

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Ana Kapel

Mentorica: doc. dr. Valentina Hlebec

Somentorica: doc.dr. Tanja Oblak

**STARI LJUDJE IN (NE)UPORABA INFORMACIJSKO-
KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE V VSAKDANJEM ŽIVLJENJU**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2005

KAZALO

1.	UVOD	3
2.	IKT KOT MEDIJ MED STARIM ČLOVEKOM IN NJEGOVIM OKOLJEM	6
2.1.	MODEL KOMPETENCE	6
2.2.	STRUKTURNI ZAOSTANEK IN GERONTEHNOLOGIJA	8
3.	“DESKARJI POZNE JESENI”: MOŽNOSTI, KI JIH PONUJA NOVA IKT STARIM LJUDEM	11
4.1.	IZBOLJŠANJE KOMUNIKACIJE Z DRUŽINO IN PRIJATELJI	12
4.2.	PODPORA SAMOSTOJNEMU ŽIVLJENJU V DOMAČEM OKOLJU	14
4.3.	IZBOLJŠANJE DOSTOPNOSTI ZDRAVSTVENIH IN MEDICINSKIH STORITEV	16
4.4.	IZBOLJŠANJE DOSTOPA DO INFORMACIJ IN OPRAVLJANJE TRANSAKCIJ	18
4.5.	BOLJŠE MOŽNOSTI ZA VSEŽIVLJENJSKO UČENJE IN DELO	19
4.6.	USTVARJAJE NOVIH MOŽNOSTI ZA PREŽIVLJANJE PROSTEGA ČASA	20
4.	“SIVI DIGITALNI RAZKORAK”: RAZLOGI ZA NEUPORABO INTERNETA PRI STARIH LJUDEH	21
4.1.	“INFORMACIJSKA PISMENOST” IN IZOBRAŽEVANJE	22
4.2.	NEUSTREZNA INFORMIRANOST IN NERELEVANTNOST UPORABE NOVIH IKT	24
4.3.	DEJAVNIKI STARANJA IN DIZAJN, KI IZKLJUČUJE STARE LJUDI	25
4.4.	PROBLEM DOSTOPNOSTI	26
4.5.	PREDSODKI	26
5.	METODOLOŠKI PRISTOP	28
6.	(NE)UPORABA IKT : MED MOŽNOSTMI IN OVIRAMI	29
6.1.	UPORABA IN DOSTOP DO IKT	29
6.2.	NAMEN UPORABE NOVIH IKT	34
6.3.	OVIRE PRI UPORABI IKT	40
6.4.	STRATEGIJE VKLJUČEVANJA STAREJŠIH LJUDI V INFORMATIČNO DRUŽBO	47
7.	ZAKLJUČEK	52
8.	LITERATURA	54

1. UVOD

Družbo, v kateri živimo, najbolj zaznamujeta dva trenda, in sicer hiter tehnološki napredek in naraščanje starega prebivalstva. Intenziven razvoj na področju informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT)¹ ne prinaša sprememb samo na ožjem tehnološkem področju, ampak sega v vse pore posameznikovega vsakdanjega življenja. S pomočjo IKT so nam informacije in razni servisi hitreje in lažje dostopni, spremenila se je komunikacija, način dela, izobraževanja ter preživljanja prostega časa.

Ob teh družbenih spremembah, pa se moramo zavedati dejstva, da je informatična družba² tudi vse bolj stara družba. Demografski podatki in projekcije namreč kažejo povečanje deleža starih ljudi v naslednjih desetletjih glede na ostale starostne skupine. Podaljševanje pričakovane življenjske dobe je močno povezano z naraščanjem prebivalstva, starejšega od 65 let. Podatki iz popisa prebivalstva leta 2003 kažejo, da je 14,7% prebivalcev Slovenije starejših od 65 let. Demografske projekcije za naslednja desetletja napovedujejo porast deleža starih celo nad 30% celotne populacije. V razvitem svetu pa najhitreje narašča število najstarejših starih ljudi (nad 80 let). Trenutno je v Sloveniji 59 tisoč ljudi starih 80 let in več in predstavljajo 14,3% celotnega starega prebivalstva (60+) (Statistične informacije, 2003).

Na eni strani ima nova IKT³ teoretično velik potencial za starejše v smislu kompenziranja upadlih sposobnosti in izboljšanja kvalitete življenja, po drugi strani pa obstaja veliko praktičnih ovir, zakaj starejši ne uporabljajo nove IKT. V

¹ Informacijsko komunikacijska tehnologija (IKT) omogoča ljudem, da komunicirajo, pridobivajo informacije in se poslužujejo oddaljenih servisov na hitrejši in lažji način, brez časovnih in prostorskih omejitev (Campbell in drugi v Magnusson in drugi, 2004:224).

² Novo nastajajočo družbo bom imenovala informatično, ker informatična družba za razliko od informacijske izpostavlja specifično obliko družbene organizacije, ko postane generiranje, procesiranje in transmisija informacij poglobitveni vir produktivnosti in moči z omrežno logiko kot temeljnim načinom strukturacije (Castells v Lenarčič, 2005:27).

³ V diplomski nalogi sem se osredotočila predvsem na internet in mobilni telefon kot novi IKT. Primerjala pa sem ju tudi s staro IKT kot sta stacionarni telefon in televizija.

diplomski nalogi sem se tako osredotočila predvsem na možnosti, ki jih ponujajo IKT, in ovire, ki preprečujejo starim ljudem, da bi se vključili v informatično družbo. Zanimala me je tudi uporaba IKT v Sloveniji in v kakšne namene jo stari ljudje uporabljajo.

V prvem poglavju sem se osredotočila na odnos med okoljem in posameznikom (starim človekom) ter vlogo, ki jo ima tehnologija pri premostitvah ovir, ki jih postavlja okolje. Predstavila sem model kompetence, ki sta ga razvila Lawton in Nehemow, in koncept strukturnega zaostanka, ki ga je Lawton uporabil za ponazoritev smernic nadaljnjega razvoja gerontehtnologije⁴.

V nadaljevanju sem predstavila možnosti, ki jih ponuja IKT za bolj kvalitetno življenje v starosti. IKT tako omogočajo boljšo komunikacijo z oddaljenimi prijatelji in sorodniki ter razširitev socialne mreže. Preko različnih storitev in aplikacij (varovalni alarmni sistemi, "pametne hiše") omogočajo samostojno življenje v domačem okolju in tudi boljšo dostopnost zdravstvenih in medicinskih storitev. S pomočjo IKT lahko starejši tudi hitreje in bolj učinkovito dostopajo do različnih informacij in opravljajo transakcije. Razširijo pa se jim lahko tudi možnosti za vseživljenjsko učenje in delo ter preživljanje prostega časa.

Obstoječe raziskave, ki obravnavajo odnos med novo IKT in starimi ljudmi, so izpostavile številne ekonomske, socialne, kulturne in tehnološke ovire, ki lahko onemogočajo dostop in uporabo nove IKT. Omejenost dostopanja do novih IKT je tako posledica različnih dejavnikov, ki se med sabo prepletajo. Tako sem v sledečem poglavju predstavila bistvene ovire, ki starejšim onemogočajo uporabo novih IKT.

V empiričnem delu sem uporabila podatke, ki so bili zbrani v okviru obširne raziskave o uporabi IKT v Sloveniji, ki sta jo izvedla Statistični urad Republike

⁴ Gerontehtnologija je interdisciplinarno področje, ki vključuje tesno povezanost med gerontologijo kot vedo o staranju ter starosti in tehničnim razvojem in poudarja koeksistenco med starejšim individuumom in tehnologijo kot povezano enoto analize. Gerontologija raziskuje tehnične in ergonomске dejavnike, ki opredeljujejo kakovost življenja in sposobnost ostati čim dlje samostojen v domačem okolju (Graafmans v Hojnik-Zupanc, 1995:688).

Slovenije in Projekt RIS⁵ v aprilu 2005. Iz obširnega vprašalnika sem izbrala nekaj vprašanj, ki so se nanašala na uporabo, namen uporabe in ovire za uporabo IKT. V analizi sem uporabila opisne statistike izbranih spremenljivk za starostni skupini od 56-65 let in od 66-75 let. Dobljene rezultate sem primerjala s teoretičnimi predpostavkami o možnostih, ki jih ponuja IKT starejšim. Kritično sem ovrednotila tudi ovire, ki jih navaja literatura z dobljenimi rezultati analize, in iskala razloge za neuporabo IKT med Slovenskimi starostniki. Na koncu sem podala še nekaj smernic za vključitev starejših v informatično družbo.

Zavedam se tudi določenih omejitev raziskave, ki so posledica metode dela in same obravnavane tematike. Zaradi majhnega števila starejših uporabnikov novih IKT ni bilo smiselno izvajati bolj kompleksnih analiz. Verjetno je to tudi posledica majhnega števila kvantitativnih raziskav. Raziskovalci te tematike se v večini primerov odločajo za kvalitativne raziskave ali kombinacijo obeh pristopov. Druga omejitev pa je tudi sama tematika. Hiter tehnološki razvoj posledično vpliva na spremembe v družbi in zato raziskave s tovrstno tematiko lahko hitro zastarijo.

⁵ Osnovno poslanstvo Projekta RIS (Raba interneta v Sloveniji) je proučevanje fenomenov interneta in informacijske družbe ter diseminacija raziskovalnih rezultatov (Projekt RIS).

2. IKT KOT MEDIJ MED STARIM ČLOVEKOM IN NJEGOVIM OKOLJEM

V tem poglavju sem izpostavila dve teorije, ki obravnavata odnos med posameznikom (starim človekom) in njegovim okoljem ter vlogo, ki jo ima tehnologija pri premostitvah ovir, ki jih postavlja okolje. Teoriji se med sabo dopolnjujeta glede na to, da je soavtor obeh teoretičnih konceptov M. Powell Lawton. Najprej bom predstavila model kompetence, ki sta ga razvila Lawton in Nahemow, in nato še koncept strukturnega zaostanka, ki ga je Lawton uporabil za ponazoritev smernic nadaljnjega razvoja gerontehtnologije.

2.1. Model kompetence

Lawton in Nahemow (Hojnik-Zupanc, 1999:37) sta oblikovala model kompetence, ki temelji na kognitivnih in fizičnih sposobnostih posameznika. Kompetentnost je po Lawtonu in Nahemowu zgornja meja fizičnega zdravja, senzorno-perceptivnih sposobnosti, socialnega vedenja in kognitivnih sposobnosti za obvladovanje okolja oziroma ohranjanje avtonomije v bivalnem prostoru. Višja kot je stopnja individualne kompetence, bolj dinamično okolje lahko posameznik tolerira, oziroma večja je stopnja njegove individualno pogojene avtonomnosti. Maksimalne učinke doseže takrat, kadar zahteve iz okolja rahlo presegajo stopnjo adaptacije, vendar niso tako visoke, da bi vodile v stres. Zaradi manjše fizične in zaznane kompetence pri starem človeku se zoži meja obvladljivih zahtev okolja. Tako samostojnost Lawton in Nahemow označita kot kompetentnost posameznika, da obvladuje okolje. Pri tem izhajata iz interakcije med individualnimi psihofizičnimi in materialnimi zmožnostmi ter zahtevami okolja. Dejavniki okolja lahko kompenzirajo upadanje individualnih zmožnosti in tako ohranijo optimalno raven samostojnosti (Hojnik-Zupanc, 1999:26).

Sposobnosti, ki jih zajema model kompetence, s starostjo upadajo, zato se spremenijo tudi izrazne potrebe starih ljudi. Zaradi manjše fizične (dejanske) in zaznane (samovrednotenje) kompetence se zoži meja obvladljivih zahtev okolja.

Zato je večina storitev za starega človeka usmerjena v spreminjanje fizičnega okolja, da postane bolj obvladljivo, ter poseganje v osebni in nadosebni prostor (po Lawtonu), da postane bolj dostopen. V tem kontekstu imajo pomembno vlogo tehnični pripomočki in izboljšave v fizičnem prostoru ter telekomunikacijska tehnična sredstva in storitve, na primer urejanje bančnih zadev na daljavo, nakupovanje na daljavo, alarmni varovalni sistemi, svetovanje, vključevanje v skupine samopomoči (Hojnik-Zupanc, 1999:37). Če okolje postane optimalno prilagojeno posebnim potrebam v starosti in se z omenjenimi aktivnostmi poveča tudi individualna kompetenca, potem star človek lahko avtonomno obvladuje vsakodnevne življenjske aktivnosti v domačem bivalnem okolju.

Podobno tudi ostali ekološki gerontologi (McClusky; Lawton; Faletti; Saup v Hampel, 1994:104) vidijo potrebo po skrbi kot rezultat zmanjšanih sposobnosti osebe, da deluje v svojem okolju. To zmožnost lahko razumemo kot rezultat dobrega usklajevanja (*ang.fit*) med sposobnostmi posameznika in zahtevami njegovega okolja. Po drugi strani je nezmožnost posameznika, da deluje v svojem okolju, pokazatelj slabega usklajevanja: vzrok lahko iščemo v nizki kompetentnosti posameznika ali v sami zahtevnosti okolja, ki je lahko previsoko, ali pa oboje. Z zmanjševanjem sposobnosti se zožijo okoljske zahteve, v katerih je posameznik sposoben delovati. Nižja kot je stopnja posameznikovih sposobnosti, večja je pomembnost okolja (Wahl v Hampel, 1994:104).

Če želimo izboljšati usklajevanje med sposobnostmi posameznika in zahtevnostno strukturo okolja, v katerem živi, obstajata dve logični možnosti:

- a) izboljšanje posameznikovih sposobnosti skozi rehabilitacijski proces (Görres v Hampel, 1994:104); ali
- b) zmanjšanje zahtev okolja.

Ena izmed možnih rešitev zmanjšanja zahtev okolja je uporaba tehničnih pripomočkov, preko katerih damo starejšim ljudem možnost, da ponovno sami upravljajo s svojim vsakodnevnim življenjem. Ko iščemo primerne rešitve za stanovanja starih ljudi, ima tehnologija pomembno vlogo pri trajnostnem (*ang. sustaining*) samostojnem življenju (Hampel, 1994:104).

