

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Martina Kokalj

STAREJŠI LJUDJE IN TELEKOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA

Diplomsko delo

Ljubljana 2008

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Martina Kokalj

Mentorica: izr. prof. dr. Valentina Hlebec

STAREJŠI LJUDJE IN TELEKOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA

Diplomsko delo

Ljubljana 2008

ZAHVALA

Rada bi se zahvalila vsem, ki so mi kakorkoli pomagali pri nastanku diplomskega dela.

Še posebej vsem intervjuvancem za koristne in zanimive informacije.

Posebna zahvala mentorici izr. prof. dr. Valentini Hlebec, saj brez nje tega dela ne bi bilo!

Iskrena hvala!

Hvala mojima staršema ter bratu za vso podporo in ljubezen za katero sem vam neizmerno hvaležna.

In nenazadnje, hvala tebi Igor, ker si verjel vame!

STAREJŠI LJUDJE IN TELEKOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA

Diplomsko delo govori o uporabi oziroma neuporabi telekomunikacijske tehnologije med starejšo populacijo. Teoretično delo vsebuje tematiko o starosti, procesu staranja in o vse večjem številu starejše populacije, ki se v današnjem času pojavlja po celem svetu. Podrobneje je predstavljeno staranje prebivalstva v Evropi in Sloveniji. Prikazan je razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije, poudarek je na telekomunikacijah, in sicer na mobilni telefoniji in internetu. Z vidika telekomunikacijske tehnologije se diplomsko delo osredotoči na uporabo interneta in mobitela med starejšo populacijo, čemu jo uporabljajo ter kako jim spreminja način življenja. Proti koncu teoretičnega dela pa so predstavljeni dejavniki, ki vplivajo na to, da telekomunikacije niso tudi v starosti izkoriščene v večji meri. V empiričnem delu je s pomočjo kvalitativne raziskave prikazano, ali starejši ljudje uporabljajo oziroma ne uporabljajo telekomunikacijsko tehnologijo. Teoretska dejstva so potrjena oziroma zavržena s podatki, ki so pridobljeni z intervjuji.

Ključne besede: starost, staranje, staranje prebivalstva, telekomunikacije technology, internet, mobilna telefonija

OLDER PEOPLE AND TELECOMMUNICATION TECHNOLOGY

My diploma work presents use of telecommunication technology among senior population, how much do they use Internet and cell phones and how it affects their lives. The theme of theoretical part concerns age, process of ageing and growth of senior population that occurs round whole world in today's time. Ageing of European and Slovene population is introduced more in detail. Development of informational-communication technology is presented, especially telecommunications, therefore telephony and Internet. Factors that affect use of telecommunication technology among senior population and show why it isn't used in a larger degree are presented at the end of theoretical part. The empirical part contains qualitative research about senior population using telecommunication technology. Theoretical facts are confirmed or impugned with informations gained with interviews.

Key words: age, ageing, ageing of population, telecommunications, Internet, mobile telephony

KAZALO

1	UVOD	7
2	STAROST IN STARANJE	9
2.1	STARANJE PREBIVALSTVA	11
2.1.1	STARANJE PREBIVALSTVA V EVROPI	12
2.1.2	STARANJE PREBIVALSTVA V SLOVENIJI	14
2.2	TEORIJE STARANJA	16
2.3	GERONTEHNOLOGIJA	17
3	TELEKOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA – IZZIV ŽIVLJENJA V STAROSTI	20
3.1	STACIONARNI IN MOBILNI TELEFON TER STAREJŠI LJUDJE	25
3.2	INTERNET IN STAREJŠI LJUDJE	28
4	NEUPORABA NOVIH TELEKOMUNIKACIJ V ŽIVLJENJU STAREJŠEGA ČLOVEKA	34
4.1	PREDSODKI IN PSIHOSOCIALNI DEJAVNIKI	34
4.2	INFORMIRANOST	35
4.3	INFORMACIJSKO NEZNANJE	37
4.4	DIZAJN	39
4.5	STROŠKI NAKUPA IN UPORABE	41
5	EMPIRIČNI DEL	43
5.1	OPREDELITEV PROBLEMA	43
5.2	METODOLOGIJA RAZISKOVANJA	44
5.3	PRIKAZ INTERVJUJEV	45
5.4	VZOREC	48
5.5	ANALIZA INTERVJUJEV	49
6	ZAKLJUČEK	65
7	LITERATURA	69

KAZALO TABEL

Tabela 2.1: Ključni demografski kazalniki v letu 2004 in njihova projekcija za leto 2050, Slovenija, EU15 in EU10.....	13
Tabela 3.2: Opremljenost gospodinjstev z informacijsko komunikacijsko tehnologijo v Sloveniji od leta 2002 do 2007.	25
Tabela 3.3: Redni uporabniki1) interneta po starosti, Slovenija, 1. četrletje 2004 - 1. četrletje 2007.....	33

KAZALO SLIK

Slika 2.1: Delež prebivalstva mlajšega od 15 let, 15 - 64 in starejšega 65 let ali več, Slovenija 1950 – 2050	15
Slika 3.2: Delež ljudi, ki so vsaj enkrat tedensko dostopali do interneta po starosti in spolu za članice EU, razen Malte, za leto 2007.....	31
Slika 3.3: Uporabniki interneta v celotni populaciji Slovenije od aprila 1996 do marca 2005	31
Slika 3.4: Namen uporabe interneta med rednimi uporabniki (<i>osebe, stare od 10 do 74 let, ki so internet uporabljale v zadnjih 3 mesecih</i>), Slovenija, 1. četrletje 2007.	32

1 UVOD

Danes živi toliko starejših ljudi, kot jih ni še nikoli v zgodovini človeštva. Njihovo število še vedno narašča z ekstenzivno hitrostjo, zato postaja v svetu zelo znan fenomen staranja prebivalstva. Staranje povzroči pri človeku biološke spremembe, kar je zanimivo razloženo v pregovoru »srebrn las je starosti klas«. Poleg bioloških pa starost s seboj prinese tudi psihološke in družbene spremembe. Pred staranjem si ne bi smeli zatiskati oči, temveč ga moramo sprejeti in se nanj pripraviti tako na ravni posameznika kot na ravni države ter več pozornosti nameniti starejšim, da bomo tudi takrat, ko nas starost doleti, nanjo pripravljeni in bomo lahko živeli še naprej uspešno in kakovostno življenje.

H kakovosti življenja močno pripomore raznovrstna informacijsko-komunikacijska tehnologija, ki vpliva na naš način življenja in prodira skoraj v vse pore posameznikovega vsakdana. Daje nam smernice, po katerih se ravnamo, obnašamo, delamo in nenazadnje živimo. Predvsem telekomunikacije tehnologije, kot sta internet in mobilna telefonija, pri njenem ustvarjanju igrajo velik pomen, saj nam omogočajo komunikacijo brez meja. Pri vsem tem pa ne smemo zanemariti dejstva, da je tehnologija navsezadnje priložnost, ki jo posameznik lahko sprejme ali ne, jo morda prilagodi, predvsem pa izkoristi, da bi dosegel določene cilje. Ker tehnologija ni nevtralna, pogojuje vedenje tistih, ki jo uporabljajo (Latour in dr. v Vehovar 2007: 7). Zato je pomembno, da v zadnji fazi ne pozabimo, da je za razumevanje tehnologije treba začeti pri posameznikih in družbi (Vehovar 2007: 7). Tako o tehnologiji ne moremo govoriti, ne da bi govorili o ljudeh (Sombart v Vehovar 2007: 7).

Glavni namen telekomunikacijske tehnologije pri starejšem človeku je omogočiti svobodno in kakovostno življenje v starosti ter čim daljše bivanje v njegovem okolju. Kot bom predstavila v teoretičnem delu naloge, je glavni preprečevalec osamljenosti in izključenosti socialnih odnosov telefon. Telefon namreč omogoči stik s sorodnikom ali prijateljem, kadar ni mogoča neposredna komunikacija in s tem podaljšuje aktivnost starejših ljudi v družbi, jih informira in zmanjšuje potrebe po mobilnosti izven domačega okolja. Pred leti je pri tem imel glavno vlogo stacionarni telefon, danes pa njegovo nalogo prevzema mobilna telefonija. Skoraj vsak človek ima svoj mobilni telefon in si težko predstavlja življenje brez njega.

V zadnjem času se povečuje uporaba interneta med starejšo populacijo. Predvsem v tujini je uporaba interneta med starejšimi že bolj izrazita. Starejši se namreč vse bolj zavedajo, da jim računalniško znanje omogoča družbeno vlogo, koristno izkoriščen prosti čas in prispeva k daljši mentalni vitalnosti. V večini »deskarji pozne jeseni« na internetu iščejo razne informacije o zdravju, potovanjih, financah, berejo spletni časopis, knjige in nakupujejo. Razloge za dokaj nizko uporabo interneta lahko iščemo v še vedno predragi računalniški opremi in predsodkih, ki jih imajo starejši ljudje o novodobni tehnologiji. Dejavnike, ki vplivajo na neuporabo telekomunikacij pa lahko iščemo še drugje. Velik preprečevalec je prav zagotovo neznanje uporabe telekomunikacijske tehnologije. Zato je pomembno, da različne institucije organizirajo srečanja, tečaje in predavanja na to temo. Starejši pa tudi niso zadosti informirani glede določenih telekomunikacij, ki se jih dobi na trgu. Če pa že so, se lahko zgodi, da izdelek ne morejo uporabiti, ker je zaradi določenih starostnih sprememb prezahteven za njihovo uporabo. Za izdelek, ki je namenjen starejšemu človeku, je zato predvsem pomembno, da je uporaben, enostaven in prilagodljiv. Načrtovalci telekomunikacijskih sredstev imajo tako zahtevno nalogo, da ustvarijo kakovosten izdelek. Predvsem je to pomembno za današnji čas in čas, ki prihaja, saj se bo število pripadnikov starejše generacije še naprej povečevalo in bo povpraševanje na trgu vedno večje.

V empiričnem delu sem s kvalitativno raziskavo prikaza ali so ugotovitve v skladu oziroma neskladju s teoretičnimi izhodiščem, predstavljenim v diplomski nalogi. Podatke za analizo sem dobila s poglobljenimi intervjuji med starejšimi ljudmi. Intervjuje sem opravila s starejšimi ljudmi, ki telekomunikacijsko tehnologijo uporabljajo, in tistimi, ki tovrstne tehnologije ne uporabljajo. S pomočjo analize sem proučevala naslednja vprašanja: Ali telekomunikacijska tehnologija (internet in mobilni telefon) resnično predstavlja izziv v življenju starejšega človeka in mu s tem spreminja način življenja? Zakaj in s kakšnim namenom starejši uporabljajo telekomunikacije? Zakaj in katere so ovire, ki preprečujejo uporabo telekomunikacijskih tehnologij med starejšo populacijo?

Ker ima tehnologija tako velik in pomemben vpliv na naše življenje, jo moramo sprejeti in izkoristiti v največji meri. Zaradi trenda, ki nas čaka – staranje prebivalstva, podaljševanje življenjske dobe, razvoj novih telekomunikacij – se je treba, da se na vse pripraviti že v mladosti, da bomo lahko uživali v starosti, saj si tudi v starosti zaslužimo srečno, predvsem pa lažje in udobnejše življenje.

2 STAROST IN STARANJE

»Vsako življenjsko obdobje je določeno z nalogami, ki nas opredeljujejo kot družbeno bitje. Naše naloge so vpete v satovje, katerega mrežo tvorijo naše misli, čustva in dejanja. Satovje ponazarja identiteto vsakega človeškega bitja. Zato ima vsak posameznik svojo lastno, neponovljivo življenjsko pot, ki teče od rojstva do smrti. Človek je edino bitje na zemlji, ki se je tudi zaveda. Zaveda se, da se na življenjski poti stara in da se bo ta nekoč tudi končala. Dobro vemo, da se ljudje različno staramo in da pri isti starosti vsi nismo videti enako starejši. Staranje je namreč odvisno od naših misli in dejanj, ali drugače povedano: od naše zavestne odločitve je odvisno, kako se želimo starati in kaj bomo storili za kakovost svojega življenja« (Hojnik Zupanc 1997: 1).

Starost in staranje – o pomenu teh dveh besed je v današnjem času veliko slišati na vsakem koraku. Vse, kar je živo, se namreč stara. Staranje je proces, ki povzroči spremembe v starostni strukturi populacije. Povečuje se število starejše in zmanjšuje število mlajše populacije. Starati se začnemo že ob rojstvu in se nadaljuje vse do zadnjega dne našega življenja. S prva se procesa niti ne zavedamo, vendar nas kmalu na to opozorijo različne spremembe, ki jih začnemo opazovati na sebi. Do tridesetega leta te spremembe označujemo kot razvoj in zorenje, po tej starosti pa pride do dodatnih sprememb, ki pomenijo počasno in normalno slabšanje vseh organskih sistemov. Temu pojavu v strokovni terminologiji pravimo *senescenca*¹ (Hooyman in Asuman Kiyak v Milošević Arnold 2006: 5).

Skozi vse naše življenjsko obdobje se tako telesno kot tudi duševno razvijamo in spreminjamo. Po Lassletu (1989) gredo ljudje skozi štiri življenjska obdobja. Prvo življenjsko obdobje je obdobje, v katerem se posameznik pripravlja na življenje odraslih in je zaznamovano z odvisnostjo, socializacijo in šolanjem. Drugo življenjsko obdobje je obdobje sklenitve zakonskih in partnerskih zvez, vzgoje otrok in vstopa na trg dela. Ko posamezniki izstopajo iz trga dela oziroma se upokojijo nastopi tretje življenjsko obdobje. Zadnje oziroma četrto življenjsko obdobje spremlja odvisnost in onemoglost, ki počasi vodi v smrt.

¹ Senescenca vpliva na to, da se poveča občutljivost za različna obdobja. To je zadnja stopnja v razvoju organizma (Hooyman in Asuman Kiyak v Milošević Arnold 2006: 2).

Ramovš (2003: 50-51) o starosti pravi, da je to življenjsko obdobje, ki je zelo različno od mladosti in srednjih let, vendar pa ni v ničemer manj vredno in smiselno od njiju. Starost ima prav tako posebne življenjske naloge, ki se razlikujejo od nalog drugih življenjskih obdobj. Za doživljanje vrednosti in smisla starosti je pomembno, da človek svojo starost sprejme, da se sam aktivno trudi za njeno kakovost in da brez grenkobe v srcu sprejema solidarno pomoč drugih, da ohrani ali ustvari z nekom pristni medčloveški odnos in da je osebno povezan z ljudmi iz mlade in srednje generacije.

Čas staranja Ramovš (2003: 74-75) deli na tri obdobja²:

- *zgodnje starostno obdobje* od 66. do 75. leta. To je obdobje prostega časa, osvobajanja od dela, dohodek je pokojnina. Človek se privaja na upokojsko svobodno življenje, ponavadi je dokaj zdrav in trden in živi zelo dejavno;
- *srednje starostno obdobje* od 76. do 85. leta, v katerem se privaja na upadanje svojih moči in zdravja. Večinoma osebi umre partner in naglo izgublja vrstnike;
- *pozno starostno obdobje* po 86. letu, ko postaja kot prejemnik pomoči nemi učitelj zadnjih temeljev človeškega dostojanstva za mlajši dve generaciji, sam pa opravlja zadnje naloge v življenju. To je obdobje odvisnosti in obdobje prave starosti.

Pogosto ljudem ne bi pripisali določene starosti, saj njihov zunanji videz kaže drugače. Zato pri vsakem človeku poznamo tri vrste starosti (Hojnik Zupanc 1997: 3-4):

- *kronološka starost*, kolikor si star po koledarju,
- *biološka starost*, kolikor je staro telo glede na pravilno delovanje osnovnih telesnih funkcij in celičnih procesov,
- *psihološko (doživljajsko) starost*, kolikor starega se oseba počuti.

² Podobno tudi Milošević Arnold (2006: 6) starost deli na tri faze. Faze so poimenovane glede na pričakovano vitalnost ljudi v posamezni kategoriji, in sicer:

- »mladi stari«, sem sodijo ljudje, stari od 65 – 74 let,
- »srednje stari«, to so ljudje, stari od 75 – 84 let,
- »starejši stari«, kamor sodijo ljudje, stari nad 85 let.

2.1 STARANJE PREBIVALSTVA

Na začetku tega stoletja je veljalo, da je to stoletje mladosti, vendar so kmalu ugotovili, da smo v obdobju družbenega staranja, ki vrhunec dosega ravno danes, v prvi polovici enaindvajsetega stoletja, ko se stara »baby-boom« generacija. Naraščanje števila starih ljudi je dejstvo današnjega stoletja ali kot pravi Pečjak (1998) je pojav moderne družbe.

Starostna struktura prebivalstva je rezultat treh osnovnih procesov: *rodnosti*³, *smrtnosti*⁴ in *migracij*⁵. Osnovna vzroka staranja prebivalstva sta zmanjšanje rodnosti in smrtnosti. *Staranje prebivalstva*⁶ se zato kaže predvsem v manjši rodnosti in plodnosti ob manjši umrljivosti otrok. Njegovo intenzivnost lahko pospešujejo ali zavirajo selitvena gibanja, ne morejo pa ga preusmeriti (Javornik 2006: 57).

Klasifikacijo prebivalstva glede na delež prebivalcev, starejših od 65 let, je izdelala tudi Organizacija Združenih Narodov, in sicer jih deli na (Ramovš in dr. 1992: 29):

- *mlada ljudstva*, ki imajo manj kot 4 odstotke prebivalcev, starejših od 65 let;
- *zrela ljudstva*, ki imajo 7 odstotkov prebivalcev, starejših od 65 let;
- *stara ljudstva*, ki imajo od 7 do 10 odstotkov prebivalcev, starejših od 65 let;
- *zelo stara ljudstva*, kjer je delež starejših večji od 10 odstotkov.

Mlada ljudstva živijo v deželah v razvoju in v nerazvitih deželah z nizkim ekonomskim položajem ter visoko rodnostjo in umrljivostjo. Za stara ljudstva pa je značilen visok ekonomski položaj ter nizka rodnost in umrljivost.

Ramovš (2003: 227-230) vidi naslednje posledice, ki jih prinaša staranje:

- spreminja se struktura in vloga družine pri skrbi za stare ljudi,
- spreminjajo se razmerja med spoloma glede starosti in skrbi za stare ljudi,
- mnogi živijo sami, veliko jih je na starost osamljenih,
- skrb za zdravje in samostojno življenje v starosti,

³ Rodnost ali nataliteta je demografski pojav, ki kaže razmerje med živorojenim in celotnim prebivalstvom.

⁴ Smrtnost odkriva število umrlih med celotnim prebivalstvom.

⁵ Migracije vplivajo na velikost prebivalstva s prostorskimi odseljevanji ali priseljevanji na določeno območje.

⁶ Staranje prebivalstva pomeni povečevanje deleža prebivalstva nad določeno starostno mejo, to je običajno 65 let, ob hkratnem zmanjšanju števila otrok, mlajših od 15 let, in ob podaljševanju življenjske dobe prebivalcev. Z demografskega vidika narod velja za starejšega v kolikor ima več kot 12% prebivalcev starejših nad 65 let.

- spreminja se razmerje med ekonomsko aktivnimi in vzdrževanim,
- problem samostojnosti starejših ljudi.

Pri procesu staranja avtorja Arber in Ginn (1993) opozarjata na fenomen »feminizacije življenja v starosti«. Zaradi različnih razlogov (bioloških, družbenih - vojne) lahko ženska pričakuje daljše življenje kot moški. V populaciji je tako več žensk kot moških, zato se pri nas in drugod že pojavljajo vedno bolj številčnejši socialnoekonomski in zdravstveni problemi povezani z žensko populacijo.

Trend staranja prebivalstva se bo nadaljeval tudi v prihodnje, če bo delež rojstev še naprej padal in če ne bo dotoka mlajših ljudi iz migracij. Kako bo z življenjsko dobo v prihodnje? Nekateri raziskovalci trdijo, da so možnosti za nadaljnje podaljševanje življenja omejene in ne bomo mogli preseči 85 let. Drugi menijo, da se je že začelo novo obdobje v podaljševanju življenja, ki bo v najugodnejših razmerah omogočilo, da bi človek dosegel 115 let oziroma celo 169 do 200 let.

2.1.1 STARANJE PREBIVALSTVA V EVROPI

V državah članicah Evropske skupnosti predstavlja populacija nad 60 let kar petino prebivalstva. Trendi v zadnjem času pa kažejo, da se predvsem povečuje delež prebivalstva, ki je starejši od 80 let, kjer je opazen večji delež žensk. Po pričakovanjih se bo do leta 2050 delež starejših od 80 let potrojil in bo predstavljal 11,4% celotnega evropskega prebivalstva. Prebivalci, starejši od 60 do 79 let, pa bodo predstavljali četrtno vsega prebivalstva, kar pomeni, da bo več kot četrtnina evropskega prebivalstva starejšega od 60 let. Največji delež starejših pričakujejo leta 2050 v Španiji (35,6%), Italiji (35,3%) in Grčiji (32,5%) (Statistični urad Republike Slovenije).

