

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Monika Zupan

**Usposabljanje starejših pri uporabi IKT v okviru računalniške
delavnice v Domu starejših občanov Fužine**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2013

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Monika Zupan

Mentorica: doc. dr. Vesna Dolničar

Somentorica: red. prof. dr. Valentina Hlebec

**Usposabljanje starejših pri uporabi IKT v okviru računalniške
delavnice v Domu starejših občanov Fužine**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2013

Usposabljanje starejših pri uporabi IKT v okviru računalniške delavnice v domu starejših občanov Fužine

V današnjem času se srečujemo s pojavom staranja prebivalstva, vzporedno s tem pa družbo poplavlja intenzivna uporaba IKT. Za starejše uporaba IKT predstavlja številne prednosti, hkrati pa se srečujejo z različnimi fizičnimi in psihološkimi ovirami, zaradi katerih jim je uporaba otežena ali onemogočena. V diplomskem delu je na podlagi sekundarnih podatkov predstavljeno stanje starejših (ne)uporabnikov IKT in vzroki, ki vodijo do digitalnega razkoraka med starejšo in mlajšo populacijo. Namen empiričnega dela diplomske naloge je bil raziskati dejavnike neznanja uporabe IKT in prikazati sliko procesa učenja ter okoliščine, ki vodijo k uspešnemu zaključku usposabljanja. Uspešna osvojitvev znanja uporabe IKT je odvisna od posameznikovega psihofizičnega stanja, zanimanja in motivacije, v primeru odklonilnega odnosa do IKT, ki je lahko posledica ne-samozavesti in strahu pred IKT so rezultati skozi celotno izobraževanje nezadovoljivi. Pomemben dejavnik zaradi katerega so starejši svoje izobraževanje končali najbolj uspešno je motivacija, saj so zaradi želje po znanju kljub bolezni pridobili dovolj znanja za samostojno uporabo IKT. Za starejše je zelo pomembna redna uporaba IKT tudi po končanem izobraževanju, saj v primeru nezadostne količine vaj ali začasnih prekinitvi, hitro pozabijo na naučene postopke uporabe, kar jih vodi nazaj k ne uporabnikom IKT.

Ključne besede: Staranje, digitalni razkorak, opazovanje z udeležbo, fokusna skupina.

Training the elderly in the use of ICT in the context of computer workshops in the Old People's Home Fužine

In today's world we are faced with the phenomenon of population aging in parallel, the society is flooding with the intensive use of ICT. The use of ICT for the elderly presents a number of advantages, but they are faced with a variety of physical and psychological barriers, which makes them difficult or impossible to use. The thesis is based on secondary data that shows the status of elder (not) users of ICT and the causes that lead to the digital divide between older and younger generations. The purpose of the empirical part of the thesis was to investigate the factor of ignorance ICT use and to display an image of the learning process and the circumstances that lead to the successful completion of training. Successful mastering knowledge of ICT depends on the individual's psycho-physical condition, interest and motivation. In the case of an unfavorable view of ICT, which can be a result of bad self-esteem and fear of ICT, makes results throughout the learning unsatisfactory. An important factor which makes the elderly finished their education the most effectively is motivation, because of their desire for knowledge they gained enough knowledge for independent use of ICT, despite their illness. For elderly a regular use of ICT after the completion of education is very important, as in the case of an insufficient amount of work or suspension, they quickly forget the things they have learned which leads them back to the non-users of ICT.

Key words: aging, digital divide, participant observation, focus group.

KAZALO

1 UVOD	6
2 STARANJE PREBIVALSTVA	7
2.1 STARANJE PREBIVALSTVA V SLOVENIJI	8
2.2 AKTIVNO STARANJE.....	9
3 DIGITALNI RAZKORAK	10
3.1 MEDGENERACIJSKI DIGITALNI RAZKORAK	11
4 (NE) UPORABNIKI IKT MED STAREJŠIMI	12
4.1 RAST UPORABNIKOV INTERNETA MED STAREJŠIMI.....	12
4.2 RAZLOGI ZA UPORABO OZIROMA NEUPORABO IKT	14
4.2.1 FINANČNI RAZLOGI	15
4.2.2 FIZIČNE OVIRE	16
4.2.3 PSIHOLOŠKE OVIRE	18
4.2.4 NEZNANJE UPORABE RAČUNALNIKOV.....	19
5. PROCES USPOSABLJANJA STAREJŠIH PRI UPORABI IKT Z METODO OPAZOVANJA Z UDELEŽBO	20
5.1 POTEK RAZISKAVE	20
5.2 VLOGA V ORGANIZACIJI	21
5.3 METODA UČENJA STAREJŠIH PRI UPORABI IKT.....	22
5.4 OPAZOVANJE Z UDELEŽBO.....	25
5.4.1 RAČUNALNIŠKA OPREMA.....	25
5.4.2 FIZIČNE OVIRE	26
5.4.3 PSIHOLOŠKE OVIRE	28
5.5 REZULTATI RAZISKAVE	28
6 REZULTATI USPOSABLJANJA STAREJŠIH PRI UPORABI IKT Z METODO FOKUSNE SKUPINE	30
6.1 POTEK RAZISKAVE	30
6.2 ANALIZA VPRAŠANJ.....	31
6.2.1 MNENJE O RAČUNALNIŠKI DELAVNICI.....	31
6.2.2 RABA RAČUNALNIKOV.....	33
6.2.3 OVIRE PRI UPORABI RAČUNALNIKOV	34
6.2.4 UPORABA INTERNETA IN ELEKTRONSKE POŠTE.....	36

6.3 REZULTATI RAZISKAVE	37
7 SKLEP	38
8 LITERATURA	41
PRILOGA A: VPRAŠANJA ZA FOKUSNO SKUPINO.....	45

KAZALO TABEL

Tabela 4.1: Redni uporabniki interneta po starosti, Slovenija, 1. četrletje, 2010–2012	12
Tabela 5. 1: Udeleženci delavnic, starost, spol, predznanje uporabe računalnikov in število obiskov delavnice.....	25

KAZALO SLIK

Slika 2. 1: Graf starostna in spolna sestava prebivalstva Slovenije, 2010 in 2060	8
Slika 4. 1: Graf delež upokojencev med uporabniki spleta (2009–2012)	13
Slika 4. 2: Graf delež uporabnikov interneta v državah EU, v starosti od 55 do 74 let	14

1 UVOD

V današnjem času populacijo v vse večjem obsegu sestavljajo starejši, vzporedno s tem pa smo priča tehnološkim napredkom na področju informacijsko-komunikacijskih tehnologij, ki predstavljajo del vsakdanjega življenja, tehnologijo brez katere si ne predstavljamo življenja. Med starejšimi uporaba IKT v večji meri še ni dosegla visokega deleža uporabnikov, saj je, zlasti uporaba interneta, v manjšini. Starejši se velikokrat srečujejo s psihološkimi ali fizičnimi ovirami, zaradi katerih ne zmorejo ali ne želijo uporabljati IKT.»Večina današnjih starih ljudi je zaključila svoje aktivno izobraževalno in delovno obdobje v času, ko osebni računalniki in omrežje/ internet še niso bili razširjeni v tako velikem obsegu kot danes, zaradi česar jim ta vrsta tehnologije ni zelo blizu« (Lenarčič 2005, 30–32).

Uporaba IKT lahko starejšim uporabnikom predstavlja veliko pozitivnih sprememb, od oblik komunikacije do krajšanja časa. »Komuniciranje s prijatelji, sorodniki, izvajalci zdravstvenih storitev in drugimi je ključno za zdravo in ustvarjalno staranje. Napredki v IKT nudijo starejšim odraslim cenovno ugodno možnost, da ostanejo povezani s svojimi znanci in družinskimi člani« (Dolničar 2009, 285). Veliko prednost v znanju uporabe IKT pa starejšim predstavlja obliko rekreacije in krajšanja časa. »Študije kažejo, da se vsaj četrtnina starejših ljudi sooča z dolgočasjem. V tem pogledu nudijo nove tehnologije celo vrsto možnosti, saj omogočajo sodelovanje na daljavo pri zabavnih dejavnostih za krajšanje časa (npr. klepetanje, sodelovanje v virtualnih skupnostih, spletne igre, pri katerih lahko sodelujejo npr. stari znanci, otroci, vnuki, ali pa se vzpostavijo nova poznanstva)« (Dolničar 2009, 285). Uporaba IKT lahko olajša življenje starejšim tudi v obliki e-nakupovanja in e-bančništva, to je še posebej primerno za gibalno ovirane in starejše, ki so oddaljeni od mestnih središč. Klub prednosti e-nakupovanja pa starejši ostajajo v manjšini glede uporabe le-tega, raziskave pa ne kažejo večjih sprememb v prihodnje. »Jedro kupcev na spletu sestavljajo osebe med 16 in 44 let, gibanja pa ne nakazujejo, da se bo spletno nakupovanje kmalu v večji meri uveljavilo tudi med starejšimi« (Vehovar in drugi 2009, 25).

Avtorji med psihološke dejavnike, ki povzročijo nesprejemanje IKT, uvrščajo neznanje uporabe (Dolničar 2007, 34), zato bom v diplomskem delu skupini starejših ponudila možnost usposabljanja in raziskala dejavnike in okoliščine, ki prispevajo k uspešni pridobitvi veščin samostojne uporabe IKT. Sliko procesa učenja bom pridobila z metodo opazovanja z udeležbo, s katero bom v vlogi prostovoljke tri mesece učila uporabljati IKT skupino

stanovalcev Doma starejših občanov Fužine. Rezultat usposabljanja bom raziskala s pomočjo fokusne skupine, s katero bom odgovorila na raziskovalno vprašanje, ali starejši po končani delavnici uporabljajo računalnik, za kakšen namen ga uporabljajo, še posebej se bom osredotočila na uporabo elektronske pošte in drugih oblik elektronske komunikacije. Na podlagi sekundarnih podatkov bom analizirala digitalno pismenost starejših in razloge za uporabo oziroma neuporabo IKT med starejšimi.

2 STARANJE PREBIVALSTVA

V družbi staranje opredeljujemo z določeno izpolnitvijo starosti, vendar pa se staranje začne že z oploditvijo. Starost je vse bolj stvar dogovora v družbi, po mnenjih sociologov gre pri starosti za zavestno ustvarjeno tvorbo, položaj starejšega pa je odvisen od družbenih okoliščin (SURS 2010, 8–9).

Popolnega soglasja za opredelitev starejših ni, zato se glede na potrebo uporabljajo različne starostne meje (SURS 2010, 8). Tudi Organizacija združenih narodov še ni sprejela standardnega merila starostne meje, v splošnem pa se v starejšo populacijo vključujejo osebe stare vsaj 60 let. Večina držav je za opredelitev starejših sprejela starostno mejo 65 let (Kožuh in Debevc 2011, 405). Pred tem so demografi v večini evropskih držav med stare uvrščali osebe stare nad 60 let. Zaradi podaljševanja življenjske in delovne dobe so starost dvignili na 65 let. V večini evropskih držav je to tudi starost upokojitve, v Sloveniji je starost ob upokojitvi še vedno nižja, a se postopoma podaljšuje (Hlebec in drugi 2009, 16).

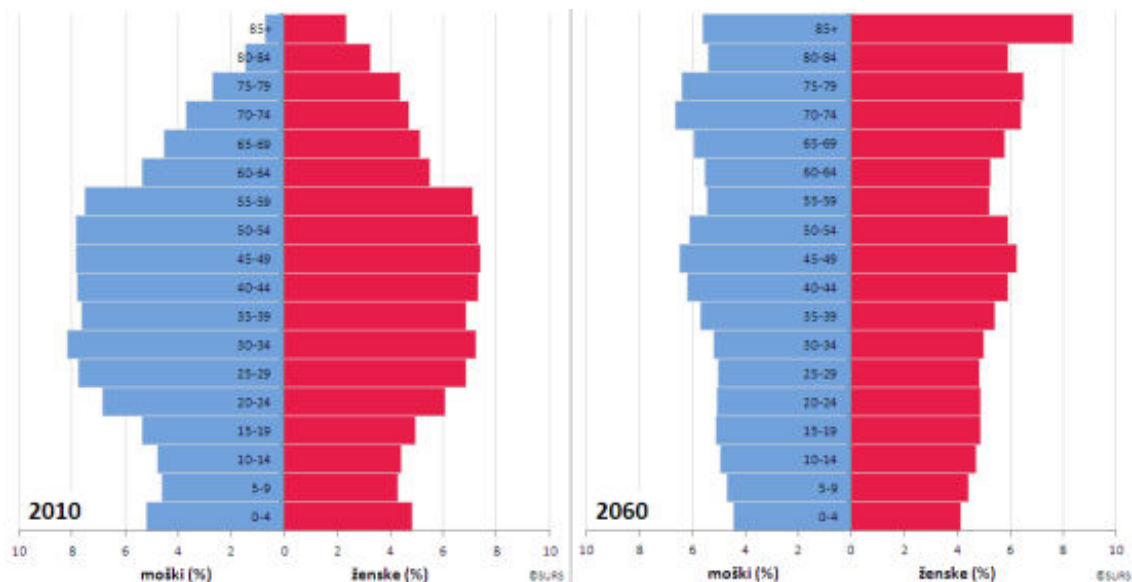
S starostjo se ukvarjata dve študiji, veda, ki raziskuje staranje z biološkega vidika – gerontologija in veda, ki se ukvarja z zdravstvenimi težavami starejših – geriatrija. Kadar se delež starejših nad 65 let v razmerju s celotno populacijo povečuje, govorimo o staranju prebivalstva (SURS 2010, 56). Za prikazovanje staranja prebivalstva se poleg deleža starejše populacije uporablja tudi razmerje med številom starih in mladih ljudi, to razmerje imenujemo indeks staranja. V primeru presega indeksa, v vrednosti nad sto, govorimo o staranju prebivalstva. Število starejših je glede na vrednost indeksa, preseglo število mladih tudi v Sloveniji. Vpliv na staranje prebivalstva ima, manjša umrljivost in s tem daljše pričakovano trajanje življenja, nižanje rodnoti in selitve. Odseljevanje je praviloma vzrok za staranje, priseljevanje pa za pomlajevanje (Šircelj 2009, 18).

2.1 STARANJE PREBIVALSTVA V SLOVENIJI

Prebivalstvo sveta postaja vse starejše in tako kot v večini držav Evropske unije tudi delež starejšega prebivalstva v Sloveniji postaja vse večji. Začetek staranja prebivalstva, zaradi zniževanja rodnosti, se je zgodil na prehodu iz 19. v 20. stoletje (Šircelj v Hlebec 2009, 19). Po podatkih SURS-a (2012a) se je delež starejših v starosti nad 65 let od leta 1989 do 2009 povečal iz 10,6-odstotkov na 16,5-odstotkov, pričakovano trajanje življenjske dobe se je v obdobju 50-tih let podaljšalo za več kot deset let.

