikujejo mnenje šele z dejansko uporabo. Na primeru uporabe Facebooka vidimo (navedbe zgoraj), da sta obe osebi sicer bili opozorjeni na previdno uporabo, vendar sta vseeno preizkusili to družabno omrežje.

Potem, ko sem osebam dala priložnost, da same izrazijo, v kakšnih primerih se na internetu počutijo kakorkoli ogrožene, sem odprla nekaj tem, pri katerih lahko prihaja do tveganj pri uporabi in ki so izpostavljene tudi v literaturi, ki sem jo obravnavala v teoretičnem delu naloge.

VERODOSTOJNOST SPLETNIH VSEBIN

Zaupanje v verodostojnost vsebin na spletu nam kaže, v kolikšni meri se obravnavani posamezniki zavedajo, da je splet okolje, kjer vsebine velikokrat niso pod uredniškim ali drugim kritičnim nadzorom, zato jih je treba jemati s previdnostjo. Odgovori kažejo, da se zavedajo, da je splet vir informacij, ki jih je treba jemati z rezervo, kar ponazarjata naslednji izjavi: »Ja, jaz bom nekaj napisal, lahko se bom tudi zlagal, ne? Tud na to foro.

So ljudje taki« (oseba B) in »Ja to pa je, to sem pa zasledila ... to imam pa občutek, da si nekateri dosti upajo. Da si ustvarijo tisti svoj portal in delijo nasvete o vzgoji otrok, ki ... vem, ker jih poznam ... in vem, da niso te profesije, in mislim, da si kar dosti upajo ljudje. Mal iz strokovnih preberejo virov in potlej sebe lepo naredijo kot avtorja. Mal v celofan zavijejo ... nekak se mi pa zdi, da tam pa ... je vir teh zlorab. Jaz bi skor rekla, da je to mal zlorabe, ker vem, da niso po poklicu to. Sej razumem, da kakšen človek, ker ga več zanima, da zna te stvari, ane. Ampak vseeno, jaz ne bi upala tega kot avtor dat, objavljat. Ali pa vsaj napisat informacijo, kje si jo prečital. To je pa zloraba. To pa se mi zdi, da ni v redu« (oseba C).

Dilemo verodostojnosti rešujejo s tem, da iščejo dodatne vire, da bi preverili določeno vsebino, saj kot pravi eden od intervjuvancev: »Ne, sej to selekcijo sam delaš. Pač tisto, kar se ti zdi, da ni verodostojno, pač niti ne prebereš, iščeš en drug vir. Virov je pa dost, virov je ogromno ...« (oseba Č).

ELEKTRONSKA POŠTA

Pri elektronski pošti (e-pošta) prihaja do več tveganj. Pogovarjali smo se o zaupnosti pošte, vsiljeni pošti in priponkah, ki lahko v sebi skrivajo viruse.

Intervjuvanci uporabljajo e-pošto za osebno komunikacijo in odpirajo le pošto, katere pošiljatelja poznajo, kljub temu pa se zavedajo, da je možno, da ima poleg njih in dopisovalca lahko še kdo dostop do sporočil. Osebi A in B sta navedli: »Jaz na primer pri pošti tako upoštevam, da tistemu, ki jo pošljem bo lahko nekdo drug prebral, nepovabljen. Tisti, ki ga zanima. In sploh pri tem mojem področju, to so zelo osebne zadeve in potem ... da ne bi bilo kakšnih težav ...« (oseba A) in »Možno je, možno je vse, vdori so ... Vdori so na dnevnem redu lohk. Sam, jaz nisem tega opazil« (oseba B).

Vsiljena pošta jih sicer moti, vendar temu ne posvečajo posebne pozornosti in jo samo preusmerjajo v koš, kot pravi oseba C: »Neželeno pošta, to samo brišem, ne odpiram. V koš zmečem in konec. Kar poznam, drugače pa ne« (oseba C).

Pri e-pošti smo se dotaknili tudi možnosti, da se računalnik okuži z virusom, ki se skriva v priponki. Temu se preventivno izognejo že s tem, da brišejo pošto od tistih, ki jih ne poznajo, saj jih skrbi: »da mi ne bi kakšen virus ali pa kaj takega gor prišlo in mi računalnik sesulo. Nekak no ... ne vem ... sej lahko kakšno novico dobro spregledam, ampak ...« (oseba C).

PIŠKOTKI IN ZBIRANJE PODATKOV

Na podlagi vprašanj glede pošte, ki jo prejemajo od nepoznanih pošiljateljev, sem preverjala, ali bi znali oceniti, od kod imajo le-ti njihov naslov. E-naslov je vreden podatek za pošiljanje reklamnih sporočil in po odgovorih sodeč se še nihče ni vprašal, kako so ga pošiljatelji pridobili, kar kaže naslednji odgovor: »Pojma nimam, kako dobijo ta podatek. Ne, to pa kadar je kakšna stvar ali pa kakšna igra ... ki zahteva tvojo telefonsko številko, e-mail ... grem ven. Ali pa ... možno ... ne vem, ne poznam se v te stvari, ampak predvidevam, čim klikneš, da oni že ta podatek dobijo« (oseba C).

Zavedanje o zbiranju podatkov pri brskanju po spletu sem preverjala tudi s primerom, ko se zbira podatke o obiskanih straneh in ogledih, kar kasneje vpliva na prikazovanje oglasov ali dajanje prednosti določenim spletnim stranem pred drugimi. Oseba B je sicer zaznala povezavo, vendar jo ni znala razložiti: »Recimo, ko pogledaš ti turistično agencijo, neko destinacijo ... potem se ti pa ista destinacija pojavi pa na oglasu na igrici. To je pa zanimivo! To je zelo zanimiva zadeva, samo ne vem zakaj, kako to ... kako do tega pridejo. Zdaj, a je to ... ne vem, a oni to imajo te agente svoje, ki to brskajo pa pol pošiljajo ... vse sorte ... to sem pa opazil, ja (smeh). To pa je bilo, ne ... (smeh)« (oseba B).

Sledila so vprašanja o piškotkih, za katere so vsi slišali, nihče pa ni znal pojasniti čemu služijo, čeprav se jih je treba paziti. Priznali so, da tega ne poznajo: »Ne vem povedati, po pravici povem. Nekaj časa sem poklikala, zdaj pa, ko hočejo imeti piškotke, pa gem ven iz te novice.« (Oseba A) in »Ne, ker sem pa nekak zasledila, da ni to obvezno in sem rekla ... ne, ne grem se tega. Nič več. Ker z leti ... majčken več smo že slišali o teh zlorabah, da tako pride in zato smo mal previdni postali« (oseba C).

SPLETNI NAKUPI IN PLAČEVANJE PO SPLETU

Po statističnih podatkih (Statistični urad RS 2016) je skrb za varnost največkrat uporabnike odvrnila od spletnega nakupovanja. Trije vprašani so spletni nakup sicer že opravili, a sta se dva pri tem izognila plačevanju s kreditno kartico (plačilo po povzetju), eden pa za ta namen uporablja posebno kartico zato, »ker to je, s take kartice dajem, kjer je malo denarja gor. Tako da, tudi če bi do tega prišlo ...« (oseba Č), ne bi bil preveč oškodovan.

Pri plačilu po povzetju ni prišlo do nobenih težav z kakovostjo izdelka in dostavo, kljub temu pa se nobena od njiju ne odloči več za spletne nakupe, predvsem iz strahu: »Se mal teh stvari bojim, no. Čisto odkrito rečeno. Eni to delajo korajžno, ker vedo ali pa se spoznajo, jaz se pa za to ne spoznam. Zame je fizično trgovina to. Kupim, vidim, pošlatam ...« (oseba A).

Skrb za zlorabo kreditne kartice je prisotna pri vseh intervjuvancih in njihovi odgovori kažejo, da se spletnega nakupovanja kar bojijo zaradi možne zlorabe: »Ne zaupam ... kartici ne zaupam. Ponaredek, mislim, pol da te ... ne zaupam! Tega pa ne zaupam« (oseba B).

UPORABA GESL

Uporaba gesl je odvisna od tega, katere spletne strani starejši uporabljajo. Dva uporabnika sta navedla, da gesel ne uporabljata, dva pa izbiri gesel in spreminjanju ne posvečata posebne pozornosti, čeprav se zavedata, da bi zloraba gesla lahko imela negativne posledice, kar nakazujeta naslednji izjavi: »Nikoli ni varno. Hekerji pridejo noter, imaš lahko še nevemkakšna gesla ... /.../ Ne, ne spreminjam. Ker ni ... geslo imam ... recimo imam eno geslo že, mislim da od samega začetka, odkar sem začel z banko .../.../ je tak luštn geslo (smeh), enostaven ...« (oseba B) in »Zdaj ga ne menjam, ker imam pač zaupanje /.../ To bi me pa zbolelo. To bi me pa motilo« (oseba C).

ZASVOJENOST Z INTERNETOM

Glede na njihovo redno in večurno uporabo sem sogovornike vprašala tudi, ali jih skrbi, da bodo postali odvisni od interneta. Nihče od njih glede tega ni izrazil skrbi: »Ne, to se ne

bojim. Striktno se ne bojim, ker vem, da to, kar je preveč izguba časa, je kaj drugega bolj zanimivo« (oseba Č) in »Ne, ne bom zasvojen« (oseba B).

VPLIV NA MEDOSEBNE ODNOSE

Pri omembi uporabe družabnega omrežja Facebook sta intervjuvanki, ki ga uporabljata kar sami od sebe, že izpostavili problem tkanja osebnih vezi po spletu in zaupanja osebam, ki jih na spletu srečujeta. Zato še vedno dajeta prednost osebnim srečanjem, kot pravi oseba C: »Pride kakšna zadeva ... kdo prebere, si razlaga po svoje mojo izjavo in hop ... je lahko na vratih 'Kaj ste pa mislila?' ... skratka ... tako malo, korak nazaj ... /.../ Ja, absolutno se rada v živo srečam. Ker to je le tisto, komunikacija med ljudmi. Mi ne zadošča to. Super zadeva, da se slišimo na hitro, ampak vse ostalo je pa bolj luštn v živo, osebno« (oseba C).

Vpliv uporabe interneta na medosebne odnose pa prepoznavata tudi druga dva intervjuvanca, ki sta izpostavila predvsem negativen vpliv na komunikacijo v prihodnosti s posledicami: »da se ljudje kmalu ne bodo več sami poznali, da se ne bodo več kontaktirali drugače kot samo preko računalnikov, pa preko telefonov. To je to... /.../ Jaz pravim ... čez pet let ali pa mogoče še prej, bodo že seksali samo preko telefonov ... Res, verjemite mi!« (oseba B) in »To pa absolutno. In to vpliva v vsakdanjem življenju sigurno. Sploh tisti ljudje, ki so veliko na računalniku, niso komunikativni ... v osebnih odnosih« (oseba Č).

NASVETI IN OPOZORILA GLEDE VARNOSTI NA INTERNETU

Po obravnavanju tveganj sem z vprašanji preverjala še, kje iščejo pomoč, kadar naletijo na težave, da bi s tem spodbudila še kakšen spomin na izkušnjo in preverila, kaj dejansko storijo, če se pojavijo težave. Največkrat se obrnejo na svoje bližnje ali pa sami rešijo zagato, čeprav s tem zaradi neznanja kdaj tudi kaj tvegajo (okvaro, nevarnost). Skrb za varnost se izraža tudi s tem, ali so pozorni in upoštevajo opozorila, ki jih dobijo prek medijev ali svojih bližnjih. Izkazalo se je, da so vsi že kdaj kaj slišali. To nam pove, da se zavedajo, da je uporaba lahko nevarna in prisluhnejo opozorilom, kot navaja v intervjuju oseba A: »Dostikrat slišim po radiu, predvsem po radiu. Tako da to vedno, ušesa napeta ...« (oseba A).

Kljub temu pa sami aktivno ne iščejo informacij na to temo. Zato pa so pokazali pripravljenost na učenje in prepoznali pomembnost tovrstne pomoči, kajti: »... nikoli ni človek tako pameten, da bi vse vedel. Ni problem, če mi nekdo nekaj pove pa če me kdo kaj nauči. Tako da, te pogovori ... ki so ... ali pa recimo tečajji, da nekaj novega slišiš, da se zavedaš, ne ... da nisi sam, da tudi drugi, kakšni več vedo« (oseba B).

5.4 SKLEP ANALIZE

Zavedam se omejitev in pomankljivosti lastne priprave in kasnejšega vodenja intervjuja, ki se kažejo v oteženem analiziranju in združevanju odgovorov. Osnovno preverjanje zavedanja o tveganjih sem skušala izpolniti z vodenjem sogovornikov po seznamu teoretično izpostavljenih tveganj, hkrati pa se je pokazalo, da so sicer vprašanja primerna za odpiranje tematike tveganja, odgovori pa izražajo širše razsežnosti, na katere pri pripravi nisem bila pozorna. Analiza izvedenih intervjujev po tematskih sklopih nam v določeni meri odgovori na raziskovalni vprašanji o tem, s katerimi tveganji se starejši srečujejo pri uporabi svetovnega spleta in v kolikšni meri se teh tveganj zavedajo, so pa intervjuji pokazali, katerih problemov se je potrebno lotiti bolj podrobno in kam bi nadaljevanje raziskovanja lahko krenilo.