Rodnost v Evropi upada že več kot 130 let. Tako je v povprečju padla z 2,7 otroka na žensko leta 1964 na 1,4 leta 1999. Leta 2005 pa do danes je bilo v Evropski uniji zaznati majhno povečanje stopnje rodnosti, in sicer na 1,5. Kljub temu pa so vse države pod stopnjo obnavljanja prebivalstva (Population Statistics 2006: 38).

Tabela 2.1: Ključni demografski kazalniki v letu 2004 in njihova projekcija za leto 2050, Slovenija, EU15 in EU10.

	EU15		EU10		Slovenija	
	2004	2050	2004	2050	2004	2050
Stopnja rodnosti	1,5	1,6	1,2	1,6	1,2	1,5
Pričakovano trajanje ob rojstvu-moški	76,4	82,1	70,1	78,7	72,6	79,8
Pričakovano trajanje ob rojstvu-ženske	82,2	87,0	78,2	84,1	80,2	85,1
Neto migracijski tokovi (v % populacije)	0,4	0,2	0	0,1	0,3	0,4

Vir: Gradivo za Delavnico o staranju prebivalstva. UMAR: Ljubljana, junij 2006 iz: EUROPEAN ECONOMY, Special report no/2006, The impact of ageing on public expenditure: projections for the EU25 Member States on pensions, health care, long-term care, education and unemployment transfers (2004-2050), Report prepared by Economic Policy Committee and the European Commission (DG ECFIN).

Višja življenjska raven in razvoj na področju medicine sta danes poglavitna razloga, da tudi smrtnost v evropskih državah že dalj časa upada. V desetih državah Sveta Evrope je pričakovana življenjska doba že nad 80 let (Hvalič Touzery 2007b: 58). Življenjsko pričakovanje ob rojstvu se je od leta 1950 pa do danes za ženske povečalo kar za 11,9 let, za moške pa 10,6 let (Population Statistics 2006: 38).

Naravni prirastek v Evropski uniji upada in je v čedalje več primerih negativen, vendar so razlike med državami precejšnje. Leta 1990 sta le 2 državi (Nemčija in Madžarska) prvič zabeležili *negativni naravni prirastek*⁷, do leta 2002 pa je število takih držav naraslo na 11. Nikakor pa to ne pomeni, da tudi prebivalstvo v teh državah upada, saj je to odvisno od stopnje rasti prebivalstva, ki se od stopnje naravnega prirasta razlikuje za vpliv stopnje neto migracij. Tako v izjemah, kjer je rodnost še vedno glavna sila rasti prebivalstva, kot so Danska, Francija, Malta, Nizozemska in Finska, migracije ne vplivajo na naravno rast prebivalstva, saj je rodnost v tej skupini prebivalstva običajno višja (Hvalič Touzery 2007b: 58).

Danes je v večini držav Evropske unije število imigrantov večje od emigrantov v tolikšni meri, da to navidezno odpravlja negativne prirastke v posameznih državah in je pogosto glavna komponenta sprememb v prebivalstvu znotraj Evropske Unije (Hvalič Touzery 2007b: 57).

⁷ Negativni naravni prirast je posledica dolgotrajnega zniževanja rojstev in podaljševanja življenja.

*Depopulacija*⁸ je mnogokrat spremljevalni pojav staranja prebivalstva. Projekcije za naslednjih 50 let niso nič kaj obetavne. V nekaterih državah Evropske unije je napovedan precejšen padec prebivalstva ob predpostavki, da bo rodnost takšna kot doslej. Zato mnogo držav razmišlja o imigracijah kot o eni izmed rešitev (Population Statistics 2006: 127).

Staranja prebivalstva na evropskih tleh bo pustilo za sabo tako znane kot še ne znane družbene posledice, ki se jim bo družba morala prilagoditi. Evropo čaka velik izziv. *Aktivno staranje*⁹ oziroma *družba za vse starosti* bo tema, ki bo v politiki današnjega časa še kako pomembna. V prihodnosti bo tako morala Evropska unija vsa politična področja obravnavati z demografskega vidika, saj se očitne spremembe dogajajo na trgu dela, v sistemu zdravstvenega varstva in v pokojninskem sistemu, staranje prebivalstva pa bo predstavljalo izziv tudi za naše izobraževalne sisteme, naše urbanistično načrtovanje, stanovanjske zmogljivosti in infrastrukturo (Komisija evropskih skupnosti 2006: 5-10).

2.1.2 STARANJE PREBIVALSTVA V SLOVENIJI

Tudi v Sloveniji se število starejših ljudi povečuje, povečuje se predvsem po letu 2000, ko se je začela starati generacija »baby-boom«. Projekcije prebivalstvene statistike tudi za Slovenijo kažejo enako razvojno smer kakor svetovne in zlasti Evropske: delež starejšega prebivalstva se bo hitro večal (Ramovš 2003: 234). Leta 1996 je bilo v Sloveniji 12,9% populacije stare nad 65 let, danes 16%, po predvidevanjih naj bi ta odstotek leta 2020 narasel kar na 19,4% (Statistični urad Republike Slovenije). Eurostat je izračunal, da naj bi leta 2050 v Sloveniji živelo 1900849 prebivalcev, med katerimi bo slaba tretjina (31,1%) starejše od 65 let. Za Slovenijo je pomembno vedeti, da je med dvajsetimi državami na svetu, ki imajo najvišji odstotek starih ljudi, kar osemnajst od teh držav je evropskih (Voljč 2007: 3).

⁸ Depopulacija pomeni, da je umrlo več ljudi, kot se jih je v tem času rodilo.

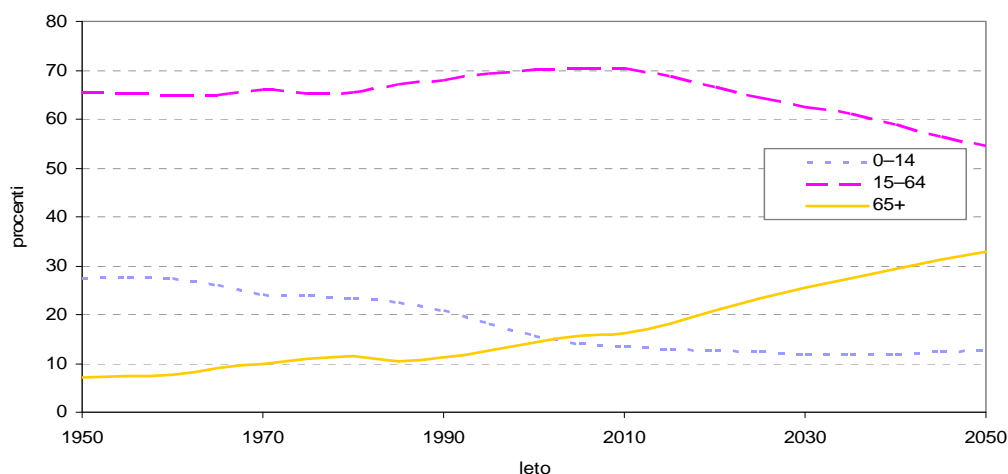
⁹ Izraz »aktivno staranje« je Svetovna zdravstvena organizacija sprejela v poznih 90-ih letih prejšnjega stoletja. Koncept temelji na prepoznavanju človekovih pravic starejših ljudi in na načelih Združenih narodov o neodvisnosti, udeležbi, dostojanstvu, oskrbi in samouresničevanju (Hvalič Touzery 2007a: 64)

K povečanju števila starejših ljudi je močno pripomogla majhna rodnost v Sloveniji. Leta 1993 je imela prvič negativni prirastek in sicer - 0,1%. Depopulacijo je ponovno doživela v letih 1997 - 2001. Po zadnjih podatkih je rodnost v Sloveniji narasla. Število rojenih je bilo v letu 2007 za 6,2% večje kot leta 2006, število umrlih pa za 2,1% manjše, tako je bil naravni prirast pozitiven (Statistični urad Republike Slovenije).

V drugi polovici 20. stoletja se je Slovenija spremenila iz pretežno odselitvenega v pretežno priselitveno območje, kljub temu sodi med evropske države z majhnim deležem tujcev; saj jih je bilo sredi leta 2005 le 2,4% (Javornik 2006: 67).

Prav tako se zaradi boljšega življenjskega standarda v Sloveniji podaljšuje tudi življenjska doba. Od sredine prejšnjega stoletja pa do danes se je podaljšala približno za 16 let in je leta 2005 dosegla 77,8 let (Statistični urad Republike Slovenije). Pričakovana dolžina življenja je tako za žensko 81,1 let, za moškega pa 75,1 let. Po osnovni varianti naj bi se do leta 2050 pričakovano trajanje življenja ob rojstvu podaljšalo na 79,8 za moške, za ženske pa na 85,2 leta (Javornik 2006: 65).

Slika 2.1: Delež prebivalstva mlajšega od 15 let, 15 - 64 in starejšega 65 let ali več, Slovenija 1950 – 2050



Vir: Statistični urad Republike Slovenije.

Demografske spremembe bodo tudi v Sloveniji s seboj prinesle kompleksne spremembe, ki jih bo občutila vsa družba. Kot pravi Javornik (2006: 108-112) bo spremenjena starostna struktura slovenskega prebivalstva povzročila veliko povečanje potreb in javnih izdatkov za stare (za pokojnine, za zdravstvo, dolgotrajno oskrbo in za druge, s staranjem povezane izdatke), zmanjševanje števila in deleža aktivnih prebivalcev (ob hkratnem samo delno zmanjšanjem skupnem številu prebivalcev) pa bo pomembno oblikovalo možnosti gospodarske rasti in določalo davčne in prispevne osnove. V tako spremenjenih pogojih so nujne prilagoditve v sistemih izobraževanja, zaposlovanja in socialne varnosti (zdravstva, dolgotrajne oskrbe in v pokojninskem sistemu), ki bodo morale zagotoviti trdne temelje socialne varnosti ter omogočiti in promovirati socialno vključenost.

Kot kažejo analize zadnjih desetletij, je bila Slovenija pri reševanju demografskega problema do sedaj neuspešna in se je situacija le slabšala. Kot pravijo strokovnjaki je danes demografski problem z nizko rodnostjo in s tem povezanimi težavami vseslovenski problem, ki se ga ne da hitro in učinkovito rešiti (Hvalič Touzery 2007a: 72). Potrebni bodo marsikateri ukrepi in prilagoditev problematiki (Toth 2006: 4). Čim poznejše bo to ukrepanje, tem bolj bo moralo biti drastično (Javornik 2006: 108).

2.2 TEORIJE STARANJA

Staranje je naravni proces, za katerega poznamo veliko različnih teorij, vsaka od njih pa s svojega zornega kota razčlenjuje in pojasnjuje proces staranja. Najbolj poznane so naslednje teorije:

Biološke teorije staranja povezujejo staranje s pešanjem življenjskih funkcij organizma. Pomembne so predvsem fizične spremembe, ki jih vidimo že s prostim očesom (manjša fizična aktivnost, poslabšanje sluha in vida, nagubana koža, sivi lasje). Upadanje telesne zmogljivosti človeka nastopi pri posameznikih v različnih starostnih obdobjih in se konča s smrtjo. Staranje je torej posledica nekega procesa v organizmu, pa tudi bolezni, poškodb in slabih življenjskih pogojev (Požarnik 1981: 11).

Psihološke teorije staranja se opirajo predvsem na strukturo osebnosti oziroma na razvojne dejavnike, ki osebnost oblikujejo. Staranje pojmujejo kot obdobje, v katerem se zmanjšujejo senzorične in intelektualne funkcije človeka, poleg tega se zmanjšujejo tudi sposobnosti za prilagajanje na nove življenjske okoliščine. Na značilnosti staranja naj bi vplivali tudi drugi dejavniki, kot so: stopnja izobrazbe, splošno zdravstveno stanje, samopodoba, samozaupanje in odnos do življenja. Zagovorniki psiholoških teorij staranja trdijo, da je človek star toliko, kolikor se starejšega počuti. Vendar pri tem obstajajo velike razlike med starejšimi ljudmi. Telesno in duševno zdravje v starosti je izjemnega pomena, raziskave namreč kažejo, da relativno zdravi ljudje v starosti najbolj uživajo življenje (Požarnik 1981: 11-12).

Družboslovne teorije staranja, ki se osredotočajo na odnose, ki jih imajo ljudje med seboj, in na to, kako posamezniki vplivajo na družbo in njeno kulturo ter obratno, kako družba in kultura vplivata na posameznike, ko se le-ti postarajo. Družboslovne teorije pravijo, da staranja ni mogoče razumeti, če pri tem ne upoštevamo individualnih odnosov v povezavi z družbo in kulturo. Delimo jih na:

- »makro raven« - tu se osredotočajo na demografski in antropološki pogled ljudi, kjer ljudje kot pasivni akterji v družbi in kulturi igrajo svoje vloge;
- »mikro raven« - poizkušajo pojasniti staranje na ravni posameznika; in
- »povezovalne teorije« - dajejo poudarek tako družbenim strukturam kot posamezniku (Cavanaugh 1999: 1-26).

2.3 GERONTEHNOLOGIJA

Gerontehtnologija je vzhajajoča multidisciplinarna in interdisciplinarna veda (Harrington 2000: 6) o uvajanju novih tehnologij za izboljšanje zdravja in kvalitete življenja starejših ljudi. Gerontehtnologija (kjer se tehnologija spozna z gerontologijo¹⁰) poskrbi za potrebe

¹⁰ *Gerontologija* ali veda o starosti je posebna socialno - medicinska smer, ki proučuje normalne življenjske pojave med staranjem živih bitij (»geron« - star, prileten, siv, starec; »logos« - govorjenje, beseda) (Smoldaka 1961: 6).

Ta znanstvena veda se je predvsem začela razvijati po 2. svetovni vojni, in jo delimo na:

- *medicinsko ali klinično*,
- *socialno in*
- *eksperimentalno gerontologijo* (Ramovš 2003: 30).

in pomanjkanja naše starajoče se družbe s pomočjo tehnologije (Comeau 2005: 4). V neprestanem povečevanju starejšega prebivalstva in hitrem napredku tehnologije je njen glavni namen povezati ta dva procesa v dobro starejše populacije. Ukvarja se z biološkim, psihološkim, družbenim in medicinskim konceptom staranja (Harrington 2000: 6). Ponuja izpopolnitev vseh pomembnih življenjskih področjih starejšega človeka, ki vključujejo dostop do dela, zdravja, varnosti, gibljivosti, komunikacije, izobraževanja in rekreacije. Poleg pomoči pri vsakodnevnih aktivnostih, sodeluje pri preventivnem upadanju fizičnih sposobnosti, nadomeščanju upadlih sposobnosti, prilagajanju javnega okolja starejšim in nudenje pomoči tistim, ki nudijo pomoč starejšim.

V njej delujejo tako inženirji, arhitekti, oblikovalci kot tudi komunikacijski in računalniški znanstveniki ter zdravstveni profesionalci (Harrington 2000: 6).

S svojimi raziskovanji o tehnologiji in staranju preide od teorije k praksi, in s tem omogoči ljudem samostojno, zdravo in srečnejše življenje (Rietsman v Comeau 2005: 4). Znanje pridobljeno z njeno pomočjo je osnova za razvoj novih tehnologij namenjenih boljšemu življenju starejšega človeka.

Gerontehnologija (Graafmans in dr. 1994) s tem raziskuje na eni strani posebne potrebe, ki nastanejo zaradi bolezni ali starostnih sprememb, na drugi strani pa razvija tem potrebam čim bolj prilagojene tehnične pripomočke, ki lajšajo vsakdanje življenje v bivalnem prostoru (»low-tech«) in telematiko (»high-tech«), ki omogoča preseganje omejitev fizičnega prostora in dostop do storitev na daljavo (Hojnik Zupanc 1999: 147-178).

Tehnološki izzivi pri postaranju družbe igrajo pet pomembnih vlog¹¹ (Harrington 2000: 2-3):

1. Tehnologija je lahko učinkovito uporabljena v starostno pogojenih izgubah v čilosti, vzdržljivosti in drugih telesnih in kognitivnih sposobnostih. Igra pomembno primarno

Gerontologija skupaj združuje različne vede, ki raziskujejo staranje človeka vsaka na svojem področju. Sem sodijo: biologija, sociologija, psihologija, medicina, socialno delo, demografija, arhitektura in urbanizem. Ramovš (2003: 31) pravi, da je gerontologija res prav to, kar pove že njeno ime: znanost ali veda o starosti, staranju in starejših ljudeh.

¹¹ Po Graafmansu (1994) pa ima tehnologija v procesu staranja dve pomembni vlogi:

1. Pri preprečevanju upadanja moči, vzdržljivosti in prožnosti, kar je običajno povezano s staranjem.
2. Tehnologija kompenzira zmanjševanje sposobnosti v starosti (npr.: preseganje prostorskih ovir s telekomunikacijskimi tehničnimi pripomočki, pripomočki za izboljšanje senzornih in perceptivnih sposobnosti) (Hojnik Zupanc 1999: 147).

vlogo pri preprečevanju upadanja starejših ljudi sposobnosti in sekundarno pri nezaželenih posledicah obstoječih bolezni in izgub. Raziskave so pokazale, da so te izgube modificirane skozi posredovanje izboljšanja prehranjevanja, fizičnih aktivnosti, bolj zdravega okolja in življenjskega stila.

2. Izboljša lahko predstavo in priložnosti starejših državljanov v novih vlogah, da bi se ujemale z njihovimi novimi ambicijami. Nove vloge vključujejo spremembo delovnega okolja, lagodnega, življenjskega in socialnega položaja. Potencial za tehnologijo v teh območjih pa do sedaj še ni bil razvit do pomembne stopnje.
3. Predstavlja nadomestilo pri upadanju starostnih zmogljivostih. To je najbolj razvit vidik gerontehnologije in zajema izdelke in tehnike za fizične, perceptualne in kognitivne izgube. Npr.: očala za branje, ki nadomestijo zmanjšanje prožnosti očesa z lečo.
4. Nudi tehnično podporo za manj sposobne starejše ljudi. Vzemimo za primer tehnologijo za dvigovanje in premeščanje starejšega človeka. Veliko tovrstnih izdelkov je bilo razvitih za rabo v bolnišnicah in rehabilitacijskih centrih.
5. Posredno pomaga starejšim ljudem z raziskovanji na področju staranja. Pogosto pa v veliko študijah o staranju tehnološko okolje in tehnološke opcije še niso upoštevane.

Gerontehnologija vsebuje tri glavne koncepte (Harrington 2000: 8-9):

1. Prvi govori o tem, da je dinamika življenja ljudi odvisna od tehnološkega razvoja informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Če imajo starejši ljudje namen ostati integrirani v družbi, mora tehnologija pospešiti svoj razvoj, ki omogoča samostojno življenje prebivalstva.
2. Razlike v starosti in med spoloma se lahko izboljšajo s pomočjo tehnološkega razvoja. Naloga, ki sprva zglada zelo težka za starejšega človeka, je namreč lahko s pomočjo primerne informacije ali komunikacijskega pripomočka lažje razrešljiva.
3. Starejši državljani bi morali imeti pod nadzorom tehnološki razvoj. Sami bi se morali odločiti, ali bi si v starosti pomagali samodejno ali s pomočjo robotov. To se nanaša na pojem uporabniškega vmesnika med starejšimi uporabniki in uporabno tehnologijo.

Gerontehnologijo bi lahko v kratkem opisali, kot jo opisujeta (Graafmans in Taipale v Comeau 2005: 11), kot »gerontehnologija petih poti«, in sicer: tehnologija, ki lahko nudi pomoč pri preprečevanju težav, izboljša osebno sposobnost tekom življenja in nadomesti izgubljene sposobnosti, ki so povezane s starostjo in boleznijo.

3 TELEKOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA – IZZIV ŽIVLJENJA V STAROSTI

Tako kot se v svetu z intenzivno hitrostjo povečuje število starejših ljudi, postaja svet tudi vse bolj tehnološko razvit. V našem življenju vedno pomembnejšo vlogo igra *informacijsko-komunikacijska tehnologija*¹², ki omogoča nastajanje svetovne družbe, globalne komunikacije, globalizacijo trga in novo svetovno delitev dela (Vreg 2001: 2). Odpira nam pot v svet, z njo lahko komuniciramo in delujemo brez meja (Ling in dr. 2000: 2-12). S pomočjo nove tehnologije lahko uporabnik v najkrajšem času pride do najnovejših informacij in določena vsakodnevna opravila opravi preko virtualnega prostora (Lenarčič 2005: 28). Za sodobno družbo velik pomen igra *telekomunikacijska tehnologija*¹³, ki je danes postala ena največjih in najhitreje razvijajočih se industrij v svetu.