Glede na sedanjo starostno sestavo lahko sklepamo, da se bo staranje prebivalstva nadaljevalo, glede na projekcije prebivalstva (izračun prihodnjega števila in značilnosti prebivalstva, zasnovan na hipotezah o bodečem razvoju rodnosti, umrljivosti in selitev) (Šircelj 2009, 24). Razmerje bo Slovenija dosegla pred EU, ki ga bo dosegla leta 2050. Takšno starostno sestavo napoveduje Eurostatova projekcija prebivalstva EUROPOP2010.

Slika 2. 1: Graf starostna in spolna sestava prebivalstva Slovenije, 2010 in 2060



Vir: SURS (2012a)

»Staranje prebivalstva (kateremu smo priča v večini držav EU-27, tudi v Sloveniji) zahteva odzive na številne spremembe in izzive na področjih socialnega varstva, stanovanj in zaposlovanja, ob tem pa lahko postavimo tudi izobraževanja, usposabljanja ter uporabo

novih IKT« (Vehovar in Prevodnik 2011, 24). Uporaba IKT za starejše lahko predstavlja nekaj, zaradi česar je njihovo obdobje starosti bolj aktivno in prispeva h kvaliteti njihovega življenja. Izraz aktivne starosti je predstavljen v naslednjem poglavju.

2.2 AKTIVNO STARANJE

Pomembno načelo aktivnega staranja je medgeneracijska solidarnost in medsebojna odvisnost. Pri načrtovanju političnih odločitev aktivnega staranja je ključen cilj ohranjanje avtonomije in neodvisnosti starejših. Omogoča jim možnosti za dobro telesno, socialno in duševno počutje (Inštitut Antona Trstenjaka 2013).

»Izraz »aktivno staranje« je leta 1990 razvila Svetovna zdravstvena organizacija, kot proces optimiziranja priložnosti za zagotavljanje zdravja, vključenosti in varnosti z namenom povečanja kakovosti življenja v času staranja« (Krčmar 2010, 15). K dobremu fizičnemu in psihičnemu počutju starejših prispeva občutek aktivnosti in koristnosti, ki ne pomeni zgolj nekaj početi ampak jim daje tudi občutek užitka in zadovoljstva ob izvajanju aktivnosti (Lawton v Hojnik Zupanc 1993, 84). Po SURS-u (2010, 9) je aktivno staranje neprekinjeno udejstvovanje na ekonomskem, socialnem, kulturnem in civilnem področju s katerim nadgrajujejo svoje izkušnje.

Aktivno preživljanje časa starejših prispeva h kakovosti življenja. Za kakovostno starost je poleg osnovnih materialnih zahtev zelo pomembna zadovoljitev socialnih in nematerialnih potreb (Postružnik 2000, 338). Za kakovostno starost je velika pridobitev izobraževanje v tretjem življenjskem obdobju. Možnost izbire za izobraževanje je vse večja in kakovostnejša. V Sloveniji možnost izobraževanja starejšim nudi Univerza za tretje življenjsko obdobje, ponuja jim velik nabor različnih oblik izobraževanja (Ramovš 2003, 279).

»V okviru vseživljenjskega učenja in aktivnega preživljanja starosti se vedno več starejših udeležuje različnih oblik izobraževanja, delavnic, seminarjev, tečajev ali pa so vključeni v različna društva. Na tečajih o uporabi računalnika se prepričajo, da je uporaba interneta enostavna in celo zabavna in da internet povezuje ljudi. Zaradi tega se število starejših oseb, ki uporabljajo internet, nenehno povečuje« (SURs 2011). Oblika izobraževanja, za katero se najpogosteje odločijo, je uporaba računalnikov. V letu 2011 se je za učenje računalništva po podatkih SURS-a (2012b) odločilo 17 % starejših v starosti 50–69 let.

Starejši so klub vse več oblikam formalnega in neformalnega izobraževanja o uporabi računalnikov, še vedno skupina, ki je po deležu uporabnikov IKT v manjšini, v primerjavi z mlajšo generacijo. Kadar govorimo o razlikah glede možnosti dostopa in uporabe IKT govorimo o »digitalnem razkoraku«. Pojem digitalni razkorak je predstavljen v naslednjem poglavju, s podpoglavjem medgeneracijskega digitalnega razkoraka, ki se osredotoča na informacijsko vključenost starejše populacije.

3 DIGITALNI RAZKORAK

Pojem digitalni razkorak je iz angleščine (*digital divide*) preveden izraz, ki označuje razlike med posamezniki, gospodinjstvi, podjetji in geografskim področjem glede možnosti dostopa in uporabe IKT. Bolj redko pa se uporablja angleški izraz *digital gap*, ki ga v slovenščino prevajamo kot digitalno ali informacijsko ločnico. Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD) digitalni razkorak definira kot razkorak med posamezniki, gospodinjstvi, podjetji in regijami na različnih socialno-ekonomskih nivojih glede možnosti in uporabe IKT, s poudarkom na uporabi interneta. Dejavniki, ki vplivajo na (ne)uporabo interneta so zgodovinski, socialno-ekonomski, generacijski in fizična nezmožnost posameznikov (Cullen v Dolničar 2002, 83), pomemben dejavnik pa so tudi vsebine, ki v večji meri niso zasnovane potrebam trenutnih neuporabnikov (Dolničar in drugi 2002, 83).

»Na globalni ravni je eno najosnovnejših meril število telefonskih linij na sto prebivalcev in število internetnih strežnikov (»hostov«)» (Dolničar 2002, 87). Poleg tega se za merjenje digitalnega razkoraka uporablja merilo spletnega dostopa in uporaba računalnikov. Pomembne vloge pri dejavniku spletnega dostopa znotraj družb so starost, rasno in jezikovno ozadje, dohodek, izobrazba, velikost ter tip gospodinjstva (Primo in dr. v Dolničar in drugi, 2002, 87). Loges in Jung (2001, 536) trdita, da starost ni povezana zgolj s spletnim dostopom, ampak tudi z nižjo stopnjo težnje po doseganju osebnih ciljev preko spleta.

Raziskovalci digitalnega razkoraka so po desetletju raziskav ugotovili, da ne gre za vprašanje o dostopu digitalne tehnologije, ampak za vprašanje koristi, ki izhajajo iz spletnega dostopa. Izkazalo se je, da imajo premožnejši bolj kakovosten dostop do digitalne tehnologije, saj se ustvarjalci aplikacij osredotočajo predvsem na zadnje, posledica tega pa je, da tudi, če si ljudje z nizkimi dohodki lahko privoščijo dostop do digitalne tehnologije, prejmejo oblike izdelkov in storitev, ki so namenjeni bogatim (Digital divide institute). Digitalni razkorak

obstaja skoraj v vseh državah in se veča kljub povečevanju deleža internetnih uporabnikov, saj so novi uporabniki demografsko podobni tistim, ki so že spletni uporabniki. Ljudje, družbene skupine in narodi, ki so na napačni strani digitalnega razkoraka, so ekonomsko in izobraževalno izključeni. Delež uporabnikov med državami je nesorazmeren in centraliziran v bolj razvitih državah (Wenhong in Wellman 2004, 40).

Iz komunikacijsko-infrastrukturnega vidika spletna povezanost ni definirana kot posameznikova zmožnost uporabe medija, ampak kot družbeno strukturirani odnos med posameznikom in komunikacijskim okoljem. Digitalni razkorak ni posameznikova odločitev biti povezan ali ne biti povezan na omrežje, niti ekonomska zmožnost uporabe internetnega servisa, je vprašanje, kako internet predstavlja različne bistvene cilje v vsakdanjem življenju in kako je internet zasidran v obstoječo komunikacijsko infrastrukturo mladih in starih ljudi (Loges in Jung 2001, 537).

»Pojem digitalnega razkoraka je bolj zapleten, kot zgolj razlikovanje glede na dostop do interneta, kar je podrobneje obravnavano v poročilu centra *Public Interest Advocacy Centre* »The Dual Digital Divide« (Reddick in dr. v Dolničar 2002). Zato vse pogosteje naletimo na nadaljnje strukturiranje osnovnega koncepta digitalnega razkoraka, in sicer na dvojni, drugi in tretji razkorak« (Dolničar in drugi 2002, 86).

3.1 MEDGENERACIJSKI DIGITALNI RAZKORAK

Pomembno vlogo pri dejavniku spletne dostopnosti po podatkih Prima igra starost (Dolničar in drugi 2002, 87). Kadar se starejša populacija po deležu uporabnikov ločuje od mlajše generacije, govorimo o medgeneracijskem digitalnem razkoraku (Lenarčič 2005, 31). Vzrok za medgeneracijski digitalni razkorak je v različnih družbeno kulturnih dejavnikih. Zelo pomemben dejavnik do tehničnih novosti predstavlja ustrezna informiranost uporabnikov (Hojnik-Zupanc v Lenarčič 2007, 31).

Po podatkih RIS-a razlike glede ovir pri ne uporabnikih IKT med starostnimi skupinami v Sloveniji postajo vse manj izrazite. Po podatkih RIS-a je glavna ovira starejših strošek uporabe. Tudi oviro »nimam ustreznega računalnika« bolj zaznamujejo starejše osebe (60 let in več). Največja razlika glede na starost je pri oviri »to me ne zanima«. Rezultati raziskave so pokazali, da ima starost vedno manj vpliva na to, katere ovire neuporabniki zaznavajo v

največji meri (Vehovar in drugi 2011, 52). »To lahko na določen način povežemo tudi z dobljenimi skupinami neuporabnikov, kjer nismo dobili skupine, ki bi glede na starost močno izstopala. Tudi starostniki torej postajajo vedno bolj podobni drugim neuporabnikom interneta, manj zanimanja zanj imajo edino kot mlajši« (Vehovar in drugi 2011, 76).

O medgeneracijskem digitalnem razkoraku lahko govorimo tudi na primeru Slovenije, saj se delež starejših uporabnikov spleta ločuje od mlajše generacije. Več o stanju glede uporabe IKT med starejšimi pa sledi v naslednjem poglavju.

4 (NE) UPORABNIKI IKT MED STAREJŠIMI

Veliko starejših že uporablja katero od oblik IKT, vendar je stopnja uporabnikov še vedno nižja kot med mlajšimi starostnimi skupinami. V številnih študijah je starost najpomembnejši kazalec uporabe, sledita pa mu izobrazba in spol (Dolničar 2011). Starejši v pretežno visoki meri že uporabljajo mobilni telefon, uporabniki interneta pa so še vedno v manjšini. Po podatkih SURS-a (2012b) je med starejšimi (65–74 let) rednih uporabnikov računalnika 20%, mobilnih telefonov 72%, interneta 17 %, rednih uporabnikov, ki za dostop do interneta uporabljajo mobilni telefon, pa zgolj 2 %. RIS-ovi rezultati raziskav o uporabi IKT med starejšimi kažejo, da približno 80 % populacije, starejše od 65 let, še nikoli ni uporabljalo računalnika, približno 90 % pa še nikoli ni uporabljalo interneta (Vehovar in Prevodnik 2011, 25). V SURS-ovi (2012b) anketi o izobraževanju odraslih je odstotek uporabnikov interneta in računalnika višji, a so bili v raziskavo vključeni nekoliko mlajši v starosti od 60 do 69 let. Uporabnikov interneta je 35%, računalnikov pa 38%.

4.1 RAST UPORABNIKOV INTERNETA MED STAREJŠIMI

Podatki MOSS-a (2012a) kažejo na vse večji delež uporabnikov spleta med starejšimi. Delež starejših (v starosti od 60 do 75 let) je v letu 2009 znašal 4-odstotke, v letu 2012 pa se je delež starejših povišal na 9-odstotkov uporabnikov interneta. V aprilu 2012 je splet uporabljalo že 30-odstotkov starejših znotraj starostne skupine (od 60 do 75 let).

Rast uporabe IKT med starejšimi kažejo tudi podatki SURS-ove (2012b) raziskave o uporabi IKT v gospodinjstvih in pri posameznikih. Delež starejših, v starosti od 65 do 74 let, je v letu 2007 znašal 1,9 odstotkov, v letu 2010 pa že 2,4 odstotke, kar predstavlja 26.500 oseb.

Tabela 4.1: Redni uporabniki¹⁾ interneta po starosti, Slovenija, 1. četrletje, 2010–2012

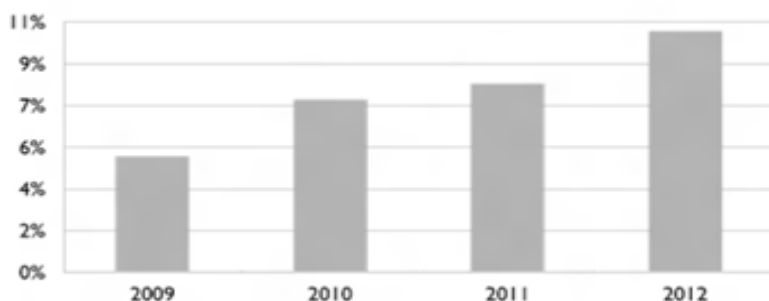
	1. četrletje 2010	1. četrletje 2011	1. četrletje 2012
	delež (%)	delež (%)	delež (%)
10 - 74	70	69	70
16 - 74	68	67	68
10 - 15	96	97	93
16 - 34	95	95	95
35 - 54	73	73	74
55 - 74	28	29	32

1) Redni uporabniki interneta so osebe, ki so internet uporabljale v zadnjih 3 mesecih.

Vir: SURS (2012b)

V tabeli 4.1 je predstavljeno stanje rednih uporabnikov interneta. Največji delež uporabnikov interneta, predstavljajo mladi (od 10 do 24 let), rednih uporabnikov je 96 odstotkov. Podatki kažejo na rast uporabnikov v starosti od 55-74 let, vendar pa je odstotek, v primerjavi z mlajšimi precej nižji in v letu 2012 znaša 32 odstotkov.