6 SKLEP

Diplomska naloga se ukvarja z elementom varnosti, ki se pojavlja ob srečanju dveh megatrendov sodobnega časa: naraščanja števila starejšega prebivalstva in vse širše uporabe IKT v vsakdanjem življenju. Težnje k vse obsežnejši in pogostejši uporabi teh tehnologij pri vseh starostnih skupinah povzročajo, da se spodbujanje in izobraževanje usmerja predvsem k starejši populaciji, ki po statistiki razmeroma hitro, a še vedno z omejenim obsegom osvaja svet računalnika, interneta in svetovnega spleta. Digitalni razkorak povzroča, da se starejši, ki so že zaradi posledic staranja ranljivejša skupina za učenje novih veščin, soočajo z svojevrstnimi izzivi tehnoloških inovacij. Aktivni starejši z vključevanjem v informacijsko družbo sledijo razvoju in imajo priložnost uživati vse prednosti, ki jih prinašata internet in svetovni splet.

Spodbude so vsekakor lahko marsikdaj odločujoče za vstop v digitalni svet, na koncu pa je uporabnik pri praktični uporabi velikokrat prepuščen sam sebi. To poleg prednosti in priložnosti prinaša tudi določena tveganja. Zdi se, da pogosto zavoljo zabave, udobja, informiranosti in izraznih nagnenj tvegamo več, kot bi bilo prav. Zato je pomembno, da vstop starejših v IKT pospremimo tudi z nasveti in opozorili za varno uporabo.

Na podlagi teoretičnih osnov sem s pomočjo metode kvalitativnega intervjuja preverjala zavedanje starejših o tveganjih pri uporabi interneta in svetovnega spleta. Rezultati so pokazali, da se nekaterih tveganj močno zavedajo in zavračajo uporabo, ki jih povzroča. Razlogi za to so tako nekatere slabe izkušnje (uporaba družabnih omrežij ter s tem izpostavljanje zasebnosti in nekaterih osebnih podatkov, verodostojnost spletnih vsebin, ustvarjanje medčloveških odnosov) kot tudi preventivno izogibanje na podlagi opozoril o nevarnostih in strahu pred posledicami (uporaba kreditne kartice za spletni nakup, zavračanje e-pošte nepoznanih pošiljateljev zaradi nevarnosti okužbe z virusom, omejena uporaba e-pošte za zaupno komunikacijo). Po drugi strani nekatera tveganja ostajajo neprepoznana (zaščita varnostnih gesel, zaupnost osebnih podatkov, zasvojenost z internetom, uporaba piškotkov).

Pretirana skrb zaradi opozoril in strah zaradi neznanja sta sicer kdaj koristna zaščita, ne smeta pa biti omejitve za izkoriščanje vseh možnosti, ki jih internet in splet ponujata. Poleg izobraževanja o tveganjih, ki jih starejši ne zaznavajo, moramo pozornost posvečati tudi širjenju znanja, ki bo premostilo strah in nezaupanje v IKT ter tako odprlo poti za nove načine uporabe.

Na višanje spletne varnosti, do določene mere, lahko vplivamo z izboljšanjem oziroma prilagajanjem opreme (nastavitve spletnih brskalnikov, blokiranje določenih spletnih vsebin ali elektronskih sporočil, programi za zaznavanje in uničevanje virusov, itd.), ne smemo pa pozabiti, da za strojem vedno stoji človek in njegovo sprejemanje odločitev. Na to pa lahko vplivamo šele potem, ko poznamo vse dejavnike, vključene v proces odločanja.

Kako se spopasti z izzivom izobraževanja starejših o varni uporabi interneta in spleta, je področje, ki zahteva podrobnejšo obravnavo. Odzivi intervjuvancev kažejo, da so pozorni na nasvete in velikokrat iščejo pomoč pri bližnjih, aktivno pa ne iščejo informacij, ki bi jim pri prihodnji uporabi lahko koristile. Glede na to, da se z usvajanjem znanja o računalniku in internetu večinoma spopadajo sami ali z občasno pomočjo bližnjih, lahko predvidevamo, da so premostili bistveni razkorak, ki jih določa na podlagi starosti. Seveda v svoji uporabi lahko kažejo svojevrstne značilnosti, a dejstvo, da držijo korak s tehnologijo in družbenimi zahtevami, kaže na to, da so željni znanja. To pa je tudi najbolj pomembno, če želimo dvigniti stopnjo zavedanja o tveganjih.

Globalizacija znanja in informacij, neomejen dostop do raznovrstnih zabavnih vsebin in možnost soustvarjati svet, pa čeprav le spletni, daje vsakemu uporabniku svojevrstno izkušnjo. Poskrbeti moramo, da bo ta izkušnja pozitivna v čim večji meri, tudi za starejše.

7 LITERATURA

1. Adler, Richard. 2002. *The age wave meets the technology wave: broadband and older Americans*. Dostopno prek: <http://www.seniornet.org/downloads/broadband.pdf> (14. avgust 2016).
2. Ahačič, Miha. 2012. *Računalniški priročnik za začetnike v zlatih letih*. Radovljica: Didakta.
3. Berners-Lee, Tim. 2016. *WAI*. Dostopno prek: <http://www.w3.org/WAI/> (26. julij 2016).
4. Block, Jerald J.. 2008. Issues for DSM-V: Internet addiction. *The American journal of psychiatry* 165 (3): 306–307.
5. Bogataj Jančič, Maja in Boštjan Makarovič. 2007. Elektronski naslov. V *Pravni vodnik po internetu*, ur. Boštjan Makarovič, Klemen Tičar in Janez Toplišek, 107–138. Ljubljana: GV Založba.
6. *Digital agenda for Europe*. 2014. Dostopno prek: http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/en/digital_agenda_en.pdf (20. avgust 2016).
7. *Direktorat za informacijsko družbo*. 2012. Dostopno prek: http://www.arhiv.mvzt.gov.si/si/delovna_podrocja/informacijska_druzba/ (20. avgust 2016).
8. Dolničar, Vesna. 2008. *Merjenje dinamike digitalnega razkoraka*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede.
9. E-health. 2016. *Policy*. Dostopno prek: http://ec.europa.eu/health/ehealth/policy/index_en.htm (26. julij 2016).
10. Erasmus+. *Ključni ukrep 1 (KA1)*. Dostopno prek: <http://www.erasmusplus.si/kljucna-aktivnost-1/> (20. avgust 2016).
11. Erjavec, Karmen. 2014. Raba internet pred starimi prebivalci Slovenije. *Annales. Series historia et sociologia* 24 (1): 157–170.
12. EU programi informacijske družbe. 2012. *Podpora iz okolja pri samostojnem življenju*. Dostopno prek: http://www.arhiv.mvzt.gov.si/si/delovna_podrocja/informacijska_druzba/eu_programi_informacijske_druzbe/podpora_iz_okolja_pri_samostojnem_zivljenju_ambient_assisted_living_aal/ (20. avgust 2016).
13. Flanagan, Andrew J. in Miriam M. Metzger. 2000. Perceptions of internet information credibility. *Journalism&Mass Communication Quarterly* 77 (3) 515–540.

14. Gatto, Susan L., Sunghee H. Tak. 2008. Computer, Internet and e-mail use among older adults: Benefits and barriers. *Educational gerontology* 34 (9). Dostopno prek: <https://c24izzah.wikispaces.com/file/view/computer+use+among+adults.pdf> (14. avgust 2016).
15. Giddens, Anthony. 1999. *Runaway world*. London: Profile books Ltd.
16. Klemenčič, Goran. 2007. Kibernetski kriminal. V *Pravni vodnik po internetu*, ur. Boštjan Makarovič in Janez Toplišek, 329–360. Ljubljana: GV Založba.
17. Klemenčič, Goran, Klemen Tičar in Boštjan Makarovič. 2007. Internet in človekove pravice. V *Pravni vodnik po internetu*, ur. Boštjan Makarovič in Janez Toplišek, 361–395. Ljubljana: GV Založba.
18. Kožuh, Ines in Matjaž Debevc. *Uporabnost in prilagodljivost spletnih storitev za starejše uporabnike*. Maribor: Univerza v Mariboru, Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in informatiko. Dostopno prek [http://op4l.fon.bg.ac.rs/sites/default/files/kozuh\(uporabnost_in\)p.pdf](http://op4l.fon.bg.ac.rs/sites/default/files/kozuh(uporabnost_in)p.pdf) (26. julij 2016).
19. Kump, Sonja in Sabina Jelenc Krašovec. 2009a. Vseživljensko učenje – izobraževanje starejših odraslih. V *Znanstvena poročila pedagoškega inštituta* 4 (9). Ljubljana: Pedagoški inštitut Ljubljana (zanj Mojca Štraus). Dostopno prek: http://www.pei.si/UserFilesUpload/file/zalozba/ZnanstvenaPorocila/04_09_vsezivljenjskoucenje,izobrazevanjestarejsihodraslih.pdf (14. avgust 2016).
20. ---2009b. Vpliv socialnih omrežij in bivanjskega okolja na učne dejavnosti dveh generacij odraslih. V *Starejši ljudje v družbi sprememb*, ur. Valentina Hlebec, 183–201. Maribor: Založba Aristej.
21. --- 2009c. Udeležba starejših odraslih v izobraževanju v Sloveniji. V *Starejši ljudje v družbi sprememb*, ur. Valentina Hlebec, 203–219. Maribor: Založba Aristej.
22. Legard, Robin, Jill Keegan in Kit Ward. 2003. In-depth interviews. V *Qualitative research practice (A guide for social science students and researchers)*, ur. Jane Ritchie in Jane Lewis, 138–165. London: Sage publications.
23. Lee, Bob. 2012. Cyber behavior among seniors. V *Encyclopedia of cyber behavior*, ur. Zheng Yan, 233–241. Hershey: IGI global.
24. Lenarčič, Blaž. 2005. Infomatična družba za vse – tudi za stare ljudi. *Kakovostna starost* 8 (2) 26–38.

25. Liebermann, Yeoshua in Shmuel Stashevsky. 2002. Perceived risks as barriers to Internet and e-commerce usage. *Qualitative Market Research: An International Journal*. 5 (4) Dostopno prek : <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/13522750210443245> (26. julij 2016).
26. Lipar, Tina. 2010. *Slovar pojmov: Gerontologija*. Dostopno prek: <http://www.instantrstenjaka.si/gerontologija/slovar/1431.html> (24. junij 2016).
27. Lobe, Bojana in Sandra Muha. 2011. *Internet v vsakdanjem življenju slovenskih otrok in mladostnikov*. Dostopno prek: http://uploadi.safe.si/editor/1297947005MLADINANETU_porocilo.pdf (20. avgust 2016).
28. Makarovič, Boštjan in Goran Klemenčič. 2007. Elektronska pošta. V *Pravni vodnik po internetu*, ur. Boštjan Makarovič in Janez Toplišek, 141–158. Ljubljana: GV Založba.
29. Millward, Peter. 2003. The grey digital divide: Perception, exclusion and barriers of access to the internet for older people. *First Monday*. 8 (7). Dostopno prek: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1066/986> (23. julij 2016).
30. Oseba A. 2016. Intervju z avtorjem. Ljubljana, 8.avgust.2016.
31. Oseba B. 2016. Intervju z avtorjem. Ljubljana, 8.avgust.2016.
32. Oseba C. 2016. Intervju z avtorjem. Mengeš, 12.avgust.2016.
33. Oseba Č. 2016. Intervju z avtorjem. Kamnik, 12.avgust.2016.
34. Pečenko, Nikolaj, Brane Šalamon, Gorazd Praprotnik, Adi Slabe in Dore Tomažič. 2012. *Brez skrbi, kar naprej*. Ljubljana: Založba Pasadena.
35. Pečjak, Vid. 2004. *Odpor starejših do računalnika*. Dostopno prek <http://www2.arnes.si/~ljzotks2/starejsi/gradivo/izzivi/gradivo2.html> (14. avgust 2016).
36. Phishing. 2000–2016. *Search Security*. Dostopno prek: <http://searchsecurity.techtarget.com/definition/phishing> (20. avgust 2016).
37. Ramovš, Jože. 2010. Slovar pojmov. Gerontologija. Dostopno prek: <http://www.instantrstenjaka.si/gerontologija/slovar/1014.html> (24. julij 2016).
38. Ramovš, Jože. 2013a. Današnje zanimanje za staranje, starost in medgeneracijsko sožitje. V *Staranje v Sloveniji (Raziskava o potrebah, zmožnostih in stališčih nad 50 let starih prebivalcev Slovenije)*, ur. Jože Ramovš, 23–36. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.