Razvoj nove tehnologije in staranje prebivalstva v razvitih državah sta premosorazmerna procesa, saj tehnološke novosti ekspandirajo z astronomsko hitrostjo, starostna populacija pa se nenehno povečuje. Tehnologija je s procesom staranja povezana posredno in neposredno. Pojav vedno novejših metod zdravljenja in z zgodnje odkrivanje bolezni močno vplivata na podaljševanje življenjske dobe, posredno pa tudi na večjo nesamostojnost in odvisnost starejših ljudi od okolja, medtem ko na drugi strani pojav nove tehnologije omogoča starejšemu človeku, da čim dlje živi samostojno v svojem bivalnem okolju (Hojnik Zupanc 1999: 147-159).

Večina tehnologije je ne glede na vrsto povezana s fizičnim okoljem, in sicer:

- lahko gre za tehnične pripomočke, ki olajšajo samostojno bivanje v stanovanju;

¹² Definicija Evropske komisije (2005) pravi, da je informacijsko-komunikacijska tehnologija splošen pojem, ki pokriva tako informacijske tehnologije (računalniško, strojno in programsko opremo) kot telekomunikacijsko opremo/opremljenost in storitve.

¹³ Zakon o telekomunikacijah, ki je bil sprejet v Sloveniji leta 2001, opredeljuje telekomunikacije kot oddajanje, prenašanje, sprejemanje in usmerjanje vseh vrst sporočil v obliki signalov, glasu, slike ali zvoka s primernimi tehničnimi sredstvi. Telekomunikacijske storitve so storitve, ki se jih delno ali v celoti zagotavlja s prenosom in usmerjanjem signalov po telekomunikacijskih omrežjih. Telekomunikacijska omrežja so prenosni sistemi, lahko tudi centralna in druga oprema, ki omogoča prenos signalov med določenimi omrežnimi priključnimi točkami po žičnih, radijskih, optičnih ali drugih elektromagnetnih sistemih (Uradni list Republike Slovenije)

- že omenjeni pripomočki kot nadomestilo za izboljšanje senzornih in perceptivnih sposobnosti pripomorejo k boljšemu zaznavanju fizičnega prostora;
- telekomunikacije premoščajo prostorske in časovne razdalje in odpravljajo oviro fizičnega prostora (Hojnik Zupanc 1999: 147).

Starejši ljudje lahko z uporabo telekomunikacij veliko pripomorejo h kakovosti svojega vsakdanjega življenja. S pomočjo raznih tehničnih pripomočkov in telekomunikacijskih sredstev so se izboljšale možnosti bivanja ostarelih v svojem bivalnem okolju in bivanja nasploh. Novodobne tehnologije naj bi povečale tudi varnost starejših ljudi in jim omogočile hiter dostop do socialnih, zdravstvenih in urgentnih storitev (Hvalič Touzery 2007b: 61). Pri zagotavljanju kakovosti in samostojnosti življenja ter vključenosti v okolje ob spremenljivih stroških ima telekomunikacijska tehnologija za staro populacijo in uporabnike z različnimi vrstami omejitev pomembno mesto. Služi kot neposreden pripomoček za zmanjševanje vplivov posameznikovih omejitev, obenem pa prispeva tudi k dvigu uspešnosti in učinkovitosti samih storitev (Lenarčič 2005: 32). Z informacijo, ki jo prostor in čas ne omejujeta, se starejšemu človeku širi prostor komuniciranja. Starejšemu človeku z omejeno mobilnostjo prostorska razdalja ne predstavlja ovire, če lahko vzpostavi kontakt z želeno osebo ali pride do potrebne informacije s pomočjo ustrezne telekomunikacijske tehnologije. S tem ko se mu dejanski fizični prostor skrči, se mu socialni oziroma komunikacijski prostor razširi. (Mlinar v Hojnik Zupanc 1999: 151). Prek določenih storitev interneta lahko starejši ljudje ostajajo v stiku z oddaljenimi prijatelji, družinskimi člani, sorodniki, širokopasovni dostop omogoča tudi drugačne storitve, kot so na primer videokonference, kjer pride do kombinacije vizualnega ali slušnega stika (Lenarčič 2005: 32). Pogosto je glavni motivacijski dejavnik za učenje uporabe interneta in ostalih telekomunikacij poleg nakupovanja in učenja prav v pošiljanju elektronske pošte prijateljem in družini. V tem smislu lahko uporaba telekomunikacijskih tehnologij starejšim ljudem v določeni meri omogoči neodvisnost in večjo stopnjo vključenosti v družbo (Watering 2005: 5). Poleg večanja bivalne in socialne kakovosti življenja starejših ljudi ima uporaba novih tehnologij določene učinke tudi na psihofizično počutje posameznikov, predvsem na povečanje samozavesti in občutkov enakopravnosti in enakovrednosti (Lenarčič 2005: 32). Vključenost v informacijsko

družbo¹⁴ jim daje občutek družbene relevance in aktiviranje prezgodaj pasiviziranih osebnih sposobnosti starejših ljudi (Kobe v Vaupotič 2004: 21).

Kot je ugotovila že Ida Hojnik Zupanc, je glavni namen vseh informacijsko-komunikacijskih tehnologij povečanje samostojnosti in neodvisnosti starejših ljudi v svojem bivalnem okolju. Nesporno dejstvo je namreč, da so starejši ljudje v večini primerov zadovoljnejši, če lahko tudi v pozni starosti ostanejo na svojem domu v poznanem okolju, kjer jim je z različnimi oblikami pomoči omogočena določena samostojnost (Lenarčič 2005: 62).

Elton (v Hojnik Zupanc 1999: 151) meni, da lahko informacijska tehnologija daje starejšim ljudem naslednje možnosti :

- ostati čim dlje aktiven član družbe (v delovnem okolju, bivalnem okolju ali v družini);
- elektronsko povezovanje s prijatelji, trgovino, banko, zdravnikom;
- varno bivanje v stanovanju z varovalnim alarmnim sistemom;
- boljša informiranost in reševanje osebnih problemov s pomočjo različnih servisov, dostopnih z računalnikom;
- manjši problemi v s sluhom, vidom in spominom, ki so povezani s starostjo;
- zmanjšanje potrebe po mobilnosti zunaj stanovanjskega okolja.

Richard Adler (2002: 10-18) pa je naštel naslednje prednosti, ki jih uporaba telekomunikacij prinaša v življenje starejših ljudi:

a) Izboljšanje komunikacije z družino in prijatelji.

Telekomunikacije so pomemben preprečevalec osamljenosti v starosti, omogočajo namreč pomembno socialno oporo. Starejši človek lahko kljub odselitvi družinskih članov, prijateljev in ostalih sorodnikov ohrani stik preko komunikacijskih sredstev. Predvsem je to pomembno za tiste starejše ljudi, ki zaradi bolezni ne morejo zapustiti svojega stanovanja. Pogovor z ljudmi jim lahko omogoči prav telekomunikacijska tehnologija, preko katere še naprej ohranjajo stike.

¹⁴ Novonastalo družbo, ki je produkt uvajanja novih informacijsko komunikacijskih tehnologij imenujemo informacijska družba. informacijska družba postaja globalen fenomen, ki se širi iz najbolj razvitih držav v države na pohodu. Informacije in telekomunikacije postajajo temeljni vir proizvodne in storitvene dejavnosti, ki vse bolj temeljita na znanju. Komunikacijski sistemi so skupaj s sodobnimi informacijskimi tehnologijami ključni za informacijsko družbo (Lenarčič 2005: 27).

b) *Boljše možnosti za vseživljenjsko učenje.*

Učimo se vse življenje. Kot nam je pomembna fizična aktivnost v starosti, je pomembna tudi mentalna aktivnost za vzdrževanje kognitivnih funkcij. Tega dejstva se zavedajo tudi starejši ljudje. Učenje jim omogočajo t.i. univerze za tretje življenjsko obdobje in učenje na daljavo. S tem starejši ljudje dobijo novo znanje, vedenje, spretnosti in razvijajo nova stališča. John Rowe in Robert Kahn sta v okviru raziskave uspešnega staranja ugotovila, da vseživljenjsko učenje in fizična aktivnost pomembno vplivata na ohranjanje zdravega uma v starosti. Paul David Nussenbaum (v Adler 2002: 12) pa pravi, da trajajoča vpletenost v učenje prispeva k stabilnejšemu psihičnemu zdravju in minimizira tveganje za neurodegenerativne bolezni pozno v življenju.

c) *Izboljšanje dostopnosti zdravstvenih in medicinskih storitev.*

Starejši ljudje povečini želijo čim dalj časa skrbeti sami zase. S pomočjo oskrbe na domu jim je to tudi omogočeno. Zamenjavo za osebne stike med zdravstvenim osebjem in pacienti jim omogočata storitvi »telecare« in »telemedicine«, ki sta razviti v tujini, v zadnjem času pa vse bolj tudi v Sloveniji. Prva nudi zdravstveno oskrbo na daljavo (obisk na daljavo, sistemi za opominjanje, varnostni in socialni alarmni sistem). »Telemedicine« pa nudi podporo pri izmenjavi informacij med zdravstvenim osebjem (oblikovanje mreže med različnimi zdravstvenimi strokovnjaki in inštitucijami, konzultacije na daljavo). Preko telekomunikacijskih storitev (merjenje vitalnih funkcij, virtualni obiski) zdravniško osebje poda mnenje o zdravstvenem stanju pacienta, zdravstvene nasvete in izobraževanje, nudi pa tudi podporo pacientu in njegovim družinskim obiskovalcem. Prednost teh storitev se kaže pri zmanjšanju števila in krajši dobi hospitalizacije, zmanjšanju števila patronažnih obiskov in kasnejšemu odhodu starejših ljudi v domove za stare.

d) *Podpora samostojnemu življenju.*

Razna tehnična sredstva omogočajo starejšemu človeku, da lahko dalj časa ostane v svojem stanovanju in se za nekaj časa izogne namestitvi v domove za ostarele in s tem povezani institucionalizaciji. Omogočajo pa tudi kompenzacijo upadlih sposobnosti, ki se pojavijo s starostjo. Raziskave gredo od varovalnih alarmnih sistemov v bolj kompleksne sisteme. Poznan je koncept t.i. *pametne hiše*, ki je definiran kot integracija tehnologije in servisov preko domače mreže avtomatizacije za kakovostnejše življenje. Obsega področja

avtomatizacije na domu in nadzora energije, dela, zabave, informacij in komunikacije (Dewsbury in dr. 2003: 2).

e) Ustvarjanje novih možnosti za preživetje prostega časa.

Najpogostejša oblika preživetja prostega časa pri starejših ljudeh je gledanje televizije in poslušanje radia. Starejši gledajo več televizije kot mladi, moški v povprečju 36 ur tedensko in ženske 40 ur tedensko. Današnja tehnologija jim omogoča vse bolj različne oblike preživljanja prostega časa. Preko interneta lahko »srfajo« in se pogovarjajo, preko digitalnega videa si ogledajo film kadarkoli imajo čas in si to zaželi. Prebirajo lahko spletni časopis in si ogledajo dnevne novice. Velik izziv je razvoj individualnih videoiger (simulacije in kvizi) za starejše ljudi, kar jim omogoča, da dalj časa ostanejo mentalno aktivni.

Slovenija se danes lahko pohvali z dokaj splošno stopnjo uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije, ki je nekako v evropskem povprečju. Pri tem pa je nesporno dejstvo, da je vključitev starejše generacije v izkoriščanje tega mnogo prešibko, je nižje od povprečja v Evropski uniji in še zdaleč ne sledi številčnemu deležu, ki ga ima in ga še pridobiva starejša generacija v naši populaciji (Kobe v Vaupotič 2004: 19).

V Sloveniji je v primerjavi z ostalimi državami tako izrazit *digitalni razkorak*¹⁵. Opazovanje v obdobju med junijem 1996 in marcem 2005 je namreč pokazalo, da obstajajo med posvajanjem interneta v gospodinjstvu glede na starost med posamezniki, ki so starejši od 60 let in celotno populacijo precejšnje razlike. Razkorak med celotno populacijo in najstarejšo starostno skupino se je v devetih letih povečal za 32,7 enot oziroma odstotne točke in se kljub občasnem padcu nenehno povečuje (Dolničar 2007: 239).

Nastal problem bo morda z upokojevanjem sedanje in bodočih aktivnih generacij, že seznanjenih z novimi tehnologijami, postajal objektivno manjši. Vendar to ne opravičuje sedanje premajhne družbene pozornosti do problema, saj bo v nekem obsegu vedno obstajal (Kobe v Vaupotič 2004: 20).

¹⁵ Izraz digitalni razkorak oziroma digitalna ali informacijska ločnica na splošni ravni označuje propad med tistimi, ki imajo dostop do novih informacijsko komunikacijskih tehnologij ter storitev, povezanih z njimi. Dejavniki, ki povzročajo digitalni razkorak so številni in raznovrstni (dohodek, starost, izobrazba, geografsko območje, izd.), v glavnem pa se med seboj prepletajo (Lenarčič 2005: 30).

Tabela 3.2: Opremljenost gospodinjstev z informacijsko komunikacijsko tehnologijo v Sloveniji od leta 2002 do 2007.

delež gospodinjstev z/s (v %):	2002	2003	2004	2005	2006	2007
osebni računalniki	58	55	58	61	65	66
dostopom do interneta	37	40	47	48	54	58
telefonskim priključkom	91	95	90	90	88	83
mobilnim telefonom	82	70	87	87	90	90
televizijskim sprejemnikom	97		98	96	97	99
kabelsko TV	52		55	54	53	54

Vir: za podatke do leta 2002 je vir Fakulteta za Družbene vede, RIS, primerjava Slovenija –EU in informacijsko komunikacijskih tehnologij v gospodinjstvih – telefonska anketa; za leto 2003 je vir Fakulteta za Družbene vede, RIS 2002/2003 – gospodinjstva - uporaba interneta; od leta 2004 je vir SURS.

3.1 STACIONARNI IN MOBILNI TELEFON TER STAREJŠI LJUDJE

Prvi prenos govora preko telefona je uspel leta 1861 Philippu Reisu. Nekaj let za njim je Alexander Graham Bell patentiral električni telefon, ki je deloval kot sprejemnik in oddajnik in pri tem ni potreboval baterije. Telefon pravzaprav izhaja iz izboljšav, s katerimi je Bell nadgradil telegraf. Čisto pravi izumitelj telefona pa naj bi bil Antonio Meucci (Leoni 2006: 43). Še v 50-tih letih prejšnjega stoletja so telefon uporabljali samo v javne namene, predvsem poslovne, in za nudenje storitev nujne pomoči. V 60-tih letih je doživel skokovit razvoj in v 70-tih letih je že postal potreben in običajen pripomoček v večini gospodinjstev po Evropi in Združenih državah Amerike.

V sodobnem času se status stacionarnega telefona počasi spreminja, saj ga vztrajno zamenjuje mobilni telefon, ki je bil eden izmed pomembnih izumov. Castells, ki sicer ni pripisoval velikega družbenega pomena mobilnim telefonom, je to tehnologijo videl kot eno izmed značilnosti razvoja informacijsko-komunikacijskih tehnologij (McGuigan 2005: 47-48), ki je presegla uporabo interneta, kot pravi Ling (2000), zaradi svoje lažje dosegljivosti in ugodnosti.

Mobilna telefonija, tehnologija, ki nam dandanes kroji življenje skoraj na vsakem koraku, je stara nekaj desetletij in je postala zelo pomembno komunikacijsko orodje. Komerzialno je zaživela leta 1946, svoj bum pa je doživela po letu 1995, ko je prišlo do prave mobilne

prelomnice - pojavili so se prvi cenovno ugodni mobilniki, ki so ponujali veliko zanimivih funkcij. Za izumitelja mobilnega telefona velja dr. Martin Cooper, ki je prvi klic opravil sprehajajoč se po ulicah New Yorka. Mobilna telefonija danes doživlja vrhunec svojega razvoja, saj vedno več privrženecv dobiva tudi tretja generacija te telefonije (Škorjanc 2006: 24). Ahonen (2007: 27) pravi, da so pred nami nove generacije, ki komunicirajo izključno prek mobilnika v kombinaciji z internetom.

Mobilni telefon je vse bolj pomemben telekomunikacijski pripomoček za starejšega človeka, saj je v primerjavi z internetom lažje dosegljiv in enostavnejši za uporabno. Posedovanje mobilnega telefona danes ni več pogojeno z močjo in bogastvom, saj je dostopen različnim družbenim skupinam. Še vedno pa obstajajo razlike med njegovimi uporabniki in neuporabniki. Med neuporabniki je tako še vedno več starejših ljudi, ljudi z nizkim osebnim dohodkom in med neizobraženimi ljudmi, te razlike pa se počasi zmanjšujejo (Rice in Katz 2003: 597-623).

Teoretiki mobilne telefonije govorijo o pozitivnem učinku na ustvarjanje in ohranjanje medsebojnih odnosov, saj jim olajša dostop do članov svojega omrežja, ko ne morejo komunicirati osebno.

Število uporabnikov mobilne telefonije se povečuje, saj posamezniku omogoča (Ling in Yttri v Campbell in Russo 2003: 317-334):

1. večjo mobilnost in časovno in delovno učinkovitost;
2. vzpostavljanje stikov s člani omrežja in usklajevanje dejavnosti ter dogovarjanje in izmenjavo različnih informacij;
3. klepetanje, druženje, izražanje čustev in pogovore o osebnih in drugih stvareh;
4. dosegljivost članom omrežja kjer koli in kadar koli;
5. dajejo občutek varnosti.

Ahonen (2007: 27) pravi, da je resnična moč mobilnega telefona kot medija v njegovih petih elementih:

1. je prvi resnično osebni medij (raziskava Wired je pokazala, da 65% ljudi ne deli telefona niti s partnerjem);
2. vedno ga imamo s seboj;
3. je praktično stalno vklopljen;
4. omogoča plačevanje;

5. je edini medij, ki omogoča uresničevanje kreativnih zamisli kjer koli in kadar koli (z njim lahko fotografiramo, snemamo zvok, ...).

Telefon je eno najbolj preprostih in razširjenih sredstev komuniciranja pri starejših ljudeh. S staranjem se spreminja kakovost in kvantiteta komuniciranja. Komunikacije postanejo bolj raznovrstne, vendar jih je številčno manj. Telefon pri starejšemu človeku postane preventivno sredstvo osamljenosti in izolacije in večja varnost starejših ljudi (Lenarčič in Ramovš 2006: 15), kar še posebno velja za tiste, ki živijo sami. Telefon v starosti pogosto predstavlja edini način ohranjanja stikov s prijatelji in ostalimi člani družine (Haddon 2000: 387) in omogoča vključevanje v socialno mrežo.

V nekaterih državah so uvedli posebne programe komuniciranja preko telefona, s katerimi izvajajo pozitivno socialno kontrolo predvsem nad starejšimi ljudmi, ki živijo sami. Nudijo jim težje dostopne informacije in na ta način zmanjšujejo njihovo osamljenost in strah pred nezgodo (Moyal v Heap 2000: 294). Poleg tega je sredstvo, preko katerega so omogočeni raznovrstni medicinski in svetovalni servisi, ki nudijo pomoč na domu (varovalni alarmni sistem, telecare) (Rewicki in Mitchell v Graafmans; 1993: 29).

Raziskava med starejšimi ženskami v Avstraliji je pokazala (Moyal v Heap 2000: 295-297), da je prva prioriteta uporabe telefona občutek varnosti, pomembno vlogo igra pri zagotavljanju dobrega počutja in zdravja, predvsem pa je pomemben pri preprečevanju osamljenosti, saj tistim, ki živijo sami, omogoča takojšnjo povezanost s svojimi družinskimi člani. Preko telefona se pogovarjajo s svojimi otroki o vnukih in zdravju in s tistimi prijatelji, ki so jim še ostali. V raziskavi so starejše ženske povedale, da imajo telefon tudi ponoči vedno ob sebi in da so »močne odvisnice« od njega. Pomemben podatek, ki ga je pokazala raziskava, je, da telefon, razni varovalni alarmni sistemi in pozitivna kontrola zmanjšuje število institucionalizacije in hospitalizacije starejših.

V državah Evropske unije je bilo konec leta 2004 409 milijonov (89,6%) uporabnikov mobilne telefonije. Danes, v letu 2007, mobilni telefon uporablja 478,4 milijonov evropskega prebivalstva, delež uporabnikov tako predstavlja 103% prebivalcev. Po podatkih Evropske komisije je penetracija uporabnikov v nekaterih državah krepko večja od 100% (na primer: Luksemburg - 171%, Italija - 134%, Litva - 133%). Raziskovalci pravijo, da je danes v Evropi več mobilnih telefonov kot prebivalcev (Evropski statistični urad). Najnovejše raziskave kažejo, da kar petina Evropejcev zaradi mobilnih telefonov

ne uporablja več stacionarnih telefonov (Raba interneta v Sloveniji). Zlasti med mlajšo generacijo se velika večina telefonskih pogovorov opravi le še prek mobilnih aparatov, medtem ko po stacionarnem telefonu še vedno raje posegajo starejši (Vehovar in Lavtar 2005: 18).