Slika 4. 1: Graf delež upokojevcev med uporabniki spleta (2009–2012)

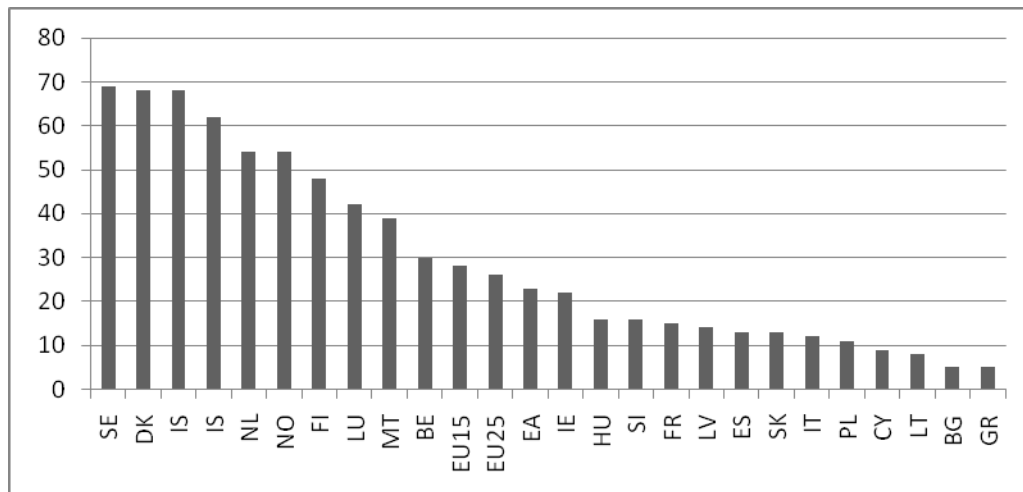


Vir: MOSS (2012b)

Po podatkih MOSS-a (2012b) je med slovenskimi spletnimi uporabniki, ki so septembra 2012 vsaj enkrat obiskali sodelujočo spletno stran v MOSS-u, bilo 11% (ali 130.000) upokojevcev, kar je za 33% več kot v enakem obdobju leta 2011 (Slika 4.1.). »Delež uporabnikov se vsako leto povečuje. V letu 2010 (v primerjavi z 2009) se je delež slovenskih spletnih uporabnikov v pokoju povečal za 53-odstotkov, 2011 (v primerjavi z 2010) za 16-odstotkov, v letu 2012 v primerjavi z 2011 pa za dodatnih 33-odstotkov«. Glede na podatke SURS-a in MOSS-a lahko torej trdimo, da se delež starejših uporabnikov spleta vsako leto povečuje, vendar pa so

starejši še vedno v manjšini v primerjavi z mlajšimi generacijami. Primerjava uporabnikov med starejšimi, v državah Evropske unije je predstavljeno v sliki 4.2.

Slika 4. 2: Graf delež uporabnikov interneta v državah EU, v starosti od 55 do 74 let (2006)



Vir: Eurostat v Dolničar (2011)

Eurostatova primerjava uporabnikov interneta med starejšimi (Slika 4.2.) v primerjavi z državami EU kaže, da je največji delež starejših uporabnikov interneta v skandinavskih državah (Švedska, Danska in Islandija). Delež uporabnikov med starejšimi se približuje 70-odstotkom in je visoko nad evropskim povprečjem (26-odstotkov). Delež uporabnikov v Sloveniji je pod evropskim povprečjem in znaša 16-odstotkov. V primerjavi s podatki SURS-a je delež uporabnikov nekoliko nižji, vendar moramo upoštevati, da gre za podatke iz leta 2006, po podatkih MOSS-a pa se je največji porast uporabnikov zgodil v letu 2009.

4.2 RAZLOGI ZA UPORABO OZIROMA NEUPORABO IKT

Uporaba IKT starejšim ponuja veliko prednosti in ugodnosti, na eni strani način preživljanja prostega časa, po drugi strani pa obliko tehnične pomoči (Dolničar in drugi, 2007). Telematika ponuja obsežno izbiro od nakupovanja na daljavo, samozdravljenja, elektronske pošte, izobraževanja na daljavo, itd. Starejšim ponuja elektronsko povezovanje s prijatelji, trgovino, zdravnikom, z uporabo IKT so lahko dalj časa produktivni člani družbe, z računalniškim dostopom so bolj informirani in lažje rešujejo probleme, z uporabo IKT se zmanjša potreba po mobilnosti zunaj stanovanjskega okolja. Z uporabo IKT se starejšim, zlasti mobilno oviranim, razširi socialno-komunikacijski prostor. Razdalja ni več ovira, saj

lahko s tehničnimi pripomočki pridobivajo zelene informacije in vzpostavljajo stik z zelenimi osebami (Hojnik Zupanc 1999, 157). Predstavlja obliko komunikacije, ki je še posebej pomembna pri medgeneracijski interakciji (Loges in Jung 2001, 539), saj je uporaba IKT, med mladimi postala ena izmed ključnih oblik komunikacije. Avtorji (Farris v Dolničar in drugi 2007, 19) trdijo, da bo uporaba računalnika pri starejših vplivala na izboljšanje telesne zmogljivosti, kot tudi na kognitivne sposobnosti.

Po podatkih RIS-a se razlike glede na starost kažejo pri treh ovirah. Oviro »ovirajo me drugi člani gospodinjstva«, bolj zaznavajo mlajši, v starostni skupini od 30 do 45 let, za starejše nad 60 let je večja ovira »nimam ustreznega računalnika« ter »tekoči stroški uporabe«. V raziskavi Digitalnega razkoraka (2010) starostna skupina ni izstopala po pomembnosti ovir, zanimivo pa je bilo to, da starejši, kot oviro pri uporabi v večjem deležu navajajo »nimam dovolj časa«. Razlog za to lahko pripišemo temu, da interneta ne uporabljajo za razvedrilne namene, mlajšim pa internet že predstavlja del vsakdanjika (Vehovar 2011, 76).

Ena izmed ovir za uporabo IKT leži v dejstvu, da razvijalci tehnologij ne prilagajajo izdelkov posebnim potrebam starejših. Slednji se pri uporabi in učenju IKT srečujejo s psihološkimi ovirami, kot so strah, tesnoba, pomanjkanje samozavesti in motivacije. (Ne)sprejemanje IKT pa je v veliki meri odvisno tudi od gibalnih sposobnosti, sposobnosti pomnjenja, okvar sluha in vida, kot tudi splošnega zdravja starejših (Dolničar 2009, 281). V naslednjem poglavju so predstavljeni dejavniki, zaradi katerih imajo starejši težave pri uporabi oziroma zaradi katerih razlogov se ne odločijo za uporabo IKT.

4.2.1 FINANČNI RAZLOGI

Starejšim razlog za neuporabo interneta predstavljajo finančni stroški, saj ob nizkih pokojninah težko pokrijejo že osnovne življenjske stroške, kot je hrana in plačevanje položnic, nakup računalnika in tekoči stroški za dostop do spleta pa predstavljajo nakup, za katerega se ne morejo odločiti.

»Kot navaja Hvalič-Touzeryjeva se je po zadnjem popisu prebivalstva v Sloveniji pokazalo, da s starostjo narašča število ljudi, ki nimajo kopalnice, stranišča na izpiranje in centralnega ogrevanja. Če ljudje nimajo urejenih niti osnovnih bivalnih razmer, je iluzorno pričakovati, da bi investirali v nove IKT« (Lenarčič 2005, 32).

4.2.2 FIZIČNE OVIRE

Za starejše je uporaba IKT v veliko primerih zaradi njihovih fizičnih ovir lahko precej zapletena. Za težave pri uporabi pogosto krivijo sebe, vendar pa je vzrok za težave tudi zaradi oblikovanja tehnologije. Razvijalci tehnoloških izdelkov poskušajo narediti uporabnikom prijazne izdelke, a so kljub temu tehnološke naprave neprimerne za potrebe in zmožnosti starejših (Mollenkopf in Kaspar v Dolničar 2007, 32).

Med fizične ovire Kožuh (2011) vključuje štiri vrste zdravstvenih ovir, s katerimi se srečujejo starejši. Med ovire vključuje poslabšanje vida, izgubo sluha, poslabšanje motoričnih spretnosti in vpliv na kognicijo in znanje. Smolnikar (2008) k oviram vključuje telesne in nevrološke težave ter težave z razumevanjem. Ob posameznih fizičnih ovirah bom v nadaljevanju poglavja predstavila tudi njihov vpliv pri dostopu do spleta. Dostopnost spleta, (angl. Web accessibility) se nanaša na razvoj internetnih strani, ki so dostopne vsem ljudem. V primeru, ko invalidi lahko uporabljajo splet, govorimo o spletni dostopnosti.

»Velik delež ljudi ima danes raznovrstne zdravstvene težave in nezmožnosti, ki vplivajo na njihovo rabo spleta. Ko takšni ljudje lahko brez težav dostopajo na splet, ga dojemajo, razumejo in raziskujejo, ter prejemajo informacije iz njega enako uspešno kot zdravi ljudje, lahko govorimo o dostopnem spletu« (Smolnikar, 2008). Spletna dostopnost je pomembna tudi zaradi starejših, ker se s starostjo spreminjajo njihove zmožnosti (Web Accessibility Initiative 2009).

V nadaljevanju poglavja so predstavljene različne fizične ovire. Zdravstvene težave se pri ljudeh zelo razlikujejo, zato ne moremo določiti kategorije, v katero sodijo posamezniki, v veliko primerih se posamezniki srečujejo tudi s kombinacijo fizičnih ovir (Smolnikar 2008).

- a) *Poslabšanje vida*, zmanjšata se vidno polje in zmožnost osredotočanja očesa na bližnje objekte, poveča se občutljivost za kontrast in odsev (Kožuh 2011, 405). Poslabšanje vida povzroča tudi oviro pri dostopu do spletnih strani. Slepici na spletnih straneh lahko pomagajo le z zvokom ali s prikazovalniki, občutljivimi na čut. Slabovidni ne vidijo ali ločijo manjših podrobnosti, nekontrastnih slik, premajhnih črk in podobno. Pomoč slabovidnim so večji zasloni ali povečanje dela vsebine, nastavitve belih črk na črnem ozadju, povečanje kontrasta na zaslonu ali izbira lažje berljivih pisav. Oviro imajo spletne strani, ki so oblikovane tako, da jim onemogočajo enostavno večanje strani ter strani, kjer je besedilo v slikah (Smolnikar,

2008). Starejši za učinkovito delovanje potrebujejo trikrat več svetlobe kot mlajši (Dolničar 2011).

Težavo pri dostopu spletnih strani pa imajo tudi ljudje s barvno slepoto. Največji deleže jih ne loči med rdeče in zeleno, drugi pa med rumeno in modro barvo. Težavo jim povzroča ogled spletnih strani kjer barva besedila nosi nek pomen ter s spletnimi stranmi, ki vsebujejo slab kontrast med besedilom in ozadjem (Smolnikar 2008).

b) Izguba sluha. Okoli 55-odstotkov starejših, v starosti nad 60 let, je gluhih ali naglušnih (Kožuh 2011, 405), težave s sluhom morajo upoštevati tehnologi v primerih oblikovanja vmesnikov za obliko pomoči pri težavah z vidom ali nespretnosti pri uporabi tipkovnice (Dolničar in drugi 2011). Na spletnih straneh jim težavo povzročajo zvočni posnetki, ki ne vsebujejo opisa v besedilu, pri tej težavi pa si lahko pomagajo s slikami ob besedilu (Smolnikar 2008).

c) Poslabšanje motoričnih spretnosti. Študije kažejo, da je v starosti učinkovitost nadzora gibanja slabša (Dolničar in drugi 2011). Okoli 50-odstotkov starejših od 65 let trpi za artritismo, 10-odstotkov pa za Parkinsonovo boleznijo. Težave lahko povzročajo fini gibi, kot sta tipkanje in uporaba miške (Smolnikar 2008). Starejši potrebujejo več časa za izvedbo določenega giba kot mlajši, ta ovira se izraža predvsem pri uporabi miške, težave imajo pri kliku, dvojnem kliku in pri izbiri manjših ikon (Dolničar in drugi 2011).

d) Vpliv na kognicijo in znanje. Starejši počasneje procesirajo določeno informacijo kot mlajši (Dolničar in drugi 2011), kar se odraža tudi pri učenju uporabe IKT ter obisku spletnih strani. »Pri ljudeh, ki imajo težave s spominom, je poglobitveni problem spletnih strani dojemanje navigacijske strukture in kako se strani povezujejo med sabo. Težave imajo predvsem pri straneh, kjer se navigacijska struktura spreminja, saj tako ne vedo, katere spletne strani so že obiskali in katerih ne« (Smolnikar 2008). Starejši potrebujejo več časa pri vizualnem iskanju informacij, težava se povečuje s kompleksnostjo zaslona (Dolničar in drugi 2007, 37).

e) Telesne težave

K telesnim težavam Smolnikar vključuje (2008) šibkost, probleme z motoriko v rokah, nogah, težave z mišicami. Telesne težave se odražajo predvsem pri uporabi računalniške opreme. V takih primerih potrebujejo prilagojeno opremo, miško in tipkovnico, ki jo lažje uporabljajo.

f) Nevrološke težave in težave z razumevanjem

Težavo z razumevanjem spletnih strani imajo ljudje z disleksijo. Uporabniki z disleksijo si lahko pomagajo na način, da informacijo prejmejo z branjem, poslušanjem besedila ali ogledom slik. Spletne strani z besedilom v slikah pa jim povzročajo oviro, saj si ne morejo pomagati s strojnim bralnikom besedila. Spletne strani z besedilo v slikah pa jim povzročajo oviro, saj si ne morejo pomagati s strojnim bralnikom besedila. Spletne strani, ki vsebujejo animacijo, povzročajo težave ljudem, ki se težko zberejo, za lažjo osredotočenost na besedilo pa si lahko pomagajo z izključitvijo animacije, video in avdio vsebin (Smolnikar 2008).

4.2.3 PSIHOLOŠKE OVIRE

Številne študije ovire pri uporabi IKT opredeljujejo kot psihološke ovire, to so strah, tesnoba, pomanjkanje zaupanja, pomanjkanje motivacije in ovire pri učenju uporabe IKT (Dolničar 2007). Podrobnejša predstavitev psiholoških ovir sledi v nadaljevanju poglavja.

a) Pomanjkanje zanimanja in motivacije za uporabo IKT

V današnjih razvitih družbah se na starejše glede uporabe IKT vežejo različni predsodki. Po Morellu se s starejšimi povezujejo trije miti, ki pojasnjujejo razloge za neuporabo. Starejši imajo do tehnologije manj zanimanja, ne morejo se naučiti njene uporabe in strah jih je njene uporabe (Dolničar in drugi 2011). »Starejši zaradi predsodkov dvomijo vase, predsodki se zrcalijo v njihovih dejanjih« (Lenarčič 2005, 31). Nekateri starejši se ne odločijo za uporabo IKT, ker jih uporaba ne zanima. Razlog zato je nepoznavanje tehnologije, zaradi česar se ne zavedajo njenih prednosti. Starejši ne poznajo osebnih koristi, ki jih pridobijo z uporabo IKT, ker ne poznajo koristnih aplikacij in zanimivih uporabnih vsebin. (Richardson v Dolničar 2009, 282). V primeru, da se starejši seznanijo s prednostmi IKT, so študije pokazale, da se starejši začnejo zanimati za uporabo (Dolničar 2011).

b) Pomanjkanje samozavesti in strah pred IKT.

