

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Tadej Vidic

Informacijsko-komunikacijske tehnologije za starejše v Sloveniji
na primeru projektov Soprano in Simbioza

Diplomsko delo

Ljubljana, 2014

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Tadej Vidic

Mentor: red. prof. dr. Vasja Vehovar

Somentorica: doc. dr. Vesna Dolničar

Informacijsko-komunikacijske tehnologije za starejše v Sloveniji
na primeru projektov Soprano in Simbioza

Diplomsko delo

Ljubljana, 2014

ZAHVALA

Zahvaljujem se svojemu mentorju, red. prof. dr. Vasji Vehovarju in doc. dr. Vesni Dolničar, za vso strokovno vodenje, nasvete in pomoč pri nastanku tega diplomskega dela. Prav tako hvala Ani za prijeten pogovor ob intervjuju.

Zahvala ob koncu študija pa gre tudi moji družini in Katji, ker mi vedno stojijo ob strani.

Informacijsko-komunikacijske tehnologije za starejše v Sloveniji na primeru projektov Soprano in Simbioza

Razvoj tehnologije in njene uporabnosti je odraz razvoja družbe kot celote. Uporaba najnovejših tehnologij v vsakdanjem življenju starejših lahko močno izboljša njihovo samostojnost, varnost in kakovost življenja. Pri starejših sicer velja določen strah pred novim, tehnologija pa pri tem ni nobena izjema. S projektoma Simbioza in Soprano se kažejo načini, kako se starejši lahko privadijo teh tehnologij ter izkoristijo njihove prednosti. Že dolgo se namreč kaže, da domovi za starejše, kot najbolj razširjena oblika institucionalnega varstva v Sloveniji, niso več optimalna izbira za prebivalstvo, ki je vse starejše. Ob projekcijah, ki Sloveniji napovedujejo, da bo leta 2060 vsak tretji državljani starejši od 65 let, je uporaba podpornih tehnologij eden izmed načinov, da se povečata njihovo zadovoljstvo in kakovost življenja. V diplomskem delu je z metodo kvalitativnega intervjuja predstavljeno stanje podpornih tehnologij za starejše v Sloveniji in nakazane so možnosti razvoja in uporabe teh v prihodnosti.

KLJUČNE BESEDE: podporne tehnologije, starejši, Soprano, Simbioza.

Information and communications technologies for elderly in Slovenia based on projects Soprano and Simbioza

Technology development and its usability is a reflection of the society's development as a whole. Application of the latest technologies into the everyday life of the elderly can significantly increase their independence, security and quality of life. Elderly have generally a fear of novelties and technology is no exception. Project Simbioza and Soprano show a way how elderly can get used to these technologies and enjoy the advantages they bring. It is clear for some time now that traditional models of institutional care are not keeping up with the needs of a population that is getting older each year. Projections show that by 2060 one in three Slovenes will be 65 or older so assistive technologies represent a way to increase the happiness and the quality of life among them. In this graduation thesis the current situation of assistive technologies for elderly in Slovenia is presented with the method of qualitative interview, as well as some of the options for the use of these technologies in the future.

KEY WORDS: assistive technologies, elderly, Soprano, Simbioza.

Kazalo

1 Uvod	7
2 Staranje	9
3 Tehnologija	10
3.1 Informacijsko-komunikacijska tehnologija.....	10
4 Podporne tehnologije	11
4.1 Telenega.....	12
4.2 Telemedicina	15
4.3 Pametni dom.....	16
5 Podporne tehnologije v Sloveniji	16
5.1 Dom IRIS	16
5.2 Pomoč na daljavo	17
5.3 Telelink.....	18
6 Projekt Soprano	20
7 Projekt Simbioza	28
7.1 Analiza projekta Simbioza 2011	33
7.2 Analiza projekta Simbioza 2013	35
8 Intervju	37
8.1 Opis metodologije	37
8.2 Analiza intervjuja	38
9 Sklep.....	42
10 Literatura.....	45
Priloga	49
Priloga A: Transkript intervjuja z Ano Pleško.....	49

Kazalo tabel

Tabela 2.1: Starostna struktura prebivalstva v Sloveniji leta 1987 in leta 2004	9
---	---

1 Uvod

Svetovno prebivalstvo se stara in tega trenda za zdaj ni mogoče zaustaviti. Priča smo mu tudi v Sloveniji, in sicer že od druge svetovne vojne dalje, ko so proces staranja začele tvoriti »baby boom« generacija in spremembe v družbi. Glede na dostopne podatke lahko ugotovimo, da se je številnost starejših generacij od takrat povečevala in se bo povečevala tudi v prihodnje. Razloge je moč dobiti v razvoju in napredku zdravstvenih storitev, zvišanem življenjskem standardu in tudi manjšem številu rojstev (SURS 2009).

Ravno tako hitro, kot se stara prebivalstvo, pa se razvijajo tudi informacijsko-komunikacijske tehnologije (v nadaljevanju IKT). Od uvedbe računalnika naprej njihova uporabnost in razvoj strmo naraščata, širi pa se tudi krog potencialnih uporabnikov. Eni izmed njih so zagotovo starejši. Prav njim lahko IKT s številnimi prednostmi, ki jih nakazujejo podporne tehnologije, prinesejo ogromno prednosti za boljše in samostojnejše življenje. Starejšim prav tako veliko pomeni varnost in tudi ta je eden izmed elementov, ki je z uporabo omenjenih tehnologij postal še dostopnejši.

Pričujoče diplomsko delo se ukvarja z informacijsko-komunikacijskimi tehnologijami za starejše v Sloveniji ter kot primer dobre prakse temelji na projektih Soprano in Simbioza. Podporne tehnologije so v Sloveniji v praksi dokaj slabo uporabljene in zato tudi dokaj slabo razvite. Ob večanju deleža starejših v slovenski in evropski družbi bi bilo treba razvoju posvetiti več časa, raziskav in vlaganj. Na to problematiko opozarja tudi več avtorjev (Primožič 2011, Joint improvement team 2010). V Sloveniji pri deležu uporabe podpornih tehnologij zaostajamo za Evropo, a bi lahko ta zaostanek izničili z dobro zastavljenim načrtom in postopnim odpravljanjem strukturnih ovir. Kot bo predstavljeno v nadaljevanju, imamo tudi v Sloveniji dovolj potenciala, to je lastnega znanja, inovacij in zagona, da se stanje na tem področju počasi, a bistveno spremeni.

Namen diplomskega dela je predstaviti podporne tehnologije in njihovo uporabo v Sloveniji ter možnosti razvoja omenjenega področja z namenom večje vključenosti starejših v družbo. Na podlagi tega se raziskovalni vprašanji glasita: **računalniška pismenost povečuje vključenost starejših v družbo in ob jasno predstavljenih prednostih starejši izgubijo strah pred učenjem računalništva.**

Struktura diplomskega dela se deli na uvod, teoretični del, empirični del, podprt s kvalitativnimi metodami, in zaključek. Teoretični del je sestavljen iz šestih poglavij. V prvem

je predstavljen pojem staranja. V drugem sta predstavljena vloga in pomen IKT. Sledi pregled podpornih tehnologij: telenega, telemedicina in pametni dom ter v naslednjem poglavju uporaba teh podpornih tehnologij v Sloveniji. Za zgled dobre prakse so tako predstavljeni dom IRIS, pomoč na daljavo in telelink. V zadnjih dveh poglavjih teoretičnega dela sta opravljena pregleda projektov Soprano in Simbioza od ideje pa do končnih ugotovitev. Pregled teoretičnega dela temelji na analizi *sekundarnih virov*, ki jih vključuje strokovna literatura z dotičnega področja, in opravljene raziskave na sorodnih temah. Empirični del pa se nanaša na *kvalitativni intervju* kot obliko nestandardizirane tehnike anketiranja, tako pridobljeni rezultati tudi niso reprezentativni. Na podlagi empirične analize so v zaključku predstavljene možne smernice razvoja tega področja in njihova uporabnost v Sloveniji.

Diplomsko delo predstavlja delni pregled podpornih tehnologij v Sloveniji, saj so podobne raziskave že bile opravljene (Kapel 2005, Dolničar 2009 in Primožič 2011). Prispevek diplomskega dela je zlasti navezava podpornih tehnologij v povezavi s pregledom projektov Soprano in Simbioza, ki se smiselno dopolnjujeta in nakazujeta možne rešitve za Slovenijo v prihodnje. Zaradi hitrega razvoja tehnologije pa mu morajo slediti tudi raziskave na to temo, saj je le tako lahko znanost še bolj uporabna in aplikativna.

2 Staranje

Staranje prebivalstva v Sloveniji je proces, ki ga ni moč ustaviti, saj je posledica zmanjšane rodnosti in povečanje pričakovane življenjske dobe ljudi v Sloveniji. Tako smo priča spremembi starostne sestave prebivalstva, ki na primeru Slovenije pomeni: 1. zmanjšan delež otrok (0–14 let), 2. povečan delež delovno sposobnega prebivalstva (15–64 let) in 3. povečan delež starejših (65 let ali več). V številkah ti deleži pomenijo, glede na spremembo med podatki iz l. 1987 in 2004, za 9 % zmanjšan delež števila otrok (23 % leta 1987, 14 % leta 2004), za 3,5 % povečan delež delovno sposobnega prebivalstva (66 % leta 1987, 69,5 % leta 2004) in za 5 % povečan delež starejših (10 % leta 1987, več kot 15 % leta 2004) (povzeto po Vertot 2010).

Tabela 2.1: Starostna struktura prebivalstva v Sloveniji leta 1987 in leta 2004

	Otroci	Delovno sposobni	Starejši
1987	23 %	66 %	10 %
2004	14 %	69,5 %	15 %
Trend	↓	↑	↑

Vir: Vertot (2010).

Podobne trende pa nam napoveduje tudi projekcija prebivalstva Europop2008. Največje spremembe lahko namreč pričakujemo v starejši skupini prebivalstva (65 let ali več), sej se bo le ta močno povečala v prihodnjih letih. Projekcija ji namreč napoveduje rast do 33,4 % celotnega prebivalstva do leta 2060, kar bi pomenilo 589.900 oseb. Močno naj bi se povečal tudi delež starejših od 80 let. Ti naj bi predstavljali 14,1 % celotnega prebivalstva Slovenije leta 2060, kar je precejšen skok glede na 3,5 %, ki jih je ta skupina prebivalstva predstavljala leta 2008. Vse te napovedi nas morajo spodbuditi k iskanju dolgoročnih rešitev za omenjeno tematiko. (povzeto po Vertot 2010).

3 Tehnologija

Tehnologija je vpeta v naša življenja na vsakem koraku in z njenim hitrim razvojem nas lahko čas hitro povozi, zato je nujno, da z razvojem tehnologije razvijamo tudi svoje znanje, le tako nam bo namreč v pomoč in ne v breme, izkoristili bomo lahko njene prednosti in pustili, da nam olajša življenje, namesto da nam predstavlja oviro. Tehnološki razvoj največ težav povzroča prav dvema skupinama ljudi: prva so starejši, druga pa ljudje, ki so omejeni zaradi ekonomskih ali zdravstvenih razlogov. V tem diplomskem delu bomo podrobneje predstavili rešitve za starejše, kako jim približati tehnologijo, jim z njenim napredkom olajšati življenje in ponuditi dodatne možnosti komunikacije oziroma izmenjave informacij.

3.1 Informacijsko-komunikacijska tehnologija

Informacijsko-komunikacijska tehnologija (IKT) omogoča ljudem, da komunicirajo, pridobivajo informacije in se poslužujejo oddaljenih servisov na hitrejši in lažji način, brez časovnih in prostorskih omejitev (Campbell in drugi v Magnusson in drugi 2004, 224).

Da bi premagali bariero, je treba odpraviti ključne ovire, zaradi katerih do težav pri starejših in uporabi komunikacijsko-informacijske tehnologije sploh prihaja. Najpogostejše so: izključenost iz uporabe, redka možnost uporabe in dostopnost ter informacijska nepismenost (povzeto po Šimšik 2012).

Z opismenjevanjem na tem področju in pogostejšo uporabo informacijskih tehnologij lahko starejši uporabniki veliko pridobijo, od osnovnih stvari in mehanizmov, ki jim pomagajo, olajšajo življenje: kot so lažja medicinska oskrba (npr. z avtomatskim delilnikom tablet), izboljšanje bivalnih okoliščin (npr. s socialnimi alarmi in varnimi hišami), do učenja osnov računalništva, s katerim lahko računalniško nepismeni starostniki vstopijo v virtualni svet in si omogočijo lažji dostop do informacij in stvari, ki jih potrebujejo. Prav v ta namen so v svetovnem merilu nastali številni projekti. Med najstarejšimi je ameriški seniornet.org, ki deluje že od leta 1986 in ga na dan na spletu poišče več kot milijon ljudi. Pri nas je podoben projekt, ki je namenjen opismenjevanju starejših, projekt Simbioza, ki je začel delovati leta 2011. Slovenija pa je bila tudi del evropskega projekta Soprano. Delovanje in uspehe ter načrte vseh treh bomo podrobneje predstavili v tem diplomskem delu.

Na tem mestu velja omeniti tudi gerontehnologijo, ki je interdisciplinarna veda – vključuje tesno povezanost med gerontologijo kot vedo o staranju ter starosti in tehničnim razvojem, kot povezano enoto analize, torej poudarja koeksistenco starejšega individuuma in tehnologije. Gerontologija raziskuje tehnične in ergonomske dejavnike, ki opredeljujejo kakovost življenja in sposobnost ostati čim dlje samostojen v domačem okolju (Graafmans v Hojnik-Zupanc 1995, 688).

Prednosti IKT so v sodobni družbi skorajda neomejene. Zlasti pridejo v pomoč starejšim, saj v določeni meri korigirajo njihove zmanjšane ekonomske in zdravstvene sposobnosti. V tem primeru IKT preprečujejo izključenost starejših iz družbe oz. povedano z drugimi besedami, povečujejo njihovo vključenost v aktivni del družbe. IKT torej kompenzirajo upadanje funkcij, ki so v posameznikovem telesu vezane na starost.

Ena glavnih prednosti IKT za starejše je gotovo večja možnost komunikacije z družino in prijatelji. V času, ko so transportne povezave vedno boljše in ljudje tudi niso več toliko vezani na lokalno okolje v smislu službe, se lahko zgodi, da so razdalje med člani družine zelo velike (odseljivanje mladih s podeželja, beg možganov v tujino) in tako lahko starejši nemalokrat ostanejo sami v svojem domovanju. Komunikacija v obliki mobilnega telefona, elektronske pošte ali videoklica (Skype) je ključ do tega, da se takšen starejši ne počuti izključenega iz družine in družbe. To je tudi zelo dober način socialne opore.

S pomočjo tehnoloških pripomočkov, ki jih IKT nudi, se starejši v svojem domačem okolju počutijo bolj varne in samostojne. Več o tovrstnih podpornih tehnologijah v nadaljevanju.

4 Podporne tehnologije

Podporne tehnologije so namenjene oskrbi ljudi s pomočjo uporabe senzorjev, mehaničnih naprav in daljinskih upravljalnikov. Z uporabo omenjenih pripomočkov ima posameznik večji nadzor nad svojim gospodinjstvom in večjo samostojnost v svojem življenju (Gann, Barlow in Venebles v McCreddie in Tinker 2005, 91).

Podporne tehnologije skušajo nadoknaditi upad/pomanjkanje kognitivnih ali fizičnih sposobnosti, ki se zlasti kaže pri starejših ali osebah s posebnimi potrebami. Gre za prilagodljive naprave ali rešitve, ki posamezniku olajšajo vsakodnevne aktivnosti. Lahko gre za preproste delilnike tablet ali pa bolj zapletene storitve s področja pametnih domov. Ker bi

se za odhod v dom za starejše, kot najbolj razširjeno obliko institucionalnega varstva pri nas, odločilo le 7 % anketirancev (Sendi in dr. v Dolničar 2009, 278), je pomembno izkoristiti možnosti podpornih tehnologij, da lahko starejši čim dlje ostanejo v domačem okolju, kjer se počutijo dobro in varno.

S pomočjo sodobnih rešitev podporne tehnologije in ambientalne inteligence (angl. Ambient intelligence) lahko pri starejših (pa tudi invalidih) dosežemo bolj neodvisno in kakovostno življenje vseh končnih uporabnikov (Dolničar 2009, 279).

Med prednosti, ki jih IKT omogoča v podpornih tehnologijah, lahko gotovo štejemo tudi boljšo zdravstveno in medicinsko oskrbo na domu. Najboljši primer za izboljšanje teh storitev sta predvsem telenega in telemedicina.

4.1 Telenega

Telenega (ang. telecare) je izraz za skupek naprav, sistemov ali pripomočkov, ki starostnikom z uporabo IKT zagotavlja socialnovarstvene storitve na njihovem domu. V sklop telenega spadajo varovalno-alarmni sistemi in različni detektorji, npr. detektor padca, detektor prenizke temperature, detektor dima (Rudel 2008 in dr. 2009, 100). V splošnem pa velja, da natančne definicije, kaj telenega natančno je, še ni, saj je toliko variant, kolikor je avtorjev z omenjenega področja. Gre torej za tehnologijo, ki starejšim omogoča samostojnejše življenje.