39. --- 2013b. Predstavitev raziskave. V *Staranje v Sloveniji (Raziskava o potrebah, zmožnostih in stališčih nad 50 let starih prebivalcev Slovenije)*, ur. Jože Ramovš, 37–59. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
40. --- 2013c. Računalniška pismenost in model za e-opismenjevanje starejših. V *Staranje v Sloveniji (Raziskava o potrebah, zmožnostih in stališčih nad 50 let starih prebivalcev Slovenije)*, ur. Jože Ramovš, 361–379. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
41. RIS. 2008. *Informacijska družba*. Dostopno prek: <http://www.ris.org/index.php?fl=2&lact=1&bid=9499&parent=26&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1489&id=1489> (19. avgust 2016).
42. Safe.si. 2012a. *Slovar pojmov: Internet*. Dostopno prek: <http://safe.si/pojmi/internet> (20. avgust 2016).
43. --- 2012b. *Slovar pojmov. Splet*. Dostopno prek: <http://safe.si/pojmi/splet> (20. avgust 2016).
44. --- 2012c. *Nasveti*. Dostopno prek: <http://www.safe.si/nasveti> (20. avgust 2016).
45. Schneier, Bruce. 2000. *Secrets and lies*. Indianapolis: John Wiley&Sons, Inc.
46. Slovar slovenskega knjižnega jezika. 2000. *Starost*. Dostopno prek: http://bos.zrc-sazu.si/cgi/a03.exe?name=sskj_testa&expression=starost&hs=1 (19. avgust 2016).
47. Statistični urad RS. 2016. *Informacijska družba*. Dostopno prek: <http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Ekonomsko/Ekonomsko.asp> (19. avgust 2016).
48. Tičar, Klemen, Maja Bogataj Jančič in Boštjan Makarovič. 2007. Svetovni splet. V *Pravni vodnik po internetu*, ur. Boštjan Makarovič in Janez Toplišek, 159–254. Ljubljana: GV Založba.
49. Tičar, Klemen in Boštjan Makarovič. 2007. Udeleženci internetne komunikacije. V *Pravni vodnik po internetu*, ur. Boštjan Makarovič in Janez Toplišek, 255–318. Ljubljana: GV Založba.
50. Vehovar, Vasja in Katja Prevodnik. 2011. *E-kompetentni državljani Slovenije danes (Ciljno raziskovalni projekt »E-kompetentni državljani Slovenije EKDS)*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani: Fakulteta za družbene vede. Dostopno prek: http://www.ris.org//uploadi/editor/1308110209DP1_e-kompetentnost.pdf (14. avgust 2016).

51. Wikipedija. 2016. *Spletno ribarjenje*. Dostopno prek: https://sl.wikipedia.org/wiki/Spletno_ribarjenje (19. avgust 2016).
52. Young, Dr. Kimberly S.. 1999. Internet addiction: Symptoms, evaluation, and treatment. V *Innovations in clinical practice* (Volume 17), ur. Leon VandeCreek in Thomas L. Jackson. Sarasota: Professional Resource Press. Dostopno prek: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36910267/internet_addiction.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1470159244&Signature=5edUfFxHDabxiFbxvZj3ADP8MOW%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DInternet_Addiction_Symptoms_Evaluation_A.pdf (2. avgust 2016).
53. *Zakon o osebnem imenu ZOI-1*).2006. Uradni list RS, 20/2006. Dostopno prek: <https://www.uradni-list.si/1/content?id=71887> (20.avgust 2016)
54. *Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1-UPB1)*. 2007. *Uradni list RS, št. 94/2007*. Dostopno prek: <https://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200794&stevilka=4690> (20. avgust 2016)
55. ZPIZ. 2016. *Pogoji za upokojevanje*. Dostopno prek: <http://www.zpiz.si/cms/?id=2&inf=674> (15. avgust 2016).

PRILOGE

Priloga A

PREPIS INTERVJUJA Z OSEBO A, ženska, 65 let

Nadja Šimnovec: Uporabljate internet?

Oseba A: Seveda

Nadja Šimnovec: Kako pogosto ga uporabljate?

Oseba A: Vsak dan.

Nadja Šimnovec: Koliko časa že? Se kaj spomnite kdaj ste začela?

Oseba A: Začela sem, v bistvu, ko je Janaković dal za starejše občane brezplačen tečaj in sem se prijavila, enkrat oktobra in sem bila na neko pomlad potem...lahko da je bilo to leta 2007 ali pa 2008, takrat....in sem se tam v bistvu naučila. So me tudi vprašali, kako to da sem se odločila za njih, pa sem kar na kratko povedala, da doma imam same genialce kar se to tiče, ampak brez potrpljenja. ..tukaj bom pa svobodno vprašala karkoli ne bom vedela. Je pa internet nujno okno v svet, ne...

Nadja Šimnovec: Za kakšne namene pa uporabljate internet? Kaj delate na internetu?

Oseba A: Na internetu jaz imam tako...poleg Facebook-a, to sem od predlanskem, ene dve leti...nakar, imam neko svoje področje, nek svoj hobi...astrologijo...in malo tam se dopisujem ali pa prebiram te članke in tako naprej....

Drugače pa, karkoli me zanima, vedno nekak na internetu mal preberem...čeprav je včasih, predvsem kar se zdravstva tiče, zelo treba biti pozoren, da ne zapadeš pod vse tiste članke, ker potem ljudje kar dobijo...kaj bi rekla...kar nase potegnejo informacijo: 'ja, mene pa res tudi tako boli'...se je treba mal mirkat.

Nadja Šimnovec: Elektronsko pošto tudi uporabljate?

Oseba A: Ja, ja.

Nadja Šimnovec: Torej, facebook, pošta, brskate po spletu...še kakšne novice kdaj pogledate, vreme,potovanja?

Oseba A: Potovanja absolutno. Imam tudi na telefonu, me skos obveščajo ene tri agencije preko katerih tudi potujem...skratka...me oni prej poiščejo, kot pa jaz njih.

Nadja Šimnovec: Ste se naučili uporabljati internet tudi na tečaju, tako kot računalnik?

Oseba A: Ja.

Nadja Šimnovec: To je bil začetek, kaj pa potem kasneje?

Oseba A: Kar malo sprot, pa malo moža vprašam ali pa sina. Zet mi tudi pomaga...

Nadja Šimnovec: Kako bi pa opisali vaše dosedanje izkušnje s uporabo interneta?

Oseba A: Ja, so me prej opozarjali, ne...da naj se mal pazim, da to glih ni...kar napišeš, da to ostane, ane. Tako, da sem ratala previdna. To od začetka, sploh na facebook-u sem bila zelo, tko, svobodna ... in sem dobila od svojih domačih opozorila, da tako glih stvari ne gredo, da naj mal pazim, da to ne prebirajo samo tisti, ki se jih tiče, ampak tudi kakšni nepovabljeni...Ja, ja, tako, da imam lahko včasih težave, če...kaj vem....

Nadja Šimnovec: Zakaj pa težave? Vas skrbi za osebne podatke?

Oseba A: Ne, tudi kakšne izjave...pride kakšna zadeva...kdo prebere, si razlaga po svoje mojo izjavo in hop...je lahko na vratih 'kaj ste pa mislila?'...skratka...tako malo, korak nazaj...

Nadja Šimnovec: Pa na facebook-u kakšne osebne podatke dajete gor, kakšne slike, kaj takega?

Oseba A: Ne, jaz sploh slik ne dajem, ampak sem v bistvu tako...jaz imam ta svoj profil, ampak nimam pa, v bistvu, čist nobenih zadev. Jaz samo...če me človek zanima, naredim prijavo, da četam z njem, ...drugač pa...pa še teh sem zdaj pol skenslala. Zato ker, kaj vem...nekateri ljudje so res tako, samo še kože niso dali iz sebe...kaj kakšnega briga kaj sem jaz toliko let nazaj doživljala in tako naprej...preveč osebno je...

Nadja Šimnovec: Klepetate po facebook-u?

Oseba A: Ja, ja.

Nadja Šimnovec: Ste kdaj naletela na kakšne težave pri uporabi interneta? Se spomnite kakšnega primera? Ste imela kdaj kakšen problem pri tem?

Oseba A: Da bi se prav zapomnila...ne. Ampak, če mi ni kaj v redu, hitro vprašam. Če mi stvari ne stečejo ali bilokaj, se hitro poinformiram.

Nadja Šimnovec: Velikokrat slišimo za opozorila, da se z brskanjem po spletu izpostavljam nekaterim tveganjem. Se vi počutite varno na spletu?

Oseba A: Ne čist, ne čist...

Nadja Šimnovec: Zakaj pa ne?

Oseba A: Zaradi tega, ker se mi zdi, da vsi...ko se nekak na neki prijaviš ali nekaj sprašuješ...si že v njihovem rajonu, ne...s tem, ko si v njihovem področju, ne veš kdo je še vse zraven, zakaj te bi rabil, uporabil...in tako naprej. Mi osebe ne vidimo, in tako naprej,...to so samo besede.

Nadja Šimnovec: Ampak, če gledate spletne strani, potem vi samo berete vsebine...kaj se vam pa lahko zgodi?

Oseba A: Ja, včasih...ob takih primerih ne. Ampak če je pa treba kakšen odziv ali pa vprašanje ali to...tukaj sem zelo previdna. Nočem sodelovati. ..

Nadja Šimnovec: Kakšna vprašanja mislite?

Oseba A: Tudi kuharski nasveti, ki so: 'Kaj praviš k temu?' Mnenja...ali pa zdravniški nasveti ...raznorazni..in potem ljudje svoje izkušnje gor posredujejo ... in, tega se branim. Ne maram jaz teh izkušenj. Jaz preberem kaj pravi strokovnjak...tudi preberem kakšne izkušnje imajo drugi, recimo pacienti, če je iz zdravstvenega področja. Ampak, se pa ne vključujem v to. Preberem in si mislim svoje... če je kaj uporabnega, pa mogoče zase obdržim...

Nadja Šimnovec: Sebe pa ne izpostavljate, da bi kdaj kaj vprašali?

Oseba A: Ne nočem, nočem.

Nadja Šimnovec: Ste imela že kakšno slabo izkušnjo, da ste kaj prebrali na internetu, pa ste ugotovili potem, da ni res? Ste kdaj kaj preverili?

Oseba A: Ne, preverila nisem, ampak vse tako....jemljem kakšne zadeve, če so zelo tako, strokovne narave, vzamem zelo... ne z rezervo, ampak tako....nočejo vsi do potankosti kaj povedati ...kaj vem...so stvari, ki...za neko področje sprašuješ, pa noben ne bo vsega povedal . pač se moraš skozi kakšno drugo literaturo prebiti skozi to...

Nadja Šimnovec: Potem ne verjamete vedno vsemu kar preberete? Kakšnim člankom? Ne tisto, kar ljudje napišejo, ampak če izgleda kot članek...?

Oseba A: A veste kako je? Delno verjamem.

Nadja Šimnovec: Elektronsko pošto uporabljate, ste rekla? Pogosto?

Oseba A: Da.

Nadja Šimnovec: Pa menite, da lahko pišete karkoli se vam zazdi ali vas skrbi, da bi še kdo lahko to prebral, poleg vas in naslovnika?

Oseba A: Ja, tudi to je včasih mal dilema...ampak jaz imam predvsem to elektronsko pošto, da me znanke, prijateljice kaj o astrologiji sprašujejo, pa kakšno menje pa kej...čist nekako osebno. Je pa ...včasih tudi napišem: 'se slišiva'. Že telefonu več ne verjamem...glede na te informacije, da nas gleda Veliki brat. Pa ne, da bi bila nazadnjaška ali pa neverni Tomaž...samo mal ...previdnosti.

Nadja Šimnovec: Potem ne marate pisati osebnih stvari v pošto?

Oseba A: Jaz naprimer pri pošti tako upoštevam, da tistemu, ki jo pošljem....bo lahko nekdo drug prebral, nepovabljen. Tisti, ki ga zanima. In sploh pri tem mojem področju, to so zelo osebne zadeve in potem...da ne bi bilo kakšnih težav...

Nadja Šimnovec: Previdnost ni odveč?

Oseba A: Ja ja!

Nadja Šimnovec: Vas kdaj kaj skrbi, da bi s pošto dobili kakšen virus? Dobite tudi kakšne priponke zraven pošte?

Oseba A: To jaz vse hitro ven. Čim vidim, da ni moje področje, to kar ne poznam, ne vem....

Nadja Šimnovec: Kaj pa priponke od tistih, ki jih poznate?

Oseba A: To so pa zelo profesionalni. Da mi pošlje priponko, kdaj je odhod...predvsem kakšne tusristične agencije ali pa...

Nadja Šimnovec: To pa zaupate in odprete priponke? Vas ne skrbi, da bi dobili kakšen virus?

Oseba A: Ja, upam, da ne. Upam, da so tako profesionalni, čeprav nikoli ne veš.

Nadja Šimnovec: Torej, odpirate takrat, ko veste od koga je?

Oseba A: Ja, tako.

Nadja Šimnovec: Kaj pa neželena pošta, to tudi dobite?

Oseba A: Ja, tisto pa samo pogledam naslovnika ...pa koš za smeti, avtomatično. Nočem odpirat, ker mislim da glih v tistem momentu se lahko kaj zgodi. Če me bo hotel mi bo že redno pošto poslal.

Nadja Šimnovec: Ste že kdaj kaj odpirali tako pošto?

Oseba A: Ne, nikdar, vedno grem ven.

Nadja Šimnovec: Ampak je zanimivo, da imajo vaš naslov, ane? Ker vas ne poznajo...

Oseba A: Ja, to ne vem od kod jim. Ampak to je tako...zdaj vprašanje tudi, vseh teh ljudi s katerimi se dopisuješ, ali so lahko to tudi kakšne organizacije...kdo ima to vse vpogled. Sej se včasih začудиš, od kod pa njemu to, da ve kdo sem, ane. Že sam telefon, ki te pokliče: 'ja, tlele pa ena organizacija, bomo jutri pritisk merili....a pridemo k vam?' Pa take....mislim, zelo tako je ratalo vse, kako bi rekla, malo nesramno...

Nadja Šimnovec: Ne bi vedeli od kje jim naslov?