2.2. Strukturni zaostanek in gerontehtnologija

V tem poglavju sem za razlago odnosa med posameznikom in njegovim okoljem ter tehnologijo uporabila koncept "strukturnega zaostanka" (*ang. structural lag*), ki sta ga v gerontološko literaturo uvedla Matilda in John Riley, nadalje pa razvijal M. Powell Lawton. Lawton (1998) je koncept uporabil za ponazoritev smernic nadaljnjega razvoja gerontehtnologije (*ang. gerontechnology*).

Skozi čas se spreminjajo ljudje in tudi okolje. Kongruenca med osebo in okoljem predstavlja dobro ujemanje med posameznikovimi potrebami in sposobnostmi ter kapaciteto okolja, da zadovolji te potrebe. V tem primeru ne obstaja velik zaostanek. V primeru, ko se posameznik in okolje spreminjata z različno hitrostjo, se zaostanek pojavi (Lawton, 1998:12).

Če se okolje in družbene strukture, ki ga določajo, spreminjajo hitreje kot jim je posameznik zmožen slediti, se pojavi osebni zaostanek (*ang. individual lag*). Primer osebnega zaostanka na področju komunikacije je najbolj viden ravno v tem času, ko ima trenutna kohorta starih ljudi le nekaj članov, ki jim svet računalnikov ni tuj. Osebni zaostanek se tako pojavi, ko okolje zahteva preveč od osebe, ki bi morda delovala dobro v uporabniku bolj prijaznem okolju. Tipičen odgovor na osebni zaostanek je anksioznost, skrb, izguba samozavesti (Lawton, 1998:13). Osebni zaostanek se pojavi, ko posameznikove sposobnosti ostanejo statične ali upadajo glede na spreminjajočo se tehnologijo (Lawton, 1998:14).

Druga oblika zaostanka se pojavi ravno v nasprotnem primeru, ko se hitreje spreminjajo ljudje in njihove potrebe in tako družbeno in fizično okolje ni sposobno zadovoljiti potrebe ljudi. V tem primeru se pojavi družbeno strukturirani zaostanek (*ang. social structural lag*). Trenutne spremembe svetovne populacije in tudi prihodnje kažejo naraščanje starejših nad 65 let, posebej tistih najstarejših starih⁶ (*ang. old old*). Večina teh starejših je zdravih in v pričakovanju novih izkušenj. Spremembe v svetovni populaciji zahtevajo spremembe v družbenih

⁶ Najstarejši stari ljudje so starostna skupina, ki je najpogosteje določena s starostjo 80 let.

strukturah, ki se nanašajo na plačano delo, izobraževanje, možnosti za smiselno porabo prostega časa. Strukture, ki so bile primerne, ko je bila drugačna sestava starih in mladih v populaciji, niso več primerne. Družbeno strukturirani zaostanek tako zavira razvoj starih ljudi, da razvijejo popolnoma svoje pozitivne cilje in družbene vloge. Tako zaradi družbeno strukturiranega zaostanka starejši postajajo prikrajšani za užitek.

Če izhajamo iz osebnega in družbeno-strukturiranega zaostanka, se nam kažeta dve smeri razvoja gerontehtnologije. Če želimo zmanjšati osebni zaostanek, uporabimo tehnologijo za preseganje osebnostnih in okoljskih nezmožnosti. Če pa želimo preseči družbeno strukturirani zaostanek, uporabimo tehnologijo za preseganje ovir pri razvijanju posameznikovih potencialov (Lawton, 1998:13). Današnji stari ljudje so bolj izobraženi, bolj kozmopolitanski, prihajajo iz različnih kultur in so bili bolj izpostavljeni ekonomiji po vojni, ki je že bolj zadovoljevala potrebe posameznika. Tako imajo današnji starostniki precej višja pričakovanja in boljše sposobnosti, kot so jih imele prejšnje kohorte starih ljudi (Lawton 1998:15).

Rileyeva (Lawton, 1998:15) poudarja, da vrzel med možnostmi, ki jih daje trenutna družbena struktura, in dejanskimi zmožnostmi večine starih ljudi prikrajša starejše za njihovo produktivno vlogo. Dejanska družbena struktura omogoča izobraževanje mladim, delo odraslim in »prosti čas« starejšim. Tako ni čudno, da s takšnimi rigidnimi normativnimi predpisi zmanjšamo možnosti za plačano delo, prostovoljno delo, neformalne družbeno podpirne vloge in zabavo. Ljudje imajo potrebo in željo po učenju, rasti in vključevanju v nove izkušnje. Ni dovolj, da se usmerimo samo v kompenzacijo deficita, ampak je treba usmeriti razvoj tudi v povečanje funkcije.

Zaostanek ni pomemben samo zato, ker blokira funkcionalno ali samozapolnitveno vedenje, ampak je pomemben tudi osebnostni vidik zaostanka oziroma njegovega nasprotja, kongruence med osebo in okoljem. Osebni zaostanek je povezan s subjektivnim občutjem negotovosti, anksioznosti ali depresije, ki skupaj tvorijo »negativna čustva«, kot jih imenuje Lawton. Družbeno strukturirani zaostanek pa, nasprotno, blokira občutja samozavesti, upanja,

užitka, vznemirjenja, kar naslavlja Lawton kot »pozitivna čustva«, torej občutja, ki se povečajo zaradi kongruence med posameznikom in okoljem. Psihološke raziskave so pokazale, da pozitivna in negativna čustva predstavljajo dve različni dimenziji, ne pa nasprotna pola iste dimenzije (Lawton, 1998:15).

Lawton (1998:16) razume dvojni koncept čustvenih stanj kot zelo relevanten za nadaljnji razvoj gerontehtnologije. Meni, da bi morale biti raziskave in dizajn usmerjeni v izboljšanje posameznikovega potenciala in užitka v življenju, kot tudi v kompenzacijo funkcionalnega deficita in zmanjševanje negativnih čustev, povezanih z upadlo funkcijo. Tako naj bi bilo izboljšanje (*ang. enhancement*) usmerjeno v pozitivno vedenje ter pozitivna čustva, kompenzacija (*ang. compensating*) pa naj bi bila usmerjena v izboljšanje funkcionalnega vedenja in zmanjšanje negativnih čustev.

Lawton (1998:20) svoje razmišljanje zaključi z mislijo, naj bi bila gerontehtnologija v prihodnje usmerjena na zmanjševanje oziroma preventivo osebnega in družbeno strukturiranega zaostanka ter v odnos med posameznikom in njegovim okoljem. To lahko stori na nivoju posameznika kot tudi na širšem fizičnem in družbenem okolju. Ugotavlja namreč, da je trenutno gerontehtnologija usmerjena predvsem na probleme povezane z osebnim zaostankom, torej na spreminjanje okolja v smeri kompenzacije na starost vezanih upadanj funkcij in v manjšem obsegu na izboljšanje socialnih in samozapolnitvenih aktivnosti.

3. "DESKARJI POZNE JESENI": MOŽNOSTI, KI JIH PONUJA NOVA IKT STARIM LJUDEM

S svojo logiko delovanja nove IKT omogočajo časovno-prostorsko krčenje sveta, kar pomeni temeljite spremembe v kakovosti in kvantiteti izmenjave informacij oziroma znanja med posamezniki. Aktivnost na daljavo je bila včasih mogoča le preko fizičnega premikanja oseb in blaga, sedaj pa nove IKT omogočajo delovanje na daljavo (tele delovanje), kar pomeni, da meje družbenega delovanja niso več definirane (le) geografsko, ampak predvsem z dosegom računalniških omrežij. Možnost opravljanja storitev na takšen način ima za posledico selitev (tradicionalno) urbanih opravil, kot je nakupovanje (prim. www.mercator.si) ter nekatere upravne storitve (prim. <http://e-uprava.gov.si>) v kibernetski prostor. Poleg tega tovrstne storitve v kibernetskem prostoru ustvarjajo mrežo vozlišč, ki zagotavljajo vedno večje število kjerkoli in kadarkoli dostopnih servisov. (Lenarčič, 2005a:28).

Hojnik-Zupanc (1999:151) ugotavlja, da IKT zmanjšujejo fizično distanco in širijo socialno dimenzijo prostora. V takem kontekstu fizični prostor izgublja funkcijo ovire. Posredno pa so preko informacije tudi stvari hitreje in lažje dostopne, ker je fizično prihranjena pot iskanja storitve. Z informacijo, ki jo prostor in čas ne omejujeta, se staremu človeku širi prostor komuniciranja. V »prostoru tokov« (Mlinar v Hojnik-Zupanc, 1999:151) se fizični prostor skrči oziroma ne pomeni več pomembnega življenjskega dejavnika. Starostniku z omejeno mobilnostjo prostorska razdalja ne pomeni ovire, če lahko vzpostavi stik z želeno osebo ali pride do potrebne informacije preko ustreznega tehničnega pripomočka.

Norris (v Millward, 2003:3) poudarja, da je internet še posebej primeren za starejše, saj jim omogoča druženje, hobije in storitve, kot so nakupi. V literaturi se pojavlja pojem »deskarji pozne jeseni« (ang. "silver surfers"), ki se nanaša na kompetentne, samozavestne uporabnike interneta (McCartney v Selwyn 2003:501), ki internet uporabljajo za komunikacijo, bančništvo, nakupe in zabavo in v demografskem smislu spadajo v skupino starejših uporabnikov.

V nadaljevanju bom bolj natančno opisala šest različnih funkcij IKT, ki »deskarjem pozne jeseni« oziroma kompetentnim starejšim uporabnikom interneta omogoča bolj samostojno in kakovostno življenje:

- izboljšanje komunikacije z družino in prijatelji,
- podpora samostojnemu življenju v domačem okolju,
- izboljšanje dostopnosti zdravstvenih in medicinskih storitev,
- izboljšanje dostopa do informacij in opravljanje transakcij,
- boljše možnosti za vseživljenjsko učenje in delo,
- ustvarjanje novih možnosti za preživljanje prostega časa.

4.1. Izboljšanje komunikacije z družino in prijatelji

Ena izmed najpomembnejših funkcij IKT za stare ljudi je gotovo komunikacija z oddaljenimi člani družine in prijatelji. S starostjo se lahko zmanjšajo socialni kontakti zaradi upokojitve, selitve otrok, izgube partnerja ali nemobilnosti. Kljub zmanjšanim socialnim kontaktom pa so stari ljudje vključeni v socialno mrežo, kjer ima oddaljena komunikacija izreden pomen. Omogoča jim namreč pomembno socialno podporo. Nove tehnologije omogočajo družinskim članom in prijateljem, ki so geografsko oddaljeni, da si še vedno delijo pomembne trenutke v svojih življenjih, ne glede na razdaljo ali generacijo. Preko povezav, ki jih IKT omogoča, so družina in prijatelji vedno »tukaj«, ko jih potrebuješ. Posebej je IKT pomembna za tiste stare ljudi, ki iz različnih razlogov ne morejo več zapustiti svojega doma in jim IKT pomeni edina vrata v »zunani svet«. Tako so še vedno lahko tesno povezani s sorodniki, ne glede na to, da so geografsko ločeni.

Med vsemi tehnološkimi pripomočki za komunikacijo je gotovo med starimi ljudmi najpogosteje uporabljen stacionarni telefon, čeprav je tudi mobilni telefon našel svoje mesto med starejšo populacijo. Od vseh aplikacij, ki jih omogoča internet, je najbolj uporabljena med starimi elektronska pošta, ker omogoča cenejšo komunikacijo z oddaljenimi prijatelji in sorodniki v primerjavi s telefonom. Raziskava AARP-a (2003:2) ugotavlja, da se izboljšajo odnosi in komunikacija, če vse generacije (stari, njihovi otroci in vnuki) uporabljajo internet. Anketiranci, ki

so bili vključeni v raziskavo, menijo, da je tovrstna komunikacija pripravna, saj si lahko med sabo hitro in pogosto izmenjajo informacije, ne glede na zasedenost delovnika in dolge geografske razdalje. Starši z mlajšimi otroki pa vidijo prednost interneta tudi preko pošiljanja slik svojim staršem kot možnosti spremljanja virtualne rasti njihovih vnukov.

Raziskave (Cody in drugi; White in drugi; Wright v Loges in Jung, 2001:545) poudarjajo možnost interneta, da zadovolji specifične potrebe starejših glede socialne opore in dobrega počutja. Internet omogoča iskanje novih prijateljev, iskanje zabavnih in izobraževalnih strani ter ohranjanje stikov z oddaljenimi sorodniki. Dostop do interneta je še posebej zanimiv za tiste starejše, katerih trenutno življenje omogoča malo socialne interakcije. Predvsem starostniki, ki živijo sami, so vdovci in nimajo služb, si najbolj želijo oziroma iščejo socialno oporo preko spleta. Tako IKT starim ljudem izboljša komunikacijo z zunanjim svetom in jim s tem omogoči višjo kvaliteto življenja.

4.2. Podpora samostojnemu življenju v domačem okolju

Posebna pomena je IKT v smislu podpore samostojnemu življenju starih ljudi v njihovih domovih. IKT lahko obravnavamo kot enega od preventivnih dejavnikov institucionalizacije starejše populacije. S tem, ko starejšim ponudimo telekomunikacijska tehnična sredstva in jih naučimo oziroma vzpodbudimo, da jih uporabljajo, jim omogočimo, da ostanejo dalj časa samostojni v svojih stanovanjih in se tako izognejo vsaj za nekaj časa namestitvi v domove za stare in s tem institucionalizaciji (Hojnik-Zupanc, 1999:158).

V Slovenskem prostoru sta bili na temo starostnikov in njihove rabe IKT narejeni dve študiji o uporabi varovalnega alarmnega sistema⁷ oziroma telefona z rdečim gumbom kot tehnološkega pripomočka in posrednika pri pridobivanju socialno-varstvenih storitev za starostnike. Obe raziskavi sta bili izvedeni v Ljubljani v obdobjih 1995 in 2001 (Nagode in drugi, 2004:21). Obravnavani telefon je tehnološki pripomoček, ki uporabnikom nudi 24-urno varovanje in s tem starostnikom omogoča podaljšano samostojno bivanje v domačem okolju (Nagode in drugi, 2004:26). Poleg 24-urnega varovanja nudi center za pomoč na domu tudi vrsto socialno varstvenih storitev, med katerimi so uporabniki varovalno-alarmnega sistema največkrat naročali pomoč v gospodinjstvu, polovica jih je prejela kosilo na dom, visok odstotek uporabnikov pa je prejel tudi pomoč patronažne sestre (Nagode in drugi, 2004:30). Anketiranci so ta telefon povezali z varnostjo, samostojnostjo in socialno interakcijo. Brez alarmnega sistema bi bilo življenje anketirancev brez občutka varnosti, bolj negotovo, bolj psihično obremenjeno in manj povezano z okoljem (Hojnik-Zupanc, 1999:171).