Namenske naprave, vključene v sklop telenega, so razvrščene v tri generacije:

- Naprave prve generacije: sem umeščamo varovalno-alarmni sistem (angl. Safety Alarm System), ki predstavlja temeljno napravo telenega. Tehnično preprosta naprava temelji na telefonskem priključku. Pri uporabniku storitve je nameščen poseben telefonski aparat (ali druga ustrezna oprema), opremljen z brezžičnim daljinskim sprožilom, ki ga oseba nosi na sebi in ji omogoča, da pokliče pomoč tudi, kadar ne more doseči telefonskega aparata. Uporabnik tako kadarkoli in od koderkoli v stanovanju le s pritiskom na gumb pokliče za pomoč skrbnika (svojca, soseda) ali center za pomoč na daljavo, ki organizira ustrezno pomoč. Varovalno-alarmni sistem omogoča starim ljudem, da ostanejo kolikor je mogoče dolgo samostojni v svojem domačem okolju, lahko pokličejo pomoč v trenutku, ko jo dejansko potrebujejo, sami odločajo o najprimernejši obliki pomoči zase, se v svojem domu počutijo varne, imajo

dostop do različnih oblik informacij in pomoči na domu ter smiselno preživljajo obdobje starosti (Zajec 2006, 26).

- Naprave druge generacije: predstavljajo nadgradnjo varovalno-alarmnega sistema. Gre za različne inteligentne naprave za nadzorovanje življenjskih funkcij in bivanjskega okolja. Na osnovno napravo je lahko vezanih več brezžičnih ali žičnih naprav oz. senzorjev, ki predstavljajo dodatna sprožila in ugotavljajo neobičajno stanje ali nenavadne razmere v bivalnem okolju. Te naprave so:
 - Detektor padca: Je brezžično sprožilo, ki ga nosimo za pasom. Ob padcu zazna udarec, po njem pa 15 sekund preverja, ali bo oseba sama vstala oz. ali je obležala na tleh. Če oseba ne vstane, detektor aktivira telefon lifeline in vzpostavi telefonsko zvezo.
 - Detektor izliva vode: Je brezžična naprava, ki sproži alarm ob izlitju vode. Postavimo ga na ravno površino, npr. v bližino banje, ob pralnem stroju, pod umivalnik ... Če pride do izlitja vode in ta sega 2–3 mm visoko, začne detektor piskati, hkrati pa sproži telefon lifeline.
 - Detektor dima: Je brezžična naprava, ki sproži alarm ob pojavu dima v prostoru. Namestimo ga na strop ali na steno v prostoru, kjer bi lahko prišlo do ognja oz. Dima, npr. v kuhinji, dnevni sobi ali v spalnici. Če se v prostoru pojavi dim (že če kdo kadi v bližini), detektor začne piskati, hkrati pa sproži telefon lifeline.
 - Stropno potezno stikalo: Stikalo potegnemo, ko potrebujemo pomoč. Namestimo ga na strop npr. v kopalnici ali na stranišču. S stropa do tal sega potezna vrstica z oprimki. Na voljo sta izvedbi z daljinskim proženjem telefona in žična izvedba.
 - Pohodna blazina: Aktivira telefon lifeline, kadar opazovana oseba ostane v postelji dlje kot običajno. Namestimo jo pod preprogo, npr. pred posteljo. Če oseba ne zapusti postelje in ne stopi na blazino v času 12h/24h, telefon pokliče skrbnika in vzpostavi telefonsko zvezo. Pohodna blazina in telefon sta povezana z žico.

- Detektor prenizke temperature: Aktivira telefon lifeline, kadar temperatura v bivalnem okolju pade pod nastavljeno vrednost. Namestimo ga na steno. Detektor in telefon sta povezana z žico.
 - Univerzalno brezžično stikalo: Nadomesti žično povezavo med sprožilom in telefonom. Ko aktiviramo sprožilo, naprava na daljavo aktivira telefon Lifeline.
 - Delilnik tablet z javljanjem: Delilnik ob določenem času do 4-krat na dan s piskanjem opozori uporabnika, da mora vzeti zanj v predalčku delilnika že pripravljen odmerek tablet/kapsul. V kolikor ne strese vsebine iz predalčka, delilnik po določenem času samodejno aktivira posebni telefon lifeline in vzpostavi telefonsko zvezo s skrbnikom. Skrbnik v naprej pripravi do 28 odmerkov (npr. za 7 dni po 4 odmerke dnevno).
 - Telefon z velikimi gumbi: Deluje samostojno ali pa ga priključimo na telefon lifeline. Ima velike gumbe (za tiste, ki slabše vidijo), nastavljivo glasnost slušalke, ob klicu pa utripa tudi rdeča lučka (za tiste s slabšim sluhom).
 - Detektor prisotnosti v postelji: je namenjen spremljanju oseb, pri katerih obstaja nevarnost padca, ko niso v postelji. Če bolnik zapusti posteljo (vstane) in se ne vrne v nekem v naprej določenem času, detektor o tem prek telefona lifeline obvesti skrbnike.
 - Detektor epileptičnega napada EMFIT: Je naprava za spremljanje bolnika z epilepsijo v postelji. Naprava zazna epileptični napad. Spremlja premikanje bolnika, pri tem pa loči med običajnim premikanjem in gibanjem, ki ga povzroči epileptični napad. Ko naprava zazna epileptični napad, o tem obvesti skrbnika oz. negovalno osebje. Obvestilo je bodisi zvočni signal, klic v sestrski klicni sistem ali klic prek »rdečega gumba« za pomoč (MKS 2014).
- Naprave tretje generacije: se bolj kot na samostojnost in varnost življenja uporabnika osredotočajo na kakovost njegovega življenja. S pomočjo interneta in ostalih telekomunikacijskih naprav uporabniku, ne glede na geografsko oddaljenost, omogočajo nenehen stik z ljudmi in opravljanje storitev, ter s tem preprečujejo občutek osamljenosti in izolacije. Temu pravimo tudi virtualna soseščina, saj lahko

posameznik opravi vrsto storitev, ne da bi moral pri tem menjati geografski prostor (povzeto po Alaszewski in Capello v Primožič 2011, 17).

4.2 Telemedicina

Poleg telenega poznamo tudi telemedicino. Oskrba na domu na daljavo oz. telemedicinska storitev na domu obsega spremljanje počutja, varnosti stanja bivalnega prostora, ali pa spremljanje parametrov zdravja na daljavo ter svetovanje (konzultacije) (Rudel 2008, 21). Prav tako kot pri telenegi tudi pri telemedicini še ni splošno uveljavljenega konsenza, kaj ta izraz natančno predstavlja. V splošnem gre za nudenje zdravstvenih storitev s pomočjo IKT, ko ponudnik pomoči in prejemnik pomoči nista na isti lokaciji. Izraz telemedicina se uporablja vedno bolj ohlapno in prehaja v telezdravstvo oz. e-zdravje.

E-zdravje je oznaka za zelo širok spekter uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije v zdravstvenem sistemu. Orodje e-zdravja omogoča združevanje, analizo, shranjevanje kliničnih podatkov v vseh oblikah, dostop do zadnjih znanstvenih dosežkov, sodelovanje različnih organizacij in zdravstvenih strokovnjakov ter dejavnejšo in odgovornejšo vlogo posameznika pri zdravljenju z dostopom do svojih zdravstvenih podatkov.

Orodje s skupnim imenom e-zdravje pomaga:

- Pacientom: uporabnikom zdravstvenih storitev, s pravo informacijo po meri pacienta. Ta bo dosegljiva prek zdravstvenih portalov, s posvetovanjem z izvajalci zdravstvenih storitev po e-pošti, s podatki o pacientovem zdravju na elektronskem zdravstvenem kartonu in s sistemi za spremljanje nekaterih telesnih funkcij na daljavo, npr. nadzor srčnega utripa, krvnega tlaka, krvnega sladkorja, parametrov dihanja.
- Izvajalcem zdravstvenih storitev: z dostopom do elektronskega zdravstvenega kartona pacienta, oblikovanega skozi čas in na več ravneh zdravstvenega sistema, za lažje načrtovanje operacij (sistemi e-naročanja) ter učinkovitejše in hitrejšo administrativno delo s hitrim dostopom do strokovnih virov (zdravstvene e-knjižnice) in izobraževanja na daljavo ter s povezovanjem in komunikacijo z drugimi zdravstvenimi delavci oziroma s strokovnointeresnimi skupinami (teleposvetovanje).

- Upravam in upravljavcem zdravstvenega sistema: ki so odgovorni za učinkovito delovanje zdravstvenega sistema, z izmenjavo organizacijskih in poslovnih informacij med zdravstvenimi organizacijami.
- Zdravstvenemu sistemu: v celoti, saj olajšajo izmenjavo informacij med najrazličnejšimi subjekti zdravstvenega sistema (MZ 2005, 11).

4.3 Pametni dom

Pametni dom pomeni integrirane pametne, fleksibilne rešitve s širokim naborom pripomočkov, naprav in tehnologij, ki prilagojene posamezniku zagotavljajo čim večjo stopnjo samostojnosti in izboljšujejo kakovost življenja posameznika. Skupku področja hišne avtomatizacije, podpornih tehnologij in multimedije, kjer širokopasovni priključek v internetno omrežje omogoča dostopnost e-rešitev, pravimo na kratko tudi pametni dom (povzeto po Zupan in dr. v Primožič 2011, 19, 20).

Več informacij s področja pametnih domov bomo predstavili v poglavju Soprano.

5 Podporne tehnologije v Sloveniji

5.1 Dom IRIS

Dom IRIS je eden prvih primerov pametnega doma pri nas. IRIS je kratica za Inteligentne Rešitve in Inovacije za Samostojno življenje. Dom se v obliki demonstracijskega stanovanja nahaja v zgradbi Inštituta Republike Slovenije za rehabilitacijo v Ljubljani. Obsega 90 kvadratnih metrov površine in je sestavljen iz dnevne sobe, spalnice, kuhinje in dveh kopalnic. Dom je prilagojen za bivanje starejših in invalidnih oseb. Z raznimi daljinskimi upravljalniki in multimedijскими sistemi omogoča nadzor bivalnega prostora (odpiranje vrat in oken, dviganje in spuščanje zaves, upravljanje z multimedijo v stanovanju, vklop in izklop ogrevanja ...).

Tla so popolnoma ravna, brez kakšnih stopnic in prehodov, tako da je gibanje omogočeno tudi osebam z invalidskimi vozički. Pohištvo (mize, stoli ...) v stanovanju je nastavljivo po višini, prav tako so na primernih višinah tudi stikala.

Dom je prilagojen za sprejem oseb z različnimi vrstami invalidnosti, tako tistih z motnjami v percepciji (tistim z okvaro vida je v pomoč kontrastna črta, ki poteka skozi stanovanje) kot tistih z gibalnimi motnjami (posebno dvigalo, ki vodi iz spalnice do kadi v kopalnici).

S področja multimedije in komunikacijskih naprav, je dom opremljen s telefonom, mobilnim telefonom, domofonom, dvema TV-sprejemnikoma, prenosnim računalnikom ter namiznim računalnikom s pripadajočo opremo (nadomestne tipkovnice, miške, elektronska lupa, bralnik besedila ter sistem za razpoznavo govora in govorno krmiljenje računalnika).

Kot vmesnik za daljinsko upravljanje in zabavo so pri podjetju Smart Com, d. o. o., posebej za potrebe doma IRIS razvili BeeSmart. Sistem omogoča popolni nadzor nad bivalnim okoljem prek stikal, računalnika, TV-zaslona, iz vozička, z govorom ali prek daljinskega upravljalnika. Z dodanimi senzorji gibanja in preproge, občutljive na dotik, pa je dom IRIS tudi del ambientalne inteligence, ki delno sama uravnava delovaje okolja (uravnavanje temperature, svetlosti v prostoru – luči se zaprejo, če v prostoru ni nikogar, kar sistem zazna prek preproge občutljive na dotik ...) (povzeto po IRIS 2014).

Dom IRIS ni namenjen za bivanje ampak kot demonstracijsko okolje nakazuje možne rešitve za ljudi z različnimi stopnjami invalidnosti. Ogled doma je ob predhodni najavi omogočen vsej zainteresirani javnosti, seveda pa so tu v prvi vrsti invalidi, starejši, njihovi oskrbovalci, razni arhitekti in razvijalci aplikacij za podporo invalidnim osebam ter tudi ostali. Dom IRIS je kot plod slovenskih inovacij lahko za zgled sodelovanja na institucionalni ravni (zdravstvo – Ministrstvo za zdravje, zasebni sektor – Smart Com, d. o. o., šolstvo – Fakulteta za elektrotehniko).

5.2 Pomoč na daljavo

Pomoč na daljavo oz. »rdeči gumb« je daljinsko brezžično sprožilo, ki deluje skupaj s posebnim telefonom lifeline. Telefon je namenjen klicu za pomoč in uporabniku omogoča, da le s pritiskom na gumb vzpostavi stik s svojcem ali sosedom, prijateljem ali znancem in to tudi v primeru, ko na primer ne more iz postelje, pri padcu, če ga obide slabost na vrtu pred

hišo, ali pa v primeru, da ko je osebno ogrožen s strani tretje osebe. Rdeči gumb se nosi kot obesek okoli vratu ali kot ročno uro okoli zapestja. Telefon lifeline je mogoče aktivirati z oddaljenosti do 25 metrov.

V telefon vpišemo telefonske številke oseb, ki bi bile pripravljene pomagati, če bi bilo potrebno. O pritisku na »rdeči gumb« telefon lifeline kliče na prvo od več telefonskih števil. Ko se klicani odzove, se uporabnik z njim pogovori npr. kar iz postelje, iz kuhinje ali s tal, če je padel. Zvočnik in majhen mikrofoni v telefonu namreč omogočata pogovarjanje brez slušalke v rokah, tudi ko je telefon nekaj metrov oddaljen. Če se prvi klicani ne odzove, telefon pokliče naslednjega (povzeto po MKS 2014).

Telefon lifeline se dodatno priključi na že obstoječi telefonski priključek. Lahko se ga kupi, za storitev pa se plačuje tudi mesečni pavšal – ta je odvisen od kraja (občine bivanja), saj se cene formira glede na višino sredstev, ki jih posamezna občina prispeva za ta projekt, višino sredstev, ki jih prispeva Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, ter od plačila uporabnikov storitve.

Po podatkih Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo telefon z rdečim gumbom v Sloveniji uporablja le nekaj sto starejših, medtem ko je delež uporabnikov te storitve v Veliki Britaniji in na Irskem v populaciji starejših od 65 let kar 14–16 %. Sistem je dokaj pogosto uporabljen tudi med starejšimi (nad 65 let) na Danskem, Finskem in Švedskem, kjer so deleži uporabnikov med 6 in 10 %. V večini ostalih držav pa se delež starejših uporabnikov sistema rdeči gum giblje okrog 1,3 %. Trenutni strošek storitve v Ljubljani je 19,17 €/mesec (povzeto po Žibret 2012).

Iz podatkov je moč ugotoviti, da je storitev pri nas zelo slabo izkoriščena in uporabljena. Razlog za to bi lahko bila dokaj visoka cena za sam telefonski aparat (in tudi dodatne senzorje, ki jih na ta aparat mogoče priklopiti), ki pa bi bila ob večjem povpraševanju zagotovo nižja, saj bi se stroški bolj porazdelili med uporabnike.

5.3 Telelink

Od leta 1997 v Sloveniji poznamo storitev telemedicine oz. e-zdravja, ki se imenuje Telelink. Gre za telemetrični servis, ki 24 ur na dan, 365 dni v letu zagotavlja snemanje in prenos posnetkov med bolnikom in zdravnikom. Možen je tudi prenos na relaciji zdravnik–zdravnik

z namenom posvetovanja. Storitve se opravi prek telefona, omogoča pa takojšen pregled in analizo zapisa EKG signalov in tudi ustrezen odziv na prejete rezultate s strani zdravniškega osebja. Diagnostični center, ki v Sloveniji sprejema te klice, pa se nahaja na Centru za intenzivno interno medicino v Ljubljani (povzeto po Horvat in dr. 1997).

Na splošno v strokovni literaturi obstaja malo podatkov o načinu dela, problemih in pokritosti, tako da o razvitosti storitve težko govorimo. Je pa mogoče sklepati, da ob tolikšnem pomanjkanju ustreznega gradiva storitev verjetno ni pretirano razvita in ima še velike možnosti za rast. Ob vse manjših vlaganjih v zdravstvo in ob prazni državni blagajni pa lahko le sklepamo, kdaj bo ta storitev lahko zaživela v polnem obsegu.