IKT so za starejše lahko neznana tehnologija, s katero se v času izobraževanja in na delovnem mestu niso srečevali, kot je to v primeru mlajših generacij. Nepoznavanje tehnologije pa lahko vodi k odklonilnemu odnosu, zaradi česar imajo težave pri prvih srečanjih z IKT, pri nekaterih pa to lahko vodi k dokončni odločitvi neuporabe. Pomembna inhibitorja, povezana z IKT pri starejših sta strah in tesnoba (Dolničar 2009, 283). »Pomanjkanje znanja, pretirana previdnost in nezaupanje v lastne sposobnosti, pogosto odvrnejo starejše od uporabe IKT.

Višje stopnje računalniške izkušnosti so povezane z nižjimi stopnjami strahu pred računalniki« (Carpenter in Buday v Dolničar 2009, 283).

Strah je rezultat nezadostne in nepopolne ozaveščenosti, starejši ob poplavi informacij ne najdejo ustreznega sprožila (povzeto po Hojnik Zupanc 1999). Strah pred IKT se razlikuje med spoloma, pri ženskah je bolj razvidna »tehnofobija« Moški pri prvih srečanjih z računalnikom izražajo povsem drugačna čustva (Dolničar 2011).

Ovire pri samozavestni uporabi IKT predstavljajo nezmožnost uporabe strojne opreme, neprijazni inštruktorji, nerazumevanje navodil ter pomanjkanje emocionalne in praktične opore okolice. Ponavadi se strah tekom izobraževanja zmanjšuje. Oviro pri uporabi jim predstavlja tudi tehnološki žargon (Richardson v Dolničar 2009, 283).

4.2.4 NEZNANJE UPORABE RAČUNALNIKOV

Eden izmed mitov, ki se jih glede uporabe IKT povezuje s starejšimi, je tudi ta, da se starejši ne morejo naučiti njene uporabe. Vendar pa so študije pokazale, da se starejši zanimajo za novo tehnologijo, nad spoznavanjem IKT so navdušeni v primeru možnosti usposabljanja. Starejši v starosti od 60 do 74 let (v veliki meri pa tudi tisti, ki so starejši od 75 let) lahko brez težav pridobijo računalniška znanja (Morell v Dolničar 2009, 284).»Vendar pa računalniško usposabljanje pri starejših odraslih traja dlje, kot pri mlajših posameznikih, ker delajo starejši odrasli pri učenju uporabe računalnikov več napak, kot mlajši« (Melenhorst v Dolničar 2009, 284).

Pri usposabljanju starejših za uporabo IKT obstajajo neformalni in formalni načini. Neformalna vrsta pomoči je tista, ki jo starejšim nudijo njihovi družinski člani, prijatelji in znanci (Pečjak v Vaupotič 2004). V Sloveniji starejšim obliko formalnega izobraževanja ponuja Univerza za tretje življenjsko obdobje, od leta 2011 pa poteka tudi projekt Simbioza, ki je »največji prostovoljni projekt, organiziran s strani Zavoda Ypsilon, ki temelji na medgeneracijskem sodelovanju, solidarnosti in spodbujanju vseživljenjskega učenja. »Osrednji namen akcije je omogočiti starejšim pozitivno izkušnjo z računalnikom, vzbuditi in okrepiti njihovo samozavest, jih motivirati za nadaljnje učenje, uporabo računalnika in interneta« (Simbioza 2013).

Osnovni namen teoretičnega dela diplomske naloge je bilo na podlagi sekundarnih podatkov analizirati digitalno pismenost starejše populacije in njene razloge za uporabo oziroma neuporabo IKT. V literaturi je kot dejavnik, ki starejšim preprečuje oziroma otežuje uporabo IKT, navedeno neznanje uporabe, zato bom v empiričnem delu diplomske naloge starejšim ponudila možnost usposabljanja in raziskala proces usposabljanja starejših pri uporabi IKT. Sliko procesa učenja bom pridobila z metodo opazovanja z udeležbo, s katero bom spremljala proces učenja, rezultat usposabljanja pa bom raziskala z metodo fokusne skupine.

5. PROCES USPOSABLJANJA STAREJŠIH PRI UPORABI IKT Z METODO OPAZOVANJA Z UDELEŽBO

V prvem delu empiričnega dela sem za metodo izbrala opazovanje z udeležbo, s katero sem v vlogi učitelja na računalniški delavnici imela priložnost pridobiti sliko procesa učenja starejših pri uporabi IKT. Za metodo opazovanja z udeležbo sem se odločila, ker sem bila kot opazovalec s strani vloge učitelja, aktivni udeleženec v dejavnosti (Kogovšek 2005, 262).

Z metodo opazovanja z udeležbo sem skušala odgovoriti na raziskovalno vprašanje: *Kakšni so dejavniki in okoliščine, ki prispevajo k uspešnemu učenju in samostojni uporabi IKT.* Z opazovanjem z udeležbo sem med procesom učenja spremljala reakcijo starejših ob učenju uporabe računalnikov, fizične in psihološke težave, ki so jih ovirale ob uporabi računalnikov. V preučevano skupino je bila vključena skupina stanovalcev Doma starejših občanov Fužine. »Dom starejših občanov Fužine je javni socialno varstveni zavod, ustanovljen leta 2005. Osnovna dejavnost Doma je institucionalno varstvo oseb, starejših od 65 let in mlajših invalidnih oseb« (Dom starejših občanov Fužine).

5.1 POTEK RAZISKAVE

Raziskovalno delo je potekalo na računalniški delavnici v Domu starejših občanov Fužine, kjer sem v vlogi prostovoljke, tri mesece učila uporabljati računalnik skupino starejših. Predlog za prostovoljno delo pri metodi opazovanja z udeležbo sem dobila od somentorice red. prof. dr. Valentine Hlebec, ki je prejela vabilo za študente, ki bi želeli prostovoljno učiti skupino starejših na računalniški delavnici. Kmalu zatem sem se s prošnjo po prostovoljnem delu obrnila na socialno delavko, s katero sva se dogovorili, da lahko vodim delavnico. Na prvem sestanku sem socialno delavko obvestila tudi o temi diplomskega dela in vlogi

sodelujočih na računalniški delavnici v empiričnem delu. Socialna delavka se je strinjala z mojo prošnjo po zagotovitvi, da v diplomskem delu ne navedem osebnih podatkov stanovalcev.

Pri zbiranju podatkov sem si pomagala z dnevniškimi zapisi in evidenco sodelujočih po posameznih delavnicah. V dnevnik sem zapisovala potek delavnice, temo učenja, napredek učenja pri posameznikih ter fizične ovire, ki so posameznikom povzročale težave pri uporabi.

5.2 VLOGA V ORGANIZACIJI

V organizacijo sem vstopila v mesecu marcu, leta 2012. Najprej sem se srečala s socialno delavko doma. Povedala mi je vse o učnem načrtu ter izkušnjah, ki so jih imeli v preteklih letih pri računalniških delavnicah. Povedala je, da pri njih že poteka delavnica za starejše občane, ki ne stanujejo v domu. Na sestanku je bil tudi dijak Srednje zdravstvene šole Ljubljana, ki naj bi pomagal pri vodenju računalniške delavnice, a je že po prvi delavnici ugotovil, da je zanj to prezahtevna naloga. S socialno delavko in dijakom smo se potem dogovarjali, kakšen bi bil najboljši način poteka delavnice in se dogovorili, da bi bilo učence najbolje razdeliti v dve skupini, in sicer v prvo skupino tiste, ki še niso imeli stika z računalnikom, v drugo skupino pa tiste, ki imajo že nekaj predznanja in bi želeli vse skupaj ponoviti in dopolniti. Socialna delavka nama je predlagala, da za obe skupini pripraviva prosojnice, eden od naju bi nato razlagal navodila ob prosojnicah, drugi pa bi pomagal udeležencem delavnice. V prvem delu delavnic bi jih naučila uporabljati Microsoftov Word, nadaljevali bi s spletnimi iskalniki, zaključili pa z elektronsko pošto. Za delavnice smo se dogovorili, da bodo potekale vsako sredo ob 15:00 prva skupina in ob 15:45 druga skupina.

Po sestanku smo začeli prvo delavnico, kjer sem se prvič srečala z učenci. Prvo srečanje je igralo pomembno vlogo v raziskavi, saj je bila to točka, kjer sem morala predstaviti tudi svoj namen raziskave in njihovo vlogo v njej. »Ljudje so neradi predmet raziskav in se temu izogibajo, še posebej, če bi raziskava lahko imela zanje neprijetne posledice (npr., da bi bilo njihovo delo negativno ocenjeno)« (Mesec 1999, 204). Zaradi tega razloga sem bila zelo previdna ob vstopu v organizacijo in predstavitvi svoje raziskave. Vsebina raziskave je lahko kočljiva, ker se na starejše glede uporabe IKT vežejo različni predsodki, veliko jih je strah pred novo tehnologijo, zato bi lahko razkritje, da bodo opazovani, imelo posledice pri učenju, saj bi imeli večji odpor do učenja, bili bi manj samozavestni, še bolj bi jih bilo strah pred neznanjem in napakami, ki bi jih naredili med učenjem. Svoj raziskovalni namen sem jim

predstavila na prvem srečanju, kjer sem se najprej predstavila, povedala sem jim, da zaključujem študij in jim predstavila tudi temo svoje diplomske naloge, v kateri bi spremljala njihov proces učenja uporabe računalnika in jih vprašala, če bi bili pripravljeni sodelovati in mi pomagati pri diplomskem delu. Reakcija na razkritje vloge je bila različna, nekateri niso reagirali, nejevoljnost pa je bila s strani gospoda, ki je komentiral: »A zdaj bomo pa poskusni zajčki«? Tekom računalniških delavnic pa se moja vloga v raziskavi ni izkazala za problematično, saj so stanovalci na to povsem pozabili, nesproščenost in nesamozavestnost pa se je odražala predvsem s strani tistih, ki so se prvič srečali z računalnikom, kar je bila posledica strahu pred računalnikom in ne moja prisotnost.

V organizaciji sem nastopila v vlogi mentorice, kar mi je omogočilo pridobiti sliko procesa učenja, ob tem pa sem lahko prilagodila metodo učenja tudi potrebam raziskovalnega dela.

5.3 METODA UČENJA STAREJŠIH PRI UPORABI IKT

Prostovoljno delo na Fužinah je bila moja prva izkušnja s poučevanjem, prav tako tudi delo s starejšimi. Metoda učenja starejših igra pomembno vlogo pri rezultatih učenja, saj so ob neprimerni metodi tudi učni rezultati nezadovoljivi, hkrati pa lahko to pri starejših vodi k še bolj odklonilnem odnosu do IKT. Ovire pri samozavestni uporabi IKT predstavljajo neprijazni inštruktorji in nerazumevanje navodil (Dolničar 2009, 283). Pri principih učenja sem si pomagala s pomočjo projekta Bridge, ki se osredotoča na metodo učenja starejših pri uporabi IKT.

V projektu Bridge je sodelovalo pet držav med njimi tudi Slovenija, poleg nje pa še Škotska, Poljska, Avstrija in Italija. Namen projekta je boljše razumevanje ovir, ki jih morajo premagati starejši ljudje, ki želijo uporabljati IKT tehnologijo ter iskanje rešitev, ki se nanašajo predvsem na obliko in vsebino računalniških tečajev za starejše. Ključni cilj projekta je bil doseči starejše ljudi, ki jim obstoječi tečaji zaradi oblike in metodologije ne ustrezajo, saj niso prilagojeni potrebam in zahtevam ciljne skupine (Zadworna-Cieślak in drugi 2012). Pri poučevanju sem sledila principom učenja starejših pri uporabi IKT, ki jih na podlagi raziskav z uporabniki in intervjujev z učitelji navajajo v projektu Bridge.

- Vedno začnite s pozitivnim, udeležence pohvalite, nagradite in podpirajte;
- na prvem srečanju se seznanite z udeleženci, spoznajte njihove navade in potrebe in se potem vračajte k tem med tečajem;
- jasno predstavite vprašanja, ki se pojavijo;

- začnite z lažjimi nalogami/vsebinami – s takimi, za katere veste, da jih bodo zmogli vsi;
- izogibajte se žargonu in strokovnim izrazom;
- po vsakem srečanju spremljajte odziv;
- bodite potrpežljivi in prilagodite hitrost dela najpočasnejšim udeležencem;
- pokažite spoštovanje in razumevanje – mnogi starejši ne verjamejo, da so se pri svojih letih sposobni naučiti nečesa novega. Z spodbujanjem in pogovorom jih poskušajte prepričati o nasprotnem;
- ponavljajte navodila in ukaze, govorite počasi in razumljivo. Pokažite kako se izvede posamezna naloga in udeležence spodbujajte, da se naloge lotijo samostojno;
- vedite, da je učni proces pri starejših drugačen od tistega pri mlajših in da zahteva bolj individualen pristop;
- odgovarjajte na vprašanja in poskrbite, da vas bodo razumeli – starejšim je pogosto nerodno in se sramujejo neznanja, zato morda ne bodo zastavili vprašanja, čeprav ne bodo vsega razumeli;
- napake obravnavajte kot priložnost za učenje in za premagovanje strahu pred neznanim
- prisluhnite njihovim zgodbam – starejši imajo veliko povedati in od njih se lahko marsičesa naučite;
- načrtujte odmore na vsakih 45-60 minut.
- Poskrbite za dobre učne pogoje – za ustrezno osvetlitev in pohoštvo in preprečite vdor hrup.