Leta 2005 je v Sloveniji število uporabnikov mobilnih telefonov predstavljalo 87,5% starejših od 10 do 74 let, leta 2006 je že 90% gospodinjstev imelo vsaj en mobilni telefon (Raba Interneta v Sloveniji). Podatki za leto 2007 kažejo, da je bilo v Sloveniji 1.928 uporabnikov mobilnega omrežja. V mobilnem omrežju je bilo ustvarjenega 64% vsega odhodnega telefonskega prometa (Statistični urad Republike Slovenije). Slovenija je prva po penetraciji osebnih mobilnih telefonov v regiji Srednja in vzhodna Evropa (Raba interneta v Sloveniji). Med uporabniki mobilnih telekomunikacij v Sloveniji je bilo leta 2005 pri Mobitelu 18,8% uporabnikov starejših nad 60 let, pri Simobilu pa 17% nad 55 let (Raba Interneta v Sloveniji). Telefonski promet iz mobilnega omrežja se je v zadnjem petletnem obdobju v vseh starostnih skupinah povprečno povečal za 16,8% na leto (Statistični urad Republike Slovenije). Kljub temu da je najmanjša uporaba mobilnega telefona prav med starejšo generacijo, se število starejših uporabnikov iz leta v leto povečuje.

3.2 INTERNET IN STAREJŠI LJUDJE

"Once they get on, they are committed to it."

Najbolj priljubljen in sodoben produkt informacijsko-komunikacijske tehnologije je zagotovo *internet*¹⁶. Poleg mobilne tehnologije je to medij, katerega uporaba narašča in zamenjuje včasih prevladujočo televizijo, radio in tisk. V samo nekaj letih je prehodil pot od novosti do vsakdanjosti.

¹⁶ Internet je Vehovar poimenoval *globalno omrežje računalnikov, ki so povezani s standardiziranimi komunikacijskim protokolom*. V najširšem smislu so to ljudje, računalniki in informacije, ki so elektronsko povezani s skupnimi postopki za medsebojno komunikacijo (Kalin v Vehovar 1998: 10). Povedano drugače internet ne povezuje le računalnikov, ampak tudi uporabnike interneta, informacije in vsebine. Omogočil je edinstveno interakcijo. Vreg (2001: 15) pravi, da internet ponuja nove možnosti za medsebojno komuniciranje in globalno interaktivnost. Je kraj srečevanja ljudi vseh slojev in poklicev. Škerlep (1998) pravi, da internet nudi višjo stopnjo izbire načina komuniciranja.

Internet kot omrežje omrežij predstavlja revolucijo na področju računalništva in telekomunikacij. Beseda internet je kombinacija predpone »inter«, ki pomeni *med* oziroma *vmes med ostalimi*, in končnice »net«, ki predstavlja okrajšavo za besedo *omrežje* (Vehovar 1998: 10).

Preko interneta so nam omogočene vse mogoče storitve - od nakupa prehrabnih in tehničnih izdelkov, oblačil, pohištva do plačevanja položnic, izobraževanja, pa tudi vrsta drugih dejavnosti. Uporabljajo ga otroci v šoli, ob njem se učijo dijaki in študentje. Večina zaposlenih oseb ga uporablja pri svojem delu (Vehovar 1998: 3). Počasi, a vztrajno pa vedno več privrženec dobiva tudi med starejšo populacijo, kljub temu pa je njegova uporaba v Sloveniji še vedno zelo majhna v primerjavi z ostalimi generacijami. Drugod po Evropi in Združenih državah Amerike je slika popolnoma drugačna. Skoraj vsi starejši intelektualci uporabljajo internet in obvladajo vsaj temeljne operacije (Pečjak v Vaupotič 2004: 25).

S podaljševanjem življenjske dobe tudi po upokojitvi človek danes še vedno ostane dokaj fizično zdrav. In ravno internet mu lahko omogoči preživljanje prostega časa, ki ga ima veliko več. Za 34% starejših uporabnikov senior60+ predstavlja internet nekaj fantastičnega, za 16% pa predstavlja sredstvo za občasno preganjanje dolgčasa.

V literaturi starejše uporabnike interneta poimenujejo »*deskarji pozne jeseni*«. Na svetovnem spletu¹⁷ je zanje vedno več vsebin, kjer lahko dobijo ogromno informacij o zdravju in o tem, kako preprečiti bolezni. Razvita je medicinska pomoč za starejšega človeka, kjer mu je ves dan nudena oskrba z raznimi zdravstvenimi napotki in informacijami (»telecare« in »telemedicine«) (Rudel v Vaupotič 2004: 23).

Predvsem za onemogle starejše ljudi in tiste z omejeno gibljivostjo, ki so pripomorani ostati večino časa v svojem domu, je internet odlično sredstvo za opravljanje določenih formalnih funkcij, saj se tako mladi kot tudi starejši poslužujejo raznovrstnih nakupov preko interneta (Vaupotič 2004: 20). Starejšemu človeku tako ni treba prehoditi dolgih razdalj, da pride do trgovine z nujnimi življenjskimi potrebščinami, saj jim je vse, kar

¹⁷ *WWW* (angl. World Wide Web) pomeni svetovni splet, ki ga sestavlja množica povezanih spletnih strani. Te vsebujejo podatke v obliki besedil, slik, videa. Danes svetovni splet obsega že preko 6 milijard spletnih strani. »Srfanje« po svetovnem spletu za večino ljudi pomeni vsakdanje opravilo.

rabijo za življenje, prineseno na dom. Omogočeno jim je učenje na daljavo, kljub omejeni gibljivosti se lahko tako starejši človek uči in ostaja mentalno aktiven. Poskrbljeno je tudi za tiste, ki slabo vidijo, saj lahko povečajo vsebino na monitorju in prav tako preberejo kakršnokoli informacijo (Rice in Katz 2003: 598-601).

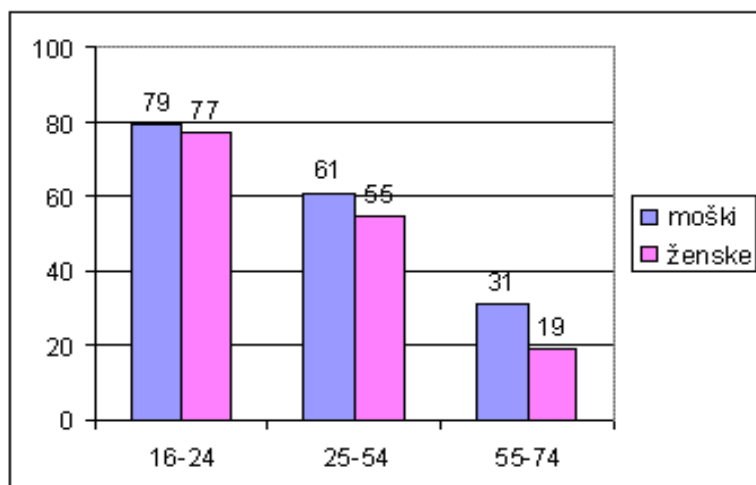
*Elektronsko pošto*¹⁸ starejši ljudje pogosto uporabljajo za ohranjanje stikov s prijatelji, družino in sorodniki. Navezujejo tudi nova poznanstva in sklepajo prijateljstva. Uporaba elektronske pošte jim omogoča cenejšo komunikacijo na daljavo v primerjavi s telefonom (Lenarčič in Ramovš 2006: 18). Starši z mlajšimi otroki pa vidijo prednost elektronske pošte tudi preko pošiljanja svojih slik starim staršem in možnosti spremljanja virtualne rasti svojih vnukov. Sodobna tehnologija pa omogoča tudi virtualno komunikacijo preko video kamere.

Evropski statistični urad je objavil podatke o uporabi interneta v Evropski uniji, ki kažejo, da uporaba narašča. V letu 2007 se je namreč povečala za 5 odstotnih točk, prav tako pa narašča tudi uporaba širokopasovnih povezav. Veliko razlik je v starosti uporabnikov. Le 20% ljudi med 55 in 74 leti redno uporablja internet. Mladi med 16 in 24 pa ga redno uporabljajo kar v 73 odstotkih. 83% starejše populacije ga uporablja za iskanje in pregledovanje elektronske pošte, 61% za prebiranje novic, 60% išče potovalne informacije, sledijo: bančništvo, lokalne informacije, zdravje in šport (Raba interneta v Sloveniji)¹⁹. Kljub vsemu raziskava AXA ugotavlja, da britanski upokojeanci namesto vrtnarjenja že raje brskajo po internetu. Na spletu v povprečju preživijo 6 ur tedensko, najraje nakupujejo, raziskujejo, pošiljajo pošto in si dopisujejo s prijatelji (Raba Interneta v Sloveniji.)

¹⁸ Od nastanka računalniških omrežij nastopa kot najpogosteje uporabljeno orodje dvosmerne komunikacije elektronska pošta, ki je eden izmed enostavnejših načinov izmenjave sporočil med dvema ali več internetnimi uporabniki in jo lahko uporabljamo za formalno ali neformalno komuniciranje (Vehovar 1998: 14).

¹⁹ Podatki o dostopu do interneta so bili zbrani s strani Evropskega združenja za telekomunikacije. Internetni uporabnik je definiran kot tisti, ki internet uporablja vsaj enkrat mesečno. Podatki so bili zbrani z anketo, septembra 2006. Anketirali so uporabnike starejše od 55 let v različnih Evropskih državah. V anketi je sodelovalo 711 uporabnikov interneta.

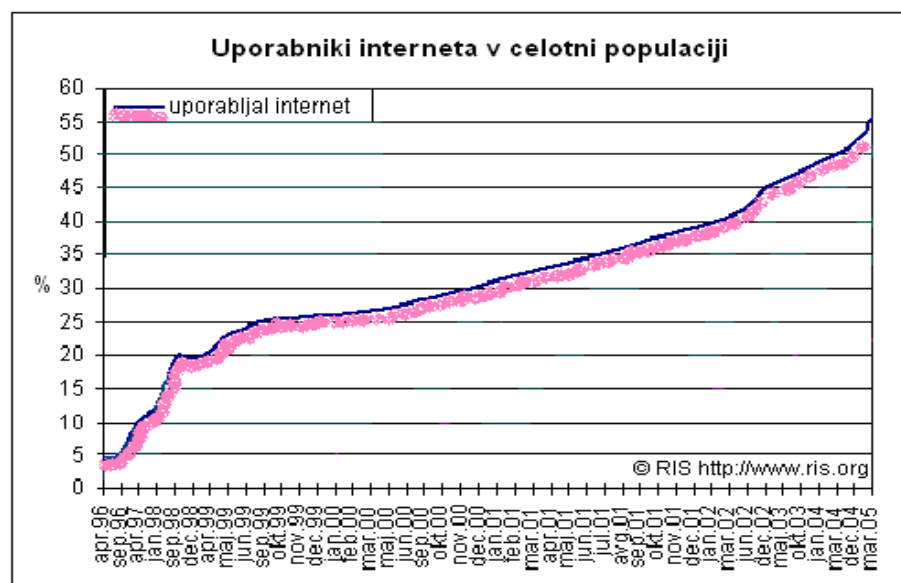
Slika 3.2: Delež ljudi, ki so vsaj enkrat tedensko dostopali do interneta po starosti in spolu za članice EU, razen Malte, za leto 2007.



Vir: Eurostat.

V Sloveniji je po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije v prvem četrtnetu 2007 imelo dostop do interneta 58% gospodinjstev, to je za dve odstotni točki več kot v enakem obdobju v letu 2006, uporabljalo pa ga je 56% oseb v starosti od 10 do 74 let.

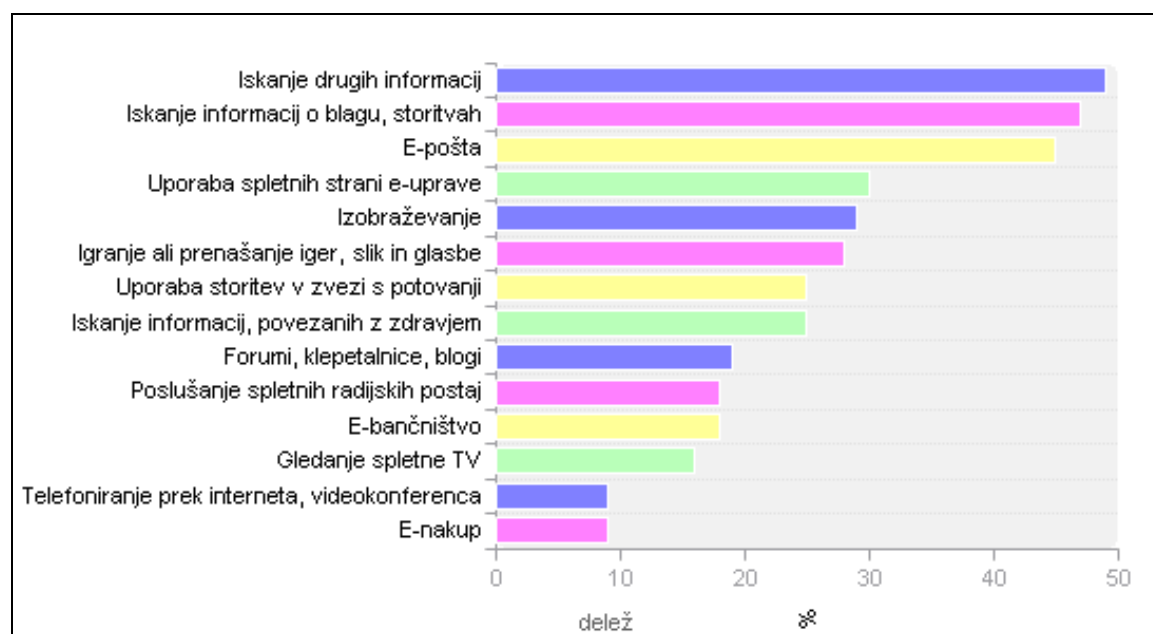
Slika 3.3: Uporabniki interneta v celotni populaciji Slovenije od aprila 1996 do marca 2005.



Vir: Raba Interneta v Sloveniji (1998 - 2005).

Novе tehnologije in širitev ponudbe omogočajo posameznikom dostop do interneta tudi zunaj doma, in sicer prek mobilnih naprav. 39% rednih uporabnikov interneta je za dostop do interneta uporabljalo mobilni telefon (GPRS, UMTS), 10% pa prenosni računalnik z brezžično povezavo. Med rednimi uporabniki interneta je bilo 23% takih, ki bi si želeli internet uporabljati pogosteje. Tega niso storili predvsem zaradi pomanjkanja časa (71%), pomislekov glede varovanja osebnih podatkov (28%), prepočasne internetne povezave (27%), dodatnih stroškov zaradi pogoste uporabe interneta (20%), pomanjkljivega znanja tujih jezikov (17%) in pomanjkanja veščin ali znanja (17%) (Statistični urad Republike Slovenije). Uporabniki iščejo na internetu različne informacije, npr.: o blagu in storitvah (47%), informacije, povezane z zdravjem (25%), in različne druge informacije (49%). 47% oseb je uporabljalo internet za različne načine komuniciranja.

Slika 3.4: Namen uporabe interneta med rednimi uporabniki (*osebe, stare od 10 do 74 let, ki so internet uporabljale v zadnjih 3 mesecih*), Slovenija, 1. četrletje 2007.



Vir: Statistični urad Republike Slovenije.

Delež rednih uporabnikov računalnikov in interneta je še vedno precej večji med mlajšimi, najmanj uporabnikov je v starostni skupini med 55 in 74. Leta 2007 jih je bilo 18% (Statistični urad Republike Slovenije). Ocena deleža uporabnikov v starostni kategoriji od 66 do 75, ki je bila narejena na podlagi Statističnega urada Republike Slovenije za prvo četrletje 2006, ugotavlja, da je bilo v tej starostni skupini 8%

uporabnikov interneta. Z višanjem starosti se delež uporabnikov zmanjšuje. Ocenjujejo, da naj bi delež v segmentu starejših od 75 let znašal okoli 1%, pri čemer gre za segment, kjer je rast deleža najpočasnejša (Raba Interneta v Sloveniji).

Tabela 3.3: Redni uporabniki¹⁾ interneta po starosti, Slovenija, 1. četrletje 2004 - 1. četrletje 2007.

	1. četrletje 2004	1. četrletje 2005	1. četrletje 2006	1. četrletje 2007
	delež (%)	delež (%)	delež (%)	delež (%)
10 - 74	...	50	54	56
16 - 74	37	47	51	53
10 - 15	...	83	92	90
16 - 34	62	77	81	84
35 - 54	33	45	50	53
55 - 74	((8))	(11)	14	14

() manj natančna ocena: 0,10<=0,15.

(()) nenatančna ocena: 0,15<=0,30.

... ni podatka.

1) Redni uporabniki interneta so osebe, ki so internet uporabljale v zadnjih 3 mesecih. Od leta 2005 so bile v raziskovanje vključene tudi osebe, stare 10 – 15 let.

Vir: Statistični urad Republike Slovenije.

4 NEUPORABA NOVIH TELEKOMUNIKACIJ V ŽIVLJENJU STAREJŠEGA ČLOVEKA

»Sedemdesetletni človek je rekel, da bi se rad naučil uporabljati računalnik, ampak da se mu to ne izplača, ker ne bo več dolgo živel. Sogovornik mu je odgovoril, da se mu izplača, četudi bi uporabljal računalnik samo en dan« (Pečjak 1998: 259).

4.1 PREDSDOKI IN PSIHOSOCIALNI DEJAVNIKI

V uvodnem stavku je lepo opisano, da starejši na novosti gledajo z negativnimi očmi, kot na prime.: »to ni zame«, »nisem sposoben za tako delo«, »tega jaz ne potrebujem«, »sem prestar«. Dvom vase je najhujša ovira posebno kadar ga podpira okolje. Predsodki drugih ljudi (tudi medijev) vplivajo na stališča, kar sekundarno povečuje notranji odpor, ki pa je pri starejših ljudeh prva pomembna ovira neuporabe informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Starejši ljudje so apatični do vsesplošne uporabe tehnologije (Mossenberger 2003: 71), ne zaupajo vase, dvomijo v svoje lastne sposobnosti in niso dovolj motivirani za učenje računalniških spretnosti, vse to pa v veliki meri vpliva na predsodke, ki jih imajo starejši do uporabe tehnologije (Pečjak v Vaupotič 2004: 25).

Splošno družbeno prepričanje je, da starejši ljudje močno zavračajo uporabo novih tehnologij. Ker vključenost stare populacije v informativno družbo zaradi vrste družbeno pogojenih vzrokov ne sledi deležu (večinske) mlajše populacije, lahko govorimo o medgeneracijskem digitalnem razkoraku (Lenarčič 2005: 31-33). Adler (2002: B-2) pravi, da starejši niso »tehnofobi«²⁰, temveč na splošno zavračajo uporabo tehnologije. Ko pa bo tehnologija postala dovolj poceni, zanesljiva in enostavnejša za uporabo in bodo tudi njene ugodnosti večje, potem jo bodo uporabljali tudi starejši.

Po drugi strani raziskave kažejo, da te značilnosti ne moremo posploševati na vse starejše ljudi. Ne obstaja soodvisnost med starostjo in zanimanjem za tehnologijo (Henny v Hojnik Zupanc 1999: 155). Sposobnosti v starosti zares upadajo, a ne tako hitro in

²⁰ Tehnofob je človek, ki zavrača uporabo informacijsko komunikacijske tehnologije in se od nje distancira.

intenzivno, kot verujejo nepoučeni ljudje. Do vključno 70. leta se je večina starejših ljudi sposobna naučiti osnovnih operacij in programov, na primer poznavanje Worda, interneta in e-pošte, morda tudi igrice. Drugega pa, razen nekaterih izjem (ki obvladajo računalnik že od prej), ne potrebujejo (Pečjak v Vaupotič 2004: 25).

Študija je pokazala, da je skupina starejših oseb osvojila enako znanje o delu z računalnikom kot mlajša skupina, naredila podobne napake in izrazila enako navdušenje. Starejši so do novejših tehnologij bolj naklonjeni, če so se z njo srečali dovolj zgodaj, jo osvojili in imajo od nje koristi tudi takrat, ko postanejo od nje bolj odvisni (Byorneby v Hojnik Zupanc 1999: 155). Seveda bo starejši človek rad sprejel določen izdelek, če se bo zavedal prednosti, ki mu jih bo prinesla njegova uporaba. V nasprotnem primeru se mu bo zdelo nesmiselno vlagati čas in trud v učenje njegove uporabe. Ko pa starejši človek določeno tehnologijo osvoji, »se jo drži kot klop« in se je le s težavo odreče.