Dostop do informacij in storitev je gotovo tudi ena izmed prednosti, ki jih IKT nudijo. Naj gre za pregled dnevnih novic, vremenske napovedi, spletnega bančništva ali spletnega nakupovanja – IKT lahko starejšim olajšajo vse omenjene storitve. V veliko pomoč pridejo tudi osebam z zdravstvenimi ali kognitivnimi motnjami, pod pogojem, da so spletne strani prilagojene za vse (ang. Design for all), o čemer je več napisanega v poglavju Soprano.

Tudi priložnosti za vseživljenjsko učenje, kar je trend v zadnjem času, je z uporabo IKT mnogo več. Nesporno je dejstvo, da mentalna aktivnost pomaga pri počutju ljudi, pa naj gre za mlajšo ali starejšo populacijo. Z iskanjem novih znanj prek spleta pa starejši lahko tudi preženejo morebitno dolgočasje. Ne nazadnje lahko to počno tudi z raznimi igrkami, ki so dostopne prek spleta. V literaturi je poznan izraz deskarji pozne jeseni (ang. Silver surfers). Tukaj gre za usposobljene, samozavestne uporabnike spleta in novih tehnologij, ki veliko ur na dan, tudi 6 ali 7, namenijo spletnim igram, iskanju novic, video pogovorom in spletnemu nakupovanju. To je tudi nova cilja skupina oblikovalcev tehnoloških naprav, saj je njihovo število vsako leto večje in predstavljajo tudi za tehnološke velikane dobro poslovno priložnost (povzeto po Curtis 2014).

Z namenom zmanjšati digitalni razkorak, torej prepad med tistimi, ki imajo dostop do interneta, in tistimi, ki ga nimajo (Loges in Jung 2001), je treba odpraviti kar nekaj ovir. Pri specifični obravnavi neuporabe podpornih tehnologij pa je te ovire moč razdeliti na:

- Strukturne: so najbolj kompleksne in se kažejo kot pomanjkanje sodelovanja med ključnimi udeleženci v posameznih storitvah. Pri najpomembnejših vzrokih za strukturne ovire so predvsem pomanjkanje usklajenosti in sodelovanja udeležencev v

celotni verigi opravljanja storitev (med organi oblasti, industrijo in uporabnikom) ter financiranje projektov (povzeto po Evropska komisija 2007, 5).

- Tehnične: vsi uporabniki nimajo enakih možnosti (access) in dostopnosti (accessability), pa naj gre za širokopasovno povezavo ali nabor ponujenih storitev. Prav tako sistem konkurence (več ponudnikov) ne omogoča združljivosti vseh vrst opreme med različnimi proizvajalci (povzeto po Evropska komisija 2007, 6).
- Regulatorno-pravne: pomanjkanje enotnega pojmovanja in standardov na področju IKT v povezavi z osebami z različnimi stopnjami invalidnosti znotraj EU. Prav tako niso določena pravna določila pri uporabi podpornih tehnologij v medicinske namene (telemedicina in samostojno življenje) (povzeto po Evropska komisija 2007, 6).
- Ostale: tukaj so še etične in psihološke ovire, ki v povezavi z IKT in staranjem še niso bile podrobneje raziskane. IKT bi morale kljub svojim prednostim zagotoviti tudi ohranitev človeškega dostojanstva in avtonomije, kar je ob nenehnem nadzoru kočljivo (povzeto po Evropska komisija 2007, 6).

6 Projekt Soprano

Soprano je projekt, ki se ukvarja s problematiko samostojnega življenja starejših v sklopu podpore iz okolja pri samostojnem življenju (Ambient Assisted Living – AAL) (povzeto po MVZS 2008). Projekt je bil financiran s strani Evropske komisije, njegov cilj pa je bil razvoj novih, inovativnih pametnih naprav z uporabnikom prijaznimi vmesniki po dostopnih cenah (Soprano Newsletter 1, 2007).

SOPRANO je kratica za Service-oriented Programmable Smart Environments for Older Europeans in bi v prevodu pomenila Servisno usmerjena programirana pametna okolja za starejše Evropejce. V raziskavah je bilo nakazano, da je moč velikemu delu starejšega prebivalstva Evrope ponuditi bistveno kakovostnejše življenje z novimi storitvami, ki pa morajo biti prilagojene končnim uporabnikom. Te storitve se opirajo na IKT in so umeščene v pametna okolja, njihov cilj pa je kar se da približati komunikacijo sistema na nivo človek-človek (human to human). Soprano kot sistem igra vlogo prijaznega oskrbovalca, ki prejema ukaze, deli nasvete in opomnike, po potrebi pa tudi nudi ali pokliče pomoč.

V pametnem domu oz. okolju Soprano so bile vključene tri glavne storitve/tehnologije:

- tehnologije, ki pomagajo pri samostojnem življenju: njihov namen je, da poskušajo izničiti oz. kompenzirati motorične, senzorične ali kognitivne težave, s katerimi se največkrat soočajo starejši;
- tehnologije pametnega doma: te tehnologije so skupek IKT v posameznem domu in so povezane z večino naprav v tem domu, tako da ima posameznik lahko celovit nadzor nad njimi;
- storitve telenega: preventivne aktivnosti, ki jih navadno starejši pacienti opravljajo s pomočjo negovalca, bi lahko zamenjale rešitve v sklopu sistema Soprano (detektor padca, detektor dima ...).

Da bi zagotovili čim boljši končni izdelek, so načrtovalci v vseh fazah projekta sodelovali s končnimi uporabniki. Projekt se je začel januarja 2007 in je imel predvideno trajanje 40 mesecev. Projekt Soprano je vodil konzorcij Soprano, ki ga je sestavljalo 24 partnerjev iz sedmih držav (Grčija, Nemčija, Nizozemska, Velika Britanija, Španija, Irska in Slovenija), med katerimi velja izpostaviti:

- grški Exodus S. A.: koordinator projekta. Podjetje z veliko izkušnjami na področju razvijanja in izvajanja projektov, namenjenih končnim uporabnikom;
- britanski Tunstall: vodilni svetovni ponudnik storitev na področju telenega z dvema milijonoma in pol uporabnikov;
- nizozemski Smart Homes: samostojno podjetje, ki se ukvarja z rešitvami pametnih hiš in pametnih okolij;
- Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede.

Vsi partnerji so si kot jasn cilj zadali tudi postavitve demonstracijskih domov v Nemčiji (München), na Nizozemskem (Eindhoven) in v Španiji (San Sebastian), saj so tako lahko videli odziv uporabnikov ter prek njihovih predlogov in mnenj določene storitve še dopolnili. Prav tako pa so nekatere dele sistema vgradili v domove uporabnikov v Veliki Britaniji, na Nizozemskem in v Španiji ter tudi od teh uporabnikov prejeli mnenja in predloge za izboljšave (povzeto po Soprano Newsletter 1, 2007).

Namen uporabe podpornih tehnologij je bil, da se uporabnikom omogoči ali samostojno življenje ali asistirano življenje. Pomoč je bila dostopna v več različnih oblikah, in sicer od preprostega delilnika medicinskih tablet, ki uporabnika opomni, da je čas, da vzame določeno zdravilo, do kompleksnejših sistemov, kot je pametni dom ali druge interaktivne storitve. Starejše ljudi je, kljub temu, da pomoč potrebujejo in to tudi samo vedo, strah prepustiti nadzor oz. dostop do njihovega doma drugim. V nasprotju s tipičnimi pametnimi domovi, ki zgolj sprejemajo ukaze, ali pa z oskrbo na daljavo, kjer sistemi beležijo uporabnikovo dejavnost in o tem obveščajo negovalce, je bil sistem Soprano neka mešanica obojega, saj je posamezniku pri odločitvah svetoval in pomagal (povzeto po Soprano Newsletter 2, 2008).

S to pomočjo je Soprano uporabnikom omogočal, da živijo bolj samostojno življenje v okolju, ki so ga izbrali sami. Raziskave v okviru ankete nepremičninskega sklada pokojninskega in invalidskega zavarovanja o sedanjih in bodočih stanovanjskih potrebah za upokojence in starejše ljudi namreč kažejo, da si večina starostnikov želi ostati v svojem stanovanju, v istem, poznanem okolju, poleg tega pa želijo, kolikor je mogoče, dolgo ohraniti svojo neodvisnost in samostojnost (Mandič in Filipovič 2002, 104).

Poleg samega zadovoljstva starejših, da so lahko dlje neodvisni in v domačem okolju, pa imajo podporne tehnologije tudi druge prednosti, ki jih velja izkoristiti, če je omenjeno tehnologijo in sisteme moč razviti. Med njimi velja omeniti tudi dejstvo, da so vrste za bivanje v domovih za starejše, eni izmed oblik institucionalnega varstva pri nas, dolge. Po zadnjem poročilu z dne 21. 9. 2014 na vstop v dom za starejše namreč čaka 16.668 ljudi, prostih mest pa je le 123 (Skupnost socialnih zavodov Slovenije 2014). Temu podatku je sicer potrebno dodati ugotovitev, da se nekateri posamezniki na to čakalno listo prijavijo, že preden se pojavi potreba po odhodu v dom za starejše, saj je prav dolžina čakalne liste razlog za predčasno prijavo.

Ob sodobnem tempu družbe pa ne gre prezreti tudi pomanjkanja časa s strani negovalcev. Ženske, ki so v preteklosti nosile velik del bremena pri oskrbi starejših, so danes polno zaposlene in ne ostajajo več v tolikšni meri doma v vlogi gospodinj. Prav zato so one, kot tudi ostali neformalni izvajalci pomoči, nezmožne nuditi vso potrebno oporo, ki jo starejši potrebujejo v obliki instrumentalne opore. Instrumentalna oz. materialna opora se nanaša na pomoč v materialnem smislu (npr. posojanje denarja in orodja, pomoč pri hišnih opravilih) Hlebec in Kogovšek 2003, 106). S podpornimi tehnologijami bi tako omenjene neformalne

izvajalce pomoči razbremenili, saj bi bili le-ti v skorajda nenehnem stiku s starejšimi (povzeto po Miskelly 2001, 455).

Kot del kapitalistične družbe pa je treba upoštevati tudi finančno plat tega izračuna. Po (sicer nekoliko neažurnih) podatkih Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve iz leta 2006 predstavljajo stroški socialne in zdravstvene oskrbe kar četrtno (25 %) vseh odhodkov iz proračuna. Ob upoštevanju dejstva, da se prebivalstvo še naprej stara, pa je moč pričakovati, da bo ob nespremenjenih prilivih v proračun ta delež v prihodnjih letih še višji. Kot primer dobre prakse velja na tem mestu omeniti Škotsko. Tamkajšnja vlada je v sodelovanju z regionalnimi izvajalci socialnega in zdravstvenega varstva pripravila in izvedla načrt Joint improvement Team. Res da gre za specifično storitev telenege, a primer kljub temu jasno nakazuje finančne prednosti ob uporabi podpornih tehnologij.

Z uporabo podpornih tehnologij so si za cilj zadali manj nastanitev v domovih za ostarele, zmanjšati breme neformalnih oskrbovalcev, zmanjšati število sprejemov v bolnišnice, povečati število uporabnikov telenege in nasploh izboljšati kakovost življenja. Škotska vlada je za izvajanje programa v obdobju 2006–2010 namenila 16 milijonov funtov in po končanem obdobju naredila obračun. Pri tem so ugotovili, da so na račun zmanjšane števila sprejetih v domov za ostarele (48 %), zmanjšane števila nepričakovanih bolnišničnih sprejemov (30 %), hitrejših odpustitev iz bolnišnice (12 %) in ostalih razlogov (10 %) prihranili več kot 48 milijonov funtov (48.433.196 €) in tako presegli osnovni cilj 43 milijonov funtov (Joint improvement Team 2010, 12).

Torej lahko ugotovimo, da ob primerni izvedbi projekta in vloženem začetnem kapitalu podporne tehnologije ne samo povrnejo vloženih sredstev, ampak tudi prihranijo pri ostalih izdatkih iz javne blagajne, kar opravičuje višja vlaganja v razvoj omenjenega področja.

Da je projekt Soprano dosegel svoje cilje, je bil potreben pristop design for all oz. enaka oblika za vse. Septembra 2011 je Evropska komisija podprla projekt WAI-ACT, ki se zavzema za večjo dostopnost vsebine interneta vsem skupinam prebivalstva, zlasti tistim, ki imajo katero od stopenj invalidnosti. Projekt je bil zaključen v predvidenem roku treh let, in sicer septembra 2014. WAI-ACT se je med drugim ukvarjal z načinom, kako postaviti vmesnike, da bo vsebina strani dostopna vsem uporabnikom, raziskoval pa je tudi možnosti e-participacije kot oblike popolne vključenosti v prihodnosti (povzeto po W3C, 2010).

Pomemben pri razvoju projekta Soprano je bil tudi polno delujoči demo model oz. laboratorij, ki je bil postavljen na treh lokacijah in s pomočjo katerega so si uporabniki lažje predstavljali prednosti, ki jih tak sistem nudi. Prav tako so razvijalci lahko dobili takojšnjo povratno informacijo za nadaljnji razvoj. Za doseg tega namena so bile uporabljene tudi fokusne skupine, razni scenariji, prototipi in testna okolja.

Sam projekt je imel 3 faze razvoja, in sicer:

- Faza 1: Teoretični model in izvleček zahtev: v tej fazi so pregledali obstoječo literaturo s področja in določili glavne primere praktičnih ovir za samostojno življenje.
- Faza 2: Tehnični razvoj.
- Faza 3: Praktična implementacija in evalvacija: v tej fazi so razvit produkt iz faze 2 implementirali v sistem ter ga s pomočjo individualnih intervjujev in fokusnih skupin ovrednotili oz. se ovrednotili njegovo funkcionalnost.

V tretji fazi projekta so na področju evalvacije oblikovali 14 fokusnih skupin in izvedli vrsto individualnih intervjujev s starejšimi iz Španije, Nemčije, Nizozemske. Tukaj so udeleženci izrazili sledeče skrbi, ki jih je treba premagati za uspešno delovanje sistema in s tem podaljšanje samostojnosti starejših v njihovih domovih:

- socialna izolacija/osamljenost: ena največjih ovir, na katero so opozorili udeleženci fokusnih skupin, je osamljenost, depresija oz. občutek, da so odrezani od sveta. Prav tako so tukaj navedli dolgočasje;
- varnost: strah pred padci, dezorientiranost, nadzor nad opremo v hiši, prejemanje pomoči v primeru urgence;
- pozabljivost: pozabljanje, da se vzame predpisano zdravilo ob predpisanem času ali pa težave z iskanje stvari v domovanju;
- ohranjanje zdravja in aktivnost: ohranjanje fizičnega in mentalnega zdravja, telesna vadba, zdrava prehrana, zdrave navade (npr. zadostne in redne količine počitka/spanja) ;
- vključenost v lokalno skupnost: želja po sodelovanju v lokalni skupnosti v formalni ali neformalni vlogi;

- dostopnost do informacij: želja po dostopu do lokalnih novic in informacij (kontakti raznih mojstrov za domača opravila, čiščenje ...);
- dostopnost to trgovin in storitev: težave pri izhodu iz hiše, dostopu do trgovin, bank ali pošte.

Na podlagi teh ugotovitev so v letu 2008 pripravili prvi delujoč prototip sistema in so ga na podlagi povratnih informacij uporabnikov dopolnjevali (povzeto po Soprano Newsletter 2, 2008).

Po končani prvi fazi razvoja (teoretični model) in neposredni vključenosti končnih uporabnikov (izvleček zahtev) so razvijalci postavili nekaj delujočih scenarijev (faza 2) in jih implementirali (faza 3). Ti scenariji so bili: delilnik tablet, senzor, ki je opozarjal na odprta vrata, senzor padca, pomočnik pri vadbi, funkcija »v stiku«, ki je pomagala pri socialni izoliranosti, in še nekaj drugih scenarijev.

Že od začetka je bilo jasno, da mora biti sistem preprost za upravljanje, nastavljive morajo biti funkcije za informiranje, alarmiranje in opominjanje. Predvsem pa mora imeti uporabnik vtis, da on nadzoruje sistem in ne sistem njega. Za namen predstavitve sistema je bil izdelan tudi multimedijski vodič za uporabnike. V Soprano hiši (sestavljene iz dnevne sobe, kuhinje, spalnice in kopalnice) so bili nameščeni različni scenariji, ki so bili nato uporabniku predstavljeni na preprost in grafičen način z možnostjo premora, da so uporabniki dodatno povprašali o namembnosti in funkcijah določenega scenarija. Tudi v tej fazi so sodelovali z idejami, bodisi so sami podali nove ali pa dopolnili predlog razvijalcev. Za izvedbo vseh scenarijev je hiša Soprano potrebovala tudi program, ki bi vse zamišljene funkcije izvedel in bdel nad operacijami, ki se izvajajo, nekakšne »možgane hiše«. Tekom razvoja je to postal SAM (Soprano Ambient Middleware). Gre za fleksibilen tehnični sistem, ki ga je moč personalizirati in tako izvajati številne scenarije kot podporo iz okolja pri samostojnem življenju (AAL).