Oseba A: Ne, ne bi znala soditi.

Nadja Šimnovec: Se vam je že zgodilo, da ste gledali po spletu kakšen izdelek in storitev, nekaj kar vas je zanimalo. Pa ste potem na drugih spletnih straneh kakšne oglase za te iste izdelke?

Oseba A: Ne...kadar je kakšna taka spletna ponudba, v bistvu grem samo slikovno skozi. Niti ne odpiram koliko je pa kaj je....se mal teh stvari bojim, no. Čisto odkrito rečeno. Eni to delajo korajžno, ker vedo ali pa se spoznajo, jaz se pa za to ne spoznam. Zame je fizično trgovina to. Kupim, vidim, pošlatam...

Nadja Šimnovec: Nikoli ne uporabljate spletne prodajalne?

Oseba A: Ne.

Nadja Šimnovec: Zakaj, vas kaj skrbi glede tega? Kaj je razlog?

Oseba A: Ja. Pa tudi, recimo, potem je treba posr....edino enkrat sem za ene tablete na Nizozemsko, sem od ene znanke dobila za ta Glukozamin. In, sem edino to sem naredila, da sem naročila tablete. So mi takoj javili, da so sprejeli moje in da bodo v roku 14 dni. So bile v treh dneh in je bilo tud plačilo takrat, ko prevzamem.

Nadja Šimnovec: Torej vam ni bilo treba posredovati nobenih podatkov?

Oseba A: Ne.

Nadja Šimnovec: Samo svoj naslov?

Oseba A: Da. Zato ker so oni tudi tam napisali...a bom jaz preko žiro računa ali bom keš, ne... Edino takrat sem to spletno stran uporabila.

Nadja Šimnovec: In, ste bila zadovoljna?

Oseba A: Ja ja.

Nadja Šimnovec: Drugače pa ne bi uporabljali nakupovanja po spletu?

Oseba A: Ne, zaenkrat ne. Žal.

Nadja Šimnovec: Ste že slišali za piškotke?

Oseba A: Ja, to pa vidim tudi pri...

Nadja Šimnovec: Čemu pa to služi?

Oseba A: Pojma nima. To je v bistvu neka reklama, mislim da.... jaz jih vedno zaprem. Če me stvar zanima, kaj vem, je tudi na igricah...recimo, ki jih igram...se ti piškotki odprejo. In jih pol prec...ali jih skenslam ali pa se strinjam, zavisi kaj je.

Nadja Šimnovec: Od česa pa zavisi?

Oseba A: Ali je piškotek ali je reklama.

Nadja Šimnovec: Ker vas vprašajo, ali se strinjate s piškotki ali ne... na podlagi česa se ša potem odločite?

Oseba A: Glede na to ker vem, kaj sem želela odkriti. Je bilo to, recimo, tudi na facebook-u, pa je kaj sponzorirano zraven in se avtomatično kakšni piškotki odprejo. Ali pa tudi na igricah, vidim da so piškotki. Ne morem reči za kdaj pa kako...

Nadja Šimnovec: Kako pa kaj gesla? Verjetno jih imate za pošto geslo ali pa za kakšne druge strani, če se kdaj vpišete, registrirate. Takrat morate določiti uporabniško ime in geslo. Uporabljate gesla?

Oseba A: Jaz samo, kadar je za odpirati, drugače nimam kej preveč...

Nadja Šimnovec: Ampak pri pošti pa imate geslo?

Oseba A: Ne, tudi ga nimam. Mene samo na vsake toliko vpraša da mi sploh računalnik zalaufa...to geslo.

Nadja Šimnovec: Na spletu pa nič, se nikoli ne registrirate, pa da bi morali izbrati geslo?

Oseba A: Ne.

Nadja Šimnovec: Vas kdaj skrbi, da bi se preveč navadili na internet? Da bo to kaj vplivano na vaš čas, na odnose?

Oseba A: Tako je...jaz se rada, z možem imava določene ure. Ko sedeva, tri urice, reciva. Kar dobro ane? Tri urice, da igram določene igre, pa facebook. Potem, svojo pošto odprem, pa kar me aktualnega zanima na internetu.

Nadja Šimnovec: Ste se navadila?

Oseba A: Ja, me je not potegnil.

Nadja Šimnovec: Več kot toliko pa ne bi uporabljali?

Oseba A: Ne, ne bi...

Nadja Šimnovec: Vas ne more premamiti?

Oseba A: Ne.

Nadja Šimnovec: Skozi pogovor sva se dotaknili nekaterih tveganj, ki ste jim izpostavljeni pri uporabi. Bi, zdaj na koncu, omenili še kakšen razlog ob katerem se počutite neprijetno, ko uporabljate internet?

Oseba A: Hm...

Nadja Šimnovec: Vas kaj zmoti?

Oseba A: Ne, razen tega da ker včasih, zablokiram...ali pa se mi kaj dogodi, da se mi stvari ali zaprejo ali odprejo ali bilokaj. Kakšen gumb mogoče napačno... ampak se počasi, kaj jaz vem, vprašam...

Nadja Šimnovec: Na koga se pa obrnete takrat?

Oseba A: Ali na moža ali pa na sina, tako....ali pa zet.

Nadja Šimnovec: Se morate kdaj sama znajti?

Oseba A: Ja, se zgodi ja.

Nadja Šimnovec: Na podlagi česa pa takrat presoimate kaj boste storili? Se odločate za varno ali kdaj tudi kaj tvegate?

Oseba A: Nočem tvegati, ker sem bila malo zastrašena... ja, tako... da naj pazim kako pa kaj. In potem se tudi omejim na te zadeve.

Nadja Šimnovec: So vas opozorili?

Oseba A: Ja, in če se mi zdiyo...če me kakšna stvar ful zanima, bilokaj...raje vprašam kaj naj naredim, kako naj naredim...

Nadja Šimnovec: So vas to že na tečaju naučili?

Oseba A: Niti ne. ..

Nadja Šimnovec: So vam kaj povedali o varni uporabi, na kaj je treba paziti?

Oseba A: To je...lahko da so povedali in do nam tudi skripte dali kako pa kaj...uporaba...drugače pa ... Vsak se mora mal zavedati, da je to mal rizika, na vsak način.

Nadja Šimnovec: Kdaj pogledate kakšen priročnik o uporabi? Bi šli mogoče še kdaj na kakšen tečaj? Bi vas kaj več zanimalo, da bi se še več naučili?

Oseba A: Ah, kaj vem...za to kar jaz rabim pa kar imam potrebo... ne vem, zavisi.

Pisati znam, dopis...tudi kako bi ga sprintala...jaz, mi še ogromno ogromno fali, bi rekla. Kolikor narediš šoferski izpit, se pelješ lahko, nisi pa tako, v rush hour, ane....

Nadja Šimnovec: Glede na to, kako se hitro razvija ta tehnologija, kako se vdira, uporablja kakšne naše osebne podatke...bi bilo pa fino vedeti več kajne?

Oseba A: Po vsej verjetnosti, da bi se odločila...

Nadja Šimnovec: Če bi imeli možnost?

Oseba A: Možnost, tako!

Oseba A: Da bi pa prav rekla, da zdaj se grem pa včlanit v neko... bi se bolj v teh starejših skupinah, ki so...volunterske... ko dajo... Jaz bi šla, especially pa ne.

Nadja Šimnovec: Pa kdaj preberete kakšne članke v časopisu, po radiju slišite kaj o varni uporabi, kakšna opozorila?

Oseba A: Ja, to pa vedno. Vedno, če recimo...to pride, da opozarjajo. Ali pa, ne nasedati nekim ugodnostim in tako naprej. dostikrat slišim po radiju, predvsem po radiju. Tako da to vedno, ušesa napeta..

Nadja Šimnovec: So koristne te informacije?

Oseba A: Ja ja, ker mimogrede lahko...ali si fejest ob denar ali pa... skratka, bolj je materialna plat.

Nadja Šimnovec: Bi želeli vedeti več kako varno uporabljati internet?

Oseba A: Ja, to bi sigurno. Sej je že to napak, ker ne vstopam z geslom, se mi zdi....ni prav, ane?

Nadja Šimnovec: Odvisno kaj uporabljate...

Oseba A: No, sej vseen, nekdo pa lahko razširi, ane... bi bilo boljše, če bi se malo zavarovala. Mogoče zdajle tudi mal spodbude za to. Nikoli ni prepozno, ane....

Priloga B

PREPIS INTERVJUJA Z OSEBO B, moški, 68 let

Nadja Šimnovec: Uporabljate internet?

Oseba B: Da

Nadja Šimnovec: Kako pogosto ga uporabljate?

Oseba B: Vsak dan po tri ure

Nadja Šimnovec: Koliko časa ste že uporabnik interneta?

Oseba B: Odkar je prišel internet. Zdaj ne vem katerega leta je prišel internet, a je bil 96. tega al kdaj je prišel. Ne, kasneje je bil... Po letu 2000.

Nadja Šimnovec: V službi ste ga uporabljali?

Oseba B: Sam ne interneta, takrat ga še ni bilo. Smo pa uporabljali računalnike. Internet pa pol, ko je prišel.

Nadja Šimnovec: Za kakšne namene ga pa uporabljate? Opišite mi, prosim.

Oseba B: Na internetu brskam po informacijah, zdravstvenih. Potem po destinacijah, turističnih, potovanja. Kaj imamo še? Igrice. Banka.

Nadja Šimnovec: Kaj klepetate tudi gor? Kakšna socialna omrežja?

Oseba B: Ne, socialnih omrežij jaz nimam, sem proti temu. Moje ime ne gre tja gor. V glavnem vse razen socialnih omrežij.

Nadja Šimnovec: Kaj iščete tudi kaj o vremenu, kakšne novice?

Oseba B: Ne, to pa ne.

Nadja Šimnovec: Kako ste se naučili uporabljati internet, kdo vas je naučil?

Oseba B: Sam, samostojno. Podjetno. Samouk.

Nadja Šimnovec: Kako bi opisali svoje dosedanje izkušnje z uporabo interneta?

Oseba B: Nimam nobenih problemov, sem zadovoljen s tistim kar dobim, vse informacije iz celega sveta, kakrkoli.

Nadja Šimnovec: Se vam zdi, da je enostaven za uporabo?

Oseba B: Zelo. Imam dokaj enostaven računalnik, da laufa 100 na uro.

Nadja Šimnovec: Niste nikoli naleteli na primer, ko kaj niste znali, kar se tiče uporabe?

Oseba B: Ne, se vedno potrudim, se vedno zaženem tako da sam pridem do končnega izzida.

Nadja Šimnovec: Velikokrat slišimo za opozorila, da se z brskanjem po spletu izpostavljam nekaterim tveganjem. Se vi počutite varno na spletu?

Oseba B: Se, ker vsa okna, ki jih odprem, jih potem tudi naknadno zaprem pa preverim če so se zaprla. To obvezno, obvezno! Obvezno poskrbim, da ne ostane nič gor. Pa še tega ni, mojih imen gor. Razen kar ima banka, banka je pa tako zaščitena, da.... pa še dodatno imam zaščito.

Nadja Šimnovec: Na spletu pogosto iščemo informacije. Ste rekli, da jih vi tudi....

Oseba B: Športne informacije tudi...

Nadja Šimnovec: Imate kakšno slabo izkušnjo s tem, da nekaj kar ste prebrali ne bi držalo? Kaj ni bilo resnično? Ste kdaj kaj preverjali?

Oseba B: Ne.

Nadja Šimnovec: Kar zaupate?

Oseba B: 100% ne morem zaupati, ker ne veš a je res ali ni res, ampak večina primerov se zaupa.

Nadja Šimnovec: Kako ne veste ali je res ali ni res?

Oseba B: Ja, jaz bom nekaj napisal, lahko se bom tudi zlagal, ne? Tudi na to foro. So ljudje taki. Čeprav te informacije, ki pridejo...kot so turistične pa zdravstvene, to mislim, da ne bi ponarejali. So pa stvari, rečmo...kakor slišiš, kaj kupujejo ljudje vse gor preko interneta...jaz sicer ne,ane.

Nadja Šimnovec: Ne uporabljate za nakupe?

Oseba B: Ne, nobenih nakupov in teh stvari.

Nadja Šimnovec: Elektronsko pošto pa uporabljate?

Oseba B: Sem pa ke (tja), ne dostikrat. Jo uporabljam, ampak redko, zelo redko.

Nadja Šimnovec: Pa se vam zdi, da lahko pišete o čemerkoli ali vas kdaj skrbi, da bi kdo še bral vašo pošto.

Oseba B: Ne pišem. Samo odgovarjam, če je nujno. Če je nujno, drugače pa ne pišem jaz pošte.

Nadja Šimnovec: Ste kdaj pomislili, da bi lahko še kdo bral kar ste vi dobili v nabiralnik?

Oseba B: Možno je, možno je vse, v dori so... Vdori so na dnevnem redu lohka. Sam, jaz nisem tega opazil. Sej pravim, zelo poredko uporabljam to zadevo. Vsaj jaz...

Nadja Šimnovec: Ampak verjetno se pa kdaj v sporočilih znajde tudi kakšna priponka?

Oseba B: Ja, pridejo vsiljene pošte pa take, to je. Samo to jaz niti ne odpiram, samo brišem.

Nadja Šimnovec: Kar pobrišete, nič ne odpirate...?