⁷ Opremo varovalnega alarmnega sistema, ki ga uporablja Center za pomoč na domu, sestavljata oprema, ki je priključena v stanovanje uporabnika, in oprema v centru, ki sprejema klice v sili. Klic v sili lahko uporabnik sproži z brezžičnim sprožilom, posebnim gumbom na telefonskem aparatu ali pa z drugimi stikali. Komunikacijska oprema za sprejem klicev v centru identificira telefon, s katerega je bil sprožen klic v sili. V Centru se na zaslonu računalnika pojavi kartoteka z vsemi najvažnejšimi podatki o imetniku telefona in operater nadalje ustrezno reagira na klic.

Veliko raziskav gre v smeri ustvarjanja možnosti za »staranje doma« (*ang. age in place*) (Adler, 2002:16) naprej od varovalnih alarmnih sistemov v bolj kompleksne sisteme. Koncept »pametne hiše« (*ang. smart home*) je definiran kot integracija tehnologije in servisov preko domače mreže in avtomatizacije, za boljšo kakovost življenja. Obsega področja avtomatizacije na domu in nadzora energije, dela in produktivnosti ter zabave, kot tudi informacij in komunikacij (Van Berlo v Magnusson in drugi, 2004:225). Eden izmed primerov načrtovanja pametne hiše je projekt »Hiša prihodnosti« v Lizboni, katerega glavni namen je prispevati k širjenju uporabe tehnoloških pripomočkov v vsakdanjem življenju starih ljudi. V okviru projekta so predstavljeni naslednji pripomočki, ki starim ljudem omogočajo lažje in samostojnejše življenje: prilagojen telefon, ki omogoča lažje odčitavanje števil, »govoreča« kuhinja, samodelujoči sesalec za prah, naprave, ki jih upravlja človeški glas, ipd. (Lenarčič, 2005b: 70).

Poleg varnosti tehnični pripomočki omogočajo tudi kompenzacijo upadlih sposobnosti, ki se lahko pojavi v starosti. Zaradi slabšega vida starejši mogoče ne morejo več brati časopisov, tako jim možnost povečave vsebine na monitorju omogoča spremljanje spletnih časopisov in revij, kar jim omogoča, da ostajajo v stiku z lokalnim in globalnim svetom. Revmatoidni artritis vpliva na funkcijo rok in posledično na pisavo. S tipkanjem lahko star človek še vedno piše pisma in ohranja stik s prijatelji in družino. Tudi težave s spominom lahko star človek zmanjša s pomočjo elektronske pošte, če si sporočila tiska in tako dokumentira dogodke.

Navedeni tehnični pripomočki in aplikacije lahko omogočijo starim ljudem, da so dalj časa samostojni v svojem domačem okolju in se s tem izognejo institucionalizaciji, hkrati pa ohranijo boljšo kvaliteto življenja.

4.3. Izboljšanje dostopnosti zdravstvenih in medicinskih storitev

Zaradi povečanja deleža starih ljudi in posledično prevelike zasedenosti domov za ostarele ostaja vse več starih ljudi doma, hkrati pa si mnogi tudi sami želijo, da bi ostali doma, ker lahko s tem ohranijo boljšo kvaliteto življenja. Srednja generacija ima dolg in naporen delovnik in ne more več v tolikšni meri nuditi instrumentalne opore staremu človeku. Iz teh razlogov se je začela razvijati oskrba na domu. Vendar se v tujini, kjer je oskrba že dalj časa razvita, srečujejo s problemom časovne omejenosti negovalnega osebja. Pri iskanju odgovora, kako najbolje podpirati stare ljudi, ki so onemogli, in njihove skrbnike glede na omejeno količino negovalnega osebja, so snovalci socialno varstvenih in zdravstvenih storitev povečano pozornost namenili potencialni vlogi tehnologije pri podpori starih ljudi in njihovih družin v njihovem domačem okolju (Heikkilä in drugi, 1999:389).

S staranjem se ponavadi povečajo stroški zdravstvene oskrbe, posebej če so prisotne kronične bolezni ali invalidnost, ki zahtevajo stalni medicinski nadzor. Ena izmed rešitev so storitve »telecare« in »telemedicine«, ki omogočajo zamenjavo za osebne stike med zdravstvenim osebjem in pacienti (Adler, 2002:14). »Telemedicina« obsega aplikacije, ki nudijo podporo pri izmenjavi informacij med zdravstvenim osebjem, na primer oblikovanje plana zdravstvene nege na daljavo, konzultacije na daljavo, oblikovanje mreže med različnimi zdravstvenimi strokovnjaki in inštitucijami (Barlow v Magnusson in drugi, 2004:224). »Telecare« pa se nanaša predvsem na zdravstveno oskrbo na daljavo. Obsega različne servise od obiskov na daljavo, sistemov za opominjanje, varnosti in socialnega alarmnega sistema. Aktivnosti se izvajajo z namenom zmanjšanja hospitalizacije in oskrbe starostnikov na njihovih domovih (Audit Commission v Magnusson in drugi, 2004:225).

Raziskave, ki so bile narejene do sedaj na tem področju, izhajajo večinoma iz Amerike in so usmerjene na zadovoljstvo starejših z zdravstvenim osebjem, ki jih obravnava. Aktivnosti, ki so vključene v obravnavo, obsegajo oddaljeno merjenje vitalnih funkcij (*ang. monitoring*), virtualne obiske, preko katerih zdravstveno

osebje oceni zdravstveno stanje obiskanega, zdravstvene nasvete in izobraževanje ter nudenje podpore pacientu in njegovim družinskim oskrbovalcem (Magnusson in drugi, 2004:226). Kot prednosti navajajo zmanjšano število hospitalizacij in krajšo dobo hospitalizacije, zmanjšano število patronažnih obiskov kot tudi zamik oziroma izognitev namestitvi v domove za stare (Audit Commision; Johnston in drugi v Magnusson in drugi, 2004:226). S tovrstno obravnavo pridobijo tudi pacienti in njihovi negovalci, saj se izognejo nepotrebnemu čakanju, stroškom, stresu ter težavam s prevozi (Magnusson in drugi, 2004:226). Vendar kljub številnim ugodnostim, ki jih nudi »telecare«, mnoge raziskave poudarjajo pomen, ki ga daje zdravstveno osebje osebnemu stiku, kot bistveni komponenti nege. Tako v številnih primerih zdravstveno osebje in pacienti vidijo rešitev v kombinaciji osebnih in virtualnih obiskov (Magnusson in drugi, 2004:227).

Ena izmed oblik pomoči preko spleta so tudi skupine za samopomoč. Adler (2002:15) opisuje primer spletne samopomočne skupine za paciente s kroničnimi bolečinami. Udeleženci samopomočne skupine so poročali o zmanjšani bolečini, manjšemu številu obiskov pri zdravniku in manjši potrebi nastanitve v bolnišnici v primerjavi s kontrolno skupino. Spletne samopomočne skupine imajo to prednost, da so na voljo ob vsaki uri in niso geografsko omejene (Cutler in Hendricks, 2001:473).

Poleg nege na daljavo in nudenje podpore bolnim mnoge študije poudarjajo tudi pomen, ki ga lahko nudi IKT družinskim članom, ki skrbijo za starega človeka. Strokovna podpora po svetu je dobro organizirana za tiste negovalce, ki skrbijo za paciente po kapi, starejše z demenco in Alzheimerjevo boleznijo. Podpora se v večini primerov izvaja preko telefona, nudi pa jo strokovno osebje, ki daje nasvete in podpora družinskim članom z namenom zmanjšanja stresa in omogočanja optimalnega soočanja (Magnusson in drugi, 2004:227). Poleg telefonske podpore so se razvile tudi različne oblike podpore preko interneta. Obstajajo posebni forumi (SeniorHealth, AlzOnline, »computer link«), ki omogočajo komunikacijo med skrbniki in dostopanje do različnih informacij.

Moderatorji z zdravstveno izobrazbo pa nudijo tudi nasvete in podporo preko elektronske pošte (Flatley in drugi v Magnusson in drugi, 2004:228).

Primerno izobraževanje o uporabi računalnikov in ostale IKT je pogoj uspešne uporabe zdravstvenih storitev. V raziskavi o uporabi računalnikov pri osebah, ki so zaradi zdravstvenih težav bili prisiljeni ostati doma, Bradley in Poppen (2003:23) ugotavljata, da so udeleženci po izobraževanju imeli boljši odnos z njihovim zdravstvenim servisom, bolj so se počutili gotove pri naročanju zdravil preko spleta in so imeli tudi boljši dostop do informacij glede socialne podpore in ostalih vladnih programov.

4.4. Izboljšanje dostopa do informacij in opravljanje transakcij

Starejši ljudje želijo dostopati do enakih informacij kot ostali (novice, šport), hkrati pa imajo tudi specifične interese (npr. posebni prevozi, zdravje) (Cullen in Robinson, 1997:8). White in drugi (v Loges in Jung, 2001:544) poročajo, da so bile med starimi, ki so bili zajeti v raziskavo, najbolj popularne športne strani, strani knjižnic in strani, ki so ponujale izlete in ogleda raznih znamenitosti. Tudi Morrel in drugi (2000 v Mann in drugi 2005:2) so prišli do podobnih ugotovitev, in sicer da starejši iščejo na internetu predvsem informacije, povezane z zdravjem in potovanji.

Pomembno področje uporabe IKT so različne storitve preko spleta, ki starim ljudem omogočajo, da dostopajo do zelenih servisov, in tako ohranjajo samostojnost. »E-potrošništvo« (*ang. e-commerce*) lahko definiramo kot ponudbo in prodajo informacij, produktov in servisov preko interneta (Lawrence in drugi v Tatnall in Lepa, 2003:56). Tipične aktivnosti, ki sodijo pod e-potrošništvo so internetno bančništvo, nakupovanje, urejanje zavarovanja, rezervacije in plačilo transportnega prometa in nastanitev, nasveti glede investicij,... (Tatnall in Lepa, 2003:56). Raziskava Heikkilä in drugih (1999:389) predstavlja več načinov nakupovanja ob pomoči IKT z namenom prihranka časa negovalcev, ki skrbijo za stare in invalide na njihovih domovih. Čeprav nimajo vsi starejši potrebne opreme oziroma sposobnosti, da bi kupovali preko spleta, se razvoj nakupovanja na

daljavo še vedno izplača. Staremu človeku lahko pomaga pri naročanju negovalec ali pa uporabi druge tehnične rešitve, kot je na primer klicni center.

Zaradi upada sposobnosti lahko postane star človek manj mobilni in bi bilo verjetno zanj bolj ugodno, če bi lahko dostopal do informacij in urejal transakcije od doma.

4.5. Boljše možnosti za vseživljenjsko učenje in delo

Vseživljenjsko učenje je gotovo eden izmed ključev za »uspešno« staranje. Ravno tako, kot je pomembna fizična aktivnost oziroma rekreacija, da ostanemo v dobri telesni kondiciji, je pomembna tudi mentalna aktivnost za vzdrževanje kognitivnih funkcij. Tega dejstva se zavedajo gotovo tudi stari ljudje, saj po svetu narašča interes za tovrstno učenje. Izobraževanje na daljavo omogoča vključitev v vseživljenjsko učenje tudi tistim starim, ki se zaradi omejene mobilnosti ne morejo vključiti v tradicionalne oblike izobraževanja. Nove tehnologije omogočajo tudi čedalje večjo interaktivnost med učencem in učiteljem (dvosmerna avdio-video komunikacija).

Adler (2002:13) navaja dva uspešna primera vseživljenjskega učenja na daljavo za stare v Ameriki (AAPR, SeniorNet). Pri AAPR-a so ponudili plačljiva izobraževanja za svoje člane na teme: tehnologija in znanost, umetnost in humanistika, zgodovina ter osebno upravljanje. Najbolj obiskani tečaji so bili bolj praktične narave: »vse kar je povezano s tehnologijo« (internet, digitalni fotoaparati, oblikovanje spletnih strani), tečaji, povezani s prostim časom in rekreacijo (golf, joga, zdravje) in tečaji osebne rasti (javno govorništvo, diete). Tudi pri SeniorNet ponujajo izobraževanja, ki pa so trenutno brezplačna. Na njihovi spletni strani je popularno orodje, ki starejše uporabnike uči uporabe interneta. Imajo pa tudi tečaje, ki so usmerjeni v diskusijo in jih vodijo prostovoljni inštruktorji.

IKT vzpodbujajo nove in bolj fleksibilne možnosti izobraževanja in dela za stare ljudi. »Teledelo« in izobraževanje na daljavo sta postali pomembni alternativni tradicionalnim oblikam dela in izobraževanja.

4.6. Ustvarjaje novih možnosti za preživljanje prostega časa

Najpogostejša oblika preživljanja prostega časa pri starejših je gledanje televizije in poslušanje radija. Pretekle izkušnje so pokazale, da je zabava pogost razlog za posvojitve novih oblik tehnologije (televizija, stacionarni telefon). Aplikacije za zabavo, ki so namenjene vsem uporabnikom, imajo poseben pomen za stare ljudi in invalide, posebej če obstajajo ovire, ki zmanjšajo možnosti drugih oblik udeležbe (Cullen in Robinson, 1997:9). Tako je lahko video na zahtevo alternativa obiska kinematografa oziroma izposoje videokaset. Intelktualni digitalni videorekorderji nam omogočijo ogled programa takrat, ko imamo čas in ne samo, ko se program predvaja. Internet nam omogoči obisk klepetalnic in zabavo z interaktivnimi igrami. Taub (v Loges in Jung, 2001:556) opisuje stare ljudi, ki igrajo »bridge« z ljudmi po celem svetu in ostale oblike družabnih iger, kot je na primer šah. Razvoj individualnih video iger (kvizi, puzzle, tetris) za stare ljudi bi lahko s primernim dizajnom omogočil starejšim, da ostanejo dalj časa mentalno aktivni. Pomembno je, da so igre oblikovane glede na sposobnosti in želje starih ljudi.