Nadalje, Zadworna-Cieślak in drugi(2012, 26–27) priporočajo, da (se) učitelji/trenerji:

- osredotočijo na praktično stran uporabe IKT – starejši ne potrebujejo tehničnih informacij;
- pomagajo premagati strah pred računalnikom s kratko razlago, kako ti delujejo;
- poudarjajo prednosti učenja novih tehnologij za starejše (npr. pogostejši stiki z družinskimi člani in prijatelji);
- izdelajo seznam najpomembnejših ukazov, funkcij, tipk vključno z informacijami o rabi in ga izročijo vsem udeležencem;
- pri razlagi novih pojmov uporabijo preproste izraze in metafore kot npr. dvojni klik je hiter kot tok-tok na vrata;
- spodbujajo starejše, da vadijo doma, če imajo priložnost. (Zadworna-Cieślak in drugi 26-27)

Pri usposabljanju starejših sem se zgledovala po večini principov učenja starejših projekta Bridge. Na prvem srečanju sem spoznavala potrebe udeležencev, njihove zdravstvene težave, želje kaj si želijo naučiti na računalniškem tečaju. S socialno delavko in dijakom smo imeli zelo pozitiven pristop, vse udeležence smo pri vsaki opravljeni nalogi pohvalili in spodbujali,

ko nečesa niso zmogli opraviti (socialna delavka in dijak sta sodelovala le na prvi delavnici). Ob posameznih nalogah sem jih spodbujala, da postavljajo vprašanja. Sodelujoči na prvi delavnici niso zastavljali vprašanj in sem morala ugotavljati, kdo od stanovalcev ima težave pri posamezni nalogi, razlog za to je bil med drugim tudi v velikosti skupine, saj so bili na prvem srečanju stanovalci združeni v eni skupini, zaradi števila članov skupine niso hoteli izstopati. Začela sem s predstavitvijo programa slikar, ker sem želela, da vsi začnejo s programom, ki ga še ne poznajo. Za to sem se odločila predvsem zaradi članov v skupini, ki so se prvič srečali z računalnikom, da se ne bi počutili nesposobni, ker so drugi člani skupine v veliki prednosti glede znanja v uporabi. Učenje uporabe slikarja na prvem srečanju ni bila dobra izbira, boljši rezultat prve ure delavnice bi bil pri učenju uporabe interneta in elektronske pošte, saj se je v nadaljevanju usposabljanja izkazalo, da jih to najbolj zanima. Zaradi učenja slikarja je bila zahtevna naloga, še posebej pri osebah s slabšimi motoričnimi sposobnostmi, kar je vodilo k izgubi motivacije.

Na delavnici sem se izogibala žargonu in strokovnim izrazom, težavo sem imela predvsem s tipkami na tipkovnici, saj se mi je večkrat zgodilo, da sem uporabila angleško besedo (space-presledek). Ob učenju uporabe računalnikov sem ob vsaki nalogi spremljala odziv sodelujočih, ali je naloga prezahtevna, zanimiva, ali se pri katerih nalogah predolgo zadržujemo. Pri učenju sem bila potrpežljiva in sem se pri vsaki nalogi ozirala na tistega, ki je imel največ težav ob posamezni vaji, to je bila težava za tiste udeležence, ki so na tečaju hitreje napredovali in so imeli že nekaj predznanja, čakanje pa jih je začelo dolgočasiti, zato sem na delavnice začela prinašati učne liste z nalogami. Potrpežljivost in večkratna ponovitev razlage je lahko težka naloga, kot npr. za dijaka, ki je prostovoljno delo opravljal na prvi delavnici. Zanj je bilo to prezahtevno in ni želel nadaljevati s prostovoljstvom.

Učni pogoji so bili ugodni za učenje, učilnica je bila velika, svetla, ni bilo hrupa, imeli so udobne stole, med računalniki je bilo veliko prostora, kar je bilo še posebej primerno za tiste, ki so bili gibalno ovirani. Trajanje posamezne delavnice (90 minut) je bilo primerno, na drugi in tretji delavnici, kjer so bili razdeljeni v dve skupini in je delavnica potekala po eno šolsko uro pa je bilo časa premalo, zato je nadaljnje izobraževanje potekalo zopet v eni skupini. Razlog za združitev skupin pa je bil tudi zaradi zmanjšanja članov skupine, ki se je na drugem srečanju iz 13 članov zmanjšalo na deset. Trije člani skupine so se odločili, da prenehajo z usposabljanjem zaradi zdravstvenih težav in ne interesa. Po vsaki končani delavnici sem starejše spodbujala, da vadijo tudi izven tečaja, tudi če ne delajo stvari, ki so jih na delavnici in da na računalniku počnejo stvari, ki jih veselijo.

5.4 OPAZOVANJE Z UDELEŽBO

V nadaljevanju poglavja so predstavljene okoliščine in dejavniki, ki sem jih z metodo opazovanja z udeležbo preučila med usposabljanjem starejših. Dejavniki, ki sem jih preučevala v okviru raziskovalnega dela, se navezujejo na dejavnike, ki so bili predstavljeni v teoretičnem delu diplomske naloge v poglavju »razlogi za (ne) uporabo IKT«. Osredotočila sem se na uporabo računalniške opreme, fizične in psihološke ovire, s katerimi so se srečevali starejši. Za lažje beleženje podatkov sem si poleg dnevniških zapisov pomagala tudi z evidenco sodelujočih, ki je predstavljena v tabeli 5.1.

Tabela 5. 1: Udeleženci delavnic, starost, spol, predznanje uporabe računalnikov in število obiskov delavnice

Ime in Priimek (kratica)	spol	starost	Predznanje uporabe računalnika	Število obiskov
L.F.	M	85	ne	3
B.J.	M	81	ne	10
G.M.	Ž	84	da	10
Š.T.	Ž	83	ne	3
S.V.	M	67	da	11
G.A.	Ž	80	da	6
K.I.	M	94	ne	7
P.J.	Ž	83	da	9
S.O.	Ž	78	ne	2
T.M.	Ž	66	ne	5

5.4.1 RAČUNALNIŠKA OPREMA

Stanovalci doma imajo na voljo 12 računalnikov, ki jih lahko uporabljajo, kadar koli želijo, razen, kadar je učilnica zasedena za druge dejavnosti, ki jih ponuja dom. Računalnike so prejeli od donatorjev, na njih pa je večina osnovnih programov, ki smo jih potrebovali na delavnicah. Dva od udeležencev delavnice sta imela svoj prenosni računalnik, ki sta ga uporabljala na tečaju, uporabljala pa sta ga lahko tudi v njunih sobah, saj imajo na voljo brezplačen brezžični dostop do spleta. Finančni stroški stanovalcem doma torej ne povzročajo razloga za neuporabo, saj jih lahko brezplačno uporabljajo v domu.

Pri uporabi računalnika so imeli »učenci« največ težav pri uporabi miške. Prvi stik z miško so imeli v programu slikar, kjer so najprej z različnimi barvami pisali svoje ime, ob tem so se učili premika ter klika na miški. Nekateri so imeli težave že ob samem premikanju miške, drugi pa so zaradi slabših motoričnih sposobnosti težko ob premiku miške kliknili na posamezno ikono. Klik na orodja v slikarju je bil za nekatere nekaj, kar sami niso zmogli.

Težava je v tem, da so ikone zelo majhne in strnjene. Za nekatere je bilo težko že, da so se postavili na ikono, da bi ob tem še kliknili levi klik miške pa ni bilo mogoče. Pri učenju Microsoftovega Worda so imeli podobno kot v slikarju težavo z izbiro zelenega orodja, ker so ikone zelo majhne. Napredek pri uporabi miške pa se je pokazal pri iskanju informacij na spletu, razlog za to so vaje, ki so jih opravili med učenjem Microsoftovega Worda in interes po znanju uporabe interneta. Ob učenju posameznih funkcij tipkovnice si nekateri zaradi slabšega spomina niso zmogli zapolniti funkcije določenih tipk, zato sem se odločila, da jim učenje olajšam z uporabo nalepk, ki sem jih nalepila na tipke, ki so jih najpogosteje uporabljali (presledek, enter), to jim je olajšalo delo v Microsoftovem Wordu. Pri uporabi tipkovnice je imel največ težav gospod V. S., ki je po posledici možganske kapi izgubil moč v desni roki in je tako moral vse narediti le z levo roko, to ga je najbolj oviralo pri učenju Microsoftovega Worda pri izbiri velike začetnice, zato je namesto Shifta uporabil tipko CapsLock.

Mislím, da bo v prihodnosti zaradi napredka računalniške tehnologije, starejšim uporaba računalnikov precej olajšana, pri tem imam v mislih predvsem uporabo računalnikov z ekranom na dotik, saj so imeli največ težav pri uporabi računalniške miške. Nekajkrat so pri navodilih za izbiro določene ikone nekateri skušali izbrati ikono z dotikom roke na ekranu namesto z miško.

5.4.2 FIZIČNE OVIRE

Na računalniški delavnici so se pri učenju uporabe računalnika stanovalci soočali z različnimi ovirami. Nekatere posameznike so njihove zdravstvene težave ovirale do mere, da brez neprilagojenosti računalniške opreme uporaba ni bila mogoča. Fizične ovire so nekateri lahko premagovali, kar gre pripisat visoki motivaciji in želji po znanju. Za nekaj članov skupine pa je bilo zaradi hujših oblik fizičnih težav in ne interesa učenje uporabe računalnika neuspešno.

a) Poslabšanje vida. Poslabšanje vida starejših v veliki meri ni oviralo pri uporabi računalnikov, kar gre pripisat velikosti ekranov in pri nekaterih uporabi očal. Največjo težavo jim je povzročala razporeditev ikon na primer v Microsoftovem Wordu ali Slikarju, ki so zelo majhne, veliko je razvrščenih na manjšem mestu, zato so se težje osredotočili na posamezno ikono.

b) *Izguba sluha.* Zaradi poslabšanja sluha je bila težava predvsem pri usposabljanju, saj sem morala velikokrat ponoviti razlago. Dve stanovalki pa sta bili že bolj naglušni in sem jima razlagala individualno ob tem pa sem morala paziti, da sem govorila razločno in glasno. Težava je bila v računalniški opremi, saj med usposabljanjem ni bilo na voljo zvočne opreme, zaradi česar niso mogli poslušati video vsebin, zato so bili nekateri precej nejevoljni, to sem rešila s tem, da sem na delavnice prinašala slušalke.

c) *Poslabšanje motoričnih sposobnosti.* Pri uporabi računalnika se je poslabšanje motoričnih sposobnosti izkazalo za oviro, ki jo je težko prestopiti. Gospod K. I., ki ima Parkinsonovo bolezen, kljub zelo visoki motivaciji ni zmozel samostojno uporabljati računalnika. Največjo prepreko mu je predstavljala uporaba miške, gospodu K. I. so se tresle roke in se z miško ni zmozel postaviti na zeleno ikono, ko mu je uspelo, pa jo je premaknil, še preden je lahko kliknil nanjo. Težave je imel tudi pri uporabi tipkovnice in je zelo težko izbral zeleno tipko. Tudi gospa S. O., ki ima zelo hudo oblike epilepsije in slabe motorične sposobnosti, miške ni zmogla uporabljati. Gospa je nad usposabljanjem obupala po drugi delavnici.

d) *Vpliv na kognicijo in znanje,* ker starejši potrebujejo več časa za procesiranje informacije, smo pri učenju posamezne vaje večkrat ponovili, spodbujala pa sem jih tudi k delanju vaj izven tečaja. Na posamezni delavnici so najprej ponovili stvari, ki so se jih naučili na preteklih delavnicah in šele nato nadaljevali z novimi nalogami. Zaradi slabšega spomina jih na delavnici nisem učila večjega obsega novih veščin pri uporabi računalnika in so zato raje večkrat ponovili posamezno vajo. Pri učenju uporabe tipkovnice je bila za nekatere količina informacij preobsežna, zato sem jim delo olajšala z nalepkami za določene funkcije tipkovnice.

e) *Telesne težave.* Nekateri udeleženci delavnic so gibalno ovirani, zato so imeli že otežen prihod na delavnice, poleg tega pa so potrebovali pomoč pri dostopu do mize z računalnikom. Gospa T. M. je na invalidskem vozičku, poleg tega pa ima težave s prekomerno težo, kar ji je sedenje na enem mestu še posebej oteževalo. Gospa T. M. mora večkrat na dan iz vozička na posteljo, da razbremeni pritisk teže, ki ji povzroča bolečine, poleg tega pa zaradi posledic možganske kapi lahko uporablja le eno roko, kar ji je povzročalo težave pri uporabi tipkovnice, zaradi česar je večkrat izgubila motivacijo. Gospa T. M. je bila nemotivirana tudi zaradi pridružitve skupine na četrti delavnici, zaradi česar je imela mnenje, da znanja ne more nadomestiti. Spodbudila sem jo s tem, da je sama izbrala, kar se je hotela naučiti, ker je že nekajkrat poskusila igrati karte, je zato nadaljevala z igranjem računalniških iger, kar je bila

dobra vaja za uporabo miške. Zaradi zdravstvenih težav gospa T. M. sprva ni hotela obiskovati delavnice, ker je bilo 90 minut predolgo za njo, a sva se dogovorili, da bo na delavnici, kolikor časa bo lahko, potem pa jo bom odpeljala do sobe. Gospa G. A., ki je bila prav tako na invalidskem vozičku, je imela lasten prenosni računalnik, kar ji je delo z računalnikom nekoliko olajšalo, ker si je lažje prilagodila naklon zaslona. Zaradi posledic možganske kapi, pa je pri uporabi računalnika imel težave tudi gospod V. S., ki je tako kot gospa T. M. lahko uporabljal le eno roko, zaradi česar mu je največ težav povzročala uporaba tipkovnice.

5.4.3 PSIHOLOŠKE OVIRE

a) Pomanjkanje zanimanja in motivacije za uporabo IKT

Mera motivacije se je na računalniškem usposabljanju izkazala za enega izmed pomembnih dejavnikov za uspešno učenje uporabe. Gospod V. S., ki ga je pri uporabi računalnikov zelo oviralo njegovo zdravstveno stanje po možganski kapi, je izmed vseh članov najbolj napredoval, saj je bil visoko motiviran, pri vsaki nalogi se je popolnoma posvetil in vztrajal, dokler mu ni uspelo. V primeru gospoda K. I. visoka mera motivacije ni zadostovala za uspešno zaključeno usposabljanje, saj zaradi Parkinsonove bolezni ni zmožal uporabljati računalniške opreme. Gospod K. I. je kljub njegovim zdravstvenim težavam računalniško delavnico redno obiskoval, namesto računalniških postopkov, ki so se jih učili drugi člani skupine pa je pregledoval fotografije na spletu, ki sem mu jih pomagala poiskati.

b) Pomanjkanje samozavesti in strah pred IKT

Na prvi računalniški delavnici se je strah pred uporabo kazal pri tistih, ki so se prvič srečali z računalnikom in pa tudi pri gospodu S.V., ki je na računalniku znal uporabljati le Skype, za uporabo drugih računalniških programov pa je bil zaradi svojih zdravstvenih težav skeptičen, saj zaradi možganske kapi ne more premikati leve roke, vendar je že na prvih srečanjih spoznal, da bo računalnik lahko uporabljal in je od vseh najbolj napredoval. Člani skupine so z vsako delavnico napredovali in postajali vse bolj samozavestni pri uporabi IKT.