Oseba B: Ko vidim naslov, pa pobrišem. Ne odpiram, zato ker so opozorila. Ste imela prej vprašanje....opozorila. In to so tista opozorila, ki jih jaz... sploh vsiljena pošta. Kar mi pride na mail gor, tist je v redu, tist jaz odprem, ker vem, da je 100%. Bom odprl, prebral. Pa ali dam v smetnjak ali dam pa v arhivo.

Nadja Šimnovec: Kako veste, kdaj je vsiljena pošta?

Oseba B: Program je tako narejen, ne....za vsiljeno pošto. Jo odprem, grem na ta program, pogledam...mislim, naslove kaj je, ne... pa samo kljukice pa gremo, brišemo.

Nadja Šimnovec: Nikoli ne odpirate?

Oseba B: Ne!

Nadja Šimnovec: Priponke tudi ne dobite?

Oseba B: Dobim, samo če je bilo enkrat ali dvakrat, da sem dobil eno priponko....to so bile ene slike ali...sej ne vem kaj je bilo gor...

Nadja Šimnovec: To ste prejeli od koga, ki ste ga poznali?

Oseba B: Smo bili skupaj, ja.

Nadja Šimnovec: Ste vedeli, da je varno za odpiranje?

Oseba B: Ja, ja.

Nadja Šimnovec: Zakaj pa mislite, da dobivate to vsiljeno pošto, kaj mislite da želijo od vas? Zakaj vam pišejo?

Oseba B: Hm, nimam pojma... pomoje, da te bi kupil...ne vem, ne vem, nimam pojma... se nisem še poglobljaj nikoli zakaj oni pošiljajo to, vsiljeno pošto. Ker mogoče, ko sem jo dobival pod redno...ker vidim, recimo, ena tusristična agencija... nekaj časa je hodila pod redno, zdaj hodi pa pod vsiljeno. Zdaj pa ne vem, a oni to pritiskajo na eno ali na drugo stran, jaz ne vem. Nimam pojma. Samo, mene ne zanima, jaz...klik...adijo.

Nadja Šimnovec: Kako pa to, da imajo vaš naslov? Kako pa pride do tega?

Oseba B: Ko smo bili na eni destinaciji so rekli za maile. Pač daš, zaupaš. Ker veš kdo je, kam si prišel, kateri hotel ali pa karkoli...sej to so v glavnem hoteli ane... ali pa kakšne agencije. Pol pa pošiljajo, sej to ti celo leto pošiljajo.

Nadja Šimnovec: To so tisti, ki jih poznate, kaj pa kakšni drugi, vam neznani?

Oseba B: To pa ne vem.

Nadja Šimnovec: Se niste nikoli vprašali od kje jim ta informacija?

Oseba B: Ne... sej pravim, ko pride, pogledam....če vidim, da je poznan, v redu...če ne pa, sploh ne odprem!

Nadja Šimnovec: A vas kaj moti, da dobivate to pošto?

Oseba B: Ne nič, zbrišem, adijo...

Nadja Šimnovec: Ste že kdaj gledali po spletu kakšen izdelek ali storitev, ki vas je zanimala pa ste potem kasneje na kakšnih drugih straneh morda zasledili oglase za te izdelke? Ste to že kdaj opazili?

Oseba B: Ne. Ne...da bi bili oglasi da, mogoče pol, ko pridejo kasnejea, ampak... če že brskaš po nekih trgovinah ali pa teh internetnih prodajah, ne...dobr, pogledaš...ampak, da bi pa pol opazil, da je prišel nek oglas..

Nadja Šimnovec: To pa niste še opazili?

Oseba B: Mogoče to pol na igricah...ker na igricah je pa teh oglasov ogromno. Imamo pa tako, rečmo, po straneh ali pa po vrhu gor...samo ni...edino za turistične agencije so. Recimo, ko pogledaš ti turistično agencijo, neko destinacijo...potem se ti pa ista destinacija pojavi pa na oglasu na igrici. To je pa zanimivo! To je zelo zanimiva zadeva, samo ne vem zakaj, kako to...kako do tega pridejo. Zdaj, a je to...ne vem, a oni to imajo te agente svoje, ki to brskajo pa pol pošiljajo...vse sorte... to sem pa opazil, ja (haha). To pa je bilo, ne...(haha)

Nadja Šimnovec: A ste že slišali kdaj za piškotke?

Oseba B: Seveda sem.

Nadja Šimnovec: Čemu pa služijo piškotki?

Oseba B: Ne vem, 100% ne vem čemu služijo, samo....če ga ne vklopiš, se pravi, da se z njim ne strinjaš, ne dobiš informacije ven.. Zakaj pa je to, pa 100% ne vem.

Sej tega je zdaj zmeraj manj... teh piškotov. Sem pa ke (tja) se še kakšen pojavi, drugače pa zelo mal.

Nadja Šimnovec: Velikokrat slišimo, da so kakšni izdelki v spletni prodaji cenejši. Ste že kdaj gledali spletno prodajo?

Oseba B: Gledam, gledam...samo ne kupujem.

Nadja Šimnovec: Zakaj pa ne, kakšen je razlog?

Oseba B: Ne zaupam...kartici ne zaupam. Ponaredek, mislim, pol da te....ne zaupam! Tega pa ne zaupam. Jaz pogledam artikel, grem ke (tja), ga kupim.

Nadja Šimnovec: Zato ker vas skrbi...?

Oseba B: Ponaredki, ja...zlorabe.

Nadja Šimnovec: Vas skrbi za kartico?

Oseba B: Tako.

Nadja Šimnovec: Se ne počutite varni, da bi kupovali?

Oseba B: Ne, ne...

Nadja Šimnovec: Se vam zdi, da bi lahko zlorabili kakšen podatek?

Oseba B: Jaz informacijo dam, tudi po telefonu sem jo že dal, ampak moram zaupati ljudem. Internetu jaz ne zaupam, sploh kar se financ tiče, plačevanja preko interneta.

Nadja Šimnovec: Ampak banko ste pa rekli, da uporabljate?

Oseba B: Banko ja, to je pa drugo! Banka je pa zaščitena...kolikor je zaščitena, potem imam pa še dodatno zaščito, ki jo imam sam...dobiš tisto svojo šifro, da še dodatno zaščitiš. In ko jo odprem, jo tudi zaprem, vsa okna kar jih je, vedno zapiram...imaš gesla pa vse to, to je drugač, temu pa zaupam, ne....Ker to imam že od prvega dne, to sem jaz napreden, kar se tega tiče.

Nadja Šimnovec: Ker se pa ravno pogovarjava o geslih....velikokrat kaj zaščitimo z gesli. Vi ste rekli, da banko tako zaščitite, z geslom, kakšno pošto tudi. Mogoče še kakšne druge uporabne strani....Kako pa izberete geslo? Na podlagi česa se odločite, kako boste oblikovali geslo?

Oseba B: Da je čim bolj zakomplicirano, pa da ga samo jaz vem...

Nadja Šimnovec: Pa veste, kdaj je geslo varno, recimo?

Oseba B: Nikoli. Nikoli ni varno. Hekerji pridejo noter, imaš lahko še nevemkakšna gesla...ni govora...ampak imam...

Nadja Šimnovec: Pa kdaj spreminjate geslo?

Oseba B: Ne, ne spreminjam. Ker ni...geslo imam...recimo imam eno geslo že, mislim da od samega začetka, odkar sem začel z banko..

Nadja Šimnovec: Niste nikoli pomislili, da bi zamenjali?

Oseba B: Ne, ker je tak luštno geslo (haha), enostaven...

Nadja Šimnovec: Mislite, da ga ne more noben nikoli uganiti?

Oseba B: Ne. Težko.

Nadja Šimnovec: To bi vas pa kar zmotilo, če bi kdo uganil vaše geslo...bi imeli pa kar nekaj škode verjetno...?

Oseba B: Da...bi bile pa kar težave. Da, bi bile težave....

Nadja Šimnovec: Vas kdaj skrbi, da bi se preveč navadili na internet?

Oseba B: Ne, ne bom zasvojen. Jaz imam vedno tri ure na dan, pa še to ne vedno, ne...mislim, tako kot sva tukaj (doma) že, drugače pa če kam greva...ni šanse.

Nadja Šimnovec: Vam je kdaj žal, da ste toliko časa na internetu?

Oseba B: Nikoli! Zato, ker je to lušno, čas mine...čas mine... (haha)

Nadja Šimnovec: Pa drugače, mislite, da uporaba interneta, socialnih omrežij recimo... da to vpliva na medosebne odnose?

Oseba B: Zelo.

Nadja Šimnovec: V kakšnem smislu?

Oseba B: V takem smislu, da se ljudje kmalu ne bodo več sami poznali, da se ne bodo več kontaktirali drugače kot samo preko računalnikov, pa preko telefonov. To je to...

Jaz pravim...čez 5 let, ali pa mogoče še prej, bodo že sexali samo preko telefonov...Res, verjemite mi! Ko vidiš, ko greš v gostilno, pa greš nekam na en kofe... pa vidiš parček... vsak na svojem telefonu, vsak na svojem internetu, se pravi...

Nadja Šimnovec: Se ne pogovarjajo?

Oseba B: Tako se komunicira preko telefona, ne...tako je. Sej vidite, zmenki so že vsi preko interneta. Kako more fant punco iskat preko interneta, če jo ne more niti prijeti? Ane, a je tko?

Nadja Šimnovec: Skozi pogovor sva se zdaj dotaknila nekaterih tveganj, ki ste jim lahko izpostavljeni pri uporabi interneta. A bi omenili še kakšen razlog zaradi katerega se počutite kdaj neprijetno?

Oseba B: Ne...

Nadja Šimnovec: Na koga se pa obrnete, ko imate kakšna vprašanja glede uporabe?

Oseba B: Na svojega sina, pa na svojo hčero... ali na vnuka.

Nadja Šimnovec: Se morate kdaj tudi sami znajti?

Oseba B: Da, večkrat kot ne.

Nadja Šimnovec: Ste kdaj uporabili kakšen priročnik o varni uporabi?

Oseba B: Ne.

Nadja Šimnovec: Obiskali kakšen tečaj?

Oseba B: Ne.

Nadja Šimnovec: Ste zasledili kakšne članke v časopisu, po televiziji...?

Oseba B: Da, samo po televiziji. Po radiju...

Nadja Šimnovec: Je bilo za vas kaj koristnega?

Oseba B: Jah, ta opozorila so, ne...nekje so nekemu vdrli ali pa...take zadeve

Nadja Šimnovec: Kaj pa virusi, vas to kaj skrbi?

Oseba B: Moram potrkati, nisem imel še nobenega. Ker je računalnik tusi zaščiten.

Nadja Šimnovec: Imate kakšen program za zaščito? Kakšen antivirusni?

Oseba B: Da.

Nadja Šimnovec: Ste zadovoljni s to zaščito?

Oseba B: Da, zaenkrat je mir.

Nadja Šimnovec: Bi želeli vedeti še kaj več kako se varno uporablja internet? Bi bile koristne še kakšne informacije?

Oseba B: Bi bile. Bi bile, zato ker nikoli ni človek tako pameten, da bi vse vedel. Ni problem če mi nekdo nekaj pove pa če me kdo kaj nauči. Tako da, te pogovori...ki so...ali pa recimo tečajji, da nekaj novega slišiš, da se zavedaš, ne...da nisi sam, da tudi drugi, kakšni več vedo.

Nadja Šimnovec: Potem bi tudi kakšen tečaj prav prišel?

Oseba B: Ni problema, tudi.

Priloga C

PREPIS INTERVJUJA Z OSEBO C, ženska, 65 let

Nadja Šimnovec: Kako pogosto uporabljate internet?

Oseba C: Vsak dan, na večer. Ampak, kar tam 3 ure.

Nadja Šimnovec: 3 ure?

Oseba C: Kar 3 ure visim gor, ja.

Nadja Šimnovec: Koliko časa ga pa že uporabljate?

Oseba C: 8 let. Odkar sem šla v pokoj.

Nadja Šimnovec: Od takrat šele, pred pokojem pa nič?

Oseba C: V službi. Nisem ga imela. Tudi nisem imela računalnika.

Nadja Šimnovec: V službi ste pa imela računalnik, internet pa ne?

Oseba C: Ja, nismo imele dostopa do njega.

Nadja Šimnovec: Za kakšne namene ga pa uporabljate? Kaj gledate gor?

Oseba C: Bolj za razvedrilo. Pa za okna v svet. Pregled novic...da prelistam novice.

Nadja Šimnovec: Kakšne novice?

Oseba C: 24ur, Žurnal. Pol imam Google, da se mal sprehajam po svetu

Nadja Šimnovec: Kdaj kaj iščete, vpisujete v Google kakšne besede?

Oseba C: Kraje. Ja, iščem, ker me zanimajo kako izgledajo in si ogledam. Ali pa tam če sem že bila na izletu, pa da si ponovno mal ogledam te stvari.

Nadja Šimnovec: Gledate tudi kakšne turistične novice?

Oseba C: Lahko bi se tudi tako reklo, seveda ja. Zdaj nič več toliko ne grem nikamor....

Nadja Šimnovec: Kaj pa za kakšne hobije, kaj iščete?

Oseba C: To pa absolutno, igrice igram!

Nadja Šimnovec: Aha, tudi?

Oseba C: Ja, za razvedrilo.

Nadja Šimnovec: Kaj pa socialna omrežja?