Tako lahko zaključimo, da IKT omogoča starejšim, da izboljšajo svojo komunikacijo z zunanjim svetom in uživajo višjo kakovost življenja. IKT je lahko vir socialne podpore in omogoča obogatitev življenja preko vseživljenjskega učenja, dostopanja do zdravstvenih informacij, komunikacije s prijatelji in sorodniki, poveča pa tudi državljansko in lokalno vključenost (Adler; White in drugi v Selwyn, 2003:503). Kobe (2004:21) ugotavlja, da IKT dejansko omogoča enakopravno vključevanje starejših v življenje in delovanje sodobne družbe. Posledica tega je tudi povečanje samozavesti in občutka družbene relevance ter aktiviranje prezgodaj pasiviziranih osebnih sposobnosti starostnika.

4. "SIVI DIGITALNI RAZKORAK": RAZLOGI ZA NEUPORABO INTERNETA PRI STARIH LJUDEH

Ne glede na možnosti, ki jih ponuja internet, ne moremo govoriti o univerzalni uporabi interneta, ker le ta ostaja še vedno "ekskluzivna" aktivnost izbranih. Obstaja namreč polarizacija med tistimi, ki imajo dostop, in tistimi, ki ga nimajo, oziroma med tistimi, ki ga uporabljajo, in tistimi, ki ga ne uporabljajo. Mnogi segmenti družbe so tako izključeni iz informatične družbe. Castells govori o "informatičnih črnih luknjah" (*ang. informational blackhols*), ki vključujejo tiste z nižjim dohodkom, nižjo izobrazbo, nižjim družbenim razredom in posebej v mestih tudi "črno" etnično skupino (Millward, 2003:2). Norris (Millward, 2003:3) doda v "informatične črne luknje" še starejše. Meni, da je "generacijska razlika" ključni dejavnik počasnega vključevanja starejših v uporabo IKT.

Trenutno lahko rečemo, da so stari ljudje v Sloveniji izključeni iz informatične družbe. V Sloveniji je informatizacija potekala predvsem v okviru izobraževanja in delavnega procesa, iz katerega so današnji stari že izključeni. Tudi proizvajalci in načrtovalci IKT so se posvetili predvsem večinskim uporabnikom, tako ostajajo stari ljudje skupaj s kmeti, gospodinjami in fizičnimi delavci pripadniki informatičnih revežev (Trček, 2003:130). Različni avtorji različno poimenujejo digitalni razkorak⁸, ki se dogaja, ker vključenost stare populacije v informatično družbo ne sledi deležu mlajše populacije. Tako Norris (v Millward, 2003:3) govori o "socialnem digitalnem razkoraku", Lenarčič (2005:31) ta razkorak imenuje medgeneracijski, Millward (2003:1) pa "sivi digitalni razkorak".

Medgeneracijski digitalni razkorak postane problematičen, če družba procesira čedalje več informacij preko interneta o politiki, ponudbi, izobraževanju in rekreaciji, ne da bi se ozirala na tiste, ki se zaradi svojih razlogov ne želijo ali ne morejo udeležiti tega medija (Loges in Jung, 2001:559). Lenarčič (2005a:35) uporabi Virilliovo terminologijo o »pravici do slepote«. Nihče nima namreč pravice prisiliti nekoga, ki noče uporabljati novih IKT, v nujnost le-tega. Zato morajo

⁸ "Digitalni razkorak" je prepad med tistimi, ki imajo dostop do interneta, in tistimi, ki ga nimajo (Loges, Jung 2001).

nadaljnje razvojne politike informatizacije poskrbeti, da posamezniki, ki niso in tudi nočejo biti informatizirani, ne ostanejo izključeni iz širšega družbenega življenja.

Obstoječe raziskave, ki obravnavajo odnos med novo IKT in starimi ljudmi so izpostavile številne ekonomske, socialne, kulturne in tehnološke ovire, ki lahko onemogočajo dostop do interneta in druge IKT. Omejenost dostopanja do novih IKT je tako posledica različnih dejavnikov, ki se med sabo prepletajo. V nadaljevanju bom predstavila bistvene ovire, ki starejšim onemogočajo uporabo novih IKT:

- informacijska nepismenost in ponudba izobraževanj za starejše,
- neustrezna informiranost in nerelevantnost uporabe nove IKT,
- dejavniki staranja in dizajn, ki izključuje stare ljudi,
- problem dostopnosti (stroški nabave opreme in stroški dostopanja),
- predsodki, ki so prisotni v okolju glede uporabe IKT pri starejših.

4.1. “Informacijska pismenost” in izobraževanje

Eden izmed poglobitvenih razlogov za neuporabo novih IKT je neznanje uporabe le-te. Vzroke lahko iščemo v kakovosti prejšnjih izkušenj in neustrezno zastavljenemu izobraževanju za starejše. Ena izmed ključnih nalog izobraževalnih programov za stare bi morala biti razvoj informacijske pismenosti in ne samo računalniške. Pismenost namreč ni samo zmožnost branja informacij, ampak je tudi sposobnost polnega razumevanja in absorbiranja informacij (Robert in Fawcett v Foskey, 2002:13).

Pogoj za uporabo interneta je osnovno znanje uporabe računalnika. 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 blizu (Lenarčič, 2005a:31). Haddon (2000:398) ugotavlja, da so starostniki, ki so trenutno stari okoli 75 let, zaključili delovno dobo pred avtomatizacijo dela v pisarnah. Drugi pa so se poskusili izogniti delu za računalnikom, ker so se bližali upokojitvi, in niso

želeli spremeniti načina dela in se učiti novih spretnosti, ki jih zahteva računalnik. Hkrati pa Haddon (2000:398) tudi ugotavlja, da so bili njihovi otroci prestari in so se izognili eksploziji videoiger v osemdesetih.

Posledica slabega znanja računalništva in uporabe nove IKT v Sloveniji je gotovo tudi neustrezno zastavljen način izobraževanja starejših, oziroma da za to ni nihče pristojen. Tako se z računalniškim opismenjevanjem ukvarja le malo organizacij. Projekt e-šol je bil zastavljen preko Ministrstva za informacijsko družbo, njegov namen je bil brezplačno izvajanje vsebin s področja računalniškega opismenjevanja, namenjenega različnim starostnim skupinam – od najmlajših otrok do ljudi v tretjem življenjskem obdobju. V informatizacijo starejših se je vključila tudi Zveza društev upokojencev Slovenije z brezplačnimi tečaji na področju računalniškega opismenjevanja in Univerza za tretje življenjsko obdobje. Starejšim so ponujeni tudi plačljivi tečaji uporabe računalnika in interneta preko podjetja ISA in njihovega projekta Senior60+. Vendar trenutna ponudba izobraževanj vključuje le majhen del številne populacije starejših.

Tretji problem, ki se nanaša na izobraževanje in pismenost, je kulturne narave in ga v angleško govorečih deželah ne poznajo. Vehovar in Kogovšek (Trček, 2003:139) se glede na analizirane trende uporabe interneta v Sloveniji sprašujeta, "kaj sploh lahko neangleško govoreča večina Slovencev počne na internetu". Velika večina starejših namreč ne zna angleško in ima tako na razpolago zelo malo njim zanimivih strani. Večina starih ljudi, ki je bila vključena v splošno izobraževanje, se je namreč učila nemški jezik, ki pa je na svetovnem spletu tudi malo zastopan v primerjavi z angleškim jezikom.

4.2. Neustrezna informiranost in nerelevantnost uporabe novih IKT

Največja ovira pri uporabi interneta je nerelevantnost uporabe za stare ljudi, ki je v veliki meri posledica nezadostne in neustrezne obveščeniosti starih ljudi o osnovnih uporabnih možnostih IKT. Če starih ljudi nihče ne informira pravilno o možnostih in ugodnostih uporabe nove IKT, potem ne vidijo razloga, zakaj bi jo potrebovali. Problem se namreč nahaja v sami motivaciji za uporabo. Če večini starejšim »soočanje z vsakdanjimi problemi« ne pomeni uporabe nove IKT, je ne bodo uporabljali. Raziskava Haddona (2000:401) o socialni izključenosti nakazuje na dejstvo, da tehnologije, ki jih že uporabljajo, zagotavljajo dovolj socialne interakcije in zato ne čutijo potrebe po alternativnih medijih.

Ne glede na možnosti, ki jih ponuja nova IKT starim ljudem, je dejstvo tudi, da je na spletu zelo malo vsebin in storitev, ki bi bile namenjene tretji generaciji in je to vzrok neuporabe interneta med starimi. Edini spletni portal, ki je trenutno v slovenskem jeziku in je namenjen predvsem starejšim, je Senior60.net (www.senior60.net). Vendar je portal narejen za tržne potrebe podjetja in na žalost ne vsebuje nobene možnosti komunikacije (forumi, klepetalnice).

Tudi spletne trgovine in servisi v Sloveniji niso časovno in stroškovno ugodnejši od tradicionalnih, hkrati pa je tudi ponudba izdelkov in storitev zelo slaba. Tako bo potrebno vložiti še precej truda v tovrstno ponudbo, če želimo, da se je bo posluževalo čim večje število potencialnih uporabnikov.

4.3. Dejavniki staranja in dizajn, ki izključuje stare ljudi

Staranje je gotovo eden izmed dejavnikov, ki vpliva na to, kako uspešno bodo starejši uporabljali novo tehnologijo in na samo uporabo le-te. Mnogi stari ljudje preprosto ne morejo uporabljati IKT zaradi starostno pogojenih dejavnikov in ovir. Slabši vid, sluh, koordinacija prstov, koordinacija roka-oko, upad kognitivnih procesov pripomorejo svoje pri neuporabi tehnologije z zaslonom. Mnoge spletne strani vsebujejo tudi preveč kompleksne informacije, ki jih stari težko razumejo, zato ima precej starejših težave pri iskanju želenih informacij.

Neuporaba IKT iz tega vidika je posledica dizajna, ki ni prilagojen potrebam starejših. Proizvajalci in načrtovalci novih IKT se posvečajo predvsem potrebam večinskih uporabnikov (na primer dizajn mobilnih telefonov), med katerimi so predvsem mladi in srednja generacija. Tako je posledica neustreznega dizajna za starejše uporabnike visoka stopnja izključenosti starejše populacije iz informatične družbe.

Center za raziskovanje in izobraževanje staranja in tehnološkega napredka (*ang. Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement framework*) predlaga, da je usklajevanje (*ang. fit*) širina, preko katere se zahteve tehnološkega sistema ujemajo z uporabnikovimi zmožnostmi, kar določa uporabnost tehnološkega sistema. Če se oblikovalci novih tehnologij zavedajo starostno pogojenih sprememb, ki se normalno pojavljajo v populaciji, lahko oblikujejo sistem, ki bo omogočal uspešno uporabo za starejše (Czaja in drugi v Charness in Holley, 2004:429).

Poleg telesnih sprememb v starosti so prisotni tudi psihosocialni dejavniki, ki vplivajo na sprejemanje in uporabo novih IKT. Kobe (2004:20) mednje daje težjo dojemljivost, nezaupanje, bojazen, pasivnost in odtujenost. Pečjak (2004:25) kot zelo pomembno oviro vidi notranji odpor, ki ga imajo starejši do novih IKT. Meni, da starejši ljudje ne zaupajo vase, dvomijo v lastne sposobnosti in niso dovolj motivirani za učenje računalniških spretnosti. Naštete lastnosti v veliki meri vplivajo na predsodke, ki jih imajo starejši do uporabe IKT in tudi do samega izobraževanja.

4.4. Problem dostopnosti

Na uporabo novih IKT v veliki meri vpliva problem dostopnosti. Veliko starejših se sooča z denarnimi težavami zaradi nizkih pokojnin. Tako težko pričakujemo, da bo star človek, ki ima komaj za preživetje, nabavil celotno opremo in plačeval dostopnost do interneta. Za večino starejših so še vedno previsoki stroški nakupa in tekoči stroški uporabe IKT. Velikokrat pa bi za optimalno uporabo IKT stari potrebovali tudi dodatno prilagojeno opremo, ki gotovo znatno poveča stroške nakupa.

Javno dostopne točke pa so lahko tudi problematične iz različnih razlogov. Gotovo tisti stari ljudje, ki že sedaj ne obiskujejo knjižnic in muzejev, ne bodo dostopali do interneta preko teh točk, ker jim niso blizu. E-točke, ki jih je postavilo Ministrstvo za informacijsko družbo, pa se tudi nahajajo večinoma v osnovnih šolah, kamor starejši redko zahajajo.

4.5. Predsodki

Oviro pri uporabi novih IKT predstavljajo tudi predsodki, ki so prisotni v okolju. S strani ostale populacije veljajo predsodki, da so stari nemotivirani in nesposobni za uporabo IKT. S strani starih pa je najpomembnejši predsodek o zapleteni uporabi nove tehnologije in da so prestari.

Odnos do tehnologije oblikuje starostnikovo sprejemanje oziroma zavračanje nove tehnologije v njihovem vsakdanjiku. V literaturi ni sprejetega konsenza glede starejših in tehnofobije. Nekatere študije navajajo, da je stereotip o strahu pred uporabo računalniške tehnologije daleč od resnice (Marwick v Alpay in drugi, 2004:192), medtem ko druge raziskave potrjujejo ravno nasprotno, torej da imajo starejši strah pred uporabo računalnikov oziroma da nimajo interesa za uporabo IKT (Vastag v Alpay in drugi, 2004:192).

Adler (2002:B-2) ugotavlja, da starejši niso "tehnofobi", da torej na splošno zavračajo uporabo tehnologije, ampak enostavno niso "zgodnji posvojitelji" novih tehnologij. Ko pa bo tehnologija postala dovolj zrela in manj draga, bolj zanesljiva

in enostavna za uporabo in bodo tudi ugodnosti, ki jih bo prinesla, večje, potem jo bodo uporabljali tudi starejši.

Starejši občutijo tudi večji strah glede zasebnosti in varnosti na spletu. Če dvomijo v varnost uporabe kreditne kartice in posredovanja informacij preko spleta, bodo manj kupovali preko spletnih trgovin; če se bojijo virusov, ki jih lahko prejmejo preko »spamov«, ne bodo odpirali v tolikšni meri elektronske pošte; če se bojijo nasilja in drugih oblik neželene komunikacije, se ne bodo udeleževali klepetalnic. Raziskava Whita in drugih (v Loges in Jung, 2001:544) pa je prišla tudi do ugotovitve, da nekatere starejše skrbi zasvojenost z internetom, torej da preživijo preveč časa na internetu.