5.5 REZULTATI RAZISKAVE

Z računalniško delavnico sem želela doseči, da bi stanovalci doma tudi po končani delavnici uporabljali računalnik, da bi dobili občutek, da uporaba ni tako zapletena in bi premagali strah pred uporabo računalnikov. Na prvih delavnicah v večini niso bili prepričani vase in jih je bilo

strah pri vsaki potezi, da bodo naredili kaj narobe ali celo pokvarili računalnik. Med računalniškimi delavnicami pa so pridobili vse več samozavesti, posledično so postali vse bolj motivirani in željni znanja o uporabi računalnika. Ob koncu delavnice je bila večina takih, ki so imeli nekaj znanja že pred začetkom računalniškega tečaja in so svoje znanje ponovili ter dopolnili. Nekateri udeleženci delavnice so se želeli naučiti, a so njihove zdravstvene težave to onemogočile. Pri takih primerih bi morali imeti individualni tečaj, hkrati pa prilagojeno računalniško opremo njihovim zdravstvenim oviram.

Starejši pri učenju uporabe računalnikov potrebujejo veliko vaje, saj nimajo tako dobrega spomina, predstaviti jim je treba uporabne stvari, ki niso preveč zahtevne in jih prilagoditi vsakemu posamezniku. Udeleženci delavnice so bili najbolj motivirani ob učenju uporabe interneta, zanimalo so jih predvsem spletne novice in elektronska pošta, saj so pridobili način komunikacije s svojimi bližnjimi, kar je zelo pomembno, ker se velikokrat počutijo osamljene, možnost komunikacije s svojimi bližnjimi, pa jim pomeni zelo veliko, ne glede na način komuniciranja.

V skupini so imeli težave ob različnih računalniških funkcijah, zato bi v prihodnosti delavnico bolj prilagodila vsakemu posamezniku in nadgrajevala stvari, ki so jim šle najboljše. Za nekatere je bilo to igranje računalniških iger, za druge pa uporaba interneta in elektronske pošte. Na delavnici ne bi začela s slikanjem, boljši začetek delavnice bi bil, če bi jim predstavila uporabo interneta, predvsem bi jim predstavila spletne novice in uporabo elektronske pošte, s tem bi jim bolje predstavila prednosti, ki bi jih pridobili z znanjem uporabe računalnika.

Po končani delavnici so v večini dosegli toliko znanja, da uporabljajo računalnik samostojno, uporabljajo ga za igranje računalniških iger, kot sta šah in pasjansa, uporabljajo ga tudi za pregledovanje elektronske pošte in iskanje informacij na spletu. Starejši, ki po usposabljanju ne uporabljajo računalnika, niso dokončali le-tega, razlog pa je bilo njihovo zdravstveno stanje v kombinaciji s pomanjkanjem interesa glede uporabe računalnikov.

Na delavnici so bili udeleženci v večini starejši od 80 let, kar je že visoka starost, ki jo spremljajo različne bolezni, soočajo se tudi s slabšimi motoričnimi zmogljivostmi. Menim, da morajo domovi za starejše čim prej poskrbeti, da se njihovi stanovalci naučijo uporabljati računalnik, ker se s starostjo vsako leto povečujejo njihove zdravstvene težave, hkrati pa so tudi vse manj motivirani in nimajo želje po učenju uporabe računalnika, zaradi njihove starosti.

Med računalniško delavnico sem ugotovila, da se starejši pri učenju uporabe računalnikov soočajo s številnimi ovirami. Največje težave imajo tisti, ki imajo določene fizične ovire, ki so posledica bolezni. Za nekatere je praktično nemogoče, da bi lahko samostojno uporabljali računalnik. Tak primer je bil gospod K.I., ki ima Parkinsonovo bolezen, zaradi katere je nemogoče, da bi uporabljal miško, ker se mu preveč tresejo roke. Na delavnici je bil tudi S.V., ki je imel možgansko kap, posledice pa ima med drugim na levi strani telesa in ne more uporabljati leve roke. Gospod S.V. je kljub svoji telesni hibi v uporabi računalnika najbolj napredoval, razlog za njegovo uspešno učenje je njegova starost, saj je bil nekaj let mlajši od večine članov skupine in pa tudi njegovi motivaciji. Gospod V.S. je s svojo boleznijo dokazal, da se lahko ob visoki stopnji motivacije in želje po znanju tudi starejši naučijo uporabljati računalnik. Poleg bolezni, s katerimi se soočajo starejši, pa je največji razlog za neuspešno učenje uporabe računalnika pomanjkanje motivacije in interesa, večina, ki delavnice ni dokončala že na prvih delavnicah, ni videla smisla v uporabi računalnika ali pa so bili mnjenja, da je nemogoče, da se to naučijo.

6 REZULTATI USPOSABLJANJA STAREJŠIH PRI UPORABI IKT Z METODO FOKUSNE SKUPINE

S fokusno skupino bom skušala preveriti, ali starejši po končani delavnici uporabljajo računalnik, za kakšen namen ga uporabljajo, še posebej se bom osredotočila na uporabo elektronske pošte in drugih oblik elektronske komunikacije. Za kvalitativno metodo fokusne skupine sem se odločila, ker se v fokusnih skupinah zbirajo informacije, ko potrebujemo prijazno in spoštljivo raziskovalno metodo. Fokusna skupina je srečanje skupine ljudi, ki se pogovarjajo o vnaprej znani temi, po določenem načrtu, člani skupine ob tem dejavno sodelujejo (Klemenčič in Hlebec 2007, 8).

6.1 POTEK RAZISKAVE

Zbiranje podatkov glede stanja o uporabi računalnikov v skupini starejših je potekalo eno leto po končani računalniški delavnici. Najprej sem se s prošnjo po izvedbi fokusne skupine obrnila na socialno delavko Doma starejših občanov Fužine, ki mi je pomagala pri vključitvi starejših, ki so se udeleževali računalniške delavnice. Pred izvedbo sem ji poslala tudi nabor

vprašanj, pri tem sem ji zagotovila, da starejšim ne bom zastavljala osebnih in kočljivih vprašanj.

Fokusna skupina je potekala v prostorih Doma starejših občanov Fužine. Za dosego sproščenega vzdušja udeležencev je potekala v kavarni doma. Pred začetkom sem starejše seznanila o temi pogovora, obvestila pa sem jih tudi o zvočnem snemanju, za pomoč pri analiziranju podatkov. Soglasje za snemanje so podali vsi sodelujoči. Pogovor je bil sneman z digitalnim snemalnikom, podatki pa so bili za lažjo transkripcijo preneseni na osebni računalnik. Fokusne skupine se je udeležilo pet intervjuvancev, pri poteku pogovora pa so opisovali tudi stanje glede uporabe IKT, članov udeležencev izobraževanja, ki se fokusne skupine niso udeležili. Trije starejši se fokusne skupine niso zmogli oziroma niso hoteli udeležiti, dva člana, ki sta se udeleževala usposabljanja pa sta preminila v preteklem letu.

Fokusna skupina je potekala 90 minut, Tema pogovora je izhajala iz zastavljenih vprašanj, ki sem jih v vlogi moderatorja zastavljala intervjuvancem.

6.2 ANALIZA VPRAŠANJ

Pri poteku intervjuja, ki je potekal na temo usposabljanja in uporabe IKT z metodo fokusne skupine, sem si pomagala z vprašalnikom. Vprašalnik je sestavljalo 17 vprašanj, ki so bili razdeljeni na tri sklope. V prvem delu so bila uvodna vprašanja, ki so se navezovala na temo računalniške delavnice. Drugi sklop je bil sestavljen iz vprašanj o rabi računalnika. V tretjem sklopu pa so bila vprašanja o uporabi spleta in elektronske pošte. Vprašalnik je priložen v prilogi.

6.2.1 Mnenje o računalniški delavnici

S prvimi vprašanji fokusne skupine sem sodelujoče povprašala o njihovi splošni oceni računalniške delavnice. Splošna ocena o računalniški delavnici je bila, da jim je bila delavnica všeč, zanimava izkušnja, pri mnenjih o računalniški delavnici pa se je pogovor navezal tudi na vlogo vaje in lastništvo računalnika, vsi stanovalci so bili mnenja, da je treba delati vaje, ker v nasprotnem primeru hitro pozabijo na stvari, ki so se jih učili.

P. J. (2013, 83 let): *»Meni je bila delavnica všeč samo, ko smo končali pa nisem vadila pa pri računalnikih je tako, treba je kar naprej spremljati in se tudi novih stvari naučit, ker gre tako hitro naprej. Če se ne učiš novih stvari ostaneš nekje in potem je brez veze.«*

Š. T. (2013, 83 let): *»Je bla dobra izkušnja sam tko je tist k ma svoj računalnik se potem lahko uči, drugač pa pozabiš, takrat je blo zanimivo pa se ti je zdel da znaš pol pa vse pozabiš.«*

Starejše je najbolj zanimala uporaba interneta in elektronske pošte, učenje Microsoftovega Worda jih ni zanimalo in ga po končani delavnici ne uporabljajo.

G. M. (2013, 84 let): *»Da smo iskal kšne stvari na internetu, pa kšno pošto, če si poslov pa tko pa prebral, pa sem pozabla.«*

S. V. (2013, 67 let): *»Men se tud zdi najbl internet, drugo kar smo se učil ni blo tok.«*

Obdobje treh mesecev je bilo nekaterim zadostno, drugi pa so menili, da bi moral tečaj trajati celo šolsko leto s poletnimi počitnicami, pri tem bi imeli možnost obnavljanja znanja in nadgradnje o rabi računalnikov. Pri pogovoru o trajanju delavnice so nekateri odgovarjali o časovnem obdobju, drugi pa o posamezni delavnici, trajanje ene delavnice, 90 minut, se jim je zdelo ustrezno, razen gospodu S. V. (67 let), ki je menil, da je to premalo časa.

G. M. (2013, 84 let): *»Ni tri mesece dovolj časa. Šolsko leto bi moralo bit od septembra potem pa poleti počitnice.«*

S. V. (2013, 67 let): *»Jz vem če bi mel enga cirka tri ure individualno bi pa to že blo.«*

Število članov skupine se je nekaterim zdelo primerno, dva udeleženca pa sta bila mnenja, da bi potrebovala individualni tečaj. Pomoč po končanem tečaju bi potrebovali pri učenju računalniških programov, ki jih ni bilo v sklopu delavnice.

S. V. (2013, 67 let): *»Nas je blo malo preveč v skipini, premalo pa vas predavateljev samo en, vsak bi rad nekaj vprašal, pa je to težko pol, velik bi blo lažje če bi bilo individualno, sigurno. Pa dalj časa. Pač da bi bil tukaj, ko ga bi kdo rabu.«*

Š. T. (2013, 83 let): *»Dalj časa bi morala trajat, da bi bil kdo zmer na razpolago pa manjše skupine.«*

Starejšim se ideja, da bi jih učil nekdo, ki ga poznajo (prijatelj, sorodnik) ne zdi dobra, saj potrebujejo sistematski režim učenja, v primeru, da bi jih učili njihovi bližnji, pa bi jih bolj po terminih, ki bi jim časovno odgovarjali.

G. M. (2013, 84 let): *»To ni pa nč, enkarat bi drugič nebi, a veste, to more bit pa čist tko določen čas.«*

S. V. (2013, 67 let): *»Vnuk mi obljublja že nevem kok časa da bo prišel da si bo vzel dve urice samo kje pa ne pride, k ma tok športa.«*

6.2.2 Raba računalnikov

V drugem delu pogovora so se vprašanja navezovala na rabo računalnikov, zanimalo me je katere računalniške programe najraje uporabljajo ter pogost uporabe.

Udeleženci delavnic po končani delavnici uporabljajo računalnik za različne namene, od prebiranja novic, iskanja informacij na spletu in igranja računalniških iger. Računalniške igre so pri gospodu B. J. (81 let) oblika preživljanja prostega časa, ob tem se je naučil uporabljati miško, ki mu je pri učenju povzročala težave. Gospod B. J. (81 let) bi bil sposoben uporabljati tudi druge računalniške funkcije, vendar mu to preprečuje pomanjkanje samozavesti.

S. V. (2013, 67 let): *»Jaz novice pa avtomobili ko slišim da kaki nov avto ven prišel, prec grem pogledat tehnične podatke pa slike.«*

G. M. (2013, 84 let): *»J.B.(81 let) tudi precej zna, sam on preveč sam sebe ponižuje da ne zna, jz pa vem da zna. Z miško nemu ni nč težko. Včasih tud po tri ure sedi zvečer, ob nedeljah. Sam šah igra.«*

S. O. (2013, 78 let): *»Če se spolnite B. J. (81 let) on vsak dan je dol na računalniku šah igra. Sam da se ga mjčkn zmoti, bolj da se mu noben ne približa takoj zavpije.«*

Računalniške igre so za starejše zelo uporaben način uporabe računalnika, saj jim predstavljajo zabaven način preživljanja prostega časa hkrati pa je to dober način za vajo uporabe miške. Učenje igranja računalniških iger bi lahko vključila v računalniško delavnico, ker so udeleženci fokusne skupine izrazili željo po znanju uporabe le-teh. Starejši bi tudi po končni delavnici potrebovali nekoga, ki bi jim pomagal pri učenju pri programih, ki se jih niso naučili med delavnicami.

G. M. (2013, 84 let): *»Jz bi tud to rada znala«.*

Član skupine, ki je med usposabljanjem najbolj napredoval, je po končanem izobraževanju redni uporabnik računalnika in ga je uporaba popolnoma zasvojila. Računalnik največ uporablja za iskanje informacij na spletu. Nekateri so kljub redni uporabi po končani delavnici prenehali z uporabo, kar gre pripisat začasni prekinitvi uporabe zaradi zdravstvenih težav, pri tem so pozabili na določene postopke, to pa je vodilo k prenehanju uporabe. Kot razlog za neuporabo navajajo tudi možnost uporabe lastnega računalnika.