4.2 INFORMIRANOST

Kot pravi Lenarčič (2005), pomemben dostop do tehničnih novosti predstavlja ustrezna informiranost potencialnih uporabnikov. Zato nista pomembna le kakovost in ustreznost izdelka, ampak tudi kulturno in družbeno okolje, v katerem se distribuira. Seveda pa je sprejemanje tehničnih novosti odvisno tudi od ekonomske situacije vsakega posameznika. Nekateri ugotovitve kažejo, da so bolj dovzetni posamezniki z višjo stopnjo izobrazbe srednjega ali višjega socialnega sloja, ki so potencialno tudi bolj informirani (Hojnik Zupanc 1995: 24).

Starejši ljudje so pogosto nezadostno in nepopolno obveščeni glede novosti ali pa se v množici informacij ne znajdejo. Najpomembnejši dejavnik pri širjenju tehničnih novosti za starejše ljudi in druge ogrožene skupine ljudi (bolni, invalidi) je zato ustrezna informiranost. Tu gre za dvoje: za dostopnost do informacij in za kakovostno posredovanje informacij. Pogostokrat obstaja prepad med ponudbo tehničnih pomagal na tržišču in dostopnostjo do njih pri tistih, ki jih najbolj potrebujejo (Mollenkopf in Graafmans v Hojnik Zupanc 1999: 157). Največja ovira pri uporabi različnih telekomunikacijskih tehnologij je zato ravno pri premajhni informiranosti članov starejše

generacije o možnostih in učinkovitosti ter načinu njihove uporabe. Če namreč starejši človek ne bo vedel, čemu bi uporabil mobilni telefon ali internet in kakšne vrste koristi bo imel od njega, bo imel še toliko manjšo stopnjo motivacije, da bi ga uporabil. Pri širjenju informacij so pomembna ciljna skupina »v senci« sorodniki oziroma družinski člani, do katerih imajo starejši ljudje običajno najbolj zaupljiv odnos (Hojnik Zupanc 1995: 24).

Pri informatizaciji katerokoli družbenega sloja so ključna vsa v nadaljevanju predstavljena načela, in sicer:

- pravilen način izobraževanja za uporabo novih informacijsko-komunikacijskih tehnologij;
- praktična in enostavna uporabnost teh tehnologij;
- uporabne aplikacije v domačem jeziku in
- nenazadnje časovno - prostorska - stroškovna pridobitev uporabnikov.

Pri vsem tem pa morajo nadaljnje razvojne politike informatizacije poskrbeti, da tudi tisti posameznika, ki niso in si tudi ne želijo biti informatizirani ne izključi iz širšega družbenega življenja (Lenarčič 2005: 27-35).

Starejšim uporabnikom bi zato moralo biti namenjenih več spletnih vsebin. Na svetovnem spletu je v primerjavi z ostalimi le malo takih, ki so namenjene izključno starejšim uporabnikom. V tujini sicer že obstajajo specializirani tako imenovani »senior net« portali (<http://www.seniornet.org/php/default.php>), namenjeni starejši generaciji, nekateri tovrstni portali so celo v lasti posameznih vlad (<http://www.adss.state.al.us/>). Tudi praksa v Sloveniji kaže na pomanjkanje spletnih vsebin za starejše. Najbolj poznan pa tudi prvi primer slovenskega portala, ki je namenjen starejšim ljudem je Senior60+ (<http://www.senior60.net/default.php>), ki ponuja različne aktualne informacije, razne novice in termine usposabljanja, ostale povezave in igre, namenjene starejšim (Lenarčič 2005: 34-37). Senior60+ je vsekakor zanimiv portal za starejšega človeka, saj si poleg vsega obiskovalci lahko ogledajo tudi spletno galerijo, kjer so razstavljene slike, ki jih pošiljajo obiskovalci ter po novem poklepetajo z vrstniki v forumu, kjer si lahko med seboj izmenjajo izkušnje, koristne informacije in napotke.

4.3 INFORMACIJSKO NEZNANJE

Današnji starejši ljudje niso odraščali skupaj z napredno tehnologijo kot današnja mladina. Zato ni presenetljivo, da je »posvojitev« nove tehnologije s strani starejših zaostala od preostale populacije. Lenarčič (2005: 31) ugotavlja, da je večina današnjih starejših ljudi zaključila svoje aktivno izobraževanje in delovno obdobje v času, ko osebni računalniki in internet še niso bili tako razširjeni kot danes, zaradi česar jim ta vrsta tehnologije ni tako blizu. Zaposleni, ki so se bližali upokojitvi, pa so se poskusili izogniti delu za računalnikom in uvajanju novih delovnih navad in spretnosti, ki jih zahteva računalnik. Lahko pa trdimo, da bo z današnjo srednjo generacijo to drugače, saj večina »odraščča« z moderno tehnologijo že danes.

Eden ključnih dejavnikov neuporabe interneta pri starejših ljudeh je neznanje uporabe računalnika. Da informacijsko neznanje med starejšimi res obstaja, kažejo podatki, ki jih je objavil Evropski statistični urad. Po njihovi raziskavi ima le 3% ljudi, ki so starejši med 65 in 74, visoko stopnjo znanja računalniške pismenosti, popolnoma brez znanja pa je kar 78%. Starejši ljudje se lahko naučijo ravnati z moderno tehnologijo le, če imajo ustrezno usposabljanje. Učenje starejših temelji na nekaterih znanih principih učenja, ki jih mora učitelj upoštevati. Najprej mora starejšo osebo primerno motivirati, razložiti, kaj bo imela od tega (po internetu bo lahko iskala informacije, z e-pošto kontaktirala s prijatelji in sorodniki, se zabavala z igrkami) (Hojnik Zupanc 1999: 157). Pri učenju starejših oseb je zelo pomembno pogosto ponavljanje operacij, čimprejšnja uporaba in zapisovanje postopka. Operacije zanje nimajo posebnega smisla, to sodi k mehničnemu učenju, ki starejšim osebam ne leži. Toda zavedanje cilja lahko nadomesti muko mehničnega učenja. Nenazadnje učenje mentalno zahtevnih dejavnosti podaljšuje življenje in preprečuje zmanjšanje umskih sposobnosti (kar je empirično dokazano) (Pečjak v Vaupotič 2004: 25).

Pri usposabljanju in izobraževanju starejših o tem, kako in na kakšen način se uporablja sodobna komunikacijska tehnologija, obstajajo tako neformalni kot formalni načini. Med neformalne vrste pomoči štejemo tisto, ki jo nudijo družinski člani (vnuki), prijatelji in znanci. Pri učenju računalniških veščin je ta najbolj pomembna in praktična, saj so otroci in vnuki najboljši učitelji računalništva in pomagajo kadar kaj »zaštekajo« (Pečjak v Vaupotič 2004: 25)

Med formalne vrste pomoči pa uvrščamo razne organizacije, ki so namenjene izobraževanju starejših. Preko različnih izobraževalnih programov, tečajev, delavnic, zgibank in učbenikov nudijo starejšim znanje o osnovah računalništva in njegovi praktični uporabi (pisanje, shranjevanje, iskanje podatkov in informacij).

V svetu obstajajo različne družbene pomoči, ki lahko nadomestijo pomoč, ki jo pri učenju nudi družina, tako je na primer Philadelphia-based Generations on Line razvila program software, posebej namenjen rojenim med letom 1920 in 1929 (»baby boomers«). S tem programom »korak za korakom« učijo starejše o uporabi računalnika in omogočajo izobraževanje na približno 900 območjih v 46 državah Amerike in Kanade. Največja tovrstna organizacija na področju novih tehnologij za starostnike na svetu je nedvomno neprofitna organizacija v Ameriki SeniorNet (<http://www.seniornet.org/php/default.php>), ki ima več kot 240 učnih centrov v Združenih državah Amerike, na Japonskem, Švedskem, v Angliji in na Novi Zelandiji. Podjetje Fujitsu Siemens pa je na trg poslal računalniški sistem Simplico, ki je namenjen uporabnikom, ki se na računalništvo ne spoznajo in nimajo izkušenj. Uporabniška površina naj bi temeljila na štirih barvah, kar naj bi olajšalo delo.

V Sloveniji v ta namen izvaja številne projekte Zveza društev upokojencev Slovenije, Univerza za tretje življenjsko obdobje in podjetje ISA pa v okviru projekta Senior60+ poučujeta in nudita celovito izobraževalno ponudbo s področja novih telekomunikacijskih tehnologij, namenjeno izključno starejšim (Lenarčič 2005: 35). Tovrstni tečaji so starejšim omogočeni večinoma tudi v *e-šolah*²¹ in v različnih društvih in organizacijah po celotni Sloveniji. Na tržišču se dobijo tudi učbeniki, namenjeni starejši generaciji, na primer: Moje prvo srečanje z računalnikom, Pošiljam elektronsko pošto in iščem po internetu, Računalnik je moj pisalni stroj.

Izobraževalni projekti poleg znanja in spoznanja o prednostih nove tehnologije, ustvarjajo tudi nove možnosti za druženje in kvalitetno preživljanje prostega časa, preventivno

²¹ E-šole so ena izmed oblik javno dostopnih točk, ki jih je financiralo in vzpostavljalo Ministrstvo za šolstvo, znanost in tehnologijo (MVZT) (Lenarčič 2005: 35). Bivše Ministrstvo za informacijsko družbo (MID) je v letu 2001 vzpostavilo prvo zbirko podatkov javno dostopnih točk (JDT) v Sloveniji. Sprva je bilo vanjo vpisanih le nekaj preko 40 e-točk, s časom pa je njihovo število naraščalo, tako da je v začetku leta 2006 že preseglo število 390. Z ukinitvijo MID-a je skrbništvo nad spletiščem E-točke prevzelo novo ustanovljeno MVZT. Namen projekta je v uresničevanju zagotavljanja enakopravnega dostopa do novih tehnologij in storitev kar najširši javnosti (Železnik v Vaupotič 2004: 27).

delujejo na duševno in telesno zdravje z vnašanjem novih, kakovostnih vsebin. Spodbujajo jih k aktivnemu in kreativnemu življenju, pomagajo jim odkrivati in spoznavati nove dejavnosti, ljudi in svet v smislu vseživljenjskega učenja (Majerič 2006). Ramovš (2003: 348) pa vidi še eno rešitev pri izobraževanju starejših - pri tem bi namreč lahko sodelovali mladostniki, s tem pa bi prispevali k premostitvi medgeneracijskega propada in ustvarjanja medgeneracijskega sožitja ter kakovostne starosti.

Vsebine, ki so zanimive za starejšo populacijo, so večinoma v angleškem jeziku (fifty-plus, seniorwatch.de, home.saga.co.uk, seniorNet). Večina starejših oseb pa ne zna in ne razume angleškega jezika, zato jim je še vedno na razpolago zelo malo spletnih vsebin. Upamo lahko le, da se bodo zaradi trenda staranja prebivalstva in posledično hitrega naraščanja uporabe spletnih vsebin, primerne spletne vsebine v prihodnosti še naprej povečevale, saj organizacije po vsem svetu vidijo velik potencial in vlagajo velike investicije v razvoj teh storitev za starejšo populacijo.

4.4 DIZAJN

Dizajn oziroma oblika informacijsko-komunikacijske tehnologiji veliko pripomore k njeni uporabi oziroma neuporabi. O tem govorijo tudi raziskave, ki pravijo, da ljudje raje sprejmejo izdelek, ki je že na pogled privlačen, kot pa izdelek, ki jih že na prvi pogled spominja na bolniške prostore. Velika večina tako strojne kot programske opreme novih tehnologij ni prilagojena starejši populaciji oziroma ni razvita z mislijo na stare uporabnike, zaradi česar niso zanimive oziroma uporabne za večino starejših ljudi (Lenarčič 2005: 32). Zaradi starostno pogojenih dejavnikov in ovir mnogi preprosto ne morejo uporabljati informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Neuporabnost pa je še toliko večja, če so ti izdelki zapletenih oblik. Posledica neustreznega dizajna pa je visoka stopnja izključenosti starejših ljudi iz informacijske družbe (Lenarčič 2005: 27).

Pri oblikovanju in načrtovanju informacijsko-komunikacijske tehnologije morajo oblikovalci upoštevati, da mora izdelek (Dewsbury in dr. 2003: 5):

- biti dosegljiv,
- biti udoben, priročen, enostaven za uporabo,

- omogočati uporabniku zasebnost, neodvisnost in rehabilitacijo,
- tehnologija se mora prilagajati in ujemati z uporabnikovim bivalnim prostorom,
- zadovoljevati potrebe po varnosti in zasebnosti.

Načrtovalcem izdelkov in spletnih vsebin pogosto ni mar za dejstvo, da veliko starejših ne zna uporabiti drobnih premičnih telefonov in da so nezmožni dešifrirati ikone na računalniku. Zaradi vidne okvare ali drugih telesnih in psiholoških sprememb veliko število starejših tudi ne more brati besedila na zaslonu ali uporabljati tipkovnice (Gerd 2005: 7). Raziskave v Veliki Britaniji pa so pokazale tudi nerazumevanje tehnične strokovne terminologije (npr.: homepage, URL, browser). Spletne strani so ponavadi tudi preveč kompleksne z ogromnim številom informacij. Donald Norman (2005: 4) pravi, da je glavna težava z današnjim osebnim računalnikom njegova zapletenost.

Danes se proizvajalci in načrtovalci informacijsko-komunikacijskih tehnologij že zavedajo vedno večjega števila povpraševanja po teh izdelkih med starejšimi. V ta namen na tržišče prihaja vedno več produktov, ki so namenjeni prav njim. V Sloveniji v ta namen pri Mobitelu že tržijo mobilne aparate v Penzion paketu. Ti imajo velik zaslon z močno osvetlitvijo in velikimi črkami ter velike tipke, ki zagotavljajo povsem enostavno upravljanje. Telefoni imajo lahko vgrajeno veliko hitro tipko, s katero lahko starejši človek v primeru težav nemudoma pokliče pomoč²².

V ospredje prihaja tako imenovani *univerzalni dizajn* poimenovan tudi »*design for all*« oziroma »*dizajn za vse*« in je narejen na konceptu univerzalnega dostopa. »Design for all« poizkuša omogočiti dostop do informacij različnim ljudem z različnimi sposobnostmi, zahtevami in preferencami v različnih kontekstih uporabe (Watering 2005: 9). Pogosto je predstavljen kot način oblikovanja računalniških in ostalih tehnologij za starejše ljudi, ki so uporabne tudi za širše obzorje uporabnikov med ostalimi generacijami. Univerzalni dostop je toliko težje doseči, saj je še težje narediti tehnologijo uporabno za vsakega, predvsem za starejše. Oblikovanje izdelkov zanje je toliko bolj zahtevno, saj morajo upoštevati različne dejavnike, ki so pogojeni s starostjo. Glavni cilj in namen pa je

²² Več podatkov na spletni strani: <http://www.mobitel.si/images/pripone/Mobitelova%20Ponudba%20-%20POMLAD%202007%20-%20crop%20-%20low.pdf> (17. marec 2007).

vsekakor oblikovati sistem in izdelke, ki bodo omogočali uspešno uporabo (Zajicek 2004: 2).

Prihodnost lahko da dober dizajn, s tem bo postala informacijsko-komunikacijska tehnologija bolj razširjena, uporabljena in sprejeta med starejšimi ljudmi. Posledica bodo tudi nižji stroški na daljši časovni rok. V kombinaciji z dejstvom, da starejši manj uporabljajo tehnologijo zaradi različnih težav, to področje pomeni zelo optimistično okolje za razvoj.

4.5 STROŠKI NAKUPA IN UPORABE

Cene priključkov in opreme novodobnih telekomunikacij se že zmanjšujejo, tudi tehnične možnosti in hitrost informacijskih povezav se izboljšuje, vendar tekoči stroški uporabe in nakup opreme lahko še vedno presegajo denarne zmogljivosti starejših, ki imajo večinoma premajhne pokojnine, da bi si lahko privoščili nakup svojega lastnega računalnika. Raziskave pravijo, da bi veliko starejših ljudi uporabljalo različne tehnične pripomočke in ostalo telekomunikacijsko tehnologijo, če bi jo le imeli. Imeli bi jo, vendar si je ne morejo privoščiti (Lenarčič 2005: 32). Poleg tega bi določeni starejši potrebovali dodatno prilagojeno opremo, ki pa bi pomenila še dodaten strošek. Če ljudje nimajo urejenih niti osnovnih življenjskih razmer, je iluzorno pričakovati, da bi investirali v nove tehnologije.

Zato bi bilo pomembno, da tistim, ki do interneta ne morejo vstopati doma, to omogočimo v javnih institucijah (npr.: v knjižnicah, raznih društvih, ...). Veliko bi naredili z raznimi centri in javno dostopnimi točkami, kjer bi imeli starejši dostop do interneta in kjer bi jim mentorji nudili izobraževalno pomoč. Ker se starejši ljudje sami od sebe neradi pojavijo v družbi mladih uporabnikov, ki vse počnejo mnogo prehitro in za starejše nerazumljivo, bi lahko razmišljali o uvedbi različnih terminov za določene skupine (Lenarčič in Ramovš 2006: 19) ali o ustanovitvi cyber-kavarn, namenjenih posebej za starejše (Vaupotič 2004: 21).

V teoretičnem delu sem predstavila, kaj o starejših ljudeh in telekomunikacijski tehnologiji pravijo drugi avtorji oziroma, kakšen je njihov pogled na to tematiko. Podatke o tem, kolikšna je uporaba telekomunikacijske tehnologije med starejšo populacijo v Evropi in Sloveniji, sem prikazala iz raziskav sekundarnih virov. V empiričnem delu pa bom s pomočjo ugotovitev kvalitativne raziskave poizkušala prikazati, ali so v skladu oziroma neskladju s teoretičnimi dejstvi. Primarne podatki sem pridobila z intervjuji s starejšimi ljudmi. Rezultati so prikazani v nadaljevanju diplomskega dela.

5 EMPIRIČNI DEL

5.1 OPREDELITEV PROBLEMA

Diplomska naloga se ukvarja s tematiko uporabe oziroma neuporabe telekomunikacijske tehnologije (s poudarkom na mobilnem telefonu in internetu) med starejšo populacijo. V empiričnem delu bom s pomočjo analize subjektivnih mnenj in izkušenj starejših ljudi poizkušala odkriti, kateri so vzroki, ki starejšega človeka motivirajo k njeni uporabi in čemu jo uporabljajo. Namen diplomske naloge je tudi ugotoviti, zakaj starejši ljudje ne uporabljajo mobitela in interneta. Ali so resnično predsodki, dizajn, informiranost, informacijska nepismenost in stroški glavni krivci neuporabe telekomunikacijske tehnologije v starosti.

V teoretičnem delu sem predstavila, kako na to problematiko gledajo drugi avtorji. V empiričnem delu pa sem do odgovora poizkušala priti tudi sama s pomočjo intervjujev s starejšimi ljudmi. Edino oni vedo, kaj je tisto, ki jih odvrča od novodobnih tehnologij in kaj dobrega jim lahko prinese v njihova življenje v poznih letih. Preko pogovora z njimi sem lažje spoznala, kako skozi svoje oči vidijo prodor telekomunikacijske tehnologije v vsakdanja življenja in na kakšen način jih spreminja. Ali bo človek v starosti posegel po mobilnem aparatu in internetu ali ne, je vsekakor odvisno od več dejavnikov, kot tudi od preteklega in sedanjega življenja, izobrazbe, duševnega počutja, ekonomskega statusa in nenazadnje zdravstvenega stanja.

V DIPLOMSKI NALOGI PROUČUJEM NASLEDNJA VPRAŠANJA:

- Ali telekomunikacijska tehnologija resnično predstavlja izziv v življenju starejšega človeka in mu s tem spreminja način življenja?
- Zakaj in s kakšnim namenom starejši uporabljajo telekomunikacije (internet in mobilni telefon)?
- Zakaj in katere so ovire, ki preprečujejo uporabo telekomunikacijskih tehnologij med starejšo populacijo?

5.2 METODOLOGIJA RAZISKOVANJA

Raziskava, ki sem jo naredila, je kvalitativna, saj sem podatke zbrala s *poglobljenimi intervjuji*. Gre za t.i. kombinacijo standardiziranih in polstandardiziranih intervjujev, kjer spraševalec oziroma anketar v neposrednem stiku z vprašanim uporablja vnaprej izdelan vprašalnik. Postavljena vprašanja so enaka z minimalnim odstopanji - ali gre za starejšega človeka, ki uporablja telekomunikacijsko tehnologijo, oziroma za starejšega človeka, ki ne uporablja telekomunikacijske tehnologije.