Oseba C: Facebook uporabljam, ja. Sem pa tudi prijavljena na Twoo, ampak tam gor pa nisem skoraj nič več. To je tisto, kokr...spoznavanje. Portal za spoznavanje ja.

Nadja Šimnovec: Kako ste se pa naučila uporabljati internet? Verjetno najpej računalnik, pa potem internet.

Oseba C: V službi, smo imeli program določeno. In tam je bilo, si samo to delal. Internet potem....mal smo vnuke vprašali kako gre. Je pa največja ovira za nas, starejšo populacijo, neznanje angleškega jezika. To je pa najhujše. So navodila v angleščini in hitro kakšno stvar zablokiraš, pa take stvari, ane.

Nadja Šimnovec: Ste kdaj pogledali kakšen priročnik o uporabi?

Oseba C: Ne, nisem.

Nadja Šimnovec: Šli na kakšen tečaj?

Oseba C: Ne, nisem šla.

Nadja Šimnovec: Obstajajo tudi priročniki, v slovenščini...

Oseba C: Aja! Pa nisem se tega poslužila, res ne.

Nadja Šimnovec: Kako bi pa opisali svoje dosedanje izkušnje z uporabo interneta? Bi rekli, da imate dobre izkušnje ali slabe?

Oseba C: Jaz nisem bolj kritičen človek. Vse tisto kar si želim ogledat, dobim gor podatke. Oziroma, zelo veliko jih dobimo in se ne spomnimo, da lahko na internetu

dobimo...gledamo kuharske informacije, potem o kakšni zelenjavi...vrtičkarstvo, pridelovanje tega in onega... Zdravstvene nasvete...In si potem izmenjujemo mišljenja: jaz sem pa to videl na internetu, to je pa on videl na internetu....

Nadja Šimnovec: Pa ste že naleteli na kakšne težave pri uporabi, imate kakšno slabo izkušnjo?

Oseba C: Nič... nimam.

Nadja Šimnovec: Imate samo v dobrem spominu? Ste zadovoljna?

Oseba C: Ja! Kar mene zanima, kar želim, imam. Sem zadovoljna. Ožji izbor si iščem.

Nadja Šimnovec: Velikokrat pa slišimo kakšna opozorila, da je brskanje po spletu izpostavljammo kakšnim tveganjem? Se vi počutite varne na spletu ali imate občutek, da bi bili kdaj na kakšne način lahko ogroženi? Veliko slišimo opozoril...

Oseba C: To vem,ane...da kamorkoli klikneš, pogledaš...se to vidi, ampak bolj pazim pri družabnih omrežjih pa kakšen podatek daš gor. Čeprav jaz striktno vztrajam, da pravilne podatke svoje. Tapravo sliko, ne rožico pa kužka, ampak izrecno pazit kaj gor daš, nikakor pa ne slike drugih ljudi.

Nadja Šimnovec: Ampak svoje pa objavljate? Ime, kakšne podatke, letnico rojstva, naslov...?

Oseba C: Ja, to sem dala taprave. Pa tudi tapravo sliko sem dala. Nekako se mi zdi tisti fer odnos, ne. Pazit pa koga poentraš za prijatelja, ne.

Nadja Šimnovec: Torej skrbi vas predvsem odnos do drugih?

Oseba C: Ja, na cesti me ne pozna, tle bi pa rad bil prijatelj pa vse od mene izvedel kaj hočem, kako živim. Na ta način...

Nadja Šimnovec: Pa vas to moti, da hočejo vedeti vse o vas?

Oseba C: Ker pač ne dajem takih podatkov gor...

Nadja Šimnovec: Ampak date pa sliko gor?

Oseba C: To pa dam, ja. Ampak sej ne...predvidevam da ne izkorišča nihče... sej pazim kaj gor dam. Jaz se ne hvalim kaj danes kuham, niti se ne hvalim kaj jem...bolj kot ne te informacije, ki jih preberem iz novic, da delim...kar mi je v zvezi z vzgojo otrok, v zvezi z zdravstvom. Pa tiste stvari, ki me zanimajo...pa tudi kratko politiko, ampak zelo premišljeno kaj pokljukam...to pa...premišljeno.

Nadja Šimnovec: Se počutite varno, malo ste pa previdna?

Oseba C: Varno se počutim, sem pa previdna kaj delam. Tudi vsega mišljenja ne pokažem gor.

Nadja Šimnovec: Vas kaj skrbi kdaj za osebne podatke, kar dajete gor?

Oseba C: Zaenkrat me ni.

Nadja Šimnovec: Torej, rekla ste, da na spletu iščete informacije, kakšno vrtičkarstvo, zdravstveni nasveti...ker so hitre pa dostopne... imate kakšno izkušnjo stem, da ste kaj prebrali, pa ne bi potem držalo v resnici?

Oseba C: Ja to pa je, to sem pa zasledila...to imam pa občutek, da si nekateri dosti upajo. Da si ustvarijo tisti svoj portal in delijo nasvete o vzgoji otrok, ki...vem, ker jih poznam...in vem da niso te profesije in mislim, da si kar dosti upajo ljudje. Mal iz strokovnih preberejo virov in potlej sebe lepo naredijo kot avtorja. Mal v celofan zavijejo...nekak se mi pa zdi, da tam pa...je vir teh zlorab. Jaz bi skor rekla, da je to mal zlorabe, ker vem da niso po poklicu to. Sej razumem, da kakšen človek, ker ga več zanima, da zna te stvari, ane. Ampak vseeno, jaz ne bi upala tega kot avtor dat, objavljat. Ali pa vsaj napisat informacijo, kje si jo prečital. To je pa zloraba. To pa se mi zdi, da ni v redu.

Nadja Šimnovec: Zloraba vašega zaupanja ali kaj drugega?

Oseba C: Ja, bi rekla. Ali naivnost ljudi...

Nadja Šimnovec: Ker v bistvu lahko kdorkoli objavi karkoli na spletu...

Oseba C: Ja, to sem pa že zasledila. Recimo LJ (ime in priimek)...ker imava tudi prijateljstvo na Facebook-u...njo izredno veliko zlorablja...ker se prav pritoži in kaj naj stori. In sem jaz tudi napisala...se mi zdi, da je edina stvar, ki je za to pristojna je policija, da stvar razišče in da se blokira tistega človeka, ki to izrablja.

Nadja Šimnovec: Tukaj pa je ena težava, ki ste jo tudi vi zasledila?

Oseba C: To pa sem, ja.

Nadja Šimnovec: Elektronsko pošto tudi uporabljate?

Oseba C: Ja.

Nadja Šimnovec: Imate tudi kakšne zelo osebne kontakte, se dopisujete tudi osebne stvari?

Oseba C: Pa...ja!

Nadja Šimnovec: Vas kdaj skrbi, da bi še kdo drug hotel to prebrat?

Oseba C: Ma, tega se skos zavedam. Nekak, da bi še nekdo drug videl. In ravno iz tistega portala Twoo...jaz sem zelo na hitro...to, se slišimo, povejte mi vašo telefonsko številko, se

dobimo na kavi in takoj ko rečeš dober dan, veš a se lahko sploh še kaj pogovarjaš ali pa nič. Če pa ni tisti pristop do mene, kakor mislim da je...potem pa nasvidenje. Tako da, se nič kaj dosti ne...res sem previdna pri tej zadevi.

Nadja Šimnovec: Potem se to odnosi, ki jih pletete po internetu...se želite tudi čimprej osebno srečati?

Oseba C: Srečati in da vidim če je to to, drugače pa nasvidenje in...nimam nobene slabe izkušnje. S tremi ali štirimi smo se srečali na kavici in smo videli, da to ni to, da se nimamo kaj ob kavici za pogovarjati...ker papir vse prenese...tudi nobenega nadlegovanja pa nobene stvari, zato mogoče imam tudi zaupanje v internet. Ker iz strani tistih ljudi, niso poskusili nikoli več nič, niti dober dan rečt...

Nadja Šimnovec: Je pa razlika med temi odnosi, ki jih pletemo na internetu ali pa osebno ane?

Oseba C: Absolutno! Absolutno! meni je še vedno to to...kot šelestenje časopisa, tudi rabim med prsti...

Nadja Šimnovec: Če se pa vrneva k pošti...Ste kdaj dobili tudi kakšno priponko zraven pošte? Dobivate kakšne priponke?

Oseba C: Kakšne slike, filmčke pa to...imam pa to v glavnem stike s sorodniki.

Nadja Šimnovec: To so torej priponke v sporočilih kjer veste od koga so...

Oseba C: Ja, od katerega naslovnika je..

Nadja Šimnovec: Pa jih odpirate tudi?

Oseba C: Odprem, ker vem da ne bo nič takega. Drugače pa, pridejo...polno je tistega družabnega omrežja, te pa absolutno samo brišem.

Nadja Šimnovec: To je neželjena pošta?

Oseba C: Neželjena pošta, to samo brišem, ne odpiram. V koš zmečem in konec. Kar poznam, drugače pa ne.

Nadja Šimnovec: Dobite kdaj pošto tudi od kakšnih ljudi, podjetij, ki jih ne poznate?

Oseba C: Ja, je bilo, je prišlo...točno to, je prišlo. In to sem ugotovila, da je tam, če kakšno stvar v novicah prebereš, njihovo.... ali reklamo ali karkoli...prodajno zadevo...potem ti priklopi na e-mail. In ti po e-mailu pošiljajo te ponudbe pa take stvari.

Nadja Šimnovec: Kako to mislite priklopi?

Oseba C: Pojma nimam, kako dobijo ta podatek.

Nadja Šimnovec: Ker nič ne vpišete vašega naslova, ane?

Oseba C: Ne, to pa kadar je kakšna stvar ali pa kakšna igra... ki zahteva tvojo telefonsko številko, e-mail...grem ven. Ali pa...možno...ne vem, ne poznam se v te stvari, ampak predvidevam, čim klikneš, da oni že ta podatek dobijo.

Nadja Šimnovec: Ste slišali kdaj za piškotke?

Oseba C: Ja, vedno.

Nadja Šimnovec: Bi znali povedati kaj to je?

Oseba C: Ne.

Nadja Šimnovec: Čemu služijo?

Oseba C: Ne vem povedati, po pravici povem. Nekaj časa sem poklikala, zdaj pa ko hočejo imeti piškotke pa gem ven iz te novice.

Nadja Šimnovec: Zdaj jih pa ne sprejmete več?

Oseba C: Ne, ker sem pa nekaj zasledila, da ni to obvezno in sem rekla...ne, ne grem se tega.

Nadja Šimnovec: Je pa velikokrat pogoj, da naprej berete vsebino...

Oseba C: Ja, in če ne potrdiš piškotka, pač ne moreš vsebine brati.

Nadja Šimnovec: Pa vseeno ne potrdite?

Oseba C: Nič več. Ker z leti...majčken več smo že slišali o teh zlorabah, da tako pride in zato smo mal previdni postali.

Nadja Šimnovec: Zakaj pa ne odpirate neželene pošte? A vas moti ali vas ne zanima?

Oseba C: Bolj me skrbi, da mi ne bi kakšen virus ali pa kaj takega gor prišlo in mi računalnik sesulo. Nekak no...ne vem...sej lahko kakšno novico dobro spregledam, ampak...

Nadja Šimnovec: Ni vredno tveganja ane?

Oseba C: Ne. Ker se pač ne spoznam na te programe toliko in ne vem.

Nadja Šimnovec: Ste kdaj gledala kakšno spletno trgovino? Velikokrat so izdelki v spletni prodajalni cenejši kot v trgovini...ste to že slišali?

Oseba C: Sem slišala, sem gledala..

Nadja Šimnovec: Ste kdaj kaj kupila?

Oseba C: Ne nisem. Ovira je angleški jezik.

Nadja Šimnovec: To je problem?

Oseba C: To pa je...oziroma ne, Sensilab sem, nekaj vem da sem, ene tablete enkrat kupila, ampak to je pa v slovenščini, ne. Ni problem, to sem. Velikokrat gledam tudi čevlje pa obleke pa bi naročila, definitivno bi naročilaa, ampak ne znam. Ne znam po angleško.

Nadja Šimnovec: Saj v slovenščini so tudi spletne prodajalne...

Oseba C: Ene so tudi, ja...ampak, enostavno se več ...ene tabletko pa ene čevlje vem da sem enkrat naročila.

Nadja Šimnovec: Ste bila zadovoljna z nakupom?

Oseba C: Ful.

Nadja Šimnovec: Vse v redu?

Oseba C: Vse v redu.

Nadja Šimnovec: Ste prejela vse kot je treba, kot je bilo prikazano?

Oseba C: Ja.

Nadja Šimnovec: Kako ste pa plačala?

Oseba C: Po povzetju...Ja, ne dajem pa številke tekočega računa! Ko sem se odločila, sem se pa odločila za po povzetju...

Nadja Šimnovec: Zakaj?

Oseba C: Zaradi zlorab.

Nadja Šimnovec: To vas skrbi, da bi lahko vašo kartico zlorabili?

Oseba C: Ja...ja, edino to...

Nadja Šimnovec: Ker bi bila materialna škoda potem? Za denar gre...

Oseba C: Ja, ker rečeš, če ga že nimaš veliko, še toliko težje je.

Nadja Šimnovec: Ovira je torej angleščina pa plačevanje...

Oseba C: To potegne vso stvar za seboj.