Čeprav stari ljudje pogosto na neznane novosti reagirajo z negativističnim obrambnim mehanizmom, kot na primer: »to ni zame« ali »tega jaz ne potrebujem«, teh značilnosti ne moremo posploševati na vse stare ljudi. Raziskave kažejo, da je strah največkrat posledica nezadostne in nepopolne obveščенosti starih ljudi, ki se v množici informacij ne znajdejo oziroma ne znajo poiskati sebi ustreznega sporočila (Bjorneby in drugi; Henny in drugi; Mollenkopk v Hojnik-Zupanc, 1999:155).

5. METODOLOŠKI PRISTOP

Namen diplomske naloge je raziskati (ne)uporabo IKT med starejšo populacijo. V analizi sem se osredotočila na IKT, ki jo starejši uporabljajo. Zanimalo me je, katero IKT je starejša populacija najbolj osvojila, hkrati pa me je zanimalo, v kakšne namene uporabljajo IKT. Ker pa večina starejših še ne uporablja novih IKT, so me zanimali razlogi za neuporabo. V analizo sem vključila tudi načine pridobivanja veščin za uporabo novih IKT.

Za kvantitativno analizo podatkov je bila uporabljena sekundarna analiza podatkov, ki so bili zbrani v okviru obširne raziskave o uporabi IKT v Sloveniji. Aprila 2005 je bila izvedena reprezentativna terenska raziskava z naslovom Uporaba IKT v gospodinjstvih in po posameznikih 2005. Raziskava je zagotovila podatke na osnovi standardiziranega vprašalnika Eurostata (Statistični urad RS), hkrati pa je osvetlila še nekatera izbrana področja iz informacijske družbe projekta RIS (Fakulteta za družbene vede), kot so: mobilna telefonija, življenjski stili in socialna omrežja, kjer so bili obravnavani družbeni vidiki rabe informacijske tehnologije. V raziskavo je bilo vključenih 1460 anketirancev. Od tega je bilo 48,8% moških in 51,2% žensk (Projekt RIS, 2005).

V analizi sem se osredotočila predvsem na dve starostni skupini, in sicer je starostna skupina od 56-65 predstavljala 15,2% celotnega vzorca, starostna skupina od 66-75 pa 11,4%. Vprašanja za analizo so bila izbrana iz različnih sklopov glede na relevantnost teme, ki sem jo želela raziskati. Nanašala so se predvsem na uporabo, namen uporabe in ovire za uporabo IKT. V analizi sem uporabila opisne statistike izbranih spremenljivk za starostni skupini od 56-65 let in od 66-75 let in jih primerjala s skupnim povprečjem izbranih spremenljivk.

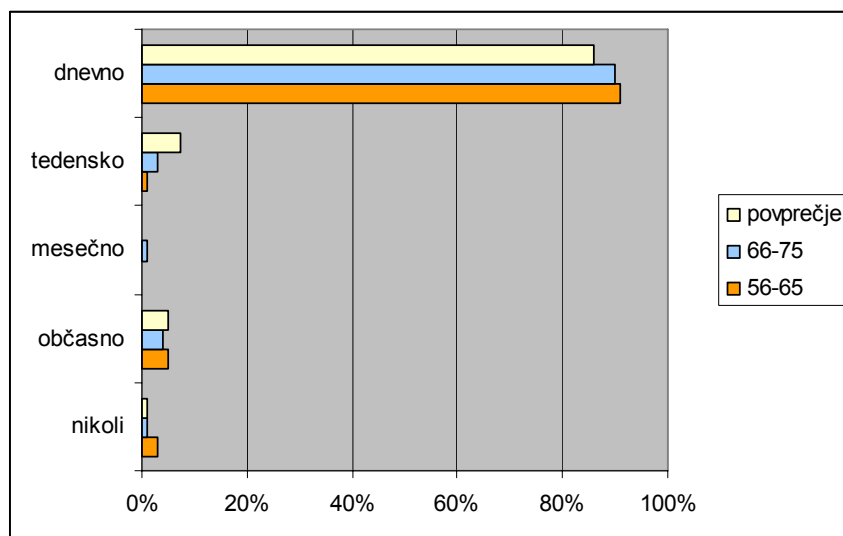
6. (NE)UPORABA IKT : MED MOŽNOSTMI IN OVIRAMI

6.1. Uporaba in dostop do IKT

V tem poglavju bom bolj podrobno razčlenila uporabo starih in novih IKT pri starejših, ter primerjala uporabo IKT glede na vse anketirance. Zanima me tudi pogostost uporabe in način dostopanja do interneta.

Če natančneje pogledamo uporabo in dostop do IKT, ugotovimo, da ima večina starejših dostop do televizije in stacionarnega telefona in so tudi redni uporabniki teh dveh medijev. Iz grafa 6.1 je razvidno, da je večina starejših dnevni gledalci TV. 91% starejših iz starostne skupine 56-65 let povprečno gleda na dan 164 minut televizijo, iz starostne skupine 66-75 let pa 90% in sicer povprečno 181 minut. Med vsemi anketiranci je dnevna gledanost TV 86%, kar nakazuje na dejstvo, da starejši bolj pogosto gledajo televizijo v primerjavi z ostalimi. Glede na to, da stari ljudje od vseh starostnih skupin najpogosteje gledajo televizijo, je paradoksalno, da so komercialne televizijske postaje še vedno usmerjene samo v mlajše gledalce (Adler, 2002:18).

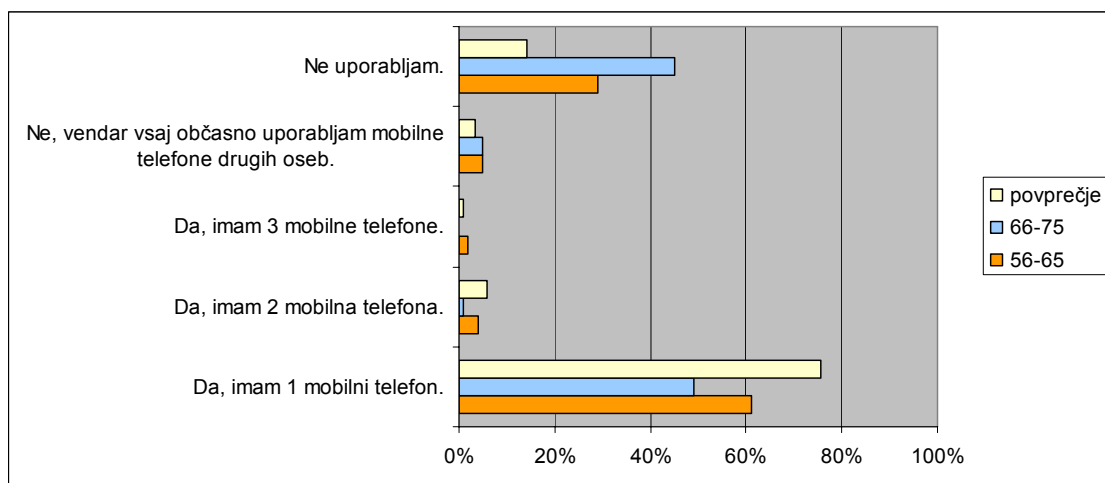
Graf 6.1: Pogostost gledanja televizije med starejšimi



95% anketirancev v starostni skupini od 56-65 let ima v gospodinjstvu stacionarni telefon, nekoliko manj, 91% jih ima v starostni skupini od 66-75 let. Od vseh anketirancev jih ima dostop do stacionarnega telefona 90,2%. Iz tega lahko sklepamo, da je pokritost s stacionarnim telefonom v Sloveniji dobra in da starejši v Sloveniji ne odstopajo glede dostopanja do stacionarnega telefona.

Nekoliko nižja je uporaba mobilnih telefonov pri starejših. Na splošno je namreč penetracija mobilnih telefonov pri anketirancih 82,3% (imajo vsaj en mobilni telefon), medtem ko ima samo 50% anketirancev starih od 66-74 svoj mobilni telefon. V starostni skupini od 56-65 let pa ima vsaj en mobilni telefon 67% anketirancev. V obeh starostnih skupinah 5% anketirancev občasno uporablja mobilni telefon drugih oseb (glej graf 6.2). S starostjo upada lastništvo mobilnih telefonov, razloge za nižjo uporabo pa bomo poskušali pojasniti v poglavju Ovire pri uporabi IKT.

Graf 6.2: Uporaba mobilnih telefonov

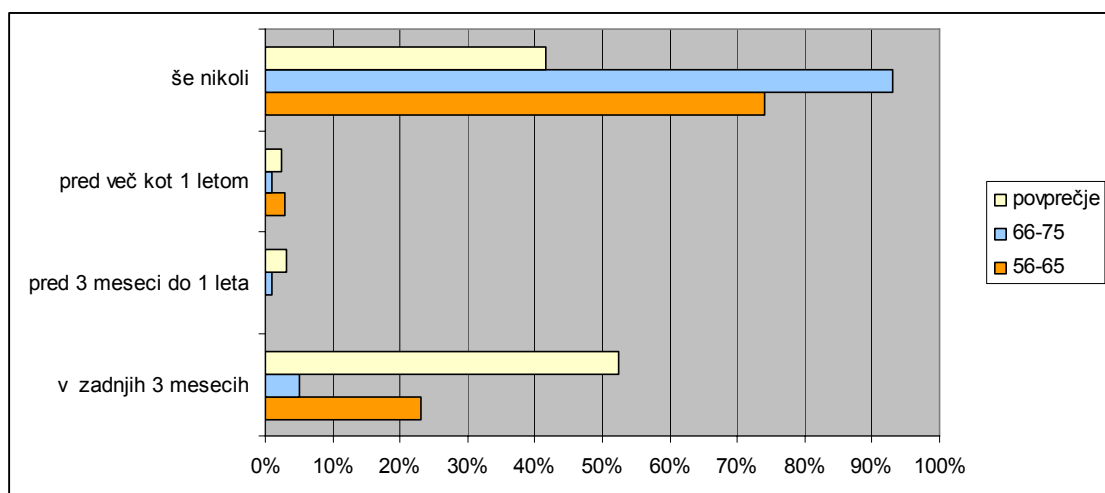


Iz grafa 6.3. je razvidno, da starostna skupina od 56-65 let bolj uporablja internet v primerjavi s starostno skupino od 66-74 let. Tako je v zadnjih treh mescih uporabilo internet 23% anketirancev v starostni skupini od 56-65 let, medtem ko jih je v starostni skupini od 66-75 let le 5%. Še nikoli ni uporabilo interneta 74% starejših, starih od 56-65 let, in kar 93% starejših v starostni skupini od 66-75 let. Ko primerjamo uporabo interneta pri starejših s skupnim

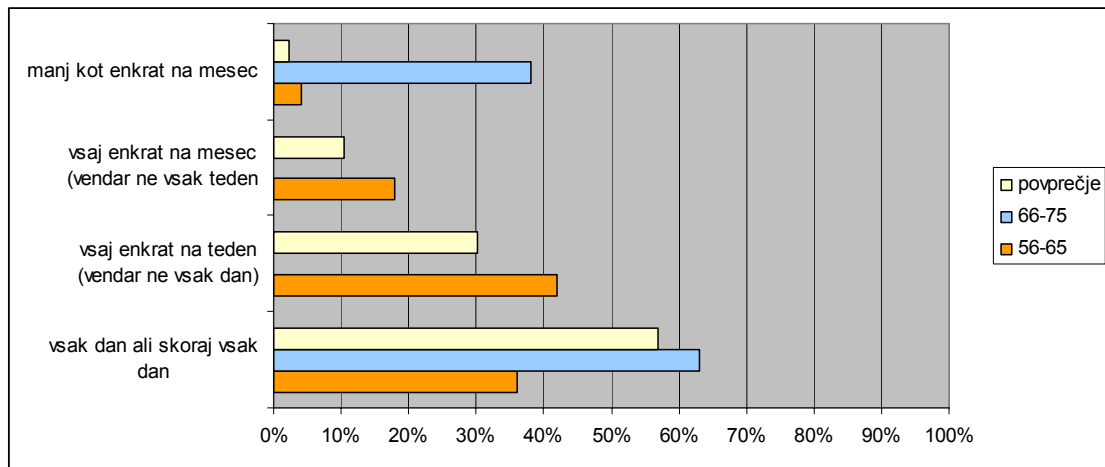
povprečjem vseh anketirancev, ugotovimo, da starejši precej zaostajajo. V povprečju je v zadnjih treh mesecih uporabljalo internet 52,4% anketirancev. Iz tega je razvidno, da je internet od vseh IKT, ki smo jih vključili v analizo, najmanj uporabljen s strani starejše populacije in da ravno pri uporabi interneta pride do največjih odstopanj glede ostalih starostnih skupin.

Od tistih, ki internet uporabljajo, jih je v povprečju vsak dan oziroma skoraj vsak dan na internetu 57%, nato delež glede pogostosti upada. 30,1% jih vsaj enkrat na teden uporablja internet, 10,4% anketirancev vsaj enkrat mesečno in samo 2,3% manj kot enkrat mesečno. Ko primerjamo starostni skupini glede pogostosti uporabe, ugotovimo, da se skupini precej razlikujeta med sabo. Tako imamo v starostni skupini od 56-65 let raznoliko skupino uporabnikov interneta, ki se razlikuje od skupnega povprečja predvsem glede vsakodnevne uporabe interneta (36%), medtem ko v starostni skupini od 66-75 let prevladujeta dve skrajni skupini. Vsak dan oziroma skoraj vsak dan jih je na internetu kar 63% (n=6), ostali uporabniki pa ga uporabljajo manj kot enkrat mesečno (37%) (glej graf 6.4). Podatke glede pogostosti uporabe in tudi v nadaljevanju namena uporabe težko posplošujemo na celotno populacijo zaradi majhnega podvzorca starejših uporabnikov interneta.