Da bi bila zadeva za uporabnike še bolj nazorna in tako tudi natančnejša s povratnimi informacijami za razvijalce, so se odločili za tako imenovano teatralno metodo predstavitve. Ta je bila izvedena v Newhamu v Veliki Britaniji. Predstavitve se je udeležilo 8 starejših uporabnikov, skupina razvijalcev in gledališki igralci, ki so scenarije odigrali in tako natančno predstavili njihovo funkcionalnost. Metoda se je izkazala za odlično, saj so bili v realnem času v kontaktu igralci in starejši, ki so lahko spraševali o posameznih podrobnostih

izvedbe scenarija, ter starejši in razvijalci, ki so neposredno dobili povratne informacije ter predloge za izboljšave in dopolnitve (povzeto po Soprano Newsletter 3, 2009).

Kot rečeno, so razvijalci pri projektu Sopranu ubrali bolj uporabniško usmerjen pristop. Namesto klasičnega pristopa, ko se spremlja samo uporabnikov odziv na končni izdelek, so tukaj razvijalci prisluhnili uporabnikom in tako razvili produkt po njihovih željah. Na podlagi več intervjujev in fokusnih skupin so tako dobili natančen vpogled in občutek, kaj je tisto, kar končni uporabnik želi in potrebuje.

Že prej opisanemu teatralnemu načinu predstavitve so razvijalci dodali še dva, in sicer testiranje s funkcionalnih prototipom na ravni uporabnik-razvijalec in postavitev demonstracijskih domov in implementacija delujočih prototipov v domove posameznikov. Vse tri načine predstavitve lahko metodološko uvrstimo v kvalitativni raziskovalni pristop.

Da bi učinkovitost in uporabnost sistema lahko primerjali med različnimi uporabniki (različnih držav), je bil razvit tudi testni protokol, po katerem se določena operacija opravi, in tudi štirje testni paketi, ki bi preverili delovanje različnih scenarijev:

- Paket 1: grafični vmesnik + daljinski upravljalnik, za uporabo scenarija z delilnikom tablet.
- Paket 2: grafični vmesnik + zaslon na dotik, za uporabo scenarija opominjanja.
- Paket 3: avatar + digitalni TV + daljinski upravljalnik + generator govora + zaznavanje govora, za uporabo scenarija rekreacija.
- Paket 4: digitalni TV + daljinski upravljalnik + generator govora + zaznavanje govora, za uporabo scenarija odprtih vrat.

Več kot 50 uporabnikov je izvedlo omenjene testne pakete v vseh štirih državah med novembrom 2008 in februarjem 2009. Na podlagi odziva uporabnikov so razvijalci tudi dopolnili nekatere funkcije. Ugotovili so, da se uporabniki lažje znajdejo na meniju, ki je opremljen s puščicami in številkami, kot pa tistem z ikonami. Na splošno ni bilo pripomb na delovanje daljinskega upravljalnika, pri barvah pa je vsak uporabnik imel svoje preference, tako da nekega splošnega zaključka tu ni bilo mogoče narediti. Pri opozorilu so se razvijalci na podlagi povratnih informacij uporabnikov odločili za sistem obveščanja s podnapisi na televiziji, v koliko se uporabnik na to ne odzove, pa se opozorilo prikaže v celozaslonskem načinu na televiziji in potrebuje povratno informacijo uporabnika, da je sporočilo zaznal,

preden se le-to odstrani. Pri zaslonu na dotik so razvijalci opravili manjšo modifikacijo pri poimenovanju gumba »sprejmi«. Ko je bil ta preimenovan v »zadevo sem uredil«, so ga uporabniki mnogo prej zaznali kot gumb, na katerega je moč pritisniti. Večinoma so bili uporabniki tudi navdušeni nad avatarjem kot vodičem skozi program, saj jim je bil dodatna motivacija za telovadbo doma (povzeto po Soprano Newsletter 4, 2010).

V splošnem so bili zaključki jasni, in sicer, starejši bodo uporabljali nove tehnologije, če bodo pri njih videli jasne prednosti uporabe. Uporaba jim gre tudi bolje od rok, če ukaze vršijo direktno na ukazni plošči in ne prek daljinskega upravljalnika. Naloga vmesnika je tudi, da nevtralizira morebitno zmanjšano sposobnost pomnjenja in tako uporabniku pomaga z rešitvami. Daljinski upravljalnik se je izkazal kot dobra rešitev pri uporabi v povezavi s televizijo, ne pa toliko za uporabo na grafičnem vmesniku. V celotnem procesu razvoja se je kot izjemno pozitivno izkazalo tudi dejstvo, da so razvijalci vključili uporabnike v vse faze razvoja projekta in tako za te iste uporabnike na koncu tudi naredili boljši in bolj prilagojen izdelek.

Kot zgled dobrega sodelovanja med vsemi partnerji in ob dejstvu, da je projekt podprt s strani Evropske komisije, so se razvijalci odločili, da Soprano Ambient Middleware (SAM) oz. program, ki nadzoruje dogajanje med sistemi, brezplačno delijo z drugimi razvijalci. Namen te poteze je, da bodo lahko tudi ostali razvijalci uporabili njihovo razvito delo ter ga mogoče modificirali in implementirali v svoje rešitve pri pametnih domovih. Program so iz SAM preimenovali v openAAL.

V zadnji, tretji fazi testiranja, ki vključuje končne uporabnike, je bil sistem testiran na dva načina. Pri prvem so uporabnikom v nekoliko omejenem obsegu vgradili nekatere delujoče funkcije sistema Soprano in spremljali njihov odziv ter interakcijo s sistemom v vsakdanjem življenju. Drugi način je bil polno funkcionalen dom, ki so ga postavili v Veliki Britaniji, na Nizozemskem in v Španiji. Tak dom je vseboval dnevno sobo, kopalnico, kuhinjo, jedilnico, tri spalnice in pisarno. Prvi takšen polno funkcionalni dom je bil postavljen v Eindhovnu, prve starejše pa je sprejel marca 2010, ko jim je bila na voljo vsa funkcionalnost, načrtovana pri tem sistemu. Sledili sta odprtji domov v Newhamu in San Sebastianu.

7 Projekt Simbioza

Projekt Simbioza je slovenski prostovoljni projekt, ki je mlade prostovoljce in starejše z željo po novih znanjih s področja informacijsko-komunikacijskih tehnologij povezal že trikrat. Projekt se je začel leta 2011, ko je skupina mladih prostovoljcev pod taktirko Žige Vavpotiča (idejni vodja projekta) povezala Slovenijo, zlasti mlade, ki so želeli starejšim predstaviti nekaj možnosti, ki jih nove tehnologije ponujajo, in starejše, ki so pripravljeni na učenje le-teh.

Kot tudi sami prostovoljci priznavajo, je bilo na začetku zelo težko. Zadeva je bila nova in treba je bilo postoriti veliko stvari, če so hoteli vzpostaviti povezavo med mladimi inštruktorji/predavatelji in starejšimi udeleženci. Kot osnovni cilj so si zadali vzpostaviti povezavo med 200.000 mladimi in 300.000 starejšimi. Zadevo so celostno zastavili in se dela lotili po področjih (odnosi s pokrovitelji, odnosi s partnerji, lokalna koordinacija, izobraževanje in odnos s prostovoljci ...).

Delo se je začelo poleti 2010, ko je projekt od osnovne ideje že prehajal v fazo konkretnih rešitev in zastavitve osnovnih nalog. Priprav je bilo v tej fazi ogromno, saj je mlada ekipa prostovoljcev morala umestiti cilje, zastaviti naloge in poiskati rešitve, da bi bil projekt uspešen.

Vse pogostejše oddaljevanje starih staršev in vnukov kaže na manjko stikov, le-te pa lahko stkemo na različne načine. Gotovo je to odvisno tudi od generacije, saj različno puščamo sledi. Babičina sled gobelina, na katerem je naredila številne vbode, bo krasila steno mnogim generacijam. Večji izziv bo arhiviranje pikslov, ki predstavljajo osnovni element obstoja generacije Y in generacije Z na različnih spletnih medijih. In čeprav se zdi, da gobelin in računalniška slika nimata veliko skupnega, smo želeli dokazati drugače (Simbioza 2011, 1).

Sam projekt je bil tako zasnovan na treh idejah. Prva je dejstvo, da je starejša generacija v Sloveniji (glede na podatke Eurostata) slabo računalniško pismena in je ob možnostih, ki jih ponujajo informacijsko-komunikacijske tehnologije, to potrebno spremeniti in starejšim omogočiti nov način za preživljanje prostega časa in s tem dvigniti njihovo kakovost življenja. Druga ideja je bila kako spodbuditi mlade k nesebični prostovoljni pomoči in da lahko na podlagi tega vidijo koristi zase (nova znanja, izkušnje) kot za ostale (pomoč starejšim). Tretja pa je nekako skupek prvih dveh in predstavlja medgeneracijsko sodelovanje. (povzeto po Simbioza 2011, 1).

Izkušnje, ki bi jih lahko mladi in starejši odnesli od tega projekta, so neprecenljive. Mladi se lahko v zaostrenih gospodarskih razmerah naučijo novih znanj in veščin in s tem postanejo konkurenčnejši na trgu dela. Tudi izkušnje timskega dela v tem pogledu ne gre zanemariti. Starejši pa ob spoznavanju računalnika in njegovih zmožnosti lahko odkrijejo nov način za kakovostno preživljanje svojega časa, pa naj bo to pogovor z vnukom prek Skypa, izobraževanje o vzgajanju cvetja, iskanje vozniških redov ali rešitev za geslo v križanki. Torej predstaviti prednosti računalnika, ki jih mladi že poznamo, starejšim in to na način, da bodo tudi sami v tem videli koristi zase in do celotnega procesa ali računalnika samega ne bodo imeli odpora.

Projekt Simbioza je nastal pod okriljem Zavoda Ypsilon. To je »stičišče in miselno središče za mlade med 20. in 30. letom, ki združuje proaktivne, razmišljujoče in odgovorne posameznike« (Ypsilon 2014).

V praksi pa je to nevladna in neprofitna organizacija, ki ideje posameznikov skuša nadgraditi in s tem prispevati k dvigu ravni zavesti posameznika in družbe ter k tesnejšemu medgeneracijskemu sodelovanju. V njej sodelujejo posamezniki, ki svojo pot v poslovnem in družbenem življenju šele začenjajo in imajo tako možnost na podlagi medgeneracijskega sodelovanja, na katerem Zavod Ypsilon sloni, pridobiti nova znanja in izkušnje. Kot organizacija, ki daje velik poudarek medgeneracijskemu sodelovanju, Zavod sodeluje z uspešnimi in priznanimi predstavniki drugih generacij, kar prinaša izmenjavo znanj in soočenje idej. (povzeto po Ypsilon 2014).

Iz velike količine znanja in želje je bilo potrebno izluščiti vsebine, ki bi informacijsko tehnologijo oz. natančneje računalnik in njegovo uporabo predstavila starejšim na čim bolj prijazen in razumljiv način. Da bi to dosegli, zlasti optimalen prenos znanja in razumljivost samega tečaja, so snovalci projekta organizirali pilotne delavnice. Prva pilotna delavnica je bila opravljena januarja 2011 in je služila kot osnova za nadaljnji razvoj in dopolnitev programa. Aprila 2011 so sledile pilotne delavnice še v 10 slovenskih krajih hkrati, na katerih je sodelovalo 70 udeležencev in 46 prostovoljcev. V tem sklopu pilotnih delavnic so udeleženci opravljali po en modul (predstavljeno spodaj) na dan, torej so delavnice trajale tri dni.

Pilotne delavnice so bile (kot se je izkazalo pozneje) zelo dober način, kako pridobiti potrebne povratne informacije tako od udeležencev, kaj jih zanima, kaj jim povzroča težave in čemu bi radi posvetili več časa, kot tudi od prostovoljcev, ali jim opisan način podajanja

snovi ustreza, ali programska oprema deluje in podobno. Po končanih pilotnih projektih so starejši izpostavili prijaznost in potrpežljivost prostovoljcev, ti pa so pri udeležencih cenili voljo do učenja. Udeleženci so z velikim zanimanjem sprejemali vse informacije o svetovnem spletu in si bili enotni, da bi temu sklopu veljalo posvetiti več časa. Prav zaradi tega in nekaterih tehničnih težav so se organizatorji odločili, da bodo udeležencem spletne naslove uredili vnaprej ter jim postopek le na kratko predstavili, saj bo tako na voljo več časa za spoznavanje spleta in pošiljanje ter prejemanje elektronske pošte. Poleg sprotnih opažanj pa so k sestavi kakovostnejšega programa pripomogli tudi vprašalniki, ki so jih udeleženci izpolnili.

Po opravljenih pilotnih delavnicah so organizatorji lahko določili končni datum in način izvedbe delavnic. Prvič je projekt Simbioza torej potekal leta 2011, in sicer med 17. in 21. oktobrom. Prostovoljci, večinoma mladi, so starejšim predstavljali svet računalniške tehnologije v treh modulih:

- 1. modul: Računalnik moj prijatelj: spoznavanje računalnika in njegove uporabnosti. Pregled strojne opreme in spoznavanja koncepta namizja in datotek. Zagon programa Word in osnovno urejanje besedila.
- 2. modul: Klik v svet: spoznavanje svetovnega spleta in uporaba le tega v vsakodnevem življenju (iskanje raznih informacij in storitev).
- 3. modul: Brez elektronske pošte ne gre: udeleženci so s pomočjo prostovoljcev spoznavali delovanje elektronske pošte. Vsak udeleženec je dobil svoj elektronski naslov ime.priimek@simbioza.eu in se naučil osnovnih funkcij, ki jih to orodje omogoča.

Vsak modul je trajal po dve uri po sistemu 50 minut + 15 minut pavze + 50 minut. Izvedba modulov se je vrtela okoli uporabe Windows okolja z Office programskim paketom (Word). Da bi bil prenos znanja na udeležence čim bolj standardiziran, so vsi prostovoljci imeli tečaj, kako snov podajati naprej, da bo le-ta čim bolj razumljiva za slušatelje. Vsi udeleženci pa so prejeli tudi delovni material, ki je bil pripravljen za specifične vsakega modula posebej. Prav tako so prostovoljci prejeli navodila in naloge, ki jih je nato skupina opravljala v procesu učenja in ponavljanja (povzeto po Simbioza 2011, 18).

Zahvaljujoč dobro pripravljenim pilotnim delavnicam, je samo izobraževanje potekalo dosti bolj tekoče in z manj zapleti kot v začetku leta 2011, ko sta bili opravljeni obe omenjeni

delavnici. Največji napredek je bil opazen pri jasnejši določitvi vlog (lokalni koordinator je pred prvim srečanjem v dogovoru s prostovoljci dodelil vloge vodje delavnice in osebe zadolžene za pripravo materiala). Izkušnje iz pilotnih delavnic pa so organizatorje tudi pripravile na nekatere tehnične ovire (večje število aktiviranih e-naslovov hkrati je strežnik na Windows Live zaznal kot napad in blokiral dostop do nekaterih računov; problem so organizatorji odpravili z vnaprejšnjim kreiranjem vseh potrebnih elektronskih naslovov). Na podlagi načina reševanja anketnih vprašalnikov je bilo tudi jasno, da gre večini udeležencev elektronsko reševanje težje od rok, tako da so se odločili za klasične vprašalnike na listih, kar je sicer zahtevalo več časa za analizo, a je tudi tu mogoč napredek z strojnim branjem vprašalnikov.

Ko je bil koncept delavnic in termin njihove izvedbe jasno določen, pa je bilo potrebno pridobiti različne partnerje, ki bi pripomogli k uspešni izvedbi projekta. Vloga partnerjev je bila različna, in sicer javna podpora projekta Simbioza, informiranje članov v svojih organizacijah o projektu, dodelitev in prevzem vlog regionalnih in lokalnih koordinatorjev, zagotovitev infrastrukture za delo, informiranje in spodbuda mladih kot prostovoljcev ter starejših kot udeležencev v projektu. Partnerji so k projektu pristopali v različnih obsegih in temu primerno dobili tudi ustrezen naziv (od generalnega partnerja, glavnega partnerja, partnerja, podpornika do simpatizerja). Razne aktivnosti pridobivanja partnerjev so se začele že v jeseni 2010, po izdelavi končnega koncepta delavnic pa so le-ti lahko prevzeli vloge, ki so jih želei imeti v projektu.

Kot generalni partner je tako k projektu pristopilo Združenje slovenskih splošnih knjižnic. Knjižnice so namreč prepoznan javni prostor, ki s svojo infrastrukturo in opremo zagotovo omogočajo lažjo izvedbo delavnic in so ljudem tudi lahko dostopne. Začetna predpostavka, da so vse knjižnice tudi ustrezno računalniško podprte, se žal ni izkazala za pravilno, a so to odpravili s pomočjo ostalih partnerjev. Splošne knjižnice so namreč med prvimi prepoznale potencial projekta, zato so v večini primerov tudi prevzele vlogo lokalnega koordinatorja. K projektu je pristopilo preko 40 slovenskih občin s svojimi knjižnicami.