Nadja Šimnovec: Pri pošti, pri Facebook-u, drugih portalih...uporabljate tudi kakšna gesla? Ponavadi je uporabniško ime in geslo za določiti, ko se prijavimo, ane?

Oseba C: Ja.

Nadja Šimnovec: Kako pa izbirate vaše geslo? Kako ga oblikujete?

Oseba C: Geslo imam sestavljeno iz imena...iz črk in števil.

Nadja Šimnovec: Zakaj?

Oseba C: Aha, zanimivo... to so nas pa v službi, ker smo mogle vsaka pod svojim geslom smo opravljale delo in smo imele vedno tako, na tri mesece smo morale menjati geslo in

vedno so zahtevali ime pa številke. Zdaj pa, ni važno v kateri kombinaciji, ampak to smo vedno imele. In sem se to navadila. Se mi zdi, da je to najboljše.

Nadja Šimnovec: Pa tudi vi menjate geslo?

Oseba C: Ne, zdaj ga ne. Zdaj ga ne menjam, ker imam pač zaupanje.

Nadja Šimnovec: Bi bilo pa kar narobe če bi kdo ugotovil kakšno geslo imate ane?

Oseba C: Ah, veste kako...če bi čisto eden ta 15., sicer pa otroci vedo.

Nadja Šimnovec: Ampak sem mislila, kakšen »nepovabljen gost«...

Oseba C: Ja, to se pa ne bi dobro počutila, to bi bilo pa...

Nadja Šimnovec: Pa da bi kaj v vašem imenu objavil...?

Oseba C: To bi me pa zbolelo. To bi me pa motilo.

Nadja Šimnovec: Potem bi bilo pa fino imeti varno geslo ane?

Oseba C: Absolutno.

Nadja Šimnovec: Pa mogoče ne povsod isto?

Oseba C: Ja, sej to, ravno to imam, tri gesla..katerega sem na Skypu tudi rabila pa sem ga pozabila in sedaj moram na novo nazaj prijaviti, se enostavno ne spomnim, ker sem tako imela, da se je vedno sam odprl, da ni bilo treba gesla ponavljati. Kar mi pa ni všeč. Vsaj za nas, starejšo populacijo, bi bilo bolje da bi imeli tako program pripravljen, da bi morala vedno geslo vtipkati in s tem si tudi zapomniš.

Slišala pa sem, da jih ima velik vse na eno geslo. To pa se mi ne zdi tudi ne...da mal poudariš zasebnost in si kakšen program daš na geslo, pa tudi čisto vsakemu ne poveš.

Nadja Šimnovec: Malo zasebnosti pa tudi morate imeti ane?

Oseba C: Točno tako!

Nadja Šimnovec: Vas kdaj skrbi da se boste preveč navadila na internet?

Oseba C: Absolutno (haha)!

Nadja Šimnovec: Se vam zdi škoda časa ali kaj?

Oseba C: Mal sem odvisnik, jaz uživam na računalniku, jaz skos uživam v tem. Od pisalnega stroja, električnega ...ful sem bila vesela ko je prišel računalnik, mi je to samo lajšalo delo. In tri ure na računalniku, to je zame tako....tamala malica. In se discipliniram, da ga odprem zvečer. Razen če eno ful informacijo rabim, da kakšno hišo iščem. Grem na Google, pa na Zemljo, grem pogledat....in ga zaprem, ker 1,2,3, klikneš na še kakšno novico...

Nadja Šimnovec: Se vam zdi, da vam to jemlje čas, ko bi raje počeli kaj drugega?

Oseba C: Ne, ne...ker si vzamem čas. Ko imam čas si vzamem čas in to je tistih mojih 5 minut.

Nadja Šimnovec: Prej sva pa tudi govorili, če komunikacija po internetu kaj vpliva na medosebne odnose pa ste rekla, da se vseeno še raje srečate v živo.

Oseba C: Ja, absolutno se rada v živo srečam. Ker to je le tisto, komunikacija med ljudmi. Mi ne zadošča to. Super zadeva da se slišimo na hitro, ampak vse ostalo je pa bolj luštno v živo, osebno.

Nadja Šimnovec: No, sva izpostavili par neprijetnih stvari, ste tudi vi kaj omenila, pa sva ugotovili, da se marsikaj lahko zgodi pri uporabi...

Oseba C: To se zavedam, ja.

Nadja Šimnovec: Na koga se pa obrnete, ko imate vprašanja glede interneta, uporabe...?

Oseba C: Aha, na vnuka. Pa na zeta. Ampak je pa tako, vsak človek ima ene svoje...rajše na vnuka. Sej je zet čist ok fant, ampak to je le tista tvoja zasebnost, ker se mi zdi da mora biti popolno zaupanje do tistega človeka, ki ti računalnik poštima. Ker ga spustiš v svoj intimni prostor. On vse vidi gor kaj ti delaš, kaj se z nekom pogovarjaš. In naj ne bi nobenega spustil v intimni prostor, razen čist tistega res človeka...in je to visoko zaupanje do tistega človeka. Saj jaz to tako gledam.

Nadja Šimnovec: Se morate pa kdaj tudi sama znajti verjetno?

Oseba C: Ja moram se znajti. Če je pa to čist taka stvar ki bi res rada videla da jo nihče ne vidi pa enostavno, če zamočim zamočim in nimam več tistega programa, amen.

Nadja Šimnovec: Se pravi, kdaj tudi mal tvegate pa zamočite? Se tudi zgodi?

Oseba C: Ja, se mi je zgodilo, ampak ne bom pa potem enemu rekla, lej tukaj sem se...enemu programerju...lej tukaj sem se zafrknila...mi to...ne! Ok, mi ne... ne uporabljam potem več tega. Če zbršem, zbršem, v redu. Ni...

Nadja Šimnovec: Kdaj slišite za kakšne članke po televiziji, po radiju... govorijo o uporabi interneta, pa o nevarnostih...ste kaj slišala, ste zaznala?

Oseba C: Ja, to slišim. Pa tudi v oddaji Dobro jutro, ki jo sem pa ke (tja) gledam, je velikokrat opozorilo in to sem tudi že na vnukinjo prenesla, ker sem...prav preko tega Facebook-a, sem ji velikokrat rekla: to ni hec! Ne moreš ti gor objaviti da si poročen, da si to, un, ta tretje... ker to vidijo, to boš ti šla v službo, to boš ti iskala službo, to bodo

pogledali tvoje stvari. To ni hec! Enostavno ni hec. .. In je treba pazit...daj objavi, da si šla v planine, dej objavi to. Mirkaj pa tam se en grdo držat, pa z eno veliko steklenico piva...

Nadja Šimnovec: To pa že ni primerno?

Oseba C: Ne, ne...sej fajn če se maš luštn, naj se imajo luštn. Sej prav, ker ste mladi, in tudi stari se imajo radi luštn, se imamo radi luštn...ampak to ni za objavo.

Nadja Šimnovec: Je pa ena meja?

Oseba C: Absolutno. Mora biti. Ne deli se kar vsepovprek vse.

Nadja Šimnovec: Torej vam koristijo te informacije, ki jih dobite?

Oseba C: Ja, če bi teh informacij prej več vedela, preden sem začela uporabljati internet, verjetn ne bi dala prave podatke, rojstne podatke. Možno da ne.

Nadja Šimnovec: Pa saj to lahko še spremenite...

Oseba C: Se niti nisem trudila, da bi zbrisala. Ampak verjetn da bi še bolj previdno. Še bolj pozorna na to.

Nadja Šimnovec: Pa si želite še kaj več vedeti o varni uporabi?

Oseba C: Pa mal se med sabo pogovarjamo...pa mladino povprašam..

Nadja Šimnovec: Prisluhnete tem zadevam?

Oseba C: Ja, zelo rada. Zato pa gledam te novice. Ravn take stvari, ker me to zanima, ane. Splošna razgledanost, malo moraš vedeti...

Nadja Šimnovec: Ker gre tudi naprej tehnologija, da ste malo v koraku s časom...?

Oseba C: Se pa zavedam da ni nikoli...jaz sem otrok začetka interneta, pa te stvari....in nas so v službi naučili: 'če boš kaj narobe naredila se bo vse zbrisalo'. In smo dejansko res tako mislili. Ampak jaz pa zdaj to vem da to ni res, da nekje na trdem disku še vedno čist vse ostane. Jaz žiher 15 milijonkrat v koš zmečem, ampak nekje se še vedno hrani. Do tega sem se pripeljala. Zdaj ne vem a sem se prav ali ne, to pa ne vem.

Priloga Č:

PREPIS INTERVJUJA Z OSEBO Č, moški , 68 let

Nadja Šimnovec: Kako pogosto uporabljate internet?

Oseba Č: Vsak dan, skoraj vsak dan...

Nadja Šimnovec: Od česa je pa to odvisno?

Oseba Č: Odvisno...ker ga bolj službeno ali pa če je kakšna zadeva ki me zanima.

Nadja Šimnovec: Koliko časa ste že uporabnik?

Oseba Č: Zelo dolgo...10 let

Nadja Šimnovec: Službeno uporabljate internet?

Oseba Č: Ne, te stvari predvsem doma, v službi ni časa, ker je taka narava dela

Nadja Šimnovec: Kaj pa uporabljate v privatne namene? Kakšne strani gledate, za kakšne namene?

Oseba Č: Privatno predvsem iz telefona, to je vreme pa mogoče navigacijo pa...bolj take stvari.

Nadja Šimnovec: Kakšne novice?

Oseba Č: Tudi, ampak z ozirom na to kar te skos bombardirajo s Twitterjem pa Facebookom...

Nadja Šimnovec: Torej tudi družabna omrežja?

Oseba Č: Samo ta, ki sem rekel, Facebook pa Twitter.

Nadja Šimnovec: Kaj pa kakšne zdravstvene nasvete, poiščete?

Oseba Č: Ne, to sploh ne.

Nadja Šimnovec: Potovanja?

Oseba Č: Ne...aja, torej mogoče za hotele pa za rezervacije, to pa ja..

Nadja Šimnovec: Turistične informacije?

Oseba Č: Ja

Nadja Šimnovec: Kdo vas je pa naučil uporabljati internet?

Oseba Č: Sam ali pa malo je tudi sin, včasih kakšno informacijo da.

Nadja Šimnovec: Ste kdaj pogledali kakšen priročnik, šli na kakšen tečaj?

Oseba Č: Ne. Sej internet je simple.

Nadja Šimnovec: Torej v glavnem sami naučili, pa malo pomoči... Kako bi opisali vaše dosedanje izkušnje z uporabo interneta?

Oseba Č: Torej...to je sigurno zelo uporabna stvar, informacije praktično skoraj vse, vsaj tiste informativne, ne...

Nadja Šimnovec: Se pravi je internet koristna zadeva?

Oseba Č: Aha.

Nadja Šimnovec: Se vam zdi enostaven za uporabo ali kdaj naletite na kakšno težavo?

Oseba Č: Meni je čisto enostaven. V bistvu praktično vse najdeš če najdeš prave besede. Pa seveda, treba je mal tudi jezike znati.

Nadja Šimnovec: Kaj pa menite glede varnosti na internetu? Večkrat slišimo, da smo z uporabo interneta, brskanja po spletu... izpostavljeni nekaterim tveganjem. Se vi počutite varno?

Oseba Č: Ja se, ker po takih spletih ne brskam, ki bi bili lahko problematični...

Nadja Šimnovec: Kakšni spleti pa so to? Kateri so problematični?

Oseba Č: Problematični so tisti, kjer praktično...te....hm...torej...firme, ali kako bi to imenoval, uporabljajo za pridobivanje pač finančnih sredstev, torej...da so v okviru zaslužka. Ali pa, ne vem, najbrž so problematični, kjer svoje podatke bi moral dat in zato jih raje sploh ne uporabljam.

Nadja Šimnovec: Torej, za podatke vas skrbi? In za finančne zlorabe?

Oseba Č: Tako, to!

Nadja Šimnovec: Kje pa lahko pride do finančnih zlorab? Kdaj se to zgodi?

Oseba Č: Ja, to recimo pri plačevanju s kartico, ne...Lahko bi tudi pri teh turističnih, samo zaenkrat nimam te slabe izkušnje, ker bolj samo booking uporabljam.

Nadja Šimnovec: Samo bookirate se, nič pa ne plačujete?

Oseba Č: Samo booking, pa tam do sedaj ni bilo, sem že par teh rezervacij naredil pa plačal pa ni bilo težav.

Nadja Šimnovec: Ste takrat uporabljali kartico?

Oseba Č: Ne.

Nadja Šimnovec: Kako ste pa plačali?

Oseba Č: Številko kartice samo sem dal.. ja ja, s kartico.

Nadja Šimnovec: S keditno kartico?

Oseba Č: Da

Nadja Šimnovec: Torej s tem same dobre izkušnje...Vas pa nič ne skrbi, da bi se vašo kartico lako zlorabilo?

Oseba Č: Ne, zato ker to je iz take kartice dajem, kjer je malo denarja gor. Tako da, tudi če bi do tega prišlo...

Nadja Šimnovec: Tako se torej zavarujete?

Oseba Č: Ja, ni nevarno.

Nadja Šimnovec: Pa drugače veste kakšni so pogoji za zavarovanje podatkov iz kartice? Ste to kdaj gledali na spletni strani, ko ste plačevali?

Oseba Č: Ne, to sem dobil informacijo ko sem pač kartico dobil na banki. Drugo nisem preverjal.