Graf 6.3: Uporaba interneta

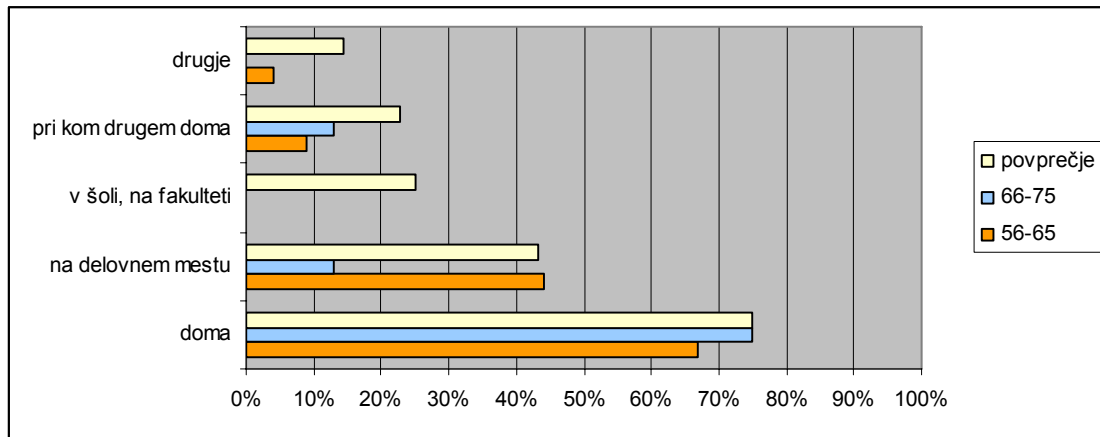


Graf 6.4: Pogostost uporabe interneta



Najpogostejši dostop do interneta pri anketirancih je od doma (74,9%), enako velja tudi za obe starostni skupini. Razlike se kažejo predvsem glede dostopanja iz šole in s fakultete ter z delovnega mesta, kar je razumljivo, saj je večina starejših zapustila izobraževanje in delovni proces. Tako jih v starostni skupini od 56-65 let od doma dostopa 67%, v starostni skupino od 66-75 let pa 75%. Drug najpogostejši dostop je na delovnem mestu, predvsem v starostni skupini od 56-65 let (44%), ki je še zaposlena. Nekaj odstotkov pa jih dostopa pri kom drugem doma (glej graf 6.5). Dostopanje do interneta je v obeh starostnih skupinah najpogosteje od doma, medtem ko je raziskava Selwyn in drugih (2003:570) prišla do ugotovitev, da starejši najpogosteje dostopajo do interneta od doma sorodnikov, sledi lasten dom in knjižnica.

Graf 6.5: Dostopanje do interneta



Ko primerjamo staro in novo IKT, ugotovimo, da se starejši v večini poslužujejo starih IKT (televizija, telefon), medtem ko novih IKT starejši še niso sprejeli v tolikšni meri glede na ostale starostne skupine. Uporaba mobilnih telefonov je sicer že precej razširjena med starejšo populacijo, medtem ko je uporaba interneta bolj izjema kot pravilo. Do podobnih rezultatov so prišli tudi v sorodnih študijah, ki so raziskovale uporabo IKT med starejšimi (Selwyn in drugi, 2003:569)⁹. V nadaljevanju, me zanima predvsem namen uporabe novih IKT in koliko starejši uporabljajo možnosti, ki so jim ponujene s strani nove tehnologije.

⁹ Angleška empirična študija o uporabi novih IKT v gospodinjstvih, ki je bila izvedena na podzorcju 352 posameznikov, starih nad 60 let.

6.2. Namen uporabe novih IKT

Namen uporabe mobilnih telefonov smo merili preko petstopenjske lestvice (1-sploh se ne strinjam do 5-zelo se strinjam). Starejši uporabljajo mobitel predvsem zaradi tega, da so drugim lažje na razpolago, za urejanje nujnih družinskih zadev in zaradi občutka varnosti. Mobilni telefon jim pomaga tudi za dogovor za srečanja v živo, z njim pa si tudi lažje organizirajo dan. Ko primerjamo starostno skupino od 66-75 let glede na skupno povprečje, ugotovimo, da ta skupina odstopa predvsem glede občutka varnosti, ki jim ga daje mobilni telefon in pri urejanje nujnih družinskih zadev (glej graf 6.6). Tudi študija Mann-a in drugih (2004:52) je prišla do podobnih ugotovitev o uporabi mobilnih telefonov pri starejših. Starejši so najpogosteje uporabljali mobilni telefon za nujne zadeve. Najpogosteje jim je telefon služil za varnost in socialne stike.

Graf 6.6: Namen uporabe mobilnega telefona

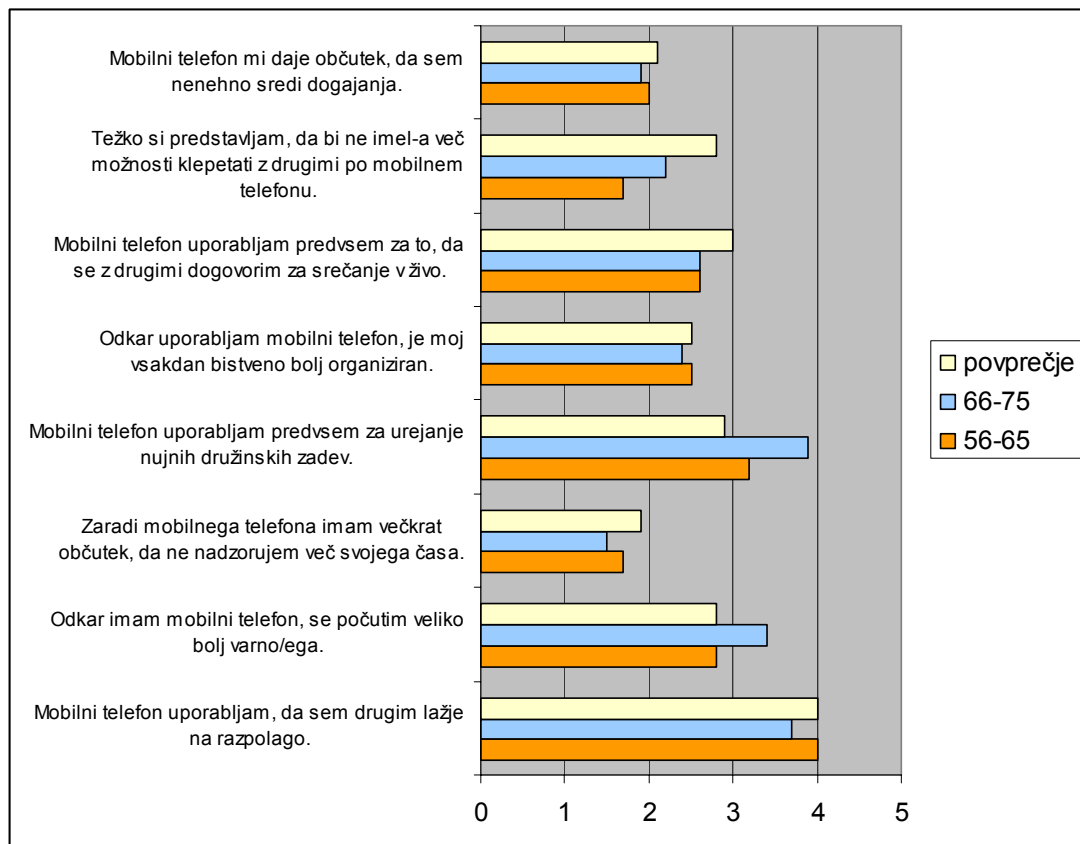


Tabela 6.1: V kakšne zasebne namene starejši uporabljajo internet

	56-65	66-75	povprečje
KOMUNICIRANJE			
pošiljanje, prejemanje elektronske pošte	71%	88%	75,6%
telefoniranje preko interneta, videokonferenco	2%	13%	7,4%
drugo komuniciranje (uporabo klepetalnic, forumov, ipd.)	7%	0%	33,7%
ISKANJE INFORMACIJ IN SPLETNE STORITVE			
iskanje informacij o blagu in storitvah	56%	63%	72,5%
uporabo storitev, povezanih s potovanji in nastanitvijo	27%	38%	41,4%
poslušanje spletnih radijskih postaj	11%	13%	20,5%
gledanje spletne televizije	9%	0%	9,8%
igranje ali prenašanje iger	16%	0%	25,3%
prenašanje slik ali glasbe	27%	25%	49,2%
prenašanje programske opreme	13%	13%	29%
branje ali prenašanje spletnih časopisov, revij	33%	63%	39,1%
iskanje službe ali pošiljanje prijave za službo	9%	0%	12,5%
NAROČANJE IN PRODAJO BLAGA IN STORITEV, BANČNIŠTVO			
internetno bančništvo	13%	25%	20,6%
druge finančne storitve (npr. nakup delnic)	2%	13%	2,1%
nakup, naročanje blaga ali storitev (razen delnic, finančnih storitev)	9%	13%	12,3%
prodajo blaga in storitev (npr. preko dražb)	4%	0%	5,1%
KOMUNICIRANJE Z ORGANI DRŽAVNE UPRAVE			
pridobivanje informacij na spletnih straneh organov državne uprave	29%	38%	34%
prenašanje uradnih obrazcev	16%	25%	19,1%
vračanje izpolnjenih obrazcev organu državne uprave	4%	25%	8%
IZPOPOLNJEVANJE IN IZOBRAŽEVANJE			
formalne izobraževalne dejavnosti (šola, univerza, itd.)	9%	13%	38,3%
izobraževalne dejavnosti, kot so tečaji, delavnice	7%	0%	12,9%
druge izobraževalne dejavnosti, povezane z možnostjo zaposlitve	7%	0%	9,6%
DEJAVNOSTI POVEZANE Z ZDRAVJEM			
iskanje informacij, povezanih z zdravjem (npr. o poškodbah, boleznih, prehrani, izboljšanju zdravja, itd.)	29%	0%	31,6%
naročanje pri zdravniku	0%	0%	0,6%
pridobitev recepta od zdravnika	0%	0%	0%
zdravstvene nasvete pri zdravniku	2%	0%	3,5%

Med vsemi anketiranci, ki uporabljajo internet, so najpogostejše aktivnosti pošiljanje in prejemanje elektronske pošte (75,6%), iskanje informacij o blagu in storitvah (72,5%), prenašanje slik in glasbe (49,2%), storitve, povezane s potovanji in nastanitvijo (41,4%), sledijo pa še branje spletnih časopisov in revij (39,1%), uporaba za formalne izobraževalne dejavnosti (38,3%), drugo komuniciranje, kot sta uporaba klepetalnic in forumov (33,7%), in iskanje informacij, povezanih z zdravjem (31,6%).

V obeh starostnih skupinah najpogosteje uporabljajo internet za komuniciranje, in sicer za pošiljanje in prejemanje elektronske pošte. V starostni skupini od 56-65 let je najpogosteje uporabljena storitev interneta elektronska pošta (71%), sledi iskanje informacij o blagu in storitvah (56%), branje ali prenašanje spletnih časopisov, revij (33%), pridobivanje informacij na spletnih straneh organov državne uprave (29%), iskanje informacij, povezanih z zdravjem (29%); dokaj pogosti aktivnosti na internetu sta še prenašanje slik ali glasbe (27%) in uporaba storitev, povezanih s potovanji in nastanitvijo (27%).

Tudi v starostni skupini od 66-75 let sodijo med najbolj zanimive internetne storitve elektronska pošta (88%), branje ali prenašanje spletnih časopisov, revij (63%). Sledijo jim iskanje informacij o blagu in storitvah (63%), uporaba storitev, povezanih s potovanji in nastanitvijo (38%), pridobivanje informacij na spletnih straneh organov državne uprave (38%), internetno bančništvo (27%), prenašanje slik ali glasbe (25%) in prenašanje uradnih obrazcev (25%) (glej tabelo 6.1).

Večina študij o uporabi interneta med starejšimi navaja zelo podobne aktivnosti, ki jih starejši izvajajo na spletu. Najpogostejše aktivnosti so pošiljanje in prejemanje elektronske pošte, iskanje informacij, posebej povezanih z zdravjem in potovanji in branje spletnih časopisov in revij (Mann, 2005; Van Berlo in Van Valen, 1998; Selwyn, 2003). Do precej podobnih rezultatov smo prišli tudi v tej raziskavi.

Ko primerjamo starostni skupini glede na skupno povprečje anketirancev, ugotovimo, da sta prejemanje in pošiljanje elektronske pošte in iskanje informacij o blagu in storitvah najpogostejši aktivnosti tako na splošno kot tudi med starejšimi uporabniki interneta. Do odstopanj razumljivo pride pri aktivnostih, ki

so povezane s formalnim izobraževanjem in delom. Bolj zaskrbljujoč pa je podatek o nizki uporabi forumov in klepetalnic s strani starejših uporabnikov interneta. Glavni razlog je po vsej verjetnosti v tem, da starejši nimajo spletnega portala, ki bi jim omogočal tovrstno komunikacijo v slovenskem jeziku. Loges in Jung (2001:541) vidita razlog za neuporabo tovrstne komunikacije tudi v tem, da starejši ne čutijo več tolikšne potrebe po socialni interakciji z novimi ljudmi kot mladi. Po drugi strani pa nas o nasprotnem trendu prepričujejo podatki o uspešni informatizaciji starejših s strani SeniorNeta¹⁰. Člani SeniorNeta si med sabo pomagajo pri oblikovanju rodovnika in raznih hobijih, oblikovane pa so tudi podporne skupine za vdove, diabetike in za partnerje Alzheimerjevih bolnikov. Člani skupaj igrajo družabne igre, spletajo pa se tudi romance in dobra prijateljstva (White, 1998:172). Tako lahko sklepamo, da bi se starejši verjetno udeležili tovrstnega komuniciranja, če bi bili dani pogoji, torej vsaj eden spletni portal v slovenskem jeziku, ki bi omogočal komunikacijo med starejšimi uporabniki interneta.

Ko primerjamo možnosti, ki jih ponujajo IKT starim, z dobljenimi rezultati, pridemo do naslednjih ugotovitev. Glede na to, da je najbolj pogosta aktivnost na internetu pošiljanje in sprejemanje elektronske pošte, se starejšim res lahko izboljša komunikacija z oddaljenimi sorodniki in prijatelji. Glede na socialna omrežja Slovenskih starostnikov, v katerih prevladuje predvsem družinski oziroma sorodniški tip omrežja socialne podpore (Hlebec, 2003:180) in na razmeroma kratke razdalje v Sloveniji, verjetno ta funkcija IKT ni bistvena za večino Slovenskih starostnikov. Hlebec in Mandič (2005:10) ugotavljata, da imajo edino bolj izobraženi starejši večji delež geografsko oddaljenih oseb v omrežju socialne opore. Hkrati pa je tudi večja verjetnost, da bo ravno ta segment starejše populacije uporabljal elektronsko pošto.