Kvalitativno raziskovanje izhaja iz temeljne predpostavke o posredovanosti objektivne realnosti. Za ljudi obstaja svet skozi izkušnje, ki si jih izmenjujejo skozi raznovrstne reprezentativne prakse: zgodbe, slike, pričevanja, glasbo. Svet pravzaprav obstaja oziroma je oblikovan prav skozi doživljanje, zato se kvalitativna interpretacija osredotoča na doživete izkušnje in načine predstavljanja ljudi, pojavov ali odnosov (Denzin in Lincoln v Hlebec in dr. 2007: 219).

Gradivo kvalitativnih raziskav je lahko tekstovno, slikovno in zvočno. Nenazadnje pa tudi rezultat kvalitativne raziskave ni statičen – ni neka resnična in enkrat za vselej določena interpretacija, temveč je kompleksen kolaž v nastajanju. Pri kvalitativnem raziskovanju se interpretacija sproti preverja, vrača nazaj v podatke in nadgrajuje s pojasnjevanjem (Hlebec in dr. 2007: 223).

Ena sodobnih opredelitev kvalitativnega raziskovanj pravi: Pojem »*kvalitativno raziskovanje*« je skupni pojem za zelo različne teoretične, metodološke in metodične pristope k družbeni resničnosti. Pojmujemo ga lahko na različnih ravneh, po eni strani kot samostojno dopolnilo, po drugi strani pa kot nasprotje, razmejitev in poseben poudarek v odnosu do eksperimentalnega, iz teoretičnih modelov izhajajočega in kvantitativnega družboslovnega raziskovanja, ki se usmerja pretežno po paradigmi enotne znanosti (Kardorff v Mesec 1998: 22).

5.3 PRIKAZ INTERVJUJEV

Vprašanja za intervju so bila vsem starejšim ljudem postavljena enako. Razlikovala so se le pri tem, ali gre za starejše ljudi, ki uporabljajo telekomunikacijsko tehnologijo, ali za starejše ljudi, ki je ne uporabljajo. Poleg spodaj navedenih vprašanj sem vsakega vprašala tudi po starost in izobrazbi.

- VPRAŠANJA ZA STAREJŠE LJUDI, KI UPORABLJAJO TELEKOMUNIKACIJSKO TEHNOLOGIJO (MOBITEL, INTERNET)
 1. Katere vrste medijev (tv, internet, mobitel, radio, časopis) uporabljate?
Kako pogosto uporabljate te medije?
 2. Kaj uporabljate pogosteje, mobitel ali internet? Zakaj?
 3. Zakaj uporabljate ta telekomunikacijska sredstva? Kakšne prednosti vam ponuja uporaba teh telekomunikacij?
 4. Koga prosite za pomoč, ko naletite na težavo pri uporabi interneta ali mobitela?
Koliko vam pomeni pomoč družine in prijateljev pri uporabi interneta ali mobitela, jih pogosto prosite za pomoč?
 5. Komu vse posredujete svoje znanje o uporabi mobitela in računalnikih veščin?
 6. Zakaj uporabljate mobitel? Kdaj ste začeli uporabljati mobitel? Kdo vam je pomagal pri uporabi in kako? Opišite!
 7. V kakšne namene najpogosteje uporabljate mobitel?
 8. Uporabljate mobitel z namenom, da ohranjate odnose z vašimi družinskimi člani, prijatelji oziroma kakšno mnenje imate o tem, da mobitel omogoča ohranjanje in izboljšanje teh odnosov?
 9. Koga vse kličete z mobitelom? Ali večkrat vi pokličete njih ali oni pokličejo vas?
 10. Zakaj vse uporabljate internet? Kdaj ste začeli uporabljati internet? Kdo vam je pomagal pri uporabi in kako?
 11. Kaj vam predstavlja internet?
 12. Katere internetne strani najpogosteje obiščete?
 13. Ali internet uporabljate za komunikacijo z družinskimi člani in prijatelji? Se je z njegovo uporabo izboljšala komunikacija z vašimi družinskimi člani oziroma prijatelji?

14. Vam internet daje eno izmed oblik za preživljanje prostega časa? Kaj na internetu v tem primeru počnete?
15. Ali nakupujete preko interneta? Zakaj?
16. Ali vas pri uporabi interneta moti, da je večina spletnih strani v angleškem jeziku? Zakaj? Bi pogosteje uporabljali internet, če bi bilo več vsebin v slovenskem jeziku?
17. Ali ste se že kdaj udeležili tečaja za računalnike namenjena starejšim ljudem? Bi se ga radi? Kakšno je vaše mnenje o tovrstnih tečajih namenjenih starejšim?
18. Kakšno je vaše mnenje do dostopa zdravstvenih in medicinskih storitev preko telekomunikacij (internet)? Ste seznanjeni z možnostjo dostopa do njih? Ali uporabljate mobilni oziroma internet za dostop do teh storitev? Zakaj?
19. Vam je uporaba telekomunikacije spremenila način življenja? Kako?
20. Ali bi se odrekli mobilnemu in internetu?

- VPRAŠANJA ZA STAREJŠE LJUDI, KI NE UPORABLJAJO TELEKOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE (MOBITEL, INTERNET)

1. Katere vrste medijev (tv, internet, mobilni, radio, časopis) uporabljate? Kako pogosto uporabljate te medije?
2. Zakaj ne uporabljate telekomunikacijske tehnologije (internet, mobilni)?
3. Če ne bi bilo teh dejavnikov, bi uporabljali telekomunikacijsko tehnologijo, ali ste mnenja, da ne glede na vse ni za vas?
4. Kakšno je vaše osebno mnenje o uporabi interneta oziroma mobilnega? Ste mnenja, da je namenjen le mladim? Zakaj?
5. Kakšno bi bilo vaše mnenje o uporabi interneta in mobilnega, če bi bili bolj informirani o načinu njihove uporabe? Bi v tem primeru uporabljali tovrstno tehnologijo?
6. Kaj bi po vašem mnenju družba morala narediti za starostnike, da bi v večji meri uporabljali telekomunikacijsko tehnologijo (internet, mobilni)?
7. Zakaj bi se naučili uporabljati mobilni oz. internet, če bi vedeli, da vam njihova uporaba lahko omogoči samostojnejše in kvalitetnejše življenje, boljšo komunikacijo z vašimi družinskimi člani in prijatelji, preko njega lahko najdete ogromno informacij o zdravju? Imate interes, da se naučite dobro uporabljati tovrstno tehnologijo?
8. Če bi računalnik uporabljali že prej (v službi), bi ga uporabljali še danes? Zakaj?

9. Bi vas pomoč družine oz. prijateljev bolj motivirala k uporabi interneta oz. mobitela oziroma kdo vas bi najbolje motiviral k njuni uporabi?
10. Kakšen bi bil vaš odnos z družino, če bi uporabljali mobilni telefon oziroma internet? Menite, da bi bili bolj povezani z njimi?
11. Kakšno oviro za vas predstavlja dizajn oziroma oblika telekomunikacijske tehnologije (mobitela)? Kaj vas pri obliki najbolj moti? Kako bi moral biti mobilni telefon oblikovan, da bi ga uporabljali?
12. Ali menite, da industrija upošteva želje in potrebe starejših ljudi pri ustvarjanju mobilnih telefonov in ostale tehnologije? Ste seznanjeni z novimi paketi mobilne telefonije, ki je namenjena prav starejšim ljudem (opremljena z večjimi črkami, tipkami)?
13. Zakaj si ne kupite svojega računalnika? Bi uporabljali računalnik, če bi vam ga podaril kdo izmed družinskih članov oz. prijatelj?
14. Kakšno oviro za vas predstavlja dejstvo, da je večina vsebin na internetu v angleškem jeziku? Bi ga uporabljali, če bi bilo več vsebin v slovenskem jeziku?
15. Kakšna se vam zdijo navodila za uporabo telekomunikacij? Kakšna bi morala biti, da bi bila lažje berljiva za starejšega človeka?
16. Kaj menite o nakupovanju preko interneta? Kdaj bi se odločili, da bi nakupovali preko njega?
17. Kakšno je vaše mnenje o izobraževanju starejših o uporabi računalnika? Bi se udeležili takega tečaja? Menite, da je dovolj izobraževanj o računalništvu namenjenih starejšim?
18. Kako bi uporaba interneta oz. mobitela spremenila vaš način življenja?
19. Kakšne prednosti bi vam prinesla uporaba interneta oziroma mobitela?
20. Ali bi radi uporabljali internet in mobilni telefon? Zakaj?

5.4 VZOREC

Intervjuje za kvalitativno raziskavo sem opravila v času od 11. 1. 2008 do 21. 2. 2008. Za vsak intervju sem se predhodno po telefonu ali elektronski pošti dogovorila za čas in kraj poteka intervjuja. Opravila sem jih na domu intervjuvanca. Vsi starejši ljudje so živeli sami ali s partnerjem v domačem okolju. Pri vsakemu posamezniku je intervju potekal različno dolgo, v povprečju pa so trajali eno uro. Vsak posameznik se je za intervju odločil prostovoljno. Večina je bila zelo vesela, da lahko sodeluje pri raziskavi. Med iskanjem starejših ljudi sem predvsem na začetku imela težave pri iskanju tistih, ki telekomunikacijsko tehnologijo uporabljajo.

Skupaj sem izvedla deset intervjujev, in sicer pet med starejšimi ljudmi, ki uporabljajo telekomunikacijsko tehnologijo, in pet med tistimi, ki je ne uporabljajo. Starejše ljudi, ki je ne uporabljajo, sem poiskala preko prijateljev in znancev. Starejši ljudje, ki uporabljajo mobilni telefon in internet pa so bili člani Društva upokojencev Škofja Loka, Univerze za tretje življenjsko obdobje v Škofji Loki²³. Kontakt z njimi sem vzpostavila tako, da sem najprej govorila z direktorico univerze, ki je bila takoj pripravljena za sodelovanje. Sporočila mi je imena in elektronske naslove tistih, ki so bili pripravljene sodelovati pri raziskavi. Nadalje sem se z vsakim posameznikom posebej dogovorila za čas in kraj srečanja.

Analizo sem izvedla med starejšimi od 65 let. Njihova povprečna starost je bila 71,7 let. Pri tem je bil najmlajši star 65 let, najstarejši pa 82 let. Med njimi je bilo 5 moških in 5 žensk.

Intervjuji so bili anonimni, zato njihovih imen ne objavljam. Mogoče je bil to tudi razlog, da so intervjuji potekali lepo in v sproščenem vzdušju. Vsi starejši ljudje so brez težav in strahu iskreno odgovarjali na vsa moja vprašanja. Velikokrat se je intervju razpletel v preprost pogovor, saj so starejši ljudje večinoma sami in so veseli, da se lahko z nekom pogovorijo.

²³ Univerza za tretje življenjsko obdobje v Škofji Loki je civilno izobraževalno gibanje in je sekcija Društva upokojencev Škofja Loka in del vseslovenskega gibanja. Njen namen je razvijati izobraževanje starejših na osnovi sodelovanja, samoorganizacije, soodgovornosti in prostovoljnega dela. Sodelovanje v študijskih krožkih omogoča vsem, ne glede na njihovo izobrazbo, politično, narodnostno in versko pripadnost. Naloga univerze pa je, poleg izobraževanja in osebnostne rasti starejših, delovanje v širši javnosti za dejavno vključevanje starejših v družbo (več na: www.univerza-tri-du-skofjaloka.si).

5.5 ANALIZA INTERVJUJEV

V današnjih razvitih družbah prevladujejo predsodki, da so starejši ljudje nesposobni in nemotivirani za uporabo novih informacijsko-komunikacijskih tehnologij, da je njihov spomin preveč opešal, da so smešni za računalnikom (Pečjak v Vaupotič 2004: 25). Ti predsodki se nato zrcalijo v obnašanju starejših ljudi, ki zaradi tega dvomijo vase (Lenarčič 2005: 31). S kvalitativno raziskavo sem poizkušala ugotoviti, če je temu res tako in rezultati so pokazali, da starejši ljudje, ki telekomunikacijske tehnologije ne uporabljajo, ker so mnenja, da so za uporabo interneta in mobitela prestari, da je ne rabijo in da tovrstne tehnologije ne znajo uporabljati. Prepričani so, da tehnologija ni zanje, čeprav bi izboljšala ter olajšala njihov način življenja. Če si ogledamo samo citate (1), (2), (3), starejši ljudje nimajo nobene potrebe po njeni uporabi in navsezadnje sploh ne vedo, zakaj bi jo uporabljali. Tudi če bi tovrstno tehnologijo imeli na voljo (na primer, da bi jim računalnik oziroma mobilni telefon podaril kdo izmed družinskih članov oziroma prijateljev), je zaradi svoje starosti ne bi pričeli uporabljati, kar nam nazorno pokaže primer (4). Intervjuvanci so povedali, da namesto da bi sedeli za računalnikom, gredo raje v naravo, namesto, da si kupijo lasten računalnik oziroma mobilni telefon, gredo s tem denarjem v toplice ali kam drugam na dopust. Nimajo pa nič proti tistim, ki jo uporabljajo, predvsem pri tem mislijo na mlade (5). Večina starejših ljudi, ki ne uporabljajo telekomunikacijske tehnologije, kljub temu vsak dan spremlja medije, kot so: radio, časopis in televizija.

(1) ST-01-1926:

Prvič ne znam in jih nimam. Prestara sem za to.

(2) ST-03-1935:

Mislim, da to ni več zame, se mi zdi, da sem vseeno prestara, da bi se pri teh letih začela ukvarjati s temi rečmi.

(3) ST-05-1938:

Ker je ne znam uporabljati in tudi nimam nobene potrebe, da bi jo uporabljal.

(4) ST-03-1935:

Sem prestara, zato si ga ne kupim in ga verjetno tudi ne bi uporabljala, če bi mi ga kdo podaril. Bi se na njem nabiral samo prah.

(5) ST-02-1941:

Tisti, ki to uporabljajo naj jo kar uporabljajo, pa mladi, oni to rabijo, že za v šolo in tako, ... ja za mlade, vi ga rabite. Ne vem kaj bi rekla, ... kdor ga ima, je gotov v redu stvar, ... jaz grem pa še vedno raje v tem čas, ki bi ga mogoče presedela za računalnikom, v naravo, tam se najbolj počutim.

Informiranost in informacijsko neznanje

Zavedati se moramo, da pomemben (če ne celo najpomembnejši) dejavnik dostopnosti do tehničnih novosti predstavlja ustrezna informiranost potencialnih uporabnikov (Lenarčič 2005: 31). Dostop do tehnoloških novosti pri starejši populaciji bi lahko povezali s stopnjo ustrezne informiranost, vendar sem z intervjuji ugotovila, da ni nujno vedno tako. Pri tem je treba opozoriti, da gre za starejše ljudi, ki telekomunikacijske tehnologije ne uporabljajo in bi bila situacija pri starejših ljudeh, ki jo uporabljajo, lahko popolnoma drugačna. Intervjuvanci so namreč dejali, da kljub temu, da bi bili o uporabi bolj informirani, interneta in mobitela ne bi uporabljali (6). Zaradi prepričanja, da so prestari, o tem niti ne razmišljajo.

(6) ST-03-1935:

Mislim, da ne več. Jaz res mislim, da sem lih malo prestara za vse to in da ne bi imelo nič učinka, tudi če bi me kdo bolj poučil o teh stvareh.

Na vprašanje o tem, kaj bi družba morala narediti za starejše ljudi, da bi v večji meri uporabljali internet in mobilni telefon, so intervjuvanci dejali, da bi morali organizirati več začetnih računalniških tečajev, takih, ki bi bili prilagojeni starejšim ljudem na tak način, da bi upoštevali vse njihove psihosociološke posebnosti, nezaupanje in pomisleke, voditi pa bi jih morali za to usposobljeni strokovni delavci (Kobe v Vaupotič 2004: 20). Poleg tega bi morala družba starejše ljudi več obveščati o telekomunikacijski tehnologiji in tehnologijo izdelovati starejšim ljudem primerno, kar je razvidno iz spodnjih stavkov (7), (8).

(7) ST-03-1935:

Ja mogoče, če bi družba nas malo več obveščala o vsem skupi. Ali bi pa morali organizirati več tečajev, takih čisto začetnih, da nam bi povedali osnove.

(8) ST-02-1941:

Ja prav gotovo bi moralo biti veliko tečajev o tem kako se uporablja tovrstna tehnologija, saj se sami od sebe verjetno ne bi tega naučili, ... Pa vse te stvari bi morale biti namenjene bolj starejšim, saj mi postajamo vedno bolj nepokretni, slabo vidimo, slišimo, ...

Starejši ljudje pa so bili celo prepričani, da družbi ni treba zato narediti nič, kot je dejal intervjuvanec:

(9) ST-05-1938:

Nič, kajti tega starejši ljudje v večini resnično ne potrebujemo!

Če starejšim ljudem ni mogoče nudenje neformalne oblike pomoči pri učenju telekomunikacijske tehnologije, bi jim morali omogočiti formalno obliko pomoči. Starejši ljudje se lahko marsikaj naučijo iz knjig, ki so temu namenjene, pomagajo pa jim tudi navodila, ki so priložena zraven vsakega izdelka. Pogosto pa so ta navodila nečitljiva, prezahtevna in napisana v zelo majhnem formatu. Kot sem ugotovila z raziskavo in je razvidno iz spodnjega odstavka (10), bi zato morala biti enostavnejša, preprosta, napisana v večjem formatu, da bi bila berljiva in koristna.

(10) ST-05-1938:

Dolga in komplicirana so, treba jih je poenostaviti, pa mogoče bi bila lahko v večjem formatu, saj nič ne vidiš prebrat.

Ena izmed pomembnih formalnih oblik pomoči starejšim so zagotovo tečaji oziroma izobraževanja o računalniških veščinah, ki jih izvajajo po celotni Sloveniji. Izobraževanja s področja uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije potekajo tudi v e-šolah (Lenarčič 2005: 35), kjer starejšim ljudem omogočajo dostop do interneta, njegovih vsebin in storitev na javen in brezplačen način (Železnik v Vaupotič 2004: 27). Kljub znanju, ki ga lahko pridobijo na takih tečajih, spodnji stavki (11), (12) in (13) kažejo, da se intervjuvanci, ki tehnologije ne uporabljajo, takega tečaja ne bi udeležili. Stvar se jim zdi zanimiva in v redu za tiste, ki si to želijo, sami pa nimajo nobenega interesa po obiskovanju tovrstnega tečaja. Mnenja so, da so tečaji koristni za tiste, ki to tehnologijo

uporabljajo in obvladajo, za njih pa ne, saj so enostavno prestari, da bi se udeležili tovrstnega tečaja.

(11) ST-02-1941:

Če koga to zanima je to zagotovo v redu, mene pa to ne zanima, zato se takega tečaja ne bi udeležila. Nekateri se pa kar dosti zanimajo za to, za take bi moralo biti čim več takih tečajev, ker so tam tudi inštruktorji, ki so usposobljeni za delo s starejšimi in so navajeni, da morajo malo drugače razlagati stvari.

(12) ST-05-1938:

Tečaja se ne bi udeležil, kajti starejši niso tako dojemljivi za nove tehnologije.

(13) ST-01-1926:

Do določne starosti je pametno, za take do 70. leta, za bolj starejše, take kot smo pa mi, pa ne, za nas to ni več, ... Je vedno teži! In za bolj tehnične tipe, eni to takoj dojamejo, eni pa tud niso za take stvari.

Samostojnejše in kakovostno življenje, odnos z družino in prijatelji

Uporaba telekomunikacij lahko človeku v starosti omogoči samostojnejše in kakovostno življenje, boljšo komunikacijo z družinskimi člani in prijatelji in jim omogoči dalj časa ostati v svojem stanovanju. Preko nje lahko najdejo ogromno informacij. Paradokсно starejši ljudje kljub naštetim prednostim niso pokazali nič večjega interesa za tovrstno tehnologijo. Ker jih telekomunikacijska tehnologija ne zanima, se je ne bi naučili uporabljati, kljub dejstvu, da bi se jim s tem izboljšala kvaliteta življenja. V skrajnem primeru bi se naučili uporabljati mobilni telefon, ker je enostavnejši za uporabo, pa še to le v nujnih primerih, kot je bolezen.

(14) ST-03-1935:

V bistvu o tem nisem nikoli kaj dosti premišljevala o tem. Ne bi uporabljala, ker ne vidim nobene koristi, ... ker me to kaj dosti ne zanima, tako tudi kaj dosti o teh stvareh ne vem.

(15) ST-04-1926:

Mogoče bi v takem primeru uporabil samo mobitel v nujnih primerih!