S. V. (2013, 67 let): *»Tok odkrito rečeno, jaz sem dostikrat zamudil kosilo in večerjo. Pol k sem začel brati novice take reči ne. Včasih če me je nekaj interesiralo, se spolnem enkrat, zvečer že, skorej ponoči, sem nekej mislu in se nism mogel spolniti, odkrito vam povem da ne,*

to je res žalostno, nisem se mogel spolniti kje so Niagarski slapovi. In kaj je blo, sem prižgal računalnik pa sem šel pogledat in nikoli ne bom pozabil kje so.»

G. M. (2013, 84 let): *»Jz sem odpovedala časopise k sem šla na internet prebrt novice, pol sem znala pošto sprejet, pol napisat sem znala, pa vse te stvari pol sem si pa jz nogo zlomila pa sem mal opustila«*

Računalnik najbolj pogosto uporabljata gospoda S.V. (67 let) in B.J. (81 let), saj ga uporabljata redno, vsak dan, tudi gospa G. M. (84 let) je pred prekinitvijo uporabe računalnika vsak dan obiskovala spletne strani z novicami.

S. V. (2013, 67 let): *»Jz ga skoraj vsak dan, malo kakšen dan je tak, da ne vklopim računalnika, potem sem pa tudi kar nekaj ur lahko na računalniku, ko si kaj preberem.«*

G. M. (2013, 84 let): *»Sj jaz sem bla tud vsak dan, sem šla zjutrej novice prebirat. Pa B. J. (81 let) je tud vsak dan k tist šah igra. Men bi mogu res en mal povedat kako pa kaj se kaj nardi da bi bla pol spet lahko. Mogoče če bi znala igre igrt bi potem tud dol hodila na računalnik, tako kot B.J.«*

6.2.3 Ovire pri uporabi računalnikov

Računalniško usposabljanje je bilo uspešno za večino udeležencev, a so zaradi pomanjkanja volje ali boleznih prenehali z uporabo, trije od udeležencev pa so postali redni uporabniki računalnika. Zdravstvene težave so za nekatere starejše predstavljale oviro zaradi katere so kljub usposabljanju še vedno na strani ne uporabnikov.

S. O. (2013, 78 let): *»Zato sem končala ker mam jaz bolezen, jz sem epileptik. Pr men ni kar tako, veste. Žal. Rada bi marsikaj pa ne morem.«*

Ena izmed udeleženk delavnice je uspešno zaključila računalniški tečaj in potem tudi nadaljevala z uporabo, eno leto po delavnici pa se njeno zdravstveno stanje poslabšalo do te mere, da ne zmore uporabljati računalnika.

P. J. (2013, 83 let): *»Sedaj pa ne morem imam tako hude bolečine, a veste. Noge mi morajo vsak dan prevezati pa še hrbet ne morem sedeti lahko samo hodim ali pa ležim. Takrat sem kar znala sedaj mi pa ni do tega, niti ne morem.«*

Starejši kljub dobrim rezultatom usposabljanja v primeru fizičnih ovir pri uporabi tudi po končanem usposabljanju potrebujejo pomoč pri dostopu ali pripravi računalniške opreme.

S. V. (2013, 67 let): *»Ona samo tiste karte igra. Men je dostikrat rekla, a mi boš računalnik prižgal ob nedeljah jz bi pa igrala malo. Sem rekel povej kdaj ni problema. Ponavadi so ji izštekali računalnik ona pa ne more z vozičkom«*

Starejši zaradi zdravstvenih težav začasno prekinejo z uporabo računalnika in je to tudi razlog, da prenehajo z uporabo, saj ob izboljšanju zdravstvenega stanja pozabijo na postopke uporabe.

G. M. (2013, 84 let): *»Smolo sem melatakrt k sem nogo zlomila sem mela lih tak čs sem morala hodit v Črnuče. Pol pa nekej časa nisem bla na računalniku. Potem pa človek pozabi.«*

Poleg zdravstvenih težav pa so udeleženci delavnic prenehali uporabljati računalnik zaradi tega, ker nimajo svojega, za uporabo računalnikov, ki so na voljo v domu, pa se nekateri ne odločajo, ker se na računalnikih pojavljajo spremembe v programih, kar jim otežuje njihovo uporabo, prav tako bi ga raje uporabljali v svojih sobah, težava je tudi zasedenost računalniške učilnice, v kateri potekajo različne dejavnosti. Starejši se za nakup računalnika ne odločijo zaradi starosti, ker menijo, da so že prestari.

G. M. (2013, 84 let): *»Vem da bi se jaz več naučila če bi imela svoj računalnik, ker bi ga mela v sobi k bi ga tud zvečer al pa dopoldne. Tko se mi pa ne ljubi dol it. Pa sama klenotr sedet. Pol pa če bi bli računalniki to prpravleni še, da bi se človk usedu, odpru, gotovo, pol se pokaže vse mogoče stvari. Če bi ga takrtkupila k sem se začela učit, zdj se mi pa to ne spleča. A veste zdj pa pr teh letih se pa res ne spleča. Sj so mi rekl moji sorodniki, da ga bojo zamenal sam oni majo tistga ta velkega s tisto škatlo to je pa čist zastarelo. Jz bi mela tamalgaprenosnga. Če bi kšngarablenga dobila to že, da bi šla pa jz v nevem kašno nabavo se mi pa ne spleča.«*

S. V. (2013, 67 let): *»Tako kot pravi gospa G. M. (84 let) kdaj da je prosto. Recimo zdj piškote pečejo.«*

Lastništvo računalnika igra pomembno vlogo tudi pri odločitvi, ali se bodo udeleževali tečaja, saj se nekateri niso hoteli udeležiti računalniškega tečaja ravno zaradi razloga, ker nimajo lastnega računalnika.

G. M. (2013, 84 let): *»Jz sem se dons pogovarjala s tem ta novim k so manj kot pol leta kle pa so rekle absolutno ne sj ne bom nč rabila. Sem jih spraševala če bi šle na tečaj, nobena niti Pavla, niti Štefka ne- ali se bojijio? Ne da se jim, k ne bojo to nikol rabile, če maš svoj računalnik je v redu, če ga pa nimaš pol je pa brez veze, tak odgovor sem dobila.«*

Pri pogovoru o računalniški opremi se je pogovor razvijal v smeri možnosti uporabe lastnega računalnika. Na vprašanje o težavah pri uporabi miške in tipkovnice pa je bila za nekatere bolj

problematična uporaba miške, ki jim povzroča težave tudi po končani delavnici zaradi posledic možganske kapi, pa je za dva sodelujoča težava predvsem pri uporabi tipkovnice.

G. M. (2013, 84 let): *»Miška, tiste spretnosti jz nimam v rokah, a veste, a veste pol pa z roko vse zbrišem, a se spolnete, pa to mam še zmeri.«*

S. V. (2013, 67 let): *»Pri meni je bla pa bolj problem tipkovnica, sj veste zaraditega, ker me samo ena roka uboga, pa pri T.M. je to enako sam ona je še na vozičku.»*

6.2.4 Uporaba interneta in elektronske pošte

V zadnjem delu pogovora so se vprašanja navezovala na uporabo spleta ter elektronske pošte.

Po končani delavnici so v večini uporabljali splet za iskanje informacij ter uporabo elektronske pošte. Na spletu so največkrat obiskovali spletne strani z novicami, strani povezane z zdravjem in spletno stran YouTube. Večina je z uporabo prenehala zaradi zdravstvenih težav ali pomanjkanja vaj.

S. V. (2013, 67 let): *»Slike pa kake vice, to sem jaz zbiral. Pa muziko na Youtube.«*

G. M. (2013, 84 let): *»Jz pa tud novice. Potem pa tudi zdravje, zabava tud, video posnetketud rada gledam.«*

Večina udeležencev fokusne skupine ima željo, da bi nadaljevali z uporabo spleta, vendar bi potrebovali osvežitev znanja, med njimi tudi gospod S.V. (67 let), ki sicer uporablja splet in elektronsko pošto, a je pozabil nekatere postopke. V času, ko so še uporabljali splet, so največkrat obiskovali spletne strani z novicami, strani povezane z zdravjem in si ogledovali video posnetke.

S. V. (2013, 67 let): *»Ja velik pošte dobim nevem če mi ni zablokiralo ker mam preveč pošte. Bo trebalomal zbrisat. Odkrito rečeno vedel sem kako se to naredi zdj pa nevem, vem da je treba nekje obkljukati pa zbrisati. Sj sem gledal kje piše izbriši pa ne vidim.«*

G. M. (2013, 84 let): *»Jz sem jo tud uporabljala in pošiljala, zdj pa nevem če bi znala še, en bi mi mogu mal pomagat, da mi mal pove to pa to.«*

Elektronska pošta je starejšim predstavljala obliko komunikacije s svojimi bližnjimi, pošto so prejeli in pošiljali njihovim sorodnikom in prijateljem, ki v večini ne pripadajo njihovi generaciji, gre za mlajše. Komunikacija pa je potekala tudi med stanovalci doma.

G. M. (2013, 84 let): *»Jz sem se s sorodniki potem pa ene par prijateljic je blo, k so kr naprej neki pošiljale so mi včasih že kr mal preveč sem pol velik kr zbrisala. Vsi so bili mlajši.«*

S. V. (2013, 67 let): *»Ja seveda kaj se boš s temi starejšimi pogovarjal se nimaš kaj. Slike pa kake vice, to sem jaz zbiral.«*

G. M. (2013, 84 let): *»Še ta (S.V._67_M) mi je kdaj kšno bedasto stvar- S.V. ne bedasto lepo stvar, sj sem ti vedno kj lepega napisov. Video posnetki, to je blo lepo. Men je neki moj nečak poslov tok je blo lepo da bi kar naprej poslušala. In sem velikim pol naprej poslala. To sem znala dones pa ne bi.«*

6.3 REZULTATI RAZISKAVE

Usposabljanje starejših pri uporabi računalnikov v obliki računalniške delavnice starejšim lahko predstavlja ključen dejavnik za prestop od ne uporabnikov IKT k uporabnikom, vendar pa je nadaljevanje z uporabo IKT po končanem usposabljanju odvisno od različnih okoliščin. Odvisno je od obsega vaj, pomembno je, da starejši čim pogosteje uporabljajo računalnik in tako ohranjajo pridobljeno znanje pri uporabi računalnikov, v nasprotnem primeru zelo hitro pozabijo določene računalniške ukaze. Prenehanje uporabe računalnikov je tudi v primeru zdravstvenih težav, saj ob morebitni bolezni prekinejo z uporabo, z izboljšanjem zdravstvenega stanja pa ne poznajo določenih postopkov pri uporabi računalnika, kar vodi k dokončni neuporabi računalnikov.

Starejši kljub daljšemu časovnemu obdobju usposabljanja potrebujejo nekoga, ki jim lahko pomaga obnavljati pridobljeno znanje, saj ob neredni uporabi pozabijo naučeno, pomoč pri uporabi potrebujejo tudi pri učenju uporabe programov, ki jih niso usvojili v sklopu delavnic. V primeru računalniške delavnice v Domu starejših občanov, Fužine so to računalniške igre, ki so za nekatere udeležence izobraževanja oblika preživljanja prostega časa, drugi pa so izrazili željo po učenju. Težavo pri samostojni uporabi jim predstavlja tudi vsaka posodobitev programov, za nekatere je že sprememba ozadja nekaj, zaradi česar menijo, da je na računalniku narejena tako velika posodobitev, da računalnika ne morejo uporabljati. Pomoč pri uporabi potrebujejo gibalno ovirani, ker samostojno ne morejo pripraviti računalniške opreme.

Dejavnik pri nadaljnji uporabi je možnost uporabe lastnega računalnika, saj nekateri ne uporabljajo računalnika, kljub temu, da imajo na voljo uporabo računalnika v domu starejših, računalnik bi uporabljali le v primeru, da bi imeli svoj računalnik, ker bi bil vedno na razpolago in jim ne bi bilo treba hoditi do računalniške učilnice. Ta dejavnik predstavlja

razlog tudi pri odločitvi o udeležbi za usposabljanje, saj se nekateri stanovalci doma ne odločijo za izobraževanje, ker nimajo svojega računalnika.

V raziskavi me je najbolj presenetilo, da se starejšim ideja neformalnega izobraževanja s strani njihovih bližnjih ne zdi ustrezna, saj menijo, da učenje ob pomoči njihovih sorodnikov ne bi bilo produktivno, ker bi potekalo neustaljeno, oni pa potrebujejo bolj sistematski režim učenja.

Starejši uporabljajo računalnik za različne namene, zelo priljubljeno je igranje računalniških iger. Nekateri udeleženci usposabljanja so postali redni uporabniki računalnika in so mnjenja, da jih je uporaba popolnoma zasvojila. Na spletu si najraje ogledujejo razne video posnetke, si prebirajo novice, ena izmed udeleženk je zaradi prebiranja novic na spletu celo prekinila z naročnino časopisa.

Neuspešnost pa se kaže v uporabi elektronske pošte, saj jo eno leto po delavnici uporablja zgolj eden izmed desetih udeležencev usposabljanja, pošto redno uporablja, a bi tudi on potreboval pomoč pri obnovi pridobljenega znanja, saj je pozabil na nekatere ukaze, kot je na primer brisanje elektronske pošte. Nekateri člani skupine so prekinili z uporabo elektronske pošte zaradi njihovega zdravstvenega stanja, preostali člani skupine pa zaradi neredne uporabe, zaradi česar so s časoma pozabili, kako se uporablja.

7 SKLEP

Starost je obdobje, v katerem se starejši spopadajo z različnimi izzivi, družba pa spodbuja starejše k aktivnemu staranju, ki lahko izboljša kvaliteto njihovega življenja. Oblika aktivnega preživljanja časa je tudi s pomočjo uporabe informacijsko komunikacijskih tehnologij. Za starejše uporaba IKT predstavlja številne prednosti od načina preživljanja prostega časa, lahko jim olajša življenje z uporabo e-nakupovanja, nudi možnost izobraževanja, omogoča obliko komunikacije z njihovimi bližnjimi, a je število starejših uporabnikov kljub temu še vedno v manjšini, v primerjavi z mlajšo generacijo.

Starejše se glede neuporabe IKT povezuje s številni predsodki, IKT naj jih ne bi zanimale prav tako naj se ne bi zmoгли naučiti njene uporabe. Vendar pa so študije pokazale, da so nad spoznavanjem IKT navdušeni, kolikor imajo možnost usposabljanja (Morell in dr. v Dolničar 2009, 282), zato sem v diplomskem delu starejšim ponudila možnost usposabljanja, ob tem pa

preverila dejavnike in okoliščine, ki vodijo k uspešnem zaključku izobraževanja. Sliko procesa učenja sem pridobila z metodo opazovanja z udeležbo, s katero sem v vlogi prostovoljke, tri mesece učila skupino starejših. Metoda opazovanja z udeležbo je bil najboljši način zbiranja podatkov, saj sem z vključitvijo v skupini iz zornega kota učitelja imela priložnost ugotoviti, s kakšnimi ovirami se srečujejo starejši, katera računalniška znanja jih najbolj zanimajo ter odnos, ki ga imajo starejši ne uporabniki do IKT.