¹⁰ SeniorNet ponuja učne spletne strani in forume, ki ne dajejo samo informacij, ampak tudi omogočajo učenje in klepet. S pomočjo sponzorjev oblikuje učne centre, kjer se stari ljudje učijo uporabe računalnika ob pomoči inštruktorjev (prostovoljcev), ki tudi sami sodijo v tretjo generacijo (White, 1998:172).

Druga funkcija novih IKT naj bi bila podpora samostojnemu življenju v domačem okolju. Iz podatkov je razvidno, da temu služi predvsem mobilni telefon, ki ga ima vsaj polovica slovenskih starostnikov, pomembno vlogo glede varnosti pa ima tudi varovalni alarmni sistem, ki pa v tokratno študijo ni bil vključen.

Tretja funkcija IKT naj bi bila izboljšanje dostopnosti do zdravstvenih in medicinskih storitev. Informacije, povezane z zdravjem, išče le tretjina uporabnikov interneta v starostni skupini od 56-65 let in nihče iz starostne skupine od 66-75 let. Nasvete zdravnikov preko spleta sta iskala samo 2% anketirancev v starostni skupini od 56-65 let. Medtem ko se nihče od vseh anketirancev ne poslužuje storitev, kot so naročanje pri zdravniku in pridobitev recepta od zdravnika. Iz tega sledi, da razvoj »telecare« in »telemedicine« pri nas ni niti v povojih. Obstaja le nekaj spletnih strani, ki ponujajo zdravstvene nasvete (npr. www.24ur.com/zdravniki; www.med.over.net; www.zdravniki-nasveti.net).

Četrta funkcija IKT naj bi izboljšala dostopanje do informacij in opravljanje transakcij. Iz podatkov lahko rečemo, da je ta funkcija realizirana. Večina starejših uporabnikov namreč išče informacije o blagu in storitvah, potovanjih in nastanitvah ter informacij, ki jih objavljajo organi državne uprave. Slaba petina starejših uporabnikov interneta pa se poslužuje tudi internetnega bančništva. Kobe (2004:21) meni, da bi morale banke, javna uprava in zdravstvene ustanove ponuditi tečaje ali delavnice, namenjene samo starejšim, kjer bi jih naučili elektronske uporabe svojih storitev. Žal pa nobena podobna ustanova še ni ponudila tovrstnih izobraževanj.

Peta funkcija se nanaša na izboljšanje možnosti za vseživljenjsko učenje in delo. Kump in Jelenc Krašovec (2005:243) ugotavljata, da se je ponudba izobraževanj za starejše odrasle izboljšala v zadnjem času, vendar je udeležba upadla. Večja verjetnost je, da se bodo bolj izobraženi še naprej dodatno izobraževali in upad sodelavcev nadomestili s spoznavanjem novih prijateljev v zrelejših letih (Hlebec in Mandič, 2005:10), medtem, ko velik del starejših ne najde motivacije za učenje in izobraževanje. Motivacija za izobraževanje je v starosti pogosto šibka in odvisna od ustreznih spodbud v okolju. Starejši navajajo

različne ovire, med drugim neustrezno ponudbo programov izobraževanja. V prihodnosti bo treba upoštevati dejanske interese, potrebe in možnosti starejših za izobraževanje (Kump in Jelenc Krašovec, 2005:243). Tako lahko vzroke za nizko zanimanje za izpopolnjevanje in izobraževanje preko spleta najdemo v slabi ponudbi in splošno nizkem zanimanju za izobraževanje med starostniki v Sloveniji.

Zadnja funkcija IKT, ki sem jo opredelila, je ustvarjanje novih možnosti za preživljanje prostega časa. Iz podatkov je razvidno, da večina starejših uporabnikov interneta prebira spletne časopise in revije. V manjših odstotkih se poslužujejo tudi drugih zabavnih vsebin, kot so: poslušanje spletnih radijskih postaj in gledanje spletne televizije, igranje igrvic in prenašanje slik ali glasbe. Iz tega lahko sklepamo, da so vsaj nekateri starostniki našli v internetu nov način preživljanja prostega časa.

Glede na pogostost in namen uporabe interneta so študije različno klasificirale starejše uporabnike interneta. Ker je pogost problem tovrstnih kvantitativnih raziskav majhno število enot v podzorcju (tudi v našem primeru), je večina raziskav kvalitativne narave. Tako na primer Hazzlewood (2001:7) loči štiri tipe uporabnikov interneta pri starejših. »Window shoppers« so novi uporabniki oziroma potencialni uporabniki interneta, ki pogosto nimajo dostopa do interneta oziroma nimajo podpore domačih. Potrebujejo pomoč pri pisanju elektronske pošte in iskanju informacij na internetu, hkrati pa jih skrbi tudi zasebnost in varnost na internetu. Večina izmed njih se namerava udeležiti kakšnega izobraževanja. Druga skupina so »eMailers«, ki pogosto uporabljajo elektronsko pošto za komuniciranje s prijatelji in sorodniki. Večina se je naučila uporabljati internet ob pomoči družine. Informacij na internetu ne iščejo pogosto zaradi časovnih in denarnih ovir. Večina se namerava udeležiti izobraževanj za širšo uporabo interneta. Tretja kategorija uporabnikov interneta so »Searchers«. To so kompetentni uporabniki računalnika in interneta, ki so začeli kot »eMailers«. Zadnja skupina so »eSeniors«, kompetentni eksperti uporabe različnih vidikov interneta. Razumejo delovanje računalnika in interneta in tako jim internetno bančništvo in razni servisi ne predstavljajo nobenih ovir. Večina jih ima namen

oblikovati svojo spletno stran, zato se nameravajo tudi udeležiti tovrstnih izobraževanj. Glede na dane podatke nisem mogla izvesti kakšne podobne klasifikacije. Kljub temu pa se iz podatkov za starostno skupino od 66-75 let nakazujeta dve skrajni kategoriji, in sicer »Window shoppers« in »eSeniors«.

Tako lahko ugotovimo, da tudi v Slovenskem prostoru obstaja majhen procent »deskarjev pozne jeseni«, ki vsakodnevno uporabljajo internet v različne namene. Vendar je delež starostnikov, ki se spretno sprehaja po spletu in uporablja storitve, ki jih internet ponuja, minimalen (približno 4% v starostni skupini od 66-75 let), glede na večino starih ljudi, ki se aplikacij in storitev na internetu ne poslužuje.

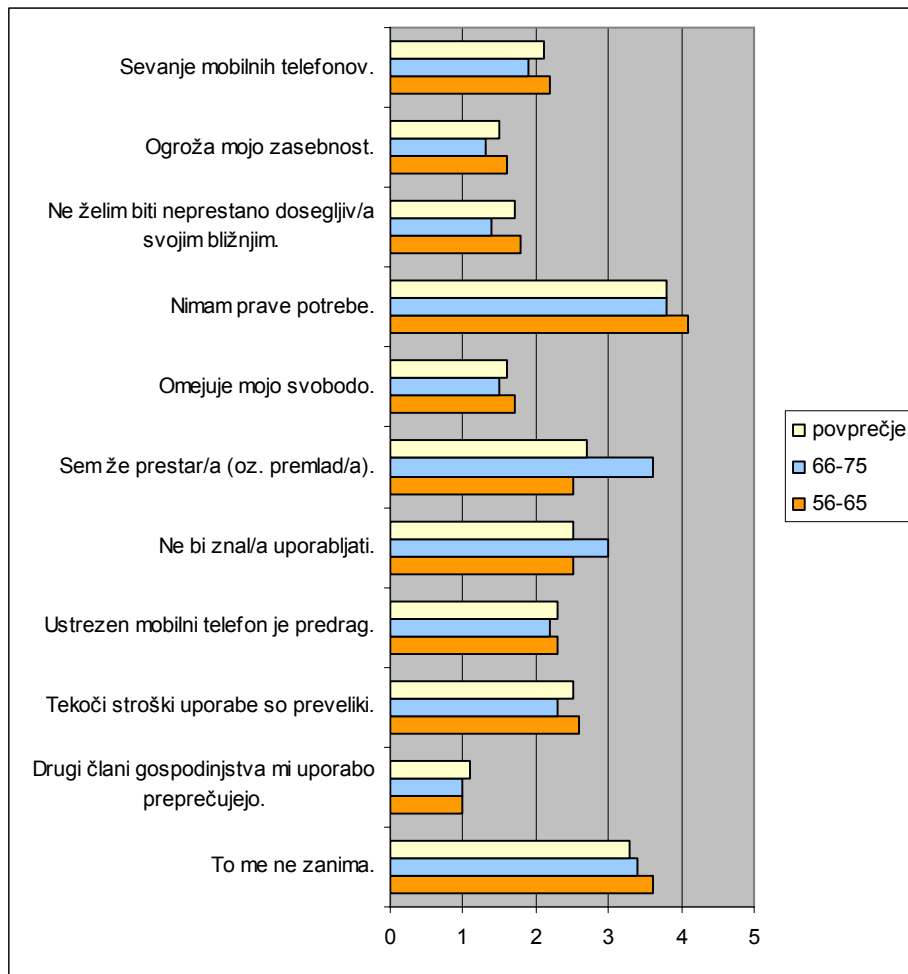
6.3. Ovire pri uporabi IKT

Razloge oziroma ovire zakaj starejši ne uporabljajo mobilnega telefona, smo merili na petstopenjski lestvici. Vsakega izmed razlogov so anketiranci ocenili s številko od ena do pet, kjer ena pomeni, da to za njih »sploh ni ovira«, pet pa, da je »zelo velika ovira«. Kot glavne razloge za neuporabo mobilnih telefonov starejši navajajo, da nimajo prave potrebe, da so že prestari (predvsem starostna skupina od 66-75 let), da jih to ne zanima in da ne bi znali uporabljati. Menijo pa tudi, da so previsoki tekoči stroški uporabe. Ko rezultate primerjamo s skupnim povprečjem anketirancev, najbolj izstopa ovira »do so že prestari« v starostni skupini od 66-75 let (glej graf 6.7).

Mann in drugi (2004:53) v svoji študiji o uporabi mobilnih telefonov razlikujejo ovire med tistimi, ki uporabljajo mobilni telefon redko in tistimi, ki ga uporabljajo samo za nujne zadeve. Tisti starejši, ki ga uporabljajo redko, kot razloge, zakaj ga ne uporabljajo bolj pogosto, navajajo, da nimajo tolikšne potrebe, da nimajo znanja in da je sama uporaba preveč zapletena. Tisti starejši, ki ga uporabljajo samo za nujne zadeve, vidijo podobne ovire, torej da nimajo potrebe, da je preveč zapletena uporaba in previsoki stroški uporabe. Zavedati pa se moramo tudi, da so mobilni telefoni, kot so trenutno oblikovani, izrazito neprijazni do starejših uporabnikov glede na njihove omejitve v dotiku, vidu in fini motoriki.

Starejši si želijo predvsem mobilnih telefonov, ki bi bili enostavni za uporabo, z večjimi tipkami, bolj kontrastnim zaslonom in da bi bili nasploh večji (Mann in drugi, 2004:56).

Graf 6.7: Razlogi za neuporabo mobilnih telefonov

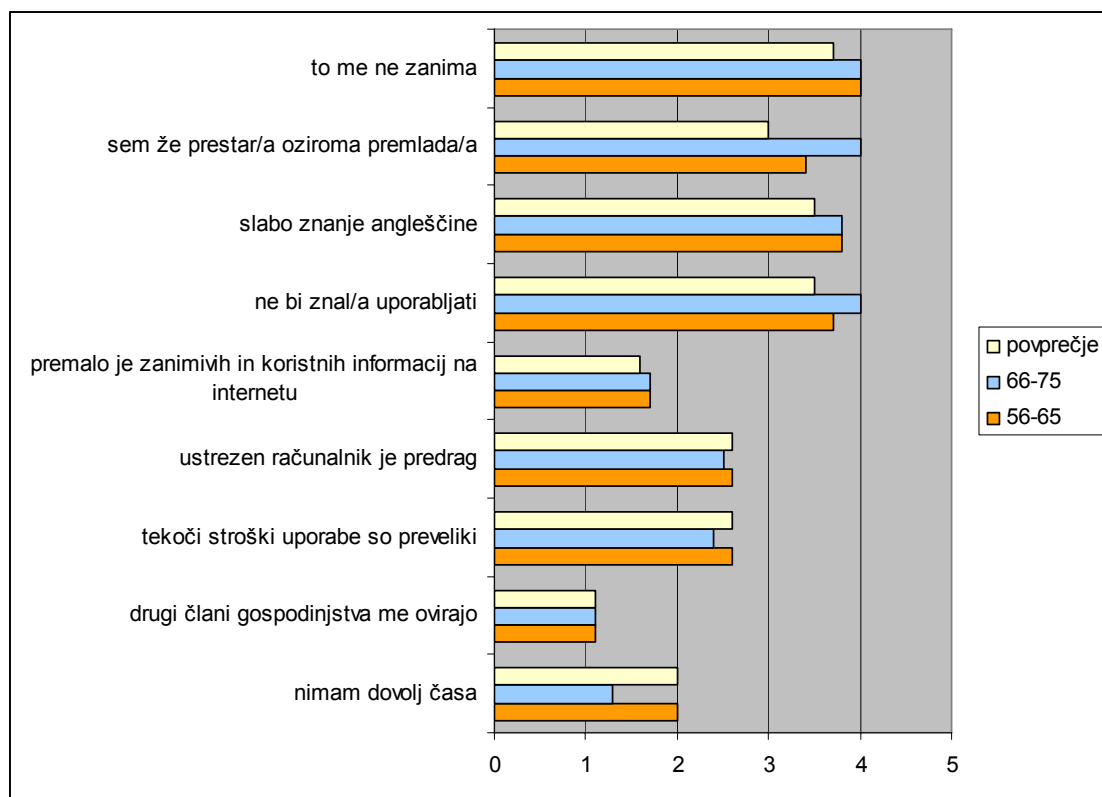


Podobne razloge, ki jih navajajo starejši za neuporabo mobilnih telefonov, navajajo tudi za neuporabo interneta. Tudi razloge za neuporabo interneta so anketiranci ocenili na lestvici od ena do pet, kjer ena pomeni, da to za njih »sploh ni ovira«, pet pa, da je »zelo velika ovira«. Kot glavne ovire starejši navajajo, da ga ne znajo uporabljati, da so že prestari (predvsem starostna skupina od 66-75 let), da jih to ne zanima in slabo znanje angleščine. Od ostalih neuporabnikov interneta, ki so bili vključeni v analizo, ne obstajajo velike razlike glede razlogov

za neuporabo. Predvsem starostna skupina od 66-75 let izstopa glede mnenja, da so že prestari in da ne bi znali uporabljati interneta (glej graf 6.8).