Razumljivo pri vsem tem bi bilo, da bi vendarle družinski člani oziroma prijatelji lahko motivirali starejše ljudi k uporabi interneta oziroma mobitela. Vendar sem bila po intervjujih presenečena, saj so mi intervjuvanci povedali, da jih prav nihče ne more motivirati, da bi pričeli »srfati« po internetu oziroma uporabljati mobitel. Pomoč pri uporabi bi jim nudila družina, pa tudi prijatelji in znanci bi z veseljem pomagali, ko bi naleteli na težavo. Vendar so bili starejši ljudje, ki so sodelovali pri raziskavi, mnenja, da jih kljub temu trenutno nihče ne more motivirati. Ena izmed intervjuvank (18) je celo rekla, da jo njeni družinski člani bolj motivirajo k neuporabi, ko se ji smeji, kadar jih sprašuje »kake neumnosti« o internetu in mobitelu. To bi lahko razumeli kot, da družinski člani starejše ljudi ne vzpodbujajo k uporabi tehnologije, lahko pa si starejši ljudje drugače interpretirajo to, kar jim drugi povedo. Edina stvar, ki bi starostnika motivirala, da bi začel uporabljati tovrstno tehnologijo, je bolezen (19).

(16) ST-05-1938

Če bi pokazal interes, bi me sin prav gotovo veliko naučil. Verjetno bi mi vsi, ki jih bi prosil za pomoč, pri tem pomagali, ... predvsem mislim tukaj družinske člane.

(17) ST-02-1941:

Trenutno pa me ne bi nihče moral motivirati, ... saj še mojim otrokom to ne uspe, kaj bi se še drugi trudili.

(18) ST-03-1935:

Kadar se o tem pogovarjamo, se mi mladi samo smeji! Vidijo, da nimam »pojma« in pravijo, da se na to ne razumem in da govorim same neumnosti, ... tako da mislim, da me bolj motivirajo k neuporabi, kot pa da bi kaj pripomogli k uporabi.

(19) ST-01-1926:

Najbolj bi me motivirala bolezen!

Hiter tempo današnjega življenja ne dopušča časa za daljše obiske ne mlajšim ne starejšim, veliko otrok pa tudi živi daleč od starajočih se staršev, zato je zanje redna telefonska in internetna povezava najcenejša in pogosto edina možnost za redno povezanost (Lenarčič in Ramovš 2006: 19). Na vprašanje o tem, kakšen bi bil odnos z družino, če bi uporabljali mobitel oziroma internet in če bi bili bolj povezani z njimi, so intervjuvanci odgovorili negativno. Intervjuvanci so povedali, da je res, da bi se zaradi nje verjetno pogosteje slišali z družinskimi člani in prijatelji, vendar zaradi tega po njihovem prepričanju, ne bi bili nič bolj povezani. Medsebojni odnosi se pri tem ne bi spremenili. Pričakovati bi mogoče bilo, da zaradi telekomunikacijske tehnologije odnosi med ljudmi postanejo bolj trdni oziroma bolj povezani. Vendar nam že spodnja citata (20), (21) povesta, da so osebna srečanja še vedno najbolj pomembna pri gradnji odnosov med ljudmi. Za starejše ljudi je pomembno, da se obiskujejo in s tem zadovoljijo svoje potrebe po druženju.

(20) ST-02-1941:

Ne vem, če bi bila bolj povezana z njimi, mislim, da ne. Pri nas pridemo en k drugemu na obisk. Jaz mislim, da že ne, prav nič ne!

(21) ST-05-1938:

Nič več in nič manj, ... mislim, da se odnosi med nami ne bi nič spremenili.

Dizajn

Velika večina novih tehnologij ni prilagojena starejši populaciji oziroma ni razvita z mislijo na stare uporabnike, zaradi česar nove tehnologije uporabne za večino starejših ljudi. Vidne okvare ter telesne in psihološke spremembe onemogočajo starejšim, da bi uporabljali novodobne tehnologije. Kakšen bi moral biti dizajn oziroma oblika telekomunikacijske tehnologije, da bi bila primerna za starejšega človeka, je lepo razvidno že iz spodnjih dveh odstavkov (22) in (23). Intervjuvanci so povedali, da industrija upošteva želje starejših ljudi, a v zelo majhni meri, kajti ob poplavi mobilnih aparatov je zelo malo uporabnih za starejše ljudi. Glavne lastnosti, ki bi jih morala upoštevati pri izdelavi so: enostavnost za uporabo, priročnost, večje črke in zaslon.

Ključni dejavnik pri proizvodnji novih tehnologij je fleksibilnost, vendar so kljub temu nove tehnologije v veliki meri še vedno prilagojene zgolj večinskim uporabnikom. Občasno pa naletimo na primere izboljšav oziroma aplikacij, ki so namenjene starejši populaciji (povečava vsebine na monitorju, računalniki in mobiteli izdelani izključno za stare ljudi) (Lenarčič 2005: 36). Industrija bi lahko tu videla velik potencial, saj bo zaradi vse večjega naraščanja števila starejših ljudi povpraševanje po tovrstni tehnologiji vedno večje. Najprej bi bilo treba raziskati splošne potrebe starejših uporabnikov, na podlagi katerih bi tehnologije prilagodili specifičnim potrebam. Te raziskave pa bi morale biti opravljene na temelju potreb uporabnikov in ne zaradi tehnološkega napredka (Hvalič Touzery 2007: 62).

(22) ST-05-1938:

Mobiteli so premajhni, predvsem tipke in zaslon. Mobiteli bi mogli imeti vsaj večji zaslon in velike tipke, saj mi že slabo vidimo. Uporaba bi morala biti čim bolj poenostavljena, pa tudi nič več dodatnih funkcij kot za klicanje pa mogoče za pošiljanje sms-ov.

(23) ST-02-1941:

Vse me moti, napisi so čisto premajhni, ... moram gledat skozi lupo če hočem kaj videti, ... premajhno je vse to! Mislím, da bi morale biti večje črke, moralo bi biti manj funkcij, saj ne rabiš vsega tega, potem je še težje za uporabo. Večji zaslon, pa mogoče tudi malo bolj kompaktni mobiteli, ne pa majhni, ... predvsem bi morali imeti večje tipke.

Uporaba telekomunikacijske tehnologije (internet, mobilni)

Kvalitativna raziskava je pokazala, da imamo na eni strani starejše ljudi, ki so prepričani v to, da so za uporabo telekomunikacijske tehnologije prestari, na drugi strani pa so intervjuji med ostalimi starejšimi ljudmi pokazali, da temu ni čisto tako. Tudi v starosti nekateri ljudje posežejo po novodobni tehnologiji. Informacijsko-komunikacijska tehnologija namreč starejšemu človeku nudi ogromno informacij o zdravju, potovanju, omogoča jim pregled novic, branje časopisov, opravljanje bančnih in zdravstvenih

storitev. Vseh teh prednosti se zavedajo tudi intervjuvanci, ki telekomunikacije uporabljajo in so s spodnjimi stavki povedali, zakaj uporabljajo internet in mobitel:

(24) ST-06-1941:

Internet se mi zdi po svojih zmogljivostih, funkcijskih možnostih in združljivostjo z ostalimi računalniškimi aplikacijami nepogrešljivo orodje za vse tisto, s čimer se ukvarjam »poslovno« in zasebno.

(25) ST-08-1935:

Internet je bolj pregleden, je več informacij, ... mobitel pa pač, ker ga rabim.

(26) ST-08-1935:

Sem bolj dosegljiv, sem bolj mobilen in nudijo mi vsakršne informacije za moje potrebe.

(27) ST-09-1941:

Mobitel je vedno pri roki, ... internet pa ponuja več možnost: prebereš, pošlješ, najdeš in razvozlaš nerazumljive pojme, ... se mi zdi da imam vse bolj pri roki, vsaj kar se tiče komunikacije, ... pa tud tako se mi zdi, da lažje dobim kakršnokoli informacijo.

Nekateri starejši ljudje tudi dobro znajo uporabljati telekomunikacijsko tehnologij, kar nazorno prikazuje spodnji odstavek.

(28) ST-07-1943:

Ostanem v stiku s prijatelji, z bratom, ki živi u Kanadi, preko skypa se pogovarjam s Kanado, Beogradom, s prijateljico, ki živi u Singapurju, pa z drugo, ki je iz Italije. Za društvo upokojencev oblikujem časopis in dobivam vse prispevke preko interneta, ... aja ... deskam, precej berem časopise, ki so online, igram sudoku, za preživljanje prostega časa.

Tako ti starejši ljudje pogosto ne rabijo pomoči pri uporabi interneta oziroma mobitela, če že naletijo na problem, za pomoč prosijo svoje družinske člane oziroma prijatelje. V skrajnem primeru, ko jim pomoč ne morejo nuditi družinski člani in prijatelji, pa se

obrnejo na za to usposobljeno osebo. Večinoma rabijo pomoč pri zahtevnejših posegih, ko ne razumejo delovanja določenih funkcij. Večina intervjuvancev te pomoči ne rabi pogosto.

(29) ST-06-1941:

Pri tem na rabim pomoči. Kadar se zgodi kaj prav posebnega, se obrnem na serviserja. To se morda zgodi enkrat do dvakrat letno ... drugače pa ne rabim pomoči.

(30) ST-07-1943:

Na otroke, sinove. Še moje prijateljice me kličejo, da še zanje vprašam za pomoč, ... vendar vedno manj, ker vedno več stvari vem. Ko sem začela oblikovati časopis, sem se v bistvu naučila oblikovati z njihovo pomočjo, pomagal mi je celo brat iz Kanade preko interneta!

(31) ST-08-1935:

Družinske članke, tiste ki to obvladajo, šele nato se obrnem na zunanje. Sprašujem jih stvar, ki jih ne razumem oziroma, če se mi na internetu pojavi kakšen okenček in ne vem kaj narediti, takrat vprašam enega izmed družinskih članov. Pri mobitelu pa pogosto ne vem za kakšno funkcijo ... ta pomoč mi pomeni mnogo.

Uporaba mobitela

Telefon pri starejših ljudeh že od nekdaj velja za najpomembnejše komunikacijsko sredstvo, ki povezuje starejše ljudi s sorodniki, znanci in prijatelji, pa tudi pomembno sredstvo za preprečevanje osamljenosti in večanje varnosti starejših ljudi (Lenarčič in Ramovš 2006: 15). To potrjujejo tudi spodaj prikazani odgovori, ki kažejo na to, da starejši ljudje večinoma uporabljajo mobitel za pogovor. Zahtevnejših funkcij ne uporabljajo, prioriteta mobilnega aparata jim je klicanje in pošiljanju sms-ov. Po mobitelu večino komunicirajo s svojimi družinskimi člani (otroci, vnuki), prijatelji in znanci. Kličejo jih samo v nujnih primerih ali če si zaželi pogovora oziroma se morajo česa domeniti. Nekateri intervjuvanci uporabljajo mobitel že od samega začetka, ko je prišel na trg, ostali pa nekaj let. Najdalj ga uporablja eden izmed intervjuvancev, to je 15 let, najmanj pa intervjuvanka, in sicer 3 leta.

(32) ST-08-1935:

Mobitel je izum 20. stoletja!

(33) ST-10-1937:

Uporabljam ga samo za telefoniranje in pošiljanje sms-ov. Predvsem se pogovarjam preko mobitela, včasih pa napišem tudi kakšen sms. Uporabljam sem ga začel pred 10 let, odkar so prišli na trg, ... pomagal mi je pa sin, da sem se ga naučil uporabljati, ... pa malo sem tudi navodila prebral.

(34) ST-08-1935:

Začel sem ga uporabljati leta 1999. V začetku sem se ga navadil sam, ker je bil preprost ta telefon, Motorola d520, uporabljal sem ga za klicanje prijateljev, žene in otrok. Sprva mi ni pomenil toliko kot mi danes, sej ga s sabo vzamem povsod.

(35) ST-07-1943:

Uporabljam ga samo kot telefon in za sms, čeprav ima en kup funkcij. Prav pogosto pa ga ne uporabljam, ker je enostavno predrago, ... je internet cenejši.

(36) ST-10-1937:

Za pogovor med kolegi in družinskimi člani, in za pošiljanje sms-ov. Zapletenih funkcij pa ne uporabljam, ... recimo nikoli se ne povežem na internet ali kaj podobnega, ... sej vem, da imajo mobiteli nešteto funkcij, samo meni je važno, da lahko pokličem, ... in nič drugega, ...

Starejši ljudje, ki uporabljajo mobitel, so na vprašanje, ali se jim zdi, da mobitel omogoča ohranjanje in izboljšanje odnosov med družinskimi člani in prijatelji, odgovorili negativno. Res je, da se pogosteje slišijo z njimi, vendar njihovih odnosov ne izboljšuje. Spodaj prikazani stavki tudi tu nakazujejo na to, da mobitel deluje ravno obratno in odtuja ljudi med seboj (39).

(37) ST-10-1937:

Mobitela ne uporabljam v te namene. Mislim, da se bolj pogosto slišimo med seboj, vendar naši odnosi zaradi tega niso nič kaj boljši. Mogoče se zaradi tega še manjkrat vidimo, tako da mislim, da odnosov ne izboljšuje. Je pa res, da ko gre sin

kam na potovanje in me pokliče ali pa pošlje e-mail preko e-pošte, ... v tem pa je pozitiven, saj se tako ne bi toliko slišali kot se tako, za take reči pa je to zelo v redu.

(38) ST-08-1935:

Je v redu ker se lahko marsikaj pogovoriš s prijatelji tudi po telefonu, ... tako se večkrat slišiš z določenimi ljudi, kot bi se, če ne bi bilo mobitela ali interneta, ...

(39) ST-06-1941:

Sodobni mediji samo navidezno omogočajo zблиžanje z družinskimi člani, prijatelji in znanci ... in sem mnenja: nasprotno – odtuja jejo!

Uporaba interneta

(40) ST-07-1943:

Okno v svet!!! Možnost komuniciranja na daleč, ne vem kako bi se kaj slišala z prijatelji iz tujine, če ne bi imela interneta, ... zabava, delo, ...

(41) ST-10-1937:

Škatlo, polno informacij, ... telekomunikacijsko sredstvo, ... povezavo s svetom, ...

(42) ST-06-1943:

Predvsem delovni pripomoček. Zame je nepogrešljiv. Brez računalnika ne bi delal nič od tistega, kar delam. Delal bi najbrž kaj drugega ali pa bi se prepustil uživaškemu brezdelju. Samo z računalnikom (brez interneta) bi naredil morda nekaj odstotkov tistega, kar naredim. Tako da mi interneta res nudi veliko in kar veliko časa preživim tudi na »srfanju«, veliko več časa kot moji vnuki ali otroci, čeprav bi bilo pričakovati ravno nasprotno.

S temi besedami so starejši ljudje, s katerimi sem opravila intervju opisali, kaj jim predstavlja internet. Intervjuvanci ga predvsem uporabljajo za iskanje raznovrstnih informacij, elektronsko pošto, bančništvo, branje novic, časopisov. Njihove priljubljene strani so: najdi.si, gmail.com, siol.net, 24ur.com, google.com, skb.net. Uporabljajo ga že kar nekaj let, najdalj časa ga uporablja intervjuvanka, in sicer 10 let. Internet so jih

večinoma naučili uporabljati družinski člani, ki jim nudijo tudi pomoč, kadar naletijo na težavo. Eden izmed intervjuvancev je povedal, da se je veliko o internetu naučil tudi iz knjig (44).

(43) ST-06-1943:

Uporabljam ga za vse mogoče, za pošto, branje časopisov raznih, za iskanje receptov, ... na googlu brskam, ... potem poročila na 24ur.com pogledam, ... kakšno igrico, kot je sudoku, tud prek interneta igram, ... potem pošta. To je pa že 10 let sigurno.

M: Ali ste ga uporabljali že v službi?

Ne, v službi ga še nisem imela, doma so ga pa otroci že imeli. Otroci so mi pomagali, da sem se ga naučila, ker je bil mož nekje na isti stopnji kot jaz.

(44) ST-08-1935:

Internet uporabljam za bančništvo, osebno bančništvo, za pregled informacij, poročil in pa za iskanje raznih izdelkov. Internet sem začel uporabljati pred petimi leti, kaj takega, ... ko smo ga še na telefon priklopili. Pri uporabi sta mi pomagala sin in hčerka, mnogo sem se naučil iz knjig, ki sem si jih sposodil v knjižnici.

(45) ST-10-1937:

Nudi dostop do nešteto informacij in še položnice lahko plačujem preko interneta, da mi ni treba čakati v vrsti. Uporabljam sem ga pa začel recimo, da pred kakimi 7 leti. Pomoč mi je nudil sin, saj sem uporabljal njegov računalnik, ker za svoje potrebe ne potrebujem svojega.

Ena izmed intervjuvancev je poudarila, da internet uporablja tudi zaradi dejstva, da je cenejši kot uporaba mobitela.

(46) ST-07-1943:

Internet uporabljam pogosteje, ... ker pride ceneje.

(47) ST-07-1943:

Prav pogosto mobitela ne uporabljam, ker je enostavno predrago, ... je internet cenejši.

Intervjuvanci so prav tako na vprašanje, ali uporabljajo internet za komunikacijo z družinskimi člani in prijatelji ter če so mnenja, da se je z njegovo uporabo komunikacija izboljšala odgovorili, da temu ni tako. Tudi tu so mnenja, da se sicer bolj pogosto slišijo z njimi, vendar se njihov odnos zaradi tega ne spreminja. Internet jim omogoča celo komunikacijo z ljudmi, ki jih poznajo zunaj meja Slovenije. Z njimi se ravno zaradi interneta lahko slišijo pogosteje. Intervjuvanci pa so se spraševali o tem, kako bodo komunicirali v prihodnje oziroma kako bodo komunicirali njihovi vnuki.

(48) ST-07-1943:

Večkrat sem v stiku s prijatelji, odkar imamo internet vsi, posebej s tistimi ki so daleč, s prijateljico iz Singapurja se ne bi nikoli slišala, če ne bi bilo skypa. Moj oče, ko je bil star že čez 80 let, je uporabljal internet, da se je preko Skypa tako kot jaz pogovarjal s sorodniki, ki so v tujini, saj je le tako lahko ostal v stikih z njimi, saj bi bil telefon enostavno predrag, pa ga je kljub starosti znal uporabljat, smo ga naučili.

(49) ST-10-1937:

Tudi internet uporabljam za komunikacijo, vendar sem mnenja, da se naša komunikacija ne izboljša, ... včasih pa prav pride, da ga imamo, ker se drugače res ne bi nič slišali ... sicer pa tudi včasih preveč komuniciramo preko mobitela ali interneta, ... bomo videli, kako se bodo sporazumeval naši vnuki, upam, da ne samo preko e-pošte!

Tudi pri internetu sta dve posameznici med intervjujem poudarili, da internet celo slabša komunikacijo, saj veliko več časa preživimo za računalniki, namesto, da bi se družili.

(50) ST-06-1941:

Uporabljam večkrat dnevno. Zame je ta komunikacija najbolj uporabna. Ne pomeni pa to, da zato kaj večkrat pomislim na kogarkoli. Naslovim ga samo po potrebi in odgovarjam na njihova sporočila. Sem pa mnenja, da internet in ostala telekomunikacija ne povezuje ljudi, marveč nasprotno odtuja. Če bo šlo tako naprej, ne bo več nobenih osebnih odnosov, ker bomo komunicirali samo še preko interneta ali mobitela. Internet prav nič ne pomaga k izboljšanju naših odnosov.

(51) ST-09-1941:

Ne, tega ne počnem, komunikacija se je poslabšala, predvsem zato, ker domači preveč visijo na računalniku. Je pa res, da si preko interneta s prijatelji pošiljamo pozdrave in se tudi dogovorimo za kakšno snidenje, ali kaj podobnega, samo se mi zdi, da zato naša komunikacija ni nič boljša.

Kljub temu da so starejši ljudje večji v uporabi interneta, preko njega ne nakupujejo izdelkov. Večina po takem nakupu nima potrebe, saj so mnenja, da si je pametno pred nakupom izdelek najprej ogledati in da je to bolj stvar mlade generacije. Internetu pa tudi še ne zaupajo do te mere. Le eden izmed intervjuvancev je tak nakup že izvedel, predvsem zaradi dejstva, da je od doma preprosteje.

(52) ST-10-1937:

Ne, preko interneta pa še ne nakupujem, ker nimam potrebe, saj si vsak izdelek najraje ogledam. Mislim, da kaj dosti jaz preko interneta ne bom nakupoval nikoli.

(53) ST-09-1941:

Ne, ... to mu še ne zaupam, ...

Starejši ljudje so na vprašanje, ali jih moti, da je večina spletnih strani v angleškem jeziku, odgovorili, da jih to ne moti. Vse, kar oni rabijo zase, lahko najdejo v slovenskem jeziku. Interneta tudi ne bi pogosteje uporabljali, če bi bilo več vsebin v domačem jeziku.

(54) ST-09-1941:

Me ne moti angleški jezik, vse, kar želela najti, sem našla v slovenskem jeziku. Tudi interneta ne bi uporabljala nič več.