Z namenom širjenja informacij o projektu sta bila kot glavna partnerja predvidena in kasneje tudi izbrana Zveza društev upokojencev Slovenije in Ekonomsko-poslovna fakulteta Maribor. Na eni strani ima en partner veliko potencialnih uporabnikov oz. udeležencev tečaja, saj z okoli 520 društvi upokojencev po vsej Sloveniji nudi veliko mrežo obveščanja, prek katere bi starejši lahko izvedeli za izvajanje aktivnosti. Na drugi strani pa je Ekonomsko-poslovna

fakulteta v Mariboru veliko pripomogla k uspehu projekta v štajerski regiji, saj je prevzela vlogo lokalnega koordinatorskega in vključila tako svoje društvo za marketing kot tudi ostale študente in študentke (povzeto po Simbioza 2011, 25).

Da bi organizacija dogodka tekla še bolj tekoče, so organizatorji uvedli tudi novo besedišče, ko gre za poimenovanje lokacij. Prepoznali so tri različne vrste lokacij, in sicer:

- Simbioza učilnica: to je vsaka lokacija, na kateri so se v tednu med 17. in 21. oktobrom odvijale brezplačne računalniške delavnice;
- Info točka: vsaka lokacija, kjer so bile v obliki plakatov in/ali letakov na voljo informacije o projektu;
- Vpisno mesto: mesto, kjer je prisotna oseba, ki prek interneta na željo osebe zanjo izpolni prijavo na brezplačne Simbioza računalniške delavnice.

Prek partnerjev in drugih aktivnosti je bilo realiziranih 230 Simbioza učilnic, 245 Info točk in 55 Vpisnih mest (Simbioza 2011, 28).

Ker kljub velikemu številu sodelujočih knjižnic, njihovo število še ni bilo zadostno za izvedbo delavnic na vseh zastavljenih lokacijah, so organizatorji k sodelovanju povabili tudi slovenske osnovne in srednje šole. Te so bile zaradi svojega vzgojnega programa, ki predvideva računalništvo kot osnovni predmet, že opremljene z računalniškimi učilnicami in tako je k projektu pristopilo 141 šol, kjer je 1.739 prostovoljcev poučevalo 3647 udeležencev (razmerje malo več kot dva udeleženca na enega predavatelja, kar zagotavlja izjemno intenziven in kvaliteten učni proces).

Kot pomemben člen pri prenašanju informacij do končnih uporabnikov pa so se v projektu izkazale slovenske občine. Te so z različno mero resnosti in odgovornosti pristopile k projektu in na lokalni ravni odigrale vlogo informiranja svojih občanov. To so storile s pomočjo promocijskih materialov, ki so jih v celoto postavili v različnih info točkah.

Da bi projekt zaživel v zastavljenem obsegu, je bila potrebna tudi dobro planirana mreža obveščanja. Tako so organizatorji zainteresirano javnost obveščali preko različnih medijev obveščanja. Med njimi velja izpostaviti častne pokrovitelje (predsednik države Türk, predsednik vlade Pahor ...), ambasadorje (Boris Cavazza, Boštjan Romih ...), pokrovitelje, partnerje, donatorje, podpornike, simpatizerje, medije, društva, socialna omrežja, spletno stran simbioza.eu in info točke. Na ta način je bilo zagotovljeno, da bi informacije o dogodku

po čim več možnih kanalih prišle do zainteresiranih oseb, obeh ciljnih skupin (mladih in starejših) kot tudi do ostale populacije.

Ne glede na dejstvo, da gre pri izvedbi in delovanju projekta Simbioza za prostovoljno udejstvovanje, je pri tako obsežnem projektu potrebna finančna struktura in pokrovitelji. Kot pokrovitelji so k projektu pristopili Microsoft Slovenije kot tehnološki partner, ki je pomagal pri pripravi programa izobraževanja in ostalih tehnoloških izzivih, Telekom Slovenije kot generalni pokrovitelj s finančnim vložkom in promocijo dogodka, Loterija Slovenije kot zlati pokrovitelj s finančnim vložkom in promocijo, BMW Group Slovenia je prispeval vozila za logistično podporo, Vzajemna kot srebrni pokrovitelj s finančnim vložkom in promocijo in Studio Moderna kot bronasti pokrovitelj s finančnim vložkom in promocijo.

S pomočjo pokroviteljev in donatorjev so organizatorji lahko zbrali 92.917 €, čemur so dodali tudi 7.500 € lastnih vloženih sredstev in tako celoten denarni prihodek realizirali pri 100.417 €. Nujnih stroškov je bilo za 100.492 €, pri čemer velik delež nosita strošek oglaševanja (65.743,33 €) in tisk promocijskih materialov (24.558,82 €).

Poleg denarnih sredstev pa so organizatorji uspeli pridobiti tudi kar za 1.013.469 € materialnih sponzorstev, pri čemer skoraj 90 % zneska predstavlja vrednost oglaševanja in zakup medijskega prostora. Temu znesku se doda še ovrednotena vrednost prostovoljnega dela v višini 144.300 € (28.860 delovnih ur ob postavki 5 €/h) in tako celotna vrednost projekta znaša kar 1.258.186 € (povzeto po Simbioza 2011, 36).

7.1 Analiza projekta Simbioza 2011

Z zbranimi podatki prostovoljcev in udeležencev v bazi podatkov, je podjetje Aragon, d. o. o., izvedlo anketo med udeleženci delavnic (v obliki vprašalnika neposredno po opravljenem modulu) in prostovoljci (po končanih delavnicah prek spletne povezave), ki so poučevali na delavnicah (Simbioza 2011, 51).

Na osnovi zbranih podatkov je moč ugotoviti sledeče rezultate. Projekta se je v 230 Simbioza učilnicah po vsej Sloveniji udeležilo 2.413 prostovoljcev in 5.721 udeležencev. Povprečna starost udeležencev je bila 63 let. Največ, kar 2.779, jih je bilo iz starostne skupine 61–70 let. Po drugi strani pa je nekoliko presenetljivo največ prostovoljcev prihajalo iz skupine 11–20

let (osnovnošolci, dijaki in delež študentov). Kot zanimivost velja izpostaviti starosti najstarejšega udeleženca in najstarejšega prostovoljca, 97 in 72 let.

Med udeleženci je bila velika večina žensk (67 %), zaposlitveni status pa upokojenec (81 %). Kot že omenjeno je povprečna starost udeleženca znašala 63 let. Med udeleženci je bil najbolj obiskan modul 1, Računalnik moj prijatelj, najbolj obiskan termin pa je bil popoldanski (od 16:00 do 18:00). Med vsemi 9.084 zbranimi vprašalniki udeležencev, jih je kar 96,5 % bilo popolnoma zadovoljnih oz. zadovoljnih. Le 0,2 % udeležencev ni bilo zadovoljnih z opravljenim modulom. Kar 93 % se jih je pri uporabi računalnika počutilo bolj samozavestno.

Na drugi strani je bila povprečna starost prostovoljcev 28 let, tudi tukaj so po zastopanosti izstopale ženske (68 %). Večina prostovoljcev je bila ali študentov ali zaposlenih. Tudi pri prostovoljcih je bil najbolj obiskan večerni termin (76 %), najbolj obiskan modul pa je bil modul 2, Klik v svet (78 %). Med vsemi 660 zbranimi odgovori bi se kar 99 % prostovoljcev v prihodnosti verjetno oz. zagotovo udeležilo podobnih delavnic, kar je nadvse spodbuden odstotek (povzeto po Simbioza 2011, 51).

V splošnem lahko ugotovimo, da je bil projekt uspešen. To, da se 93 % uporabnikov za računalnikom zdaj počuti bolj samozavestno, je spodbuden podatek in kaže na pravilno zastavljenost projekta. Tudi 99 % prostovoljcev, ki bi se k podobnemu projektu vrnili v prihodnosti, daje vedeti, da kadra za take podvige ne bo zmanjkalo.

Kot je bilo izpostavljeno že ob sami postavitvi projekta, je ta težil k trem ciljem: dvigu računalniške pismenosti, večjemu prostovoljnemu udejstvovanju mlade generacije in medgeneracijskemu sodelovanju.

Stopnja računalniške pismenosti postaja vse pomembnejši kriterij razvitosti države, saj sta uporaba računalnika in interneta postali nujni za upravljanje s časom, informiranje ter usklajevanje aktivnosti. Svet računalništva je blizu predvsem mladim generacijam, ki ga s spretnostjo obvladajo, medtem ko ga veliko starejših dojema s strahom in nezaupanjem (Simbioza 2011, 64).

Eurostatovi podatki kažejo, da v letu 2010, kar 75 % starejših od 65 let še nikoli ni uporabljalo računalnika in 85 % še nikoli svetovnega spleta. Z dvigom e-pismenosti med starejšimi se povečuje tudi njihova družbena vključenost, saj so jim olajšane vsakodnevne aktivnosti (iskanje in spremljanje novic, nakupovanje, bančništvo ...). Računalniška

pismenost pa prinaša tudi več samozavesti, osebnostno izpolnitev in pogum za nove dosežke. Organizacijski ekipi Simbioze je omenjeno, glede na rezultate ankete med udeleženci, tudi uspelo, a uspeh ni samo njihov. Deli ga tudi celotna ekipa prostovoljcev in ne nazadnje tudi partnerjev, pokroviteljev, donatorjev in seveda udeležencev.

Sodeč po pripravljenosti prostovoljcev, da ponovno sprejmejo izziv učitelja starejših, pa je tudi višja stopnja medgeneracijskega sodelovanja. Mladi so bili rojeni v digitalni svet in tako lahko z lahkoto prenašajo svoje znanje na starejše, ti pa z njimi lahko delijo življenjske izkušnje, ki jih pripadniki generacije Y še nimajo. Medsebojno sodelovanje tako vodi v družbo večje vključenosti in solidarnosti, kar zagotovo prinaša veliko dobrega za vse njene člane.

7.2 Analiza projekta Simbioza 2013

Projekt Simbioza je bil izveden tudi v letih 2012 in 2013. Na tem mestu bom samo izpostavil nekatere novosti in nadgradnje, ki jih je projekt Simbioza 2013 dodal napram prvi izvedbi projekta v letu 2011.

Osnovno poslanstvo Simbioze je tudi v letu 2013 ostalo medgeneracijsko sodelovanje, spodbujanje vseživljenjskega učenja in promocija vrednot prostovoljstva med mladimi. Ena najbolj vidnih sprememb je vpeljava 5 modulov. Dodana sta tako 4. modul: Povežimo se, kjer so bila udeležencem predstavljena socialna omrežja, in 5. modul: Mobilna telefonija, kjer so se udeleženci seznanili z natančno uporabo svojih mobilnih telefonov (osnovne funkcije, pametni telefoni, tablice). Kot oblika učenja se je dodal tudi video vodič namesto standardnih vodičev v formatu .pdf. Ob dodanih modulih, se je nabralo kar nekaj učne snovi in bilo je izpostavljeno, da je nekoliko primanjkovalo časa za ponavljanje in utrjevanje snovi prejšnjega dne.

V smislu organizacije projekta so bili med vodstvom projekta in lokalnimi koordinatorji vpeljeni še regionalni koordinatorji, ki so nekoliko razbremenili samo vodstvo projekta. Napram 230 učilnicam leta 2011, jih je v tej izvedbi projekta sodelovalo že 328. Največ novih učilnic so prispevale osnovne šole, kar lahko pripišemo tudi dejstvu, da je pri promociji in prošnjam osnovnim šolam sodeloval tudi minister za izobraževanje. Napram letu 2011 je

nekoliko upadlo število udeležencev (4926 napram 5721), se je pa opazno povečalo število prostovoljcev (3606 napram 2413).

Za partnerstvo in pokroviteljstvo so se odločile tudi nekatera nova podjetja (Simobil, Pošta Slovenije, HP v sodelovanju z Intel, Mercator, ...), kar se je posledično poznalo tudi pri nekoliko višji vrednosti projekta (1.356.945,16 € napram 1.258.186 €).

Povprečni demografski podatki (starost udeležencev, spol udeležencev, starost prostovoljcev) so ostali približno enaki, napram 2011 je bil večji le delež moških prostovoljcev. Zadovoljstvo in samozavest udeležencev pri uporabi računalnika še vedno ostaja nad 90%. Da so organizatorji uspeli s svojim ciljem promocije vrednot prostovoljstva priča tudi dejstvo, da se je 84 % prostovoljcev za sodelovanje pri projektu odločilo, ker »rad/a pomagam« (povzeto po Simbioza 2013, 50).

Projekt Simbioza je bil v letu 2013 zadnjič izveden v takšne formatu. V prihodnosti je le ta zastavljen bolj trajnostno, njegovo funkcijo pa bodo prevzeli: Simbioza šole (10-urni tečaji dvakrat letno), Simbioza mojstri (socialno podjetništvo – plačljiva storitev, a cenejša od konkurence), Simbioza medgeneracijski center (center, ki povezuje generacije in ponuja prostor za druženje, ustvarjanje in pridobivanje novih znanj), Simbioza klub (člani katerega od Simbioza projektov) in Simbioza tujina (standardizacija projekta Simbioza in predstavitev le tega v tujini).

Ob zaključku programa Simbioze v svojem izvirnem formatu, je organizacijski ekipi na podlagi merljivih rezultatov v treh letih uspelo doseči cilje promoviranja vrednot prostovoljstva, povečevanja računalniške pismenosti med starejšimi in medgeneracijskega sodelovanja. Z večjo vključenostjo starejših kot posledico večje računalniške pismenosti se ti počutijo bolj produktiven del družbe, kakovostnejše preživljajo svoj prosti čas, ni pa jih tudi več strah sodobnih tehnologij in njihove uporabe, saj so jim jasne njihove prednosti.

8 Intervju

V tem poglavju bomo predstavili krajši pregled projekta Simbioza in njegovo uporabnost za starejše v Sloveniji. Od začetne ideje leta 2010 prek treh izvedb projekta med letoma 2011 in 2013 je Simbioza zdaj socialno podjetje in je lahko zgled dobre prakse vsem, ki jim področji prostovoljstva in medgeneracijskega sodelovanja nista tuji. Ugotovitve v analizi bodo izhajale iz pregleda literature na to tematiko, a predvsem iz informacij, pridobljenih z metodo kvalitativnega intervjuja.

8.1 Opis metodologije

Podatki za analizo v tem diplomskem delu so bili pridobljeni z metodo kvalitativnega intervjuja. Gre za nestandardizirano metodo zbiranja podatkov, ki nam omogoča bolj kakovosten vpogled v izbrano tematiko. Vprašanja pri tej metodi niso vnaprej določena, vnaprej je pripravljenih le nekaj opornih vprašanj, ki služijo temu, da pogovor lažje steče in se sogovornika ne oddaljita preveč od predvidene teme. Tako pridobljeni rezultati tudi niso reprezentativni in posledično med seboj primerljivi, saj nanje subjektivno vplivata tako intervjuvanec s svojimi odgovori kot tudi izpraševalec z vprašanji.

Uporabljena metodologija kvalitativnega intervjuja je poleg analize sekundarnih virov po mojem mnenju najbolj primerno orodje za pregled projekta Simbioza, saj nam omogoča celosten vpogled v dogajanje in ovire pri odvijanju projekta od njegovega začetka pa do danes.

Za namen intervjuja sem vzpostavil stik z Ano Pleško, direktorico socialnega podjetja Simbioza, drugače pa eno od oseb, ki je v projekt vključena že vse od njegovega začetka. Kot velika poznavalka področja je bila Ana zelo prijetna sogovornica in je celostno odgovorila na vprašanja, ki sem jih tekom pogovora postavil, tako da potrebe po uporabi konkretnjših opornih vprašanj ni bilo. Ob začetku pogovora sva na željo sogovornice intervju izvedla v drugi osebi ednine. Intervju sva izvedla na sedežu socialnega podjetja Simbioza 9. 10. 2014 ob 15. uri.

8.2 Analiza intervjuja

Projekt Simbioza se je začel kot enkratni dogodek, zdaj pa je prerasel v samostojen zavod, socialno podjetje. Nakazuje rešitve nekaterih problemov, ki jim država trenutno mogoče še ni kos. Ob predstavitvi informacijsko-komunikacijskih tehnologij starejšim imajo koristi vsi, tako prostovoljci in udeleženci, ki so bogatejši za nova znanja, kot tudi lokalno okolje, ki bolj uspešno povezuje vse svoje akterje. Posledično bodo te koristi lahko prišle do izraza tudi pri vpeljavi podpornih tehnologij v vsakdanjik starejših, saj starejšim te tehnologije ne bodo več tuje in bodo tako pred njimi oziroma njihovo uporabo imeli manj strahu. Vrednote prostovoljstva in predvsem medgeneracijskega sodelovanja je mogoče vpeljati na mnogo področij v življenju, pa naj bo to tehnologija, kulinarika, gibanje ali učenje jezikov, kamor se projekt Simbioza usmerja v prihodnje.