Starejši so se v času usposabljanja soočali s številnimi zdravstvenimi ovirami, ki so jim oteževale uporabo računalnikov. Največjo prepreko so imeli zaradi poslabšanja motoričnih sposobnosti, ki jim je oteževalo delo z miško in tipkovnico. Usposabljanje ni bilo uspešno pri udeležencih, ki že na prvih delavnicah niso videli smisla v uporabi računalnika, ali pa so jih zdravstvene težave ovirale do te mere, da ob neprilagojeni računalniški opremi uporaba računalnika ni bila mogoča. Pri udeležencih delavnice se je zelo spremenil njihov odnos do IKT, saj so iz prve delavnice, kjer so imeli v večini odklonilen odnos, z vsako delavnico, postali vse bolj motivirani, samozavestni in željni znanja o uporabi IKT.

Ključni del empiričnega dela diplomske naloge je bila raziskava o rezultatih usposabljanja, ki sem ga preverila z metodo fokusne skupine. Z metodo sem preverila stanje glede uporabe računalnikov po končanem izobraževanju, pri tem sem nadgradila podatke, pridobljene z metodo opazovanja z udeležbo, s katero sem želela preveriti tudi dejavnik usposabljanja pri starejših ali je dovolj velik, da v primeru možnosti usposabljanja postanejo uporabniki. Izkazalo se je, da je večina sodelujočih tudi po končani delavnici uporabljala računalnik, nekateri pa so zaradi različnih okoliščin prenehali z uporabo. Uspešno zaključeno usposabljanje ne zagotavlja nadalje uporabe računalnikov, saj starejši lahko hitro prestopijo nazaj k ne uporabnikom, k temu vodijo različne okoliščine, od poslabšanja zdravstvenega stanja, neredna uporaba in nezmožnost uporabe lastnega računalnika. Ključni dejavnik za nadaljnjo uporabo je redna uporaba računalnika, starejši potrebujejo pomoč pri uporabi tudi po končanem izobraževanju, saj zelo hitro pozabijo na določene postopke.

V času usposabljanja se je kot največja fizična ovira pri uporabi računalnika, izkazalo poslabšanje motoričnih sposobnosti, kar je starejšim še posebej oteževalo uporabo miške. V današnjem času je vse bolj razširjena uporaba tehnologij z zasloni na dotik. To bi pri starejših lahko bila oblika tehnologije, ki bi jim uporabo IKT olajšala. Študija, ki bi preučila uporabo

IKT ekranov na dotik pri starejših bi v premeru ugodnih rezultatov lahko prispevala k novim smernicam izdelave IKT, prilagojene starejšim.

8 LITERATURA

1. Eurostat. 2011. *Internet use in households and by individuals in 2011*. Dostopno prek: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-11-066/EN/KS-SF-11-066EN.PDF (12. oktober 2012).
2. Digital divide institute. 2013. *Digital Divide Defined*. Dostopno prek: <http://www.digitaldivide.org/digital-divide/digitaldividedefined/digitaldivide.html> (9. marec 2013).
3. Dolničar, Vesna. 2009. Podporne tehnologije – podpora ali ovira medgeneracijske solidarnosti? V *Brez spopada: kultur, spolov, generacij*, ur. Veronika Tašner, Irena Lesar, Milica G. Antić, Valentina Hlebec in Mojca Pušnik, 275–290. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
4. ---, Vukčević Katja, Kroneger Luka in Vehovar Vasja. 2002. Digitalni razkorak v Sloveniji. *Družboslovne razprave* 18 (40): 83–106.
5. Dolničar, Vesna, Sonja Müller 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. Colombo Fausto in Leopoldina Fortunati, 221–246. Frankfurt am Main: Peter Lang.
6. *Dom starejših občanov Fužine*. Dostopno prek: <http://www.dso-fuzine.si/> (21. maj 2013).
7. G. M. 2013. Intervju z avtorico. Ljubljana, 8. julij 2013.
8. Hlebec, Valentina. 2009. Starejši ljudje v družbi sprememb. V *Starejši ljudje v družbi sprememb*, ur. Valentina Hlebec, 7–14. Maribor: Aristej.
9. Inštitut Antona Trstenjaka. 2013. *Gerontologija*. Dostopno prek: <http://www.instantonatrstenjaka.si/gerontologija/slovar/1028.html> (23. avgust 2013).
10. Klemenčič, Sonja in Valentina Hlebec. 2007. *Fokusne skupine kot metoda presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja*. Dostopno prek: <http://poki.acs.si/documents/N-49-3.pdf> (15. avgust 2013).
11. Kogovšek, Tina. 2005. Zanesljivost in veljavnost v kvalitativnem in kvantitativnem raziskovanju. *Teorija in praksa* 42 (1): 256–278.

12. Kožuh, Ines in Matjaž Debevc. 2011. *Uporabnost in prilagodljivost spletnih storitev za starejše uporabnike*. Dostopno prek:[http://op4l.fon.bg.ac.rs/sites/default/files/kozuh\(uporabnost_in\)p.pdf](http://op4l.fon.bg.ac.rs/sites/default/files/kozuh(uporabnost_in)p.pdf) (30. julij 2013).

13. Krčmar, Jelena. 2010. *Pomen strateškega »menedžmenta starosti« tudi v času finančne in gospodarske krize*. Magistersko delo. Dostopno prek:http://dk.fdv.unilj.si/magistrska/pdfs/mag_krcmar-jelena.pdf (25. avgust 2013).

14. Lenarčič, Blaž. 2005. Informatična družba za vse – tudi za stare ljudi. V *Kakovostna starost*, ur. Jože Ramovš, 8 (2): 26–38. Inštitut Antona Trstenjaka in Slovenska akademija znanosti in umetnosti.

15. --- 2007. (Ne) vključenost stare populacije v informatično družbo: primer Slovenije. V *Zbornik prispevkov I. strokovnega posveta »Informatika v sodobni družbi«*, ur. Blaž, Rodič, 11–24. Novo mesto: Univerzitetno in raziskovalno središče.

16. Loges, E. Wiliam in Yoo-Young Jung. 2001. *Exploring the Digital Divide Internet Connectedness and Age*. Dostopno prek:<http://www.ec.tuwien.ac.at/~dieter/teaching/GmA/Loges2001.pdf> (25. julij 2013).

17. Mesec, Blaž. 1988. *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

17. MOSS. 2012a. *Uporabniške navade slovenskih spletnih uporabnikov*. Dostopno prek:<http://www.ris.org/uploads/editor/1338190347moss-sporoilo-za-medije-23.5.2012.pdf> (3. februar 2013).

18. --- 2012b. *11% uporabnikov interneta je v pokoju*. Dostopno prek: http://www.ris.org/db/27/12500/Raziskave/11_uporabnikov_interneta_je_v_pokoju/?&cat=717&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1346&id=1346 (3. februar 2013).

19. P. J. 2013. Intervju z avtorico. Ljubljana, 8. julij 2013.

20. Postružnik, Adela. 2000. *Nematerialna pomoč starostnikom*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
21. Ramovš, Jože. 2003. *Kakovostna starost: socialnagerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
22. S. O. 2013. Intervju z avtorico. Ljubljana, 8. julij 2013.
23. S. V. 2013. Intervju z avtorico. Ljubljana, 8. julij 2013.
24. Simbioza. 2013. *Predstavitev*. Dostopno prek: <http://www.simbioza.eu/sl/2013/predstavitev> (15. januar 2013).
25. Smolnikar, Dušan. 2008. *Dostopen splet*. Dostopno prek: <https://slotech.com/clanki/08002/> (14. december 2012).
26. SURS. 2008. *Prebivalstvo Slovenije se stara – potrebno je medgeneracijsko sožitje*. Dostopno prek: http://www.stat.si/doc/pub/Staranje_prebivalstva_slo.pdf (5. februar 2013).
27. --- 2010. *Starejše prebivalstvo v Sloveniji*. Dostopno prek: <http://www.stat.si/doc/StarejsePrebivalstvo.pdf> (5. februar 2013).
28. --- 2011. *Mednarodni dan starejših*. Dostopno prek: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=4221 (7. januar 2013).
29. --- 2012a. *Vse starejši in vse dlje aktivni*. Dostopno prek: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=5044 (2. februar 2013).
30. --- 2012b. *Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije v gospodinjstvih in pri posameznikih, podrobni podatki, Slovenija, 2012–končni podatki*. Dostopno prek: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?ID=5179 (16. junij 2013).
31. --- 2012c. *Evropsko leto aktivnega staranja in solidarnosti med generacijami 2012*. Dostopno prek: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=5023 (2. februar 2013).

32. Š. T. 2013. Intervju z avtorico. Ljubljana, 8. julij 2013.
33. Šircelj, Milivoja. 2009. Staranja prebivalstva v Sloveniji. V *Starejši ljudje v družbi sprememb*, ur. Valentina Hlebec, 7–14. Maribor: Aristej.
34. Vaupotič, Mirko. 2004. *Evropska unija-priložnost tudi za starejše*. Ljubljana: Zveza za tehnično kulturo Slovenije-(ZOTKS).
35. Vehovar, Vasja in Katja Prevodnik. 2011. *E-kompetentni državljani Slovenije danes*. Dostopno prek: http://www.ris.org/uploadi/editor/1308110209DP1_e-kompetentnost.pdf (20. avgust 2013).
36. Vehovar, Vasja, Tina Kozic, Katja Prevodnik in Luka Kogovšek. 2009. *E-nakupovanje 2009/1*. Dostopno prek: <http://uploadi.www.ris.org/editor/1265290054E-nakupovanje.pdf> (10. marec 2013).
37. Vehovar, Vasja, Barbara N. Brečko in Katja Prevodnik. 2008. *Evalvacija stanja ter ukrepi za izboljšanje ikt pismenosti »Konkurenčnost Slovenije 2006 – 2013*. Dostopno prek: http://uploadi.www.ris.org/editor/12331382771231318499Porocilo_IKT_v5c.pdf (20. julij 2013).
38. Vehovar, Vasja, Tina Činkole in Katja Prevodnik. 2011. *Digitalni razkorak 2010*. Dostopno prek: http://www.ris.org/uploadi/editor/13067189172010_Neuporabniki_razlogi_RIS.pdf (4. december 2012).
39. Zadworna-Cieślak, Magdalena, Howie Firth, Kennet Lindquist in Izabela Łapioska. 2012. *Metodologija učenja starejših*. Dostopno prek: http://www.seniorsbridge.eu/documents/BRIDGE_06_Methodology%20report_SLO.pdf (3. april 2012).
40. Web Accessibility Initiative. 2009. *Uvod v spletno dostopnost*. Dostopno preko: <http://www.alohamedicinals.com/wai/accessibility.htm> (14. december 2012).
41. Wenhong Chen in Barry Wellman. 2004. *The global digital divide – within and between countries*. Dostopno prek: <http://csi.ufs.ac.za/resres/files/ChenWellman.pdf> (3. junij 2013).

PRILOGA A: VPRAŠANJA ZA FOKUSNO SKUPINO

Predstavitev

Pozdravljeni, najprej se vam lepo zahvaljujem, ker ste prišli. Moje ime je Monika, verjetno se me še spoznate, v lanskem letu sem vas učila uporabljati računalnik na računalniški delavnici. Trenutno zaključujem študij s pisanjem diplomske naloge, ki se navezuje na učenje uporabe računalnikov pri starejših, v raziskavi pa bi rada preverila kako ste bili zadovoljni z računalniško delavnico in ali vam je pomagala pri tem, da sedaj uporabljate računalnik. Vaši odgovori na vprašanja mi bodo v veliko pomoč. Vprašanja so zelo enostavna in ni napačnih odgovorov, vaši podatki bodo povsem anonimni. Fokusna skupina bo potekala tako, da vam bom zastavila vprašanje, vas pa bi prosila, da se na podano temo skušate razgovorite in se tudi pogovarjate med sabo. Naš pogovor bom za lažje analiziranje tudi posnela, posnetek pa bom uporabila le jaz in ga bom po prepisu odgovorov tudi izbrisala.

Vprašanja o računalniški delavnici

1. Kakšna se vam je zdela izkušnja učenja uporabe računalnika na računalniški delavnici?
2. Kaj vam je bilo na delavnici všeč?
3. Kaj ste pogrešali, kakšna bi morala biti delavnica, da bi se lahko največ naučili?
4. Ali je bilo potekala dovolj časa?
5. Ali so se vam stvari, ki ste se jih učili uporabljati zanimive, uporabne, kaj bi se raje učili uporabljati (več o uporabi spleta, elektronski pošti).
6. Kaj menite o tem, da bi vas učil nekdo, ki ga poznate (sorodnik, prijatelj)?
7. Ali ste po končani delavnici uporabljali računalnik, ali ga uporabljate sedaj?
8. Zakaj ste prenehali z uporabo?
9. Kaj vam je pri uporabi računalnika povzročalo največ težav?
10. V Kolikšni meri so vas pri uporabi ovirale zdravstvene ovire? Katero oviro bi izpostavili?
11. Kaj pri uporabi računalniške opreme se vam je zdelo najtežje (uporaba miške, tipkovnice)

12. Ali bi se na računalniku radi naučili uporabljati še kar koli drugega, če bi vam nekdo pomagal, vas naučil kako se program uporablja?

Raba računalnika

13. Kaj najraje počnete na računalniku? Ali je to pisanje v Wordu, prebiranje elektronske pošte, uporaba spleta, igranje iger?
14. Kako pogosto uporabljate računalnik?

Uporaba spleta in elektronske pošte

15. Kaj najraje poiščete na spletu? Ali berete novice, poiščete strani povezane z zdravjem, zabavo, video posnetki, fotografije?
16. Ali uporabljate elektronsko pošto? Ali na elektronski pošti pošto le prebirate ali tudi pošiljate pošto?
17. Kakšna je vsebina elektronske pošte, ali so to slike, zabavne vsebine, ali se preko elektronske pošte tudi pogovarjate? Od koga največkrat prejmete elektronsko pošto, ali so to vaši sorodniki, prijatelji, ali so vaših let, ali se pogovarjate tudi z mlajšo generacijo (z vnuki, nečaki)?