Nobeden izmed intervjuvancev se zaenkrat še ni udeležil tečaja za računalnike, namenjenega starejšim ljudem. Vsem se zdijo ti tečajji zelo v redu, predvsem za tiste, ki tovrstno pomoč potrebujejo, saj, kot je omenila ena izmed intervjuvank, so tam učitelji, ki so usposobljeni prav za delo s starejšimi. Eden izmed intervjuvancev je celo rekel, da bi mu prav prišel tečaj pri vodenju sodobnih tehnoloških operacij in posebnih orodjih, da bi lahko uporabljal celo funkcije, za katere še ne ve.

(55) ST-07-1943:

Ne, ne, ... sem pa mnenja, da so zelo uporabni, za tiste, ki jih potrebujejo, saj, kar so mi kolegice povedale, so se veliko naučili, pa še inštruktorji so prilagojeni oziroma usposobljeni za delo s starejšimi in je zelo praktično.

(56) ST-08-1935:

Ne še, trenutno ne! Ker si z obiskom takega tečaja pridobijo dodatno znanje, je pozitivno, ... zase se ga pa še ne bi udeležil, mogoče, ko bom starejši.

Vsi starejši ljudje, razen ene intervjuvanke, so bili že seznanjeni, da lahko preko interneta dostopajo do zdravstvenih in medicinskih storitev. Vendar so mnenja, da te storitve v Sloveniji še niso dosti razvite. Povedali so tudi, da bi, če bi bili o tem malce bolj seznanjeni, te storitve mogoče tudi bolj uporabljali. Eden izmed intervjuvancev pa te storitve že sedaj dokaj redno uporablja in je z njimi zadovoljen, saj mu je tak dostop enostavnejši (59).

(57) ST-09-1941:

Mislim, da je v tem bodočnost, nekaj malega vem, sem pa opravila nekaj storitev (zdravstveno zavarovanje, pokojnina). Ja, upam, da se bom v prihodnosti tega še bolj posluževala.

(58) ST-10-1937:

Se mi zdi, da v Sloveniji to še ni toliko razvito. Jaz sicer vem, da to obstaja, vendar se teh možnosti ne poslužujem. Če bi bil malce bolj seznanjen s temi rečmi, in kako se to naredi, bi mogoče tovrstne storitve tudi uporabil.

(59) ST-08-1935:

Ta stvar mi je v redu, ker se naročim in vse uredim preko telefona ali interneta. Sem se samo tam naročil in mi je sestra sporočila, kdaj mam pregled. Sem seznanjen s temi rečmi, ... ker mi je enostavnejše, uporabljam ta dostop.

Sprememba življenja

Ko sem se na koncu intervjuja z vsakim posameznikom pogovarjala o tem, ali bi jim uporaba telekomunikacij spremenila način življenja in kakšne prednosti bi jim prinesla, so bili starejši ljudje, ki mobitela in interneta ne uporabljajo, mnenja, da verjetno nobenih oziroma niso vedeli, kako in na kakšen način bi se jim spremenilo življenje. Če pa bi že morali uporabljati novodobno tehnologijo, bi se raje naučili uporabljati mobilni telefon kot internet, ker je lažji za uporabo.

(60) ST-04-1926:

... drugače pa se mi zdi, da kakšnih večjih prednosti ne bi bilo.

(61) ST-02-1941:

Ne vem, kako bi mi, ali bi mi ga kaj, ... meni ga ne bi!

Med starejšimi, ki telekomunikacijsko tehnologijo uporabljajo, pa je prevladovalo mnenje, da je uporaba tehnologije spremenila njihov način življenja. Sedaj so namreč vedno dosegljivi, če ne bi imeli tehnologije, bi se tako verjetno predajali brezdelju in lenarjenju. Z njihovo uporabo so se naučili novih veščin. In ker lahko v vsakem trenutku nekoga pokličejo, se počutijo bolj varne. Telekomunikacijska tehnologija je postala del njihovega vsakdana, tako bi se večina, tako mobilni telefonu kot internetu zelo težko odrekla.

(62) ST-09-1941:

Ne, ... mobilni telefon je vedno pri roki, ... Internet pa širi obzorja, pa še hitreje je, ... ne bi se mogla odreči nobenemu!

(63) ST-06-1941:

Zelo nerad!

6 ZAKLJUČEK

S kvalitativno raziskavo sem poizkušala priti do ugotovitve, ali starejši ljudje uporabljajo oziroma zakaj ne uporabljajo telekomunikacijske tehnologije. S pomočjo intervjujev sem prišla do določenih zaključkov, ki nakazujejo dejstva, predstavljena v teoretičnem izhodišču, ponekod pa so se na naših intervjuvancih ta pokazala za neveljavna. Na začetku bi najprej izpostavila podatek, pridobljen s kvalitativno raziskavo na intervjuvancih, ki je v skladu s teoretičnim izhodiščem, in sicer, da predsodki in psihosocialni dejavniki preprečujejo starejšim ljudem uporabo telekomunikacijske tehnologije. Nad dejstvom, da so bili intervjuvanci prepričani, da zase telekomunikacijske tehnologije resnično ne potrebujejo, ker so prestari, sem bila presenečena. Vsekakor je to velika škoda za tiste starejše ljudi, ki so nepokretni in težko zapustijo svoj dom, saj bi si lahko s pomočjo telekomunikacijske tehnologije olajšali marsikatero težavo in si tako omogočili samostojnejše in kakovostno življenje. In tu sem si zastavila vprašanje: Kaj bi lahko mi naredili, da bi starejši spremenili svoje prepričanje? Pomagalo bi že to, da bi jim novodobno tehnologijo predstavili kot nekaj, kar se da naučiti tudi v starosti.

V nadaljevanju pa lahko takoj dodam, da bi k temu veliko pripomogla tudi industrija novodobnih telekomunikacij sama. Že v teoretičnem delu izpostavljen problem, da industrija premalo upošteva želje starejših ljudi pri izdelavi telekomunikacijske tehnologije, se je tudi med intervjuji pokazal za resničnega. Tudi naši intervjuvanci so namreč izpostavili, da bi morala biti tehnologija preprostejša in enostavnejša za uporabo. Glavne lastnosti bi morale biti v skladu s tistimi, ki so predstavljene v teoriji, in sicer bi morali imeti izdelki predvsem večji zaslon, tipke in črke.

Sodeč po teoriji naj bi tudi večja informiranost o telekomunikacijski tehnologiji pripomogla k večjemu zanimanju zanjo. Vendar po pridobljenih podatkih moji intervjuvanci trdijo, da kljub temu telekomunikacijske tehnologije ne bi uporabljali. Stanje bi se zanje mogoče izboljšalo, če bi država poskrbela za več tečajev, namenjenih starejši populaciji. Vendar se tako starejši intervjuvanci, ki telekomunikacijske tehnologije ne uporabljajo, kot tisti, ki jo uporabljajo, računalniškega tečaja, namenjenega starejši populaciji, ne bi udeležili. Vsi pa so mnenja, da je to zelo pametna in koristna

stvar, za tiste, ki jih to veseli in zanima. Tu se je pojavil paradoks - po eni strani si starejši želijo več tečajev, po drugi pa se jih ne bi udeležili.

Kvalitativna raziskava pa vendarle potrjuje teoretično dejstvo, da obstajajo tudi starejši ljudje, ki telekomunikacijsko tehnologijo uporabljajo vsakodnevno in zanje velja, kar je govoril že Castells: *»ko jo enkrat razumejo, so ji popolnoma predani«*. Ti starejši ljudje so se tehnologijo večino naučili uporabljati sami oziroma so jim pri tem pomagali družinski člani in prijatelji, ki jih prosijo tudi za pomoč, kadar naletijo na težavo.

O uporabi mobitela med starejšo populacijo so podatki, pridobljeni med našimi intervjuvanci, skladni s podatki v teoretičnem izhodišču. Mobilni telefon starejša populacija uporablja predvsem za pogovor in pošiljanje sms-jev z družinskimi člani in prijatelji. Daje jim občutek varnosti, poleg tega pa so vedno in povsod dosegljivi. Analiza podatkov o uporabi interneta pa je prav tako skladna s teorijo, da starejši ljudje internet uporabljajo za iskanje raznovrstnih informacij, pregled novic, e-pošte, branje spletnih časopisov, izobraževanje in bančništvo. Internet pa uporabljajo tudi zaradi dejstva, ker je cenejši kot mobilna telefonija.

Rezultati v tej študiji so dali zanimive podatke tudi o tem, kako starejši ljudje gledajo na to, ali so s telekomunikacijsko tehnologijo bolj povezani s svojo družino in prijatelji oziroma kakšen je njihov odnos zaradi uporabe mobitela ter interneta. Telefon naj bi bil eden izmed glavnih sredstev povezave starejšega človeka z družino, prijatelji in znanci, kar je pokazala tudi analiza med intervjuvanci. Zaradi nje naj bi se starejši ljudje pogosteje slišali z njimi in komunicirali z ljudmi, ki so zunaj naših meja, vendar zaradi tega niso njihovi odnosi nič bolj povezani in se niso nič bolj izboljšali. Kar pa je tudi razumljivo, saj so ključni dejavnik pri tem še vedno medsebojna srečanja, ki jih ne more nadomestiti telefon oziroma internet.

Nenazadnje bi proti koncu izpostavila tudi par pridobljenih dejstev, ki niso v skladu z dejstvi, predstavljenimi v teoretičnem delu. Eden prvih je ta, da za starejše ljudi, ki telekomunikacijsko tehnologijo uporabljajo, tuj jezik ne predstavlja večje ovire, kajti starejši ljudje vse, kar rabijo zase, najdejo v slovenskem jeziku. Prav tako tudi še ne kupujejo preko interneta, ker mu ne zaupajo dovolj in si izdelek pred nakupom raje ogledajo. Kljub temu da v Sloveniji že obstaja dostop do zdravstvenih in medicinskih

storitev, se starejši tega še ne poslužujejo v veliki meri. Najbrž zaradi dejstva, da te storitve v Sloveniji še niso popolnoma razvite. Da bi se situacija izboljšala, bi bilo treba starejše ljudi pogosteje obveščati o novostih preko različnih medijev in jih poučiti, kako se te storitve tudi uporabljajo.

Na koncu kvalitativne raziskave in s tem v zaključku diplomskega dela bi se rada osredotočila še na eno vprašanje, in sicer: Kako bo s starejšimi ljudmi v prihodnosti? Si bodo lažjali življenje z uporabo telekomunikacijskih tehnologij? Kaj moramo v prihodnosti narediti, da bo uporaba telekomunikacijske tehnologije med starejšimi ljudmi večja?

Če pogledamo v prihodnost starejšega človeka, vidimo, da mu daje dobro zasnovan - načrtovan informacijsko-komunikacijski sistem velik potencial, da izboljša kvaliteto in samostojnost znotraj skupnosti.

Starejšim lahko to omogočimo:

- s komunikacijsko infrastrukturo, ki lahko krepko zmanjšajo socialno izolacijo;
- da s pomočjo tehnologije obdržijo visoko raven neodvisnosti in nadzor nad svojim življenjem;
- da z njo čim dalj časa ostanejo intelektualno (razumsko) in telesno (fizično) aktivni;
- da preko nje nudijo primerno stopnjo spremljanja in nadzora tujih ljudi brez ogrožanja svoje zasebnosti (Norman 2002: 6).

Sedanja in nova tehnologija naj bi omogočile starejšim ljudem še večjo vključenost v družbeno in ekonomsko življenje. V prihodnosti bo treba še večji poudarek dati izobraževanju starejših. Treba jih je poučiti o uporabi nove tehnologije, jim dati dovtetne in uporabne napotke. V ta namen morajo institucije, ki so namenjene usposabljanju, več pozornosti nameniti starejši populaciji, saj je ravno neznanje pogosto vzrok neuporabe tehnoloških sredstev. Naprave bi morale biti oblikovane po načelih »design for all« z možnostjo prilagajanja različnim skupinam potrošnikov. Za zvišanje kakovosti izdelkov in storitev je tako nujno potrebna vključitev bodočih uporabnic in uporabnikov v razvojni proces. Pri tem bi morali velik poudarek dati tudi pisnim navodilom internetnih trgovin ali bank in navodilom za uporabo mobilnega telefona, ki so ponavadi zelo skopa, prezapletena ter v zelo majhnem formatu in so tako težko razumljiva in čitljiva za starejše

uporabnike. S tem lahko v celoti zgrešijo svoj namen in starejšega človeka celo odvrnejo od uporabe novodobne tehnologije (Vaupotič 2004: 21).

Kaj vse bodo prinesle nove telekomunikacijske tehnologije v naša življenja, predvsem pa v življenja starejših ljudi, je za nas uganka, katere rešitev natanko ne moremo napovedati, zato bomo morali počakati, da jo doživimo. Pustimo se presenetiti!

7 LITERATURA

Accetto, B. (1987): *Starost in staranje*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Adler, R. (2002): *The age wavv meets the technology wave: broadband and older Americans*. Dostopno na www.seniornet.org/downloads/broadband.pdf (16. marec 2007).

Ahonen, T. T. (2007): Mobilne naprave: sedmi množični medij. *SOF Dnevnik*, 21. 3., 27.

Arber, S. in J. Ginn (1993): *Gender in later life-a sociological analysis of resources and constraints*. London: SAGE Publications LTD.

Campbell, S. W. in T. C. Russo (2003): The social construction of mobile telephony: An application of the social influence model to perceptions and uses of mobile Phones within personal communication networks. *Communication Monographs* 70(4), 317-334.

Cavanaugh, J. C. (1999): *Gerontology: an interdisciplinary perspective*. New York, Oxford: Oxford University Press.

Comeau, K. (2005): *Gerontechnology: a class on aging with technology*. Dostopno na <http://www.engenhariadereabilitacao.net/arquivo/Gerontechnology.doc> (25. februar 2008)

Demografska prihodnost Evrope, kako spremeniti izziv v priložnost (2006). Bruselj: Komisija evropskih skupnosti. Dostopno na http://ec.europa.eu/employment_social/news/2006/oct/demography_sl.pdf (11. maj 2008).

Dewsbury, G., K. M. Clarke, M. Rouncefield, I. Sommerville, B. Taylor in M. Edge (2003): Designing technology in homes to meet the need of disabled people. *Technology and Disability* 15(3), 191-200. Dostopno na <http://www.dirc.org.uk/publications/by/author.php?personId=65> (24. februar 2007).

Dolničar, V. (2007): *Merjenje dinamike digitalnega razkoraka*. Doktorska disertacija. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Gerd, P. in C. Stegbauer (2005): Is the digital divide between young and elderly people increasing? *First Monday* 10(10). Dostopno na http://firstmonday.org/issues/issue10_10/paul/index.html (25. februar 2008).

Graafmans, J. A. M. (1993): *Perceived needs of the elderly about mobility*. Knegsel: Akontes Publishing.

Haddon, L. (2000): Social exlusion and information and communication technologies. *New Media & Society* 2(4), 387-406.

Harrington, L. T., K. M. Harrington (2005): *Gerontechnology. Why and How*. Dostopno na <http://www.engenhariadereabilitacao.net/arquivo/Gerontechnology-WhyandHow.pdf> (11. februar 2008).

Heap, N., R. Thomas, G. Einon, R. Mason in H. Mackay (2000): *Information technology and society*. London: Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.

Hlebec, V. (2003): Socialna omrežja starostnikov v Sloveniji. *Družboslovne razprave* 43, 171-182.

Hlebec, V., T. Kogovšek, B. Domajnko in M. Pahor (2007): Opazovanje sprememb v sestavi socialnih omrežij: metodološki vidiki. *Teorija in praksa* 44 (1-2), 211-225.

Hojnik Zupanc, I. (1995): Telekomunikacije za starega človeka v vzhodno - evropskih državah. *Teorija in praksa* 32(7-8), 24.

Hojnik Zupanc, I. (1997): *Dodajmo življenje letom*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.

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

Hvalič Touzery, S. (2007a): Gerontološko izrazje. *Kakovostna starost* 10(1), 64-65.

Hvalič Touzery, S. (2007b): Gerontološko izrazje. *Kakovostna starost* 10(2), 58-62.

Javornik, S. (2006): *Slovenija - dolgoživa družba*. Socialni razgledi. Ljubljana: UMAR. Dostopno na http://miha.ef.uni-lj.si/_dokumenti3plus2/191029/Socialni_razgledi_UMAR_2006.pdf (11. februar 2008).

Kristančič, A. (2005): *Nova podoba staranja – siva revolucija*. Ljubljana: AA Inserco.

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

Lenarčič, B. in J. Ramovš (2006): Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije med tretjo generacijo v občini Komenda. *Kakovostna starost* 9(1), 21-28.

Leoni, C. (2006): *Komunikacijska sredstva od bobnov do telefona*. Izola: ARK.

Ling, R., L. Haddon in L. Klamer (2000): *The understanding and use of the internet and the mobile phone among contemporary Europeans*. Dostopno na

<http://www.mot.chalmers.se/dept/tso/haddon/ICUSTjoint.pdf> (2. februar 2008.)

Majerič, M. (2006): *Računalnik – okno v svet starostnikom*. Dostopno na <http://www.gibanje.org/?id=2639> (11. junij 2008).

Mcguigan, J. (2005): Towards a Sociology of the Mobile Phone. *Human Technology* 1(1), 45-57. Dostopno na <http://www.humantechnology.jyu.fi/articles/volume1/2005/mcguigan.pdf> (14. junij 2007).

Mesec, B. (1998): *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Milošević Arnold, V. (2006): *Socialno delo s starimi*. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Dostopno na [http://www.fsd.si/gradivo/4.%20letnik/Socialno%20delo%20s%20starimi/PRIRO%C4%8CNIK%20SDSS\(06\).doc](http://www.fsd.si/gradivo/4.%20letnik/Socialno%20delo%20s%20starimi/PRIRO%C4%8CNIK%20SDSS(06).doc) (11. marec 2008).

Norman, A., P. Gregor in F. A. Newell (2002): *Older people and information technology are ideal partners*. Dostopno na http://www.computing.dundee.ac.uk/projects/UTOPIA/publications/Univ%20des_alm_et%20al%20Japan%202002.pdf (29. september 2007).

Pečjak, V. (1998): *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Samozaložba s sodelovanjem Znanstvenega inštituta Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.

Population Statistics (2006). Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Dostopno na http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-EH-06-001/EN/KS-EH-06-001-EN.PDF (11. marec 2008).

Požarnik, H. (1981): *Umetnost staranja*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Ramovš, J., T. Kladnik in B. Knific (1992): *Skupine starih za samopomoč*. Ljubljana: Inštitut za socialno medicino in socialno varstvo.

Ramovš, J. (2003): *Kakovostna starost: Socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in Slovenska akademija znanosti in umetnosti.

Rice, R. E. in E. J. Katz (2003): Comparing internet and mobile phone usage: digital divides of usage, adoption and dropouts. *Telecommunications Policy* 27(8-9), 597-623. Dostopno na <http://www.scils.rutgers.edu/ci/cmcs/publications/articles/comparing%20internet%20and%20mobile%20phone%20usage.pdf> (10. oktober 2007).

Selwyn, N., S. Gorard in J. Furlong (2005): Whose internet is anyway? Exploring Adult's (Non)Use of the Internet in Everyday Life. *European Journal of Communication* 20(1), 5-26.

Statistični letopis (2007). Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije. Dostopno na http://www.stat.si/letopis/index_letopis.asp (11. februar 2008).

Škorjanc, P. (2006): Razvoj mobilne telefonije. *Si.kar si revija*, poletje 2006, 24-25.

Smodlaka, V. (1961): *Starost in staranje*. Ljubljana: DZS.

Toth, M. (2006): V jeseni življenja. *Viva – revija za zdravo življenje* 158, 4.

Van de Watering, M. (2005): *The impact of Computer Technology on the Elderly*. Dostopno na http://www.few.vu.nl/~rvdwate/HCI_Essay_Marek_van_de_Watering.pdf (11. junij 2008).

Vaupotič, M. (2004): *Evropska unija-priložnost tudi za starejše*. Ljubljana: ZOTKS.

Vehovar, V. (1998): *Internet v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Vehovar, V. in D. Lavtar (2005): *RIS 2004/2005: Mobilna telefonija*. Ljubljana: RIS. Dostopno na http://www.ris.org/uploadi/editor/RIS_mobilna-telefonija_2004-05.pdf (11. marec 2008).

Vehovar, V., ur. (2007): *Mobilne refleksije*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Dostopno na http://www.fdv.uni-lj.si/zalozba/pdf/2007/mobilne_refleksije.pdf (03. junij 2008).

Voljč, B. (2007): Zdravo staranje. *Kakovostna starost* 10(2), 2-11.

Vreg, F. (2001): Globalizacija in elektronska demokracija. *Teorija in praksa* 38(1), 5-28.

Zajicek, M. (2004): *Passing on Good Practice: Interface design for older users*. Dostopno na http://cms.brookes.ac.uk/computing/speech/PDF/121_ap~1.doc (15. februar 2008).

Zakon o telekomunikacijah (2001). Ljubljana: Urad list Republike Slovenije 30. Dostopno na <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200130&stevilka=1828> (27. maj 2007).