Projekt Simbioza je tudi lep primer tega, da se z dobro idejo in delom lahko uspe. Kar se je začelo kot preprosto vprašanje babice vnuku, je prek ožje ekipe organizatorjev najprej postalo vseslovenski projekt, zdaj pa je že svoja ustanova, ki je prepoznavna tako med mladimi kot tudi med starejšimi, in svoje poslanstvo prek medgeneracijskega centra izpolnjuje še naprej. Uspešno se je v projekt vključilo tudi gospodarstvo, ki je po eni strani prepoznalo izzive medgeneracijskega sodelovanja, po drugi strani pa v projektu gotovo vidi svojo priložnost za rast. Socialno podjetje Simbioza tako zdaj ponuja zaposlitev nekaterim mladim na eni strani kot tudi širok izbor kakovostnih storitev za starejše po ugodni ceni na drugi strani. Manjši projekti, kot sta Simbioza mojstri in Medgeneracijski center, so posledica trajnostnega razvoja, h kateremu težijo pri Simbiozi. Možnosti za medgeneracijsko sodelovanje je še veliko, aktivneje pa k problematiki pristopa tudi država prek razpisov.

Sogovornica je v intervjuju izpostavila tudi nekatera dejstva, ki kažejo na to, da je učenje računalništva pri starejših ena izmed osrednjih točk pri njihovi večji vključenosti v družbo. *»Mlajši, generacija y, smo se rodili v digitalno dobo, po drugi strani pa so raziskave pokazale, da več kot 90 % starejših še nikoli ni brskalo po spletu, več kot 80 % starejših pa ni še nikoli prižgalo računalnika ali se dotaknilo računalniške miške. To nas v evropskem povprečju uvršča na samo dno.«* Ob vsaj osnovnem znanju računalništva se nam možnosti v današnjem svetu povečajo. Lažje dostopamo do informacij in smo s tem v stiku z družbo, smo z njo povezani in smo del nje.

Če pomislimo, smo največkrat diskriminatorni ravno do naših najbližjih, ker večkrat rečemo, to si pa pogledjte na www ali več informacij dobite na www. Če malo razdelimo generacije, ugotovimo, da starejši od 45 let niso odraščali z računalnikom, to se še bolj pozna pri ljudeh, starejših od 60, 65 let. Njim je recimo nepredstavljivo, da se lahko prek spleta tudi nakupuje, ali pa takoj pogledaš sliko, ki si jo ravno posnel, da ni potrebno več čakati, da se slike razvijejo. Na takšne stvari velikokrat ne pomislimo in mislim, da smo prevečkrat diskriminatorni, da izločujemo. Tu se tudi kaže vključenost oziroma izključenost.

Tudi ostali viri informacij (radio, televizija, tiskovine) se v vse večjem številu poslužujejo računalnikov in interneta. Prek svojih kanalov končne uporabnike oz. prejemnike informacij usmerjajo na spletne strani, saj so tam stvari podrobneje opisane in kar je za vire informacije v današnjem času gotovo pomembneje, jih tak način informiranja stane manj, saj jim ne jemlje dodatnega oglasnega prostora. »Konec koncev, kje boš pa poiskal informacije, saj tudi prek televizijo nagovarjajo, pogledjte na www ali reklama na letaku nas usmerja na www za več informacij. Verjamem pa, da se te stvari spreminjajo, saj na to kažejo tudi podatki statističnega urada, a še nismo na nivoju, ki bi ga mi želeli.« Gotovo pa starejšim ne gre na roko tudi vse hitrejši tempo življenja, ki ga z višanjem starosti vse težje dohajajo. »Vedeti moramo, da v tem tempu življenja, v dobi informacijske družbe, se informacije izmenjujejo zelo hitro, tudi v času ene minute, in če si ti izključen iz tega dela in nato še zamudiš kakšne novice oziroma živiš v bolj zaprtem prostoru, si nekako odrezan od sveta. Lahko rečem, da se čutijo bolj povezane in da so tudi informirani. Če temu tempu ne slediš, se lahko zgodi, da si posledično bolj izključen.« Sogovornica pa je izpostavila tudi dejstvo, da v različnih ponovitvah projektov ni bila nujno osvežitev znanja tisti razlog, da so se udeleženci vračali. »Pri Simbiozi 2011, 2012 in 2013 smo imeli tudi povratnike, pa ne da oni tega ne bi znali, nasprotno, bili so še boljši, ampak so hoteli sodelovati zaradi druženja, socialne vključenosti in da so mogoče tudi malo obnovili znanje.«

Učenje računalništva, tako kot vse veščine v življenju, zahteva svoj čas. Kot pri vseh stvareh, gre nekaterim bolje od rok, nekaterim slabše, eni imajo za učenje računalništva že prirojen talent, spet drugi lahko dosežejo isti nivo šele prek večjega števila ponovitev.

Dejstvo je namreč, da se računalnika v enem tednu ne da naučiti, lahko pa starejše navdušiš do te mere, da jim pokažeš, kaj računalnik omogoča. Naslednji koraki pa so odvisni od posameznika, ali ga stvar še zanima ali ne, prikazati pa je potrebno zadevo na takšen način, da se posameznika opolnomoči, ne pa da mu vzamemo miško, češ ti tako tega ne znaš,

ampak se mu pusti samostojnost, četudi potrebuje nekoliko več časa, da opravi določeno nalogo.

Nikakor pa učenje računalništva ni nemogoče, ne glede na fizične ali starostne omejitve. Ob zadostni volji in motivaciji niso ovira niti leta, najstarejši udeleženec projekta je štel namreč 99 let.

Zavedati se moramo, da je veliko starejših imelo težave z upravljanjem računalniške miške zaradi tresoče roke. Te možnosti jim ne smemo odvzeti, s tem, da jim vskočimo v ta proces in ga opravimo namesto njih ali pa ko se soočijo s težavami, kot so na primer, da jim »zamrzne« računalnik. Pustiti jim moramo učni proces in razložiti, kje je težava in jim jo pomagati rešiti, nikakor pa jo odpraviti namesto njih. Če mislijo, da so kaj naredili narobe, pa se lahko hitro ustrašijo, zato mora biti prvi stik z računalnikom za njih prijeten, saj se bodo oni na podlagi tega prvega stika odločili, ali bodo računalnik še kdaj uporabljali ali ne. Sogovornica je tudi izpostavila, da so bili prostovoljci pri projektu Simbioza ravno toliko učitelji kot tudi motivatorji. To je gotovo tudi eden izmed razlogov, zakaj je bil projekt v vseh svojih treh izvedbah uspešen. »Z akcijo Simbioza mislim, da so naši prostovoljci dobili toliko znanj in izkušenj, da so se hkrati veselili in medgeneracijsko povezovali. Ankete po končani akciji pa so tudi pokazale, da je v vseh treh letih kar 95 % starejših bolj samozavestno uporabljalo računalnik in da so zadovoljni s temi delavnicami, kar nas je dodatno veselilo.« Spretnost pri predajanju snovi pa je pokazala tudi organizacijska ekipa. Jasno so vedeli, kdo bodo njihovi uporabniki oz. učenci, in so v priročnike za prostovoljce dodali tudi nekaj usmeritev, kako bi določeno snov lažje predali naprej. Tako so postali učenci bolj pogumni pri odkrivanju novih snovi in so lahko še razširili svoj nabor znanj. Ko so določeno stvar spoznali, so tudi izgubili strah pred neuspehom, ki človeka največkrat odvrne od ponovnega poskušanja.

Računalnik si gotovo predstavljajo drugače kot mi. Njim je nepredstavljivo, kako zadeva deluje, če jim povemo, da gre za sistem kablov in ostale opreme, jim je pa zadeva bolj jasna, če jim primer ponazorimo na primer s pajkovo mrežo, kjer pajek potuje z ene strani mreže na drugo, kot informacije po spletu. Blizu jim je tudi primerjava s človeškim telesom, to kar lahko primeš, je strojna oprema, kar pa se v telesu dogaja (delovanje srca, možgani ...), pa je programska oprema, ki omogoča delovanje strojne opreme. Zadevo jim je treba predstaviti na jasen način, ob tem pa jim ne smemo vzeti možnosti, da oni tega ne zmorejo.

V intervjuju je sogovornica tudi nakazala določene smernice, ki so pomagale pri odgovoru na zastavljena raziskovalna vprašanja tega diplomskega dela. Na podlagi odgovorov in konteksta, v katerem je odgovarjala na vprašanja, je sogovornica mnenja, da računalniška pismenost res povečuje vključenost v družbo. Prav tako pa tudi meni, da ob jasno predstavljenih prednostih starejši izgubijo strah pred učenjem računalništva. Mnenja sogovornice so gotovo v veliko pomoč, saj gre ne nazadnje za strokovnjakinjo področja v kontekstu računalništva in starejših. Nikakor pa ni mogoče na podlagi enega intervjuja priti do neizpodbitnih trditev, a je, kot že zapisano, smernica nakazana in v veliko pomoč pri razmisleku.

9 Sklep

Informacijsko-komunikacijska tehnologija vedno hitreje prodira v vse pore naše družbe. Njen razvoj je izjemno hiter, prav tako pa so številne rešitve, ki jih ponuja. Pester nabor rešitev v vsakdanu posameznikov se ponuja tudi pri starejših in njihovi kakovosti bivanja. Evropsko prebivalstvo je, prav tako kot slovensko, iz leta v leto starejše in tako prinaša vedno večje izzive v smislu organizacije in kakovosti življenja posameznikov. Podporne tehnologije so starejšim lahko v veliko pomoč, saj omogočajo oz. podaljšujejo njihovo samostojnost v domačem okolju, ki ga imajo najraje, saj so nanj najbolj navajeni – s tem pa se podaljšuje tudi njihova samostojnost. Zelo pomembna dejavnika pri neodvisnosti od drugih sta zagotovo tudi varnost in zdravje, ki sta s pomočjo podpornih tehnologij vedno bolj dostopna, ne glede na spremenljivko geografske oddaljenosti ali premoženjskega stanja posameznika.

Najpogostejša oblika institucionalnega varstva pri nas so domovi za starejše. Ti so posebej prilagojeni in opremljeni, da kompenzirajo upad nekaterih sposobnosti posameznikov, ki so posledica staranja, pa naj bo to težava s spominom ali gibalna oviranost. Sodobne tehnologije so za veliko število takšnih ovir že dobile rešitev, zdaj pa je cilj, da se te tehnologije čim bolj prijazno predstavi uporabniku, da jih bo sprejel za svoje in jih tudi uporabljal. Kot smo ugotovili z analizo sekundarnih virov, so starejši sicer naklonjeni podpornim tehnologijam, če takoj prepoznajo koristi ob njihovi uporabi. A kot že omenjeno, se veliko starejših z računalnikom in z njim povezanimi tehnologijami sploh še ni srečalo in imajo pred tehnologijo, tako kot pred večino ostalih novitet, strah oz. do nje čutijo odpor.

Projekt Simbioza se je teh strahov pri starejših lotil zelo praktično. Prek vnaprej pripravljenega kurikulumu so mlajši v manjših skupinah na razumljiv način predstavljali tehnologijo in njeno delovanje starejšim. Prek te interakcije je bila vzpostavljena medgeneracijska vez, pri kateri so mladi krepili svoje vrednote prostovoljstva, starejši pa so dopolnjevali svoj nabor znanja in delili življenjske izkušnje z mlado generacijo. Da bi lahko starejši uporabljali podporne tehnologije samostojno v vsakdanjem življenju, so se morali najprej naučiti njihovega jezika, torej postati računalniško pismeni. Projekt Simbioza je v Sloveniji v svojih dosedanjih treh letih delovanja k temu nedvomno pripomogel in odprl starejšim nova vrata v svetlejšo prihodnost v smislu varnosti, zadovoljstva, samostojnosti, učenja in zabave.

Starejši, opremljeni z osnovnim poznavanjem tehnologije, pa lahko v Sloveniji že koristijo nekatere podporne tehnologije, kot so dom IRIS, pomoč na daljavo in telelink. Pomoč na daljavo oz. rdeči gumb je v Sloveniji sicer prisotna že kar nekaj časa, a slabše razvita in uporabljena storitev. Zaostanek za Evropo pri uporabi te tehnologije je kar velik in nič ne nakazuje na to, da bi se kmalu zmanjšal. Čeprav je storitev v nekaterih krajih postala bistveno dostopnejša, pa se to ni kaj bistveno poznalo pri številu uporabnikov. Razloge za slabšo prodornost te storitve je morda mogoče iskati v slabši prepoznavnosti produkta in nezdržljivosti nekaterih tehnologij v Sloveniji, ki jo podpirajo (nekompatibilnost telefonskega omrežja z nekaterimi napravami). Prav tako slabše uporabljena in razvita je storitev telelink, a je njena uporaba nekako povezana z še razvijajočim se konceptom e-zdravja, ki mu pripada. Kot velika večina storitev se tudi zdravstvo seli na splet in pristojno ministrstvo ter država bosta imela na tem področju kar precej dela, da vzpostavi delujoč sistem zdravstva, ki bo bolj uporaben od sedanjega tako za uporabnike na eni strani kot tudi za osebe v zdravstvu na drugi strani. Kot plod zglednega sodelovanja med javnim in zasebnim sektorjem pa se lahko pohvali hiša IRIS, ki kot polno delujoč demonstracijski model nakazuje smer, v katero bi se uporaba podpornih tehnologij lahko razvijala – pametni domovi.

Primer pametnega doma je razvit tudi s projektom Soprano. 24 partnerjev iz 7 držav je z evropskimi sredstvi združilo svoje znanje in ideje ter ob pomoči razvijalcev in povratnih informacij starejših predstavilo končni izdelek, pametni dom Soprano. Pametni dom je lahko velika pridobitev za starejše, saj jim omogoča lažje nadziranje bivalnega prostora, večjo varnost in samostojnost, boljše načine komunikacije in predvsem zvišuje kakovost njihovega življenja.

Starejši se torej podpornih tehnologij radi poslužujejo, če v njih prepoznajo lastne koristi. To so nakazi in potrdili pri projektu Simbioza. Da bi nekoga, ki tehnologije ne pozna, pripravili do tega, da jo redno uporablja, je proces. Na tej poti je potrebna posameznikova želja do učenja (prijava na delavnice Simbioza), predstavitev tehnologij in osvojitve računalniške pismenosti (projekt Simbioza) in ustrezne rešitve, ki posamezniku olajšajo življenje in jih tako sprejme za svoje (projekt Soprano). Pri projektu Simbioza pa so tudi potrdili domnevo, da se vključenost starejših v družbo poveča, če osvojijo osnovne veščine računalništva in informacijsko-komunikacijskih tehnologij, saj tako lahko postanejo bolj enakopraven del družbe. Iz opisanega je razvidno, da se projekta Simbioza in Soprano odlično dopolnjujeta in

v svojem poslanstvu želita isto, pomagati starejšim, ne glede na dejstvo, da je prvi plod prostovoljnega dela in truda, drugi pa načrtno zastavljena smer razvoja Evropske komisije. Takšnih sodelovanj bo v prihodnje potrebnih še več, da bi bili kos izzivom, ki jih prinaša vedno starejše prebivalstvo. Javno-zasebno partnerstvo je lahko rešitev tudi za preobremenjene državne blagajne, socialno podjetništvo pa nova poslovna priložnost v času krize. Svoje mora z vzpostavitvijo infrastrukture in odpravo strukturnih ovir narediti država, prostovoljci pa so dokazali, da je z voljo in trdom mogoče postoriti ostalo, da bodo starejši tudi v poznejših obdobjih lahko ostali aktivni člani družbe in ne bodo le številka, potisnjena na obrobje.