Nadja Šimnovec: Torej imate eno posebno kartico samo za ta namen?

Oseba Č: Tako je.

Nadja Šimnovec: Kaj pa glede osebnih podatkov? Kaj je pa tukaj lahko ogroženo? V kakšnih primerih?

Oseba Č: Osebni podatki...tam kjer jih pač lansiraš...ne vem...na Facebook-u že so, ampak to so samo osnovni...

Nadja Šimnovec: Ime, priimek, naslov, leto rojstva...

Oseba Č: To ni nič posebnega. Lahko pa se to tudi zlorablja, to je pa dejstvo. Ker tam se lahko išče ravno podatke, na Facebook je pa enostavno prideti..

Nadja Šimnovec: Zakaj bi se pa lahko uporabili te podatki?

Oseba Č: Ne vem, mislim...podatki so lahko ali poslovni ali pa zdravstveni, drugi pa niso pomembni, ne.

Nadja Šimnovec: Kako vam pa potem lahko škodijo s tem? Poslovni seveda...

Oseba Č: Če imajo, če si javna oseba ti lahko škodujejo na več načinov. Če pa nisi pa minimalno.

Nadja Šimnovec: Ste že imeli kakšno slabo izkušnjo s tem?

Oseba Č: Ne

Nadja Šimnovec: Ste torej previdni pri uporabi?

Oseba Č: Ja, sigurno. Mislim, na take portale ali karkoli itak ne grem. Sploh pa ne dam nobenih podatkov.

Nadja Šimnovec: Na družabnih omrežjih pa imate ime in priimek?

Oseba Č: Ja, to pa sem povedal na katerih... ampak te so zelo javni, sej to je taka množična uporaba.

Nadja Šimnovec: Pa zato ni tako problematično?

Oseba Č: Mislim, da ne.

Nadja Šimnovec: Sva se pogovarjala, da na spletu iščemo informacije, ker so dostopne...Imate kakšno izkušnjo, da kaj, kar ste prebrali na spletu kdaj ni držalo v resnici?

Oseba Č: Hm...ja, to je sigurno možno. Zdaj, ne vem...pri teh osnovnih informacijah, kjer podatke iščeš tekoče, to niti ne preverjaš, ne vem... recmo vreme. To ne preverjaš, se itak zmotijo tudi na drugih medijih.

Nadja Šimnovec: Kaj pa kakšni članki, kakšne druge vsebine?

Oseba Č: Članki....mal mi gre na živce, ker na Twitterju zelo forsirajo določene članke...ki jih pa ne berem. Vidim, da ni...al, da je politično obarvano, ali da ima kakšen drug namen. To niti ne berem, to samo brišem.

Nadja Šimnovec: Kaj pa članki strokovne narave?

Oseba Č: To pa dosti. Političnih stvari ne gledam, to je itak v vsakdanjem življenju...

Nadja Šimnovec: Kakšne pa strokovne?

Oseba Č: Ja to pa predvsem iz področja s katerim se bavim...

Nadja Šimnovec: Kako pa preverite, da je to verodostojen članek?

Oseba Č: Ja tukaj ne rabiš, ker to predvsem gledam tam pri proizvajalcih, kaj oni nudijo, ne...da bi pa klasično teorijo gledal, to pa ne. To edino če kaj ne bi vedel. Če recimo ne veš, kaj beseda pomeni, oziroma kaj...kakšno vsebino predstavlja...to mogoče že, to že kdaj. Ali pa, ne vem, informacijo iz glasbe na primer...ker teh programov je dosti tudi na telefonu, ane.

Nadja Šimnovec: Nimate občutka, da bi kaj manj zaupali informacijam iz interneta, kakor takim v živo?

Oseba Č: Ne, sej to selekcijo sam delaš. Pač tisto, kar se ti zdi, da ni verodostojno pač niti ne prebereš, iščeš en drug vir. Virov je pa dost, virov je ogromno. ..

Nadja Šimnovec: Elektronsko pošto uporabljate?

Oseba Č: Ja

Nadja Šimnovec: A vas kdaj skrbi, da bi poleg vas in naslovnika lahko še kdo drug bral vašo pošto?

Oseba Č: No, jaz mislim da ne, ker tisto pošto poslovno...ni preko gmaila, ne. Gmail se mi zdi bolj odprt...Google...

Nadja Šimnovec: Za tveganja?

Oseba Č: Ja, tukaj je možno. Ne vem, nimam izkušnje, ampak možno je. Tako da je , tista službena pošta je drugače. Recimo, jaz imam to preko (podjetje za spletno gostovanje).

Tam je selekcija, tam tudi veš kdo to pošto dobi in kam ti jo da. Ne vem, da bi kdo lahko to gledal...

Nadja Šimnovec: Torej, ne uporabljate potm spletnih ponudnikov?

Oseba Č: Ne, teh ne uporabljam.

Nadja Šimnovec: Imate program za pošto?

Oseba Č: Tako, ja.

Nadja Šimnovec: Kaj pa priponke, jih kdaj dobite?

Oseba Č: Ja, to je pa itak preveč tega.

Nadja Šimnovec: Pa so priponke kdaj lahko nevarne?

Oseba Č: Ne, takih ne odpiram

Nadja Šimnovec: Kako pa veste katere so nevarne?

Oseba Č: Ja, zato ker vem, ker če ni enostavna reklama, potem je to sumljivo..

Nadja Šimnovec: Reklama je pa v redu?

Oseba Č: Ne, reklama ni v redu. V smislu, da te s tem nadlegujejo, ne...Ampak tista ne more biti nevarna. So pa pošte, ki so lahko obremenjene s temi virusi.

Nadja Šimnovec: Je bil že kdaj kakšen primer?

Oseba Č: Ja ne, jaz imam to zaščito. Ne vem, preko Apple je itak zaščiten..

Nadja Šimnovec: Antivirusni program?

Oseba Č: Ne, tle nimaš sploh težav, tle ne moreš virusa dobiti. Preko unih pa teh ne odpiram. Čeprav imam tudi zaščito.

Nadja Šimnovec: To je pa potem neželjena pošta?

Oseba Č: Ja, ali gre kar v nezaželjeno ali pa vidiš, da je čudna. Sej to je isto danes s telefoni, tudi kličejo, iz raznih delov sveta.

Nadja Šimnovec: Dobite veliko neželjene pošte?

Oseba Č: Niti ne. Včasih kakšno meče v neželjeno, kar niti ne sodi tja. Google pa za to sploh ne uporabljam.

Nadja Šimnovec: Torej niti ne gledate neželjene pošte?

Oseba Č: Ne. Vidim kaj je, pa jo odprem...ali jo pa odprem preko telefona, kar ni nevarno.

Nadja Šimnovec: Če poznate kdo vam piše, če vas zanima, odprete...drugače pa pustite?

Oseba Č: Če se ne predstavi zelo eksplicitno, pol ne odprem.

Nadja Šimnovec: Od kje pa ti, ki vam pišejo kot neželjena pošta, dobijo vaš naslov? Ste to kdaj razmišljali?

Oseba Č: Ja to so ponavadi...jah tudi to so kakšne reklame. Drugače pa takih neznanih neželjenih skoraj ni.

Nadja Šimnovec: Kakšna se pa pojavi...imate kakšno teorijo o tem, kje so dobili vaš naslov?

Oseba Č: Ja, to pa je..od kje naslov? Jaz mislim da...poznam veliko ljudi in eni to izkoriščajo za svojo reklamo.

Nadja Šimnovec: Ste kdaj opazili, da gledate kakšen izdelek, kakšno spletno stran, pa se potem kasneje kdaj pojavijo reklame za ta isti izdelek na kakšnih drugih straneh?

Oseba Č: Ne, ker to ne gledam. Ne gledam to. Skoraj ne more do tega pridet, ker ne iščem nikoli kakšnih nakupov pa to...se sploh s tem ne ukvarjam...

Nadja Šimnovec: Veste kaj so piškotki?

Oseba Č: To vem, ampak jih striktno ne uporabljam.

Nadja Šimnovec: Čemu pa služijo?

Oseba Č: Imam en tak odnos do tega...ne, to hitreje prideš do informacije, to je...saj mislim da je tako. Ampak jih ne uporabljam, nikoli jih ne potrdim. Ker mislim, da te potem še bolj nadlegujejo. Kar se reklam tiče...saj tam jih je največ.

Nadja Šimnovec: Nadlegujejo vas z reklamami?

Oseba Č: Tako! S ponudbo.

Nadja Šimnovec: Kupili pa na spletu še niste nič, razen booking?

Oseba Č: Ne, nič.

Nadja Šimnovec: Velikokrat pri registracijah in pošti uporabljamo uporabniško ime in geslo? A gesla kaj rabite?

Oseba Č: ...

Nadja Šimnovec: Kdaj se je treba registrirati v kakšne spletne strani z uporabniškim imenom in geslom...

Oseba Č: To se ne...edin pri Facebook-u, Twitter ne rabi...drugih stvari...ja, imam za določena podjetja, da lahko prideš do njihovih podatkov, ampak to oni dajo geslo..

Nadja Šimnovec: Ne pridete v situacijo, da bi ga sami oblikovali?

Oseba Č: Jah, geslo imaš edino da prideš sploh v računalnik. Na spletu pa ne...

Nadja Šimnovec: Kdaj pomislite, da se boste preveč navadili na internet in elektronsko pošto?

Oseba Č: Ne, to se ne bojim. Striktno se ne bojim ker vem, da to, kar je preveč izguba časa, je kaj drugega bolj zanimivo.

Nadja Šimnovec: Kaj pa vpliv na medosebne odnose?

Oseba Č: To pa absolutno. In to vpliva v vsakdanjem življenju sigurno. Sploh tisti ljudje, ki so veliko na računalniku, niso komunikativni...v osebnih odnosih.

Nadja Šimnovec: Nekaj tveganj sva omenila...bi se spomnili še kaj kar bi vas skrbelo pri uporabi? Kakšno stvar nisva omenila?

Oseba Č: Ne vem, zato ker imam en tak odnos do tega, da to uporabljam res izključno za informacije. Ampak tist, ali vsakodnevne ali pa poslovne... Seveda, spletne strani iz svojega področja dela, to uporabljam skos, to pa ja.

Nadja Šimnovec: Na koga se pa obrnete, če imate kakšno vprašanje glede interneta? Če vam kaj ni jasno, kdo vam pomaga?

Oseba Č: Ne vem..

Nadja Šimnovec: Sami rešite zagato?

Oseba Č: Sam rešim, ja... sej, to moraš mal časa porabit za to, pa rešiš, ne... itak bolje, da sam prideš do tega, kakor da te en vodi.

Nadja Šimnovec: Tudi če kdaj kaj tvegamo?

Oseba Č: Sej zdaj ne vem kako bi...

Nadja Šimnovec: Tvegamo s kakšnim virusom, lahko s osebnimi podatki...da kaj preveč razkrijemo...bančna kartica je tudi...

Oseba Č: No, s temi virusi je tako....to je dobro imeti zaščito. Po drugi strani pa tiste podatke, ki so pomembni, jih shranjevati. In potem se tega rešiš. Sej bom rekel da če bi striktno brisal iz računalnika podatke, ki so pomembni, se tudi virusa ne bi bal. Ker kaj virus naredi? Virus ti zablokira informacije, tiste ki so shranjene in... Ja! Je pa eno veliko tveganje, to smo pa že doživeli. Pa ni bilo na mojem računalniku ampak na dveh službenih...to je pa, da...tisti sistem virusov kjer ti potem ponudijo rešitev, ki pa stane tam okrog 100 eur. Če plačaš pa ti to odprejo, mape recimo... to smo pa dvakrat doživeli že.

Nadja Šimnovec: Ste že zasledili kakšne članke, nasvete o uporabi, opozorila, kakšne aktualne zadeve povezane z uporabo inetrneta? Če pride do kakšnih novih načinov kako se zlorablja bančno kartico, kakšne podatke...?

Oseba Č: Te informacije dosti pridejo opozorila kar po elektronski pošti, od poznanih, ki so dobili to informacijo že. Potem to zaokroži. In zdaj se je že izkazalo, vsaj dvakrat, za te viruse...prede je bilo po radiju objavljeno, je že to zaokrožilo...To se enemu naredi in potem informacijo spusti....mislim da je to obveščanje kar, kar uspešno. To tudi najhitreje informacija zaokroži.

Nadja Šimnovec: Med uporabniki?

Oseba Č: Ja..

Nadja Šimnovec: Je to tudi koristno?

Oseba Č: Ja, to je definitivno. To je tako kot za vse stvari danes...najhitreje po omrežjih zaokroži informacija, hitreje kot po medijih.

Nadja Šimnovec: Bi želeli kdaj več informacij glede tega? Se vam zdi, da bi se lahko še kaj več naučili?

Oseba Č: Sej ne vem kaj...Če si že v osnovi tako previden...

Nadja Šimnovec: Prej previdnost kot pa....?

Oseba Č: Previdnost! Da se ne prijavljaš čisto na vsako aplikacijo, ki ti jo en nudi..in ti nudi...tudi informativnega značaja...na to pač ne smeš odreagirati. Zato, ker tukaj se zadaj lahko skrivajo...tako kot razna omrežja, družabna...ki imajo pač ene druge namene, v končni fazi so pa lahko tudi...izkoristijo za kakšne druge stvari.