10 Literatura

1. Curtis, Sophie. 2014. *The Telegraph: Rise of the silver surfers*. Dostopno prek: <http://www.telegraph.co.uk/technology/news/10683749/Rise-of-the-silver-surfers.html> (17. junij 2014).
2. Dolničar, Vesna. 2009. Podporne tehnologije – podpora ali ovira medgeneracijske solidarnosti? V *Medgeneracijska solidarnost v družini*, ur. Valentina Hlebec in Maša Filipovič Hrast. Dostopno prek: <https://www.yumpu.com/sl/document/view/18321051/brez-spopada-ministrstvo-za-izobrazevanje-znanost-in-sport/7> (21. junij 2014).
3. Dolničar, Vesna in Mateja Nagode. 2010. Overcoming key constraints on assistive technology uptake in Slovenia. *Teorija in praksa* 6(47): 1295–1315.
4. Dolničar, Vesna, Sonja Muller in Marco Santi. 2011. Designing technologies for older people: a user-driven research approach for the Soprano Project. V *Broadband society and generational changes*, ur. Fausto Colombo. Frankfurt am Main: P. Lang.
5. Evropska komisija. 2007. *Ageing well in the Information Society. An i2010 Initiative. Action Plan on Information and Communication Technologies and Ageing*. Dostopno prek: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52007DC0332&from=EN> (20. avgust 2014).
6. Hlebec, Valentina in Tina Kogovšek. 2003. Konceptualizacija socialne opore. *Družboslovne razprave* 19(43): 103–125.
7. Hojnik-Zupanc, Ida. 1995. Tehnologija in samostojnost starega človeka. V *Tehnologija in kvaliteta življenja v starosti: zbornik predavanj*, ur. Črt Marinček, Metka Pentek in Martin Štefančič, 20–25. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za rehabilitacijo.
8. Horvat, Matija, Bojan Pohar in Vojka Gorjup. 1997. *Preko telefona do hitre diagnoze – prenos elektrokardiograma po telefonu*. Dostopno prek: <http://www.maat.si/Telelink/Preko%20telefona%20do%20hitre%20diagnoze.htm> (21. avgust 2014).
9. IRIS. 2014. *Inteligentne rešitve in inovacije za samostojno življenje*. Dostopno prek: <http://www.dom-iris.si/index.php> (21. avgust 2014).
10. Joint Improvement team. 2010. *An assessment of the development of telecare in Scotland 2006–2010*. Dostopno prek: <http://www.scotland.gov.uk/resource/doc/328586/0106225.pdf> (18. avgust 2014).

11. Kapel, Ana. 2005. *Stari ljudje in (ne)uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije v vsakdanjem življenju*. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
12. Kerbler, Boštjan. 2011. *Pametni dom za samostojno in kakovostno bivanje starejših ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za arhitekturo.
13. Loges, William E. in Joo-Young Jung. 2001. Exploring the Digital Divide. Internet Connectedness and Age. *Communication Research* 4(28): 536–562.
14. Magnusson, Lennart, Elizabeth Hanson in Martin Borg. 2004. A literature review study of information and communication technology as a support for frail older people living at home and their family carers. *Technology and disability* 4(16): 223–235.
15. Mandič, Srna in Maša Filipovič, ur. 2002. *Stanovanjske študije*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
16. McCreddie, Claudine in Anthea Tinker. 2005. The acceptability of assistive technology to older people. *Ageing and Society* 1(25): 91–110.
17. Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo. 2008. *Podpora iz okolja pri samostojnem življenju*. Dostopno prek: http://www.arhiv.mvzt.gov.si/si/delovna_podrocja/informacijska_druzba/eu_programi_informacijske_druzbe/podpora_iz_okolja_pri_samostojnem_zivljenju_ambient_assisted_living_aal/ (10. avgust 2014).
18. Ministrstvo za zdravje. 2005. *Ministrstvo za zdravje: e-Zdravje 2010. Strategija informatizacije slovenskega zdravstvenega sistema 2005–2010*. Dostopno prek: http://www.mz.gov.si/fileadmin/mz.gov.si/pageuploads/mz_dokumenti/delovna_podrocja/zdravstveno_varstvo/kodele/eZdravje116slo.doc (20. avgust. 2014).
19. Miskelly, Frank G. 2001. Assistive technology in elderly care. *Age and aging* (30): 455–458.
20. MKS Elektronski sistemi. 2014. *Dodatna sprožila za telefone Lifeline*. Dostopno prek: <http://www.mks.si/lifeline/sprozila/dodatnasprozila.html> (10. avgust 2014).
21. Nagode, Mateja in Vesna Dolničar. 2010. Assistive technology for older people and its potential for intergenerational cooperation. *Teorija in praksa* 6(47): 1278–1294.
22. Primožič, Zala. 2011. *Ovire za razvoj in uporabo podpornih tehnologij za starejše v Sloveniji*. Magistrsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
23. Rudel, Drago. 2008. Zdravje na domu na daljavo za stare osebe. *Informatica Medica Slovenica* 13(2): 19–29.

24. Rudel, Drago, Nina Ličer in Darko Oberžan. 2009. Od tehnične rešitve do storitve oskrbe na daljavo, namenjene dolgotrajni oskrbi na domu – primer »rdeči gumb«. *Bilten: ekonomika, organizacija, informatika v zdravstvu* 25(3): 99–104.
25. Cdn.simbioza.eu. 2011. Zaključno poročilo projekta. Dostopno prek: <http://cdn.simbioza.eu/uploads/files/simbioz@2011zakljucno.pdf> (4. avgust 2014).
26. --- 2013. Zaključno poročilo projekta. Dostopno prek: http://cdn.simbioza.eu/uploads/files/_zakljucnoporocilosimbioza2013.pdf (4. avgust 2014).
27. Skupnost socialnih zavodov Slovenije. 2014. *Poročilo za leto 2013*. Dostopno prek: <http://servis.ssz-slo.si/porocilo.pdf>. (21. september 2014).
28. Soprano-ip.org. 2007. Soprano Newsletters 1. Dostopno prek: <http://www.soprano-ip.org/ecportal.asp?id=272&nt=18&lang=1> (18. oktober 2013).
29. --- 2008. Soprano Newsletters 2. Dostopno prek: <http://www.soprano-ip.org/ecportal.asp?id=272&nt=18&lang=1> (18. oktober 2013).
30. --- 2009. Soprano Newsletters 3. Dostopno prek: <http://www.soprano-ip.org/ecportal.asp?id=272&nt=18&lang=1> (18. oktober 2013).
31. --- 2010. Soprano Newsletters 4. Dostopno prek: <http://www.soprano-ip.org/ecportal.asp?id=272&nt=18&lang=1> (18. oktober 2013).
32. Statistični urad Republike Slovenije. 2009. *Prebivalstvena piramida, Slovenija*. Dostopno prek: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2299 (3. avgust 2014).
33. Šimšik, Dušan, Alena Galajdova, Daniel Siman, Marianna Andrašova in Robert Balog. 2012. *Information technology supporting daily activities of seniors*. Dostopno prek: http://www.iaarc.org/publications/fulltext/Information_technology_supporting_daily_activities_of_seniors.pdf (18. maj 2014).
34. Vertot, Nelka. 2010. *Starejše prebivalstvo v Sloveniji*. Ljubljana: Statistični urad republike Slovenije. Dostopno prek: <http://www.stat.si/doc/StarejsePrebivalstvo.pdf> (12. maj 2014).
35. W3C. 2010. *WAI–ACT Project*. Dostopno prek: <http://www.w3.org/WAI/ACT/> (18. avgust 2014).
36. Ypsilon. 2014. *O Zavodu Ypsilon*. Dostopno prek: <http://ypsilon.si/index.php/ypsilon-je/o-zavodu-ypsilon> (4. avgust 2014).
37. Zajec, Katarina. 2006. *Varovanje na daljavo v Sloveniji – razvoj in perspektive*. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

38. Zimic, Gregor. 2010. *Menedžment varstva starejših: Vloga informacijsko-komunikacijskih tehnologij*. Diplomsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
39. Žibret, Andreja. 2012. *SOS Doma po Sloveniji nekoliko zamuja*. Dostopno prek: <http://www.delo.si/novice/slovenija/sos-doma-po-sloveniji-nekoliko-zamuja.html> (21. avgust 2014).

Priloga

Priloga A: Transkript intervjuja z Ano Pleško

- **Si pristopila k projektu že na samem začetku?**

Ja, že leta 2011. Najprej sem bila vodja izobraževanja, torej tega kaj se bodo naši starejši sploh učili, potem sem imela leta 2012 malo premora, leta 2013 pa sem prevzela celotno akcijo, sedaj pa sem direktorica zavoda Simbioza.

- **Se je to spremenilo od lanskega projekta, ko je bil zadnjič v tej osnovni obliki in je letos nastalo socialno podjetje?**

Spremenilo se je samo to, da smo šli izpod okrilja zavoda Ypsilon, kjer smo kot projekt začeli leta 2011. Takrat je bilo mišljeno, da bo to enkratni projekt, ampak se je kasneje na pobude iz okolja razvil še naslednje leto in potem še naslednje leto (2012 in 2013, op.a.). leta 2013 pa smo rekli, da bo v takšni obliki zadnjič, smo pa celotno leto vzpostavljali neke trajnostne zgodbe, kjer bomo še vedno imeli nekako in medgeneracijsko sodelovanje in to računalništvo po katerem smo najbolj prepoznavni in pa prostovoljstvo itd. Kasneje smo s trajnostnimi zgodbami oziroma s projekti že toliko prerasli okvire zavoda Ypsilon, da smo se nato odločili za samostojno pot in smo se nato tudi registrirali, oddali vlogo, se registrirali kot zavod in se registrirali kot socialno podjetje, torej da poslujemo po teh pravilih, ker menimo, da je Simbioza primer dobrega podjetja. Od meseca maja smo tako nekako ločeni (od zavoda Ypsilon, op. a.), pod Simbioza pa imamo sedaj različne projekte, eden izmed njih je tudi vseslovenska akcija, katerega želimo nadaljevati tudi v prihodnosti, ker je vseeno drugače če ti v enem tednu pritegneš ljudi, predstaviš problematiko, kot pa če to počneš parcelirano, ker imamo veliko dobrih projektov kot recimo Simbioza mojstri, a ta nikoli ni dosegel takega uspeha kot recimo ta oktobrska akcija. Mogoče gre razloge za to iskati tudi v poročanju novinarjev.

- **Se ti manjši projekti, kot so Simbioza mojstri odvijajo tekom celega leta?**

Se. Smo sicer dobili dosti očitkov, seveda je bilo tudi veliko pohval, a dosti očitkov se je nanašalo na to, da se pojavimo samo v enem tednu oktobra in oktober je sedaj kar nekoliko prepoznan po medgeneracijskem sodelovanju, kasneje vas pa celo leto nikjer ni. Razmišljali smo kaj bi lahko naredili med letom. Leta 2013, oziroma decembra 2012, ko sem jaz prevzela

zadevo, smo začeli razmišljati o teh vzporednih zgodbah in ena izmed njih so Simbioza mojstri. Tu gre za princip socialnega podjetja, kjer po eni strani izobražujemo mlade iz ranljivih skupin (mlade osipnike, torej tiste, ki niso dokončali šolanja ali dolgotrajno brezposelne), le-ti gredo čez 280-urni program iz področja socialnih veščin, podjetništva, IKT in dela s starejšimi in potem pa mi njihove produkte, v smislu računalniških delavnic bolj naprednih znanj, nudimo naprej. Torej nekomu, ki je že šel skozi osnovni program Simbioze, a si želi še več računalniškega znanja kot so na primer uporaba urejevalnika preglednic ali spoznavanje ostalih IKT veščin in znanj. V osnovnem poslanstvu pa smo še vedno ostali pri filozofiji, da prvi stik z računalnikom za starejše ostane brezplačen, to pa so Simbioza šole. Tu je ideja, da šole, kot izobraževalne ustanove, dvakrat letno odprejo računalniške učilnice in se one povezujejo v svojem lokalnem okolju, poskrbijo za promocijo, se povežejo z raznimi domovi in povabijo starejše iz njihovega lokalnega okolja in jih na teh delavnicah učijo njihovi učenci. Tako spodbujamo prostovoljstvo, prebijamo stereotipe starejši-mladi in širimo medgeneracijsko sodelovanje, krepimo pa tudi lokalno povezovanje. Velikokrat namreč starejši pozabijo katere vse možnosti so jim na voljo v njihovem lokalnem okolju. Imamo pa tudi medgeneracijski center, kjer se trenutno nahajava. Prvi je v Ljubljani, naša želja pa je, da bi se počasi razširili po vsej Sloveniji. Po eni strani namreč združujemo javno sfero, na drugi strani gospodarstvo in na tretji strani nevladni sektor, gre za nekakšno tripartitno sodelovanje. Želja je, da pridemo v vsakodnevne aktivnosti z medgeneracijskim prenosom znanj in izkušenj. Tu je pa seveda še vseslovenska akcija, letos Gibamo, verjetno bomo še naslednje leto, za naprej pa imamo idejo še Simbioza Kuha, kjer bo prenos znanja obrnjen, saj bodo dedki in babice učili mlajše, ideja pa je še Simbioza Uči jezike, kjer bi se starejši učili tujih jezikov, idej je veliko.

- **Se pravi bi nadaljevali s projekti, kjer bi bila osnova medgeneracijsko sodelovanje?**

Da, karkoli s tem nas zanima. Menimo, da je medgeneracijsko povezovanje prihodnost naše države in verjamemo v povezovanje v kakršnikoli obliki. Leta 2011 smo recimo uspeli z akcijo učenja računalništva, saj smo to videli kot velik problem. Mlajši, generacija y, smo se rodili v digitalno dobo, po drugi strani pa raziskave kazale, da več kot 90% starejših še nikoli ni brskalo po spletu, več kot 80% starejših pa ni še nikoli prižgalo računalnika ali se dotaknilo računalniške miške. To nas v evropskem povprečju uvršča na samo dno. To nam je bil alarm za začetek neke takšne akcije in tukaj smo izhajali iz problema, s katerim se srečujejo ljudje. Velikokrat namreč počnemo stvari pa z njimi ne rešujemo nobenega

problema, mogoče nam tudi zato stvari ne uspejo v tej naši Sloveniji ali pa tudi drugje. To nam je bil takrat alarm in akcija se je prijela. Če pomislimo, smo največkrat diskriminatorni ravno do naših najbližjih, ker večkrat rečemo, to si pa pogledjte na www ali več informacij dobite na www. Če malo razdelimo generacije, ugotovimo, da starejši od 45 let niso odraščali z računalnikom, to se še bolj pozna pri ljudeh starejših od 60, 65 let. Njim je recimo nepredstavljivo, da se lahko prek spleta tudi nakupuje, ali pa takoj pogledaš sliko, ki si jo ravno posnel, da ni potrebno več čakati, da se slike razvijejo. Na takšne stvari velikokrat ne pomislimo in mislim, da smo prevečkrat diskriminatorni, da izločujemo. Tu se tudi kaže vključenost oziroma izključenost. Je pa bil računalnik eden izmed povodov, saj je bil lepo sredstvo, da smo lahko povezali generacije. Dejstvo je namreč, da se računalnika v enem tednu ne da naučiti, lahko pa starejše navdušiš do te mere, da jim pokažeš kaj računalnik omogoča. Naslednji koraki pa so odvisni od posameznika, ali ga stvar še zanima ali ne, prikazati pa je potrebno zadevno na takšen način, da se posameznika opolnomoči ne pa da mu vzamemo miško, češ ti tako tega ne znaš, ampak se mu pusti samostojnost četudi potrebuje nekoliko več časa, da opravi določeno nalogo.

- **Lahko rečemo, pa me prosim popravi, če se motim, da ko starejši spoznajo prednosti računalnika, izgubijo strah, se vživijo v proces učenja in jim računalnik ne predstavlja nekakšne ovire več?**

Računalnik si gotovo predstavljajo drugače kot mi. Njim je nepredstavljivo, kako zadeva deluje, če jim povemo, da gre za sistem kablov in ostale opreme, jim je pa zadeva bolj jasna, če jim primer ponazorimo na primer s pajkovo mrežo, kjer pajek potuje iz ene strani mreže na drugo, kot informacije po spletu. Blizu jim je tudi primerjava s človeškim telesom, to kar lahko primeš je strojna oprema, kar pa se v telesu dogaja (delovanje srca, možgani, ...) pa je programska oprema, ki omogoča delovanje strojne opreme. Zadevo jim je treba predstaviti na jasnem način, ob tem pa jim ne smemo vzeti možnosti, da oni tega ne zmorejo. Zavedati se moramo, da je veliko starejših imelo težave z upravljanjem računalniške miške zaradi tresoče roke. Te možnosti jim ne smemo odvzeti, s tem, da jim vskočimo v ta proces in ga opravimo namesto njih ali pa ko se soočijo s težavami kot so na primer, da jim »zamrzne« računalnik. Pustiti jim moramo učni proces in razložiti kje je težava in jim jo pomagati rešiti, nikakor pa jo odpraviti namesto njih. Če mislijo, da so kaj naredili narobe pa se lahko hitro ustrašijo zato mora biti prvi stik z računalnikom za njih prijeten, saj se bodo oni na podlagi tega prvega stika odločili ali bodo računalnik še kdaj uporabljali ali ne. Z akcijo Simbioza mislim, da so naši prostovoljci dobili toliko znanj in izkušenj, da so se hkrati veselili in medgeneracijsko

povezovali. Ankete po končani akciji pa so tudi pokazale, da je v vseh treh letih, kar 95% starejših bolj samozavestno uporabljalo računalnik in da so zadovoljni s temi delavnicami, kar nas je dodatno veselilo.

- **S tem, ko se je starejši prijavil na delavnico, je verjetno že naredil največji korak k novemu znanju, tudi če nato na tečaju ni šlo tako hitro?**

Nikoli ni bil problem s starejšimi, da se oni ne bi želeli tega udeleževati ali pa da bi jih morali iskati za sodelovanje na delavnicah, izjema so mogoče edino obalna mesta, kjer se mi zdi, da starejši več časa preživijo zunaj ali pa ob kavicah v lokalih, načeloma pa so bile prijave s starejšimi zapolnjene. Prvo leto mogoče niso točno vedeli kaj in kako, a bi tudi starejše lahko razdelili na več segmentov. Imamo aktivne, ki delajo vse, ti nimajo nič časa, še manj kot mlajša generacija, čeprav so v pokoju. Imamo tudi take, ki bi nekaj sicer poizkusili, a ne vedo kako in gredo iz dneva v dan. Na koncu pa so še tudi čisto pasivni posamezniki, ki jih nikjer ni, ne moreš jih prepričati v to, da bi karkoli poizkusili. Nenazadnje so oni odraščali v drugačnem družbenem sistemu, z drugimi vrednotami in nekoga, ki recimo postane vdovec ali vdova oziroma je bil od nekoga odvisen, je težko prepričati, da preizkusijo nove oziroma drugače stvari. Nekateri pa so tako aktivni, da se vedno učijo, da se bodo verjetno učili tudi, ko bodo priklenjeni na posteljo, samo da se bodo učili, imamo pač različne segmente. Pri Simbiozi 2011, 2012 in 2013 smo imeli tudi povratnike, pa ne da oni tega ne bi znali, nasprotno, bili so še boljši, ampak so hoteli sodelovati zaradi druženja, socialne vključenosti in da so mogoče tudi malo obnovili znanje. Za enega izmed uspehov štejemo tudi to, da so pri Simbiozi 2013 sodelovali kot prostovoljci tudi starejši, ki so bili udeleženci pri Simbiozi 2011. To so tudi take zgodbe, ki na koncu dneva za nas štejejo in za nas predstavljajo uspeh, saj če uspeš starejšega toliko navdušiti, da začne on nato tudi sam učiti starejše je to kar velik uspeh.

- **Bi lahko rekli, da ko starejši osvojijo računalniško pismenosti, se jim povečuje stopnja družbene vključenosti? S tem, ko nekaj znajo na računalniku, čutijo večjo pripadnost, bolj povezan del družbe ali to ne drži?**

Zagotovo da. Vedeti moramo, da v tem tempu življenja, v dobi informacijske družbe, se informacije izmenjujejo zelo hitro, tudi v času ene minute in če si ti izključen iz tega dela in nato še zamudiš kakšne novice oziroma živiš v bolj zaprtem prostoru si nekako odrezan od sveta. Lahko rečem, da se čutijo bolj povezane in da so tudi informirani. Mi si namreč ne predstavljamo kako so se oni učili. Nam je omogočeno, da vsako stvar preverimo na spletnem

iskalniku, oni pa so imeli na voljo informacije, ki so bile zapisane v knjigi, katere so mogoče učitelji predali in to je bilo vse. Niso imeli toliko informacij kot mi, ki jih imamo na dosegu roke. Če temu tempu ne slediš, se lahko zgodi, da si posledično bolj izključen. Konec koncev kje boš pa poiskal informacije, saj tudi prek televizijo nagovarjajo, pogledajte na www ali reklama na letaku nas usmerja na www za več informacij. Verjamem pa, da se te stvari spreminjajo, saj na to kažejo tudi podatki statističnega urada, a še nismo na nivoju, ki bi ga mi želeli.

- **Ste projekt zastavili sami ali ste se zgledovali po kakšni podobni zgodbi iz tujine?**

Prav takšne zgodbe jaz ne poznam, je pa res, da računalniške delavnice kot take obstajajo, nudi jih recimo tudi MOL (Mestna Občina Ljubljana, op.a.), ampak nikoli ne način medgeneracijskega povezovanja in nikoli v takem obsegu, da bi cela država govorila o tem, cela država mislila o tem. Zagotovo obstajajo podobni primeri, a ne v takem obsegu in ne v taki smeri. Ideja se je razvila iz preprostega vprašanja Žigove (Žiga Vavpotič, pobudnik projekta Simbioza, op.a.) babice, kaj je to www, medtem ko je gledala neko reklamo in te zadeve ni poznala. To, v povezavi z dejstvom, da 90% starejših še ni nikoli brskalo po spletu, kar je izjemno visok odstotek v času, ko se družba stara, nam je dalo idejo, da zastavimo tak projekt. Nihče nam ni verjel, da bomo uspeli, deležni smo bili tudi posmehovanja.

- **Ste prejeli kaj nasprotovanj tej ideji in projektu?**

Ja, tudi do tega je prišlo. Vsako takšno akcijo spremljajo stroški in financiranje, nekje moraš imeti bazo delovanja, imeti moraš material, širiti moraš novico o svojem delovanju, kar je skupaj velik finančni zalogaj. Tu smo se srečevali z izzivi pridobivanja finančnih sredstev, ker nam nihče ni verjel, da bomo nagovorili 200.000 mladih in 300.000 starejših, da naj se nam pridružijo pri akciji. Niso verjeli naši ideji, niso si predstavljali kako bo projekt potekal. Na našo srečo pa je bila že prva akcija tako uspešna, da smo imeli že prvo leto 5.000 starejših in okoli 2.500 prostovoljcev. V tistem tednu se je res veliko govorilo o Simbiozi in tudi dejstvo, da smo uspeli zbrati preko 1.000.000 € v vrednosti medijskega prostora, nam nekateri zavidajo. O tem se je govorilo in sprožili smo pomembno tematiko za Slovenijo. Simbioza je bila zamišljena kot enkratna akcija, a smo jo leta 2012 na prigovarjanje udeležencev ponovili, saj se kaže potreba po medgeneracijskem sodelovanju in v tem hitrem tempu življenja, ki ga imamo, vse prevečkrat pozabimo na sočloveka in tudi na generacije. Zanimivo je bilo tudi opaziti, da mladi (osnovnošolci, srednješolci) nimajo veliko kontakta s starejšimi in ne vedo, kako do njih pristopiti. Ko so dobili vlogo učitelja pa so bili pri tem

veliko bolj sproščeni in so brez težav učili starejše in jim predajali znanje, ki ga oni imajo. Tako se je ustvarila vez in so starejši spoznali mlade in kako živijo v tem sodobnem svetu, hkrati pa so mladi spoznali, da starejši posedujejo veliko znanj in izkušenj, ki jih oni še nimajo. Največji uspeh je gotovo to, da smo leta 2013 imeli udeleženca, ki je imel 99 let, kar nas uči, da nikoli ni prepozno za nova znanja. Najmlajši prostovoljec pa je imel 7 let. Je kar velika razlika, a verjamem, da se da z medgeneracijskim sodelovanjem marsikaj rešiti, a pri nas temu še ne posvečamo dovolj pozornosti.

- **Vi v tem smislu orjete ledino, ste prvi, ki nakazujete pot temu sodelovanju.**

Da, to je res, a velikokrat ni dovolj posluha. Uživamo sicer podporo, a za zagon takšnih projektov so vedno potrebna finančna sredstva. Mi si želimo tudi več podpore s strani države, saj menim, da na splošno nevladni sektor rešuje težave, ki bi jih sicer morala država, a ga to izčrpava. Kot primer lahko omenim, da je bilo januarja (2014, op.a.) rečeno, da bo izdan razpis za medgeneracijske centre, sedaj pa smo oktobra pa razpisa še vedno ni. Mogoče obstajajo tukaj zadaj nekakšni razlogi, a jih mi, ki vsakodnevno delamo na tem področju ne razumemo, saj se veliko drugih projektov lahko prioritetno izpelje, a medtem, ko se ta ne more, še vedno pričakuješ rezultate od ljudi, to se mi zdi nekorektno. Mi razpise sicer jemljemo kot nekakšen dodatek k našemu delu, nagrado, saj v konkretnih številkah lahko rečem, da se je Simbioza 2013 v 95% financirala s strani gospodarstva, medtem, ko na tem področju velja nekako standard 80% višine projekta prek razpisov in 20% prek gospodarstva. Na tem področju se kar dosti razlikujemo od drugih nevladnih organizacij in smo veseli, da je gospodarstvo prepoznalo te potrebe in da so še družbeno odgovorna podjetja in da z veseljem rečemo hvala, saj brez gospodarstva tudi ne bi bilo našega generacijskega centra in toliko razvitih projektov kot jih imamo. Če je ideja dobra in ob pravem času, se lahko razcveti. Sedaj vidimo razpise za dvoletne projekte, učinkov in rezultatov le-teh ne merimo in celotna zadeva izvodeni.

- **Kako ste zadovoljni z odzivom in vključenostjo lokalnega okolja v projekt?**

Če ne bi bilo lokalnega okolja, lokacij, naših lokalnih in regionalnih koordinatorjev v občinah in po celotni Sloveniji, akcija v takšnem obsegu ne bi bila mogoča. Potrebno se je zavedati, da je bilo na terenu več 100 ljudi, več lokalnih in regionalnih koordinatorjev, ki so pomagali pri projektu, kar je pomenilo, da so oni v svojih lokalnih okoljih pridobivali lokacije, komunicirali z njimi, delili plakate in letake in s tem opravili veliko dela. Simbioza kot akcija pa je na ta način spletla veliko mrežo organizacij in lokacij, da smo lahko dosegli večino

večjih krajev, saj smo bili prisotni na več kot 300 lokacijah v zadnjem letu, kar je že kar velika razpršenost. Tako so se starejši, če so želeli, lahko udeležili te akcije, saj starejšim lahko transport iz vasi ali obrobja mesta v mesto predstavlja izziv, sploh če nima voziškega dovoljenja, ali pa da ima voziško dovoljenje in ne more več voziti. Lokalno okolje se je na tem področju dobro odzvalo in smo veseli da prepoznavajo, da je to za njih dobro tudi v smislu razvoja.

- **So občine kot ustanove nekoliko manj pristopile k projektu, mogoče niso prepoznale njegove uporabnosti? Vse namreč niso pristopile k projektu.**

Vse niso pristopile. Pozivali smo, a je odvisno od občine do občine. Lani jih je aktivno sodelovalo 56, a je to še vedno premalo, glede na število vseh občin pri nas. Je pa toliko več naredilo lokalno okolje. Šole so se tudi same odločale, se same angažirale, same naredile vse v svojem lokalnem okolju, brez pomoči občin. Občine so naredile po mojem mnenju premalo, akcija bi morala potekati v vseh občinah in te bi morale imeti posluš za zadeve in nekaj delati v tej smeri.

- **Nosi tudi država del te krivde s kakšnimi strukturnimi ovirami? Bi se lahko država bolj zavzela za ta projekt?**

Vedno je prostor za napredek in da se stvari izpelje še boljše in doseže še več ljudi. Če pa bi bili deležni še toliko večje pomoči pa nam akcija mogoče ne bi predstavljala takšnega izziva, smo pa zato sedaj toliko bolj veseli in ponosni na naše rezultate. Bi bilo lažje, če bi nam kdo na poti bolj pomagal, a smo mogoče sedaj bolj uspeli. Ti izzivi bodo vedno ostajali, tudi letos se z njimi srečujemo. Pripravljamo akcijo Simbioza Giba, zamenjali smo samo orodje, saj je letos namesto računalnika gibanje, a je že to takšna sprememba, da je zadevo potrebno postaviti na novo. Letos je pilotna izvedba, upamo na čim več udeležencev, so pa ponovno izziv finančna sredstva.

- **Partnerji so iz leta v leto isti, so ostali z vami tudi pri projektu Simbioza Giba?**

Glede na to, da smo letos spremenili tematiko, zadeva mogoče ni več toliko zanimiva za neka tehnološka podjetja, kar je čisto razumljivo. Imamo pa letos zelo močno strokovno podporo, saj z nami sodeluje Olimpijski komite Slovenije, Nacionalni inštitut za zdravje in Fakulteta za šport. Tako smo letos strokovno močno podprti, je pa zato mogoče zmanjkalo na nekaterih drugih področjih. Mi se projekta veselimo in verjamem, da bomo uspešni.

- **V prihodnosti torej lahko pričakujemo akcije s tematiko gibanja, kuhanja, jezikovnih tečajev? Vsa področja, kjer je lahko poudarek na medgeneracijskem sodelovanju?**

Ja, karkoli, da lahko pokažemo da se lahko učimo, da je to obojestransko učenje, da se lahko učimo že na tako osnovnih področjih kot je gibanje. Je pa letos dosti težje starejše pritegniti k projektu Simbioza Giba, saj kot smo omenili obstajajo trije segmenti, aktivni, neaktivni in nekje vmes. Nam je ciljna skupina ta zadnja, torej tisti, ki so nekje vmes, ki potrebujejo nekaj vzpodbude, da se zadeve lotijo, jih je pa težko nagovoriti, saj po tolikšnem času pričeti z gibanjem ni enostavno. Z letošnjo akcijo spodbujamo spoznavanje različnih športov kot tudi medgeneracijsko sodelovanje in prostovoljstvo. V tem tednu bodo udeleženci lahko spoznali različne športe in med njimi našli takšnega, ki jim najbolj ustreza. Vse te vadbe bodo tudi prilagojene za starejše, da bodo lahko pridobili ta znanja in ugotovijo da za telovadbo ni prepozno in da se lahko rekreirajo glede na svoje zmogljivosti. Preizkusili se bodo lahko v košarki, kolesarstvu, aerobiki, fitnesu in ostalih športnih aktivnostih.

- **Se bo tudi Simbioza Giba nadaljevala v obliki socialnega podjetništva, kot so to storili Simbioza mojstri, ali bodo te aktivnosti prevzeli drugi izvajalci, torej ti, ki bodo sedaj izvajali projekt?**

Sedaj vzpostavljamo mrežo teh organizacij. Mogoče nam je letos malo zmanjkalo časa, tako kot tudi leta 2011 nismo imeli takoj pripravljenih trajnostnih zgodb. Verjetno mora model dozoreti, a nam je gotovo v interesu, da tudi na tem področju nekaj naredimo. Tako kot smo leta 2011 objavili računalniške ponudnike po celotni Sloveniji in smo ta seznam dali tudi na spleto, da so si ga starejši lahko pogledali tako bomo tudi letos naredili spored vseh lokacij, seveda pa bomo v prihodnosti promovirali svoje produkte, ko bodo razviti. Tako kot ne promoviramo več drugih računalniških delavnic ampak promoviramo svoje, saj smo mnenja, da imamo dostopno ceno, verjamemo v naše Simbioza mojstre in verjamemo, da se da računalništvo prilagoditi in predstaviti tej segmentirani populaciji. Ne glede na to, da ostalih ne bomo več promovirali pa nanje ne gledamo kot na konkurenco ampak kot na sodelovanje, saj s takimi organizacijami radi sodelujemo, sploh če za to lahko kaj nazaj ponudimo oziroma najdemo neke priložnosti za sodelovanje, kar pa je tudi nek ključ v prihodnosti.

To so akcije, na katerih je potrebni delati in vanje verjetni. Ni vedno lahko, ne smeš pa obupati ravno zaradi zgodb, ki na koncu nastanejo in hvaležnost ter medgeneracijski odnos, ki ga doživiš. S takimi zgodbami je potrebno živeti, četudi nam marsikdo pravi da smo nori, a

čutimo, da damo nek doprinos k družbi. Ko dobimo takšne zgodbe nam to veliko pomeni in nam pomaga v težkih trenutkih. Za nas je bila zelo temna točka, ko so nas letos februarja oropali in odnesli računalniško opremo, fotoaparate, kamere, interaktivne table in tudi nekaj denarja iz delavnic. Takrat smo starejšim ponovno ponudili pomoč, saj je država ravno uvajala nepremičninski davek in so si ljudje lahko informativne izračune pridobili prek telefonske številke, ki je bila vedno zasedena, ali pa prek internetne strani, ki je bila za starejše oziroma manj izkušene uporabnike nekoliko težje razumljiva. V naš center so se vozili iz cele Slovenije, od Ptuja pa do Nove Gorice in bili za pomoč zelo hvaležni. Opremo smo nato počasi začeli pridobivati prek donacij in med drugim prejeli tudi pismo starejše gospe, da nam bo donirala sredstva za dva računalnika, saj je neizmerno hvaležna za dejstvo, da smo njenega očeta v zadnji dobi njegovega življenja tako razveselili s temi projekti, ki se jih je udeležil. Take zgodbe konec dneva štejejo in tudi zaradi njih smo pripravljeni delati kar delamo. Veselilo nas bo tudi, ko bo država znala prepoznati te dobre projekte in medgeneracijske centre, ne pa da od medgeneracijskega centra ostane ime, v njem pa ni nobenega povezovanja generacij. Tudi starejši nas že prepoznajo, da jim lahko pomagamo, saj smo kot družba še vedno diskriminatorni, saj so nekatere informacije dostopne le prek spleta. Na te probleme je potrebno opozarjati in tudi stopiti skupaj, da se jih reši na nivoju države in za državljane, saj na koncu koncev pomagamo človeku, ki si sam mogoče ne more.