V raziskavi o uporabi računalnika pri oviranih starih ljudeh (Mann in drugi, 2005:8) so anketiranci, ki niso uporabljali računalnika, navajali kot glavne razloge stroške, sledili so: pomakanje znanja o uporabi računalnika, da nimajo potrebe in da je uporaba preveč zapletena.

Graf 6.8: Razlogi za neuporabo interneta

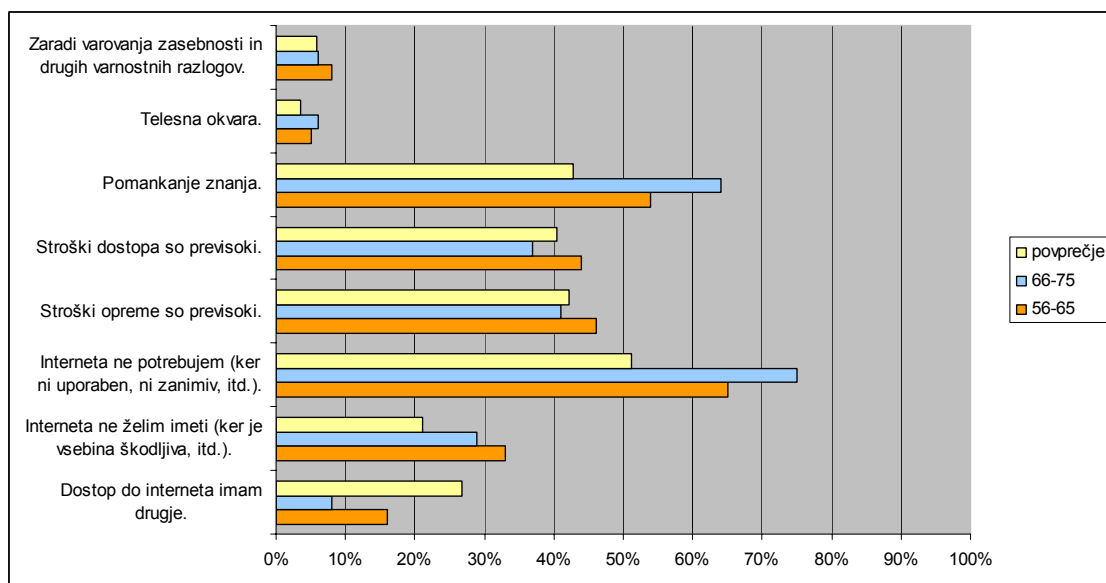


Kot glavne razloge, zakaj nimajo doma dostopa do interneta, starejši navajajo, da interneta ne potrebujejo (65%,75%), pomanjkanje znanja (54%,64%) in previsoke stroške opreme (46%, 41%) ter dostopa (44%, 37%). Dokaj visok delež starejših anketirancev je tudi mnenja, da interneta ne želijo imeti (33%, 29%) (glej graf 6.9). Zelo majhen delež starejših anketirancev (5%, 6%) je navedel kot oviro za uporabo interneta telesno okvaro. Do podobnih rezultatov je prišla tudi študija Mann-a in drugih (2005:8), kjer starejši tudi niso

zaznali svoje oviranosti kot razloga za neuporabo računalniške tehnologije. Razlog, zakaj so te ovire zaznale samo projektne kvalitativne študije (Surbati, 2004) je lahko v tem, da če starejši ne poskusijo uporabljati tovrstno tehnologijo, potem ne morejo zaznati, kje bi se lahko pojavile težave.

Ko primerjamo starejše s skupnim povprečjem vseh anketirancev, ugotovimo, da so izrazitejše razlike predvsem zato, ker menijo, da ne potrebujejo interneta, in zaradi pomanjkanja znanja.

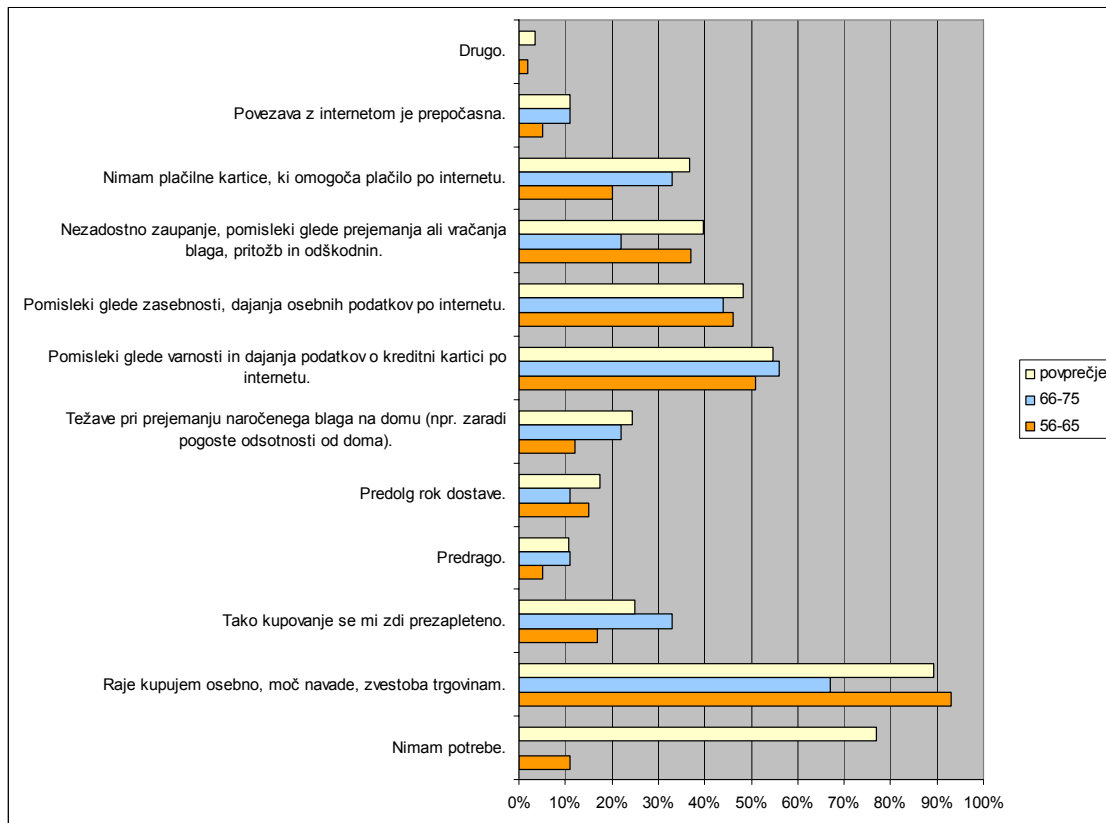
Graf 6.9: Ovire pri dostopanju do interneta



Glavni razlogi, zakaj starejši niso nakupovali oziroma naročali storitev ali blaga v zasebne namene, so v obeh starostnih skupinah enaki, in sicer: starejši raje kupujejo osebno, moč navade, zvestoba trgovinam (93%,67%), pomisleki glede varnosti in dajanja podatkov o kreditni kartici po internetu (51%, 56%) ter pomisleki glede zasebnosti, dajanja osebnih podatkov po internetu (46%,44%). Starostna skupina od 56-65 let kot pomembnejše razloge navaja še nezadostno zaupanje, pomisleke glede prejemanja ali vračanja blaga, pritožb in odškodnin (37%), medtem ko starostna skupina od 66-75 let navaja še prezapleteno nakupovanje (33%) ter da nimajo plačilne kartice, ki omogoča plačilo po internetu (33%) (glej graf 6.10). Zanimivo je, da v povprečju anketiranci kot največji razlog,

zakaj ne kupujejo preko interneta, navajajo, da nimajo potrebe (77%), medtem ko starejši tega razloga ne navajajo kot pomembnega.

Graf 6.10: Glavni razlogi, zakaj starejši ne kupujejo oziroma naročajo blaga ali storitev v zasebne namene po internetu.



Če povzamemo iz analiziranih podatkov, zakaj starejši ne uporabljajo novih IKT, pridemo do štirih bistvenih ovir:

- nerelevantnost uporabe novih IKT (nimajo potrebe, jih ne zanima, ne potrebujejo (internet ni zanimiv, ni uporaben)),
- pomanjkanje znanja (računalništva in slabo znanje angleškega jezika),
- problem dostopnosti (previsoki stroški dostopa in nabava opreme, tekoči stroški uporabe mobilnih telefonov),
- predsodki (da so prestari).

Oblakova (2002:112) razloge za neuporabo deli na »prostovoljno« neuporabo, ko posameznik ocenjuje, da internet kot nov komunikacijski medij preprosto ni dovolj zanimiv ali pa sploh uporaben. Meni, da tako imenovano »prostovoljno izključenost« določata namreč prav ti dve lastnosti: nezanimivost in prepričanost o nepotrebnosti interneta, medtem ko »pogojena« neuporaba izhaja iz dejavnikov, ki nastajajo »zunaj« posameznikove izbire: neznanje, strah in pomanjkanje denarja. Tudi ti razlogi pomembno pojasnjujejo delež izključenosti nekaterih posameznikov.

Dejavnike »pogojene« neuporabe sem podrobno že opisala v četrtem poglavju, ki govori o »sivem digitalnem razkoraku« in razlogih za neuporabo. V nadaljevanju, pa bi rada večjo pozornost namenila »prostovoljni izključenosti« starejših.

Millward (2003:9) razume izjavo starejših, da nimajo interesa uporabljati interneta, bolj kot strah, ne pa kot apatijo. Idejo razvija iz predpostavke, da so današnji starostniki preživeli vsaj eno svetovno vojno in so zaradi tega posebej "ponosna" skupina (Viney v Millward, 2003:10). Tako je starejšim lažje zaradi ponosa reči, da nimajo interesa, kot da ne znajo uporabljati računalnika. Raziskava Age Concern in Barclays (v Millward 2003:10) je prišla do ugotovitve, da je ponižanje največji strah starih ljudi. Če sprejmemo to predpostavko, potem je glavni razlog neuporabe pomanjkanje sposobnosti. Hargittai (v Millward, 2003:10) to imenuje "druga stopnja digitalnega razkoraka" in meni, da obstajajo jasne generacijske razlike, ki vplivajo na uporabo interneta. Pomanjkanje spretnosti za uporabo interneta in samozaupanja lahko ustvarita občutek, da je internet "samo za mlade". Iz tega lahko sklepamo, da je odgovor "nimam interesa" in "sem prestar/a" obrambni mehanizem za resnični odgovor, da ne znajo uporabljati interneta.

(Ne)uporabo IKT pa lahko poskušamo razumeti tudi drugače. Selwyn in drugi (2005:22) razumejo (ne)uporabo interneta kot posledico družbene strukturacije in posameznikovih osebnih okoliščin. Družbeno oblikovanje interneta je vidno na več nivojih. Na družbenem nivoju je dostopnost in uporaba interneta odvisna od starosti, dohodka, rase in spola. Na individualni ravni pa »internet« ni samo ena

tehnologija, ampak pomeni različne stvari različnim ljudem in se uporablja na različne načine za različne namene (Selwyn in drugi, 2005:7). Odvisno od tega kdo si, je močno odvisna (ne)uporaba interneta in v kakšne namene ga uporabljaš (Selwyn in drugi, 2005:19). Ni toliko odvisno, ali si star ali ženska, kar te naredi uporabnika oziroma neuporabnika interneta, ampak predvsem možnosti, potrebe, motivacija, materialne okoliščine in izkušnje biti starejši oz. ženska, skupaj pripelje do (ne)udeležbe.

Internet je lahko drugačen vir za starejše zaradi drugačnih izkušenj, ki jih imajo z mediji, drugačnih ciljev ali drugačnih družbenih možnosti za povezavo z internetom (Loges in Jung, 2001:538). Zavedati se moramo, da je internet ravno tako centralen v življenju starostnika, če ga uporablja samo za komunikacijo s svojim vnukom, kot tistim, ki ga uporabljajo za nakupe, igranje, klepetalnice... Tatnall in Lepa (2003:60) opisujeta tri starostnike, ki uporabljajo internet zaradi popolnoma različnih razlogov. Eden je uporabljal internet samo za trgovanje z delnicami, drugi za raziskovanje družinskega rodovnika in brskanje po straneh o ročnem izdelovanju lesenih izdelkov, tretji - gospa pa je posvojila internet samo zaradi uporabe elektronske pošte, preko katere komunicira s sorodniki, ki živijo na drugi celini. V vsakem od naštetih primerov sama uporaba IKT ni toliko odvisna od karakteristik tehnologije, ampak bolj od njihove specifične uporabnosti, ki zadeva posameznikovo socialno interakcijo in okolje (Tatnall in Lepa, 2003:61).

Anderson in Tracey (Sewyn in drugi, 2005:22) trdita, da »aplikacije in servisi, ki jih omogoča internet, ne spreminjajo ljudi na enostaven način, ampak podpirajo in obogatijo že obstoječi življenjski slog, ne glede na to, kakšen je«. Podobno meni tudi Morley (Sewyn in drugi, 2005:22), in sicer »da tudi čisto najnovejšo tehnologijo lahko vedno uporabimo, da služi najbolj tradicionalnim namenom«. Tako lahko zgoraj navedene primere uporabe interneta med starimi ljudmi razumemo kot podporo že obstoječemu življenjskemu slogu.

Glede na ugotovitve o uporabi interneta pri starostnikih v Sloveniji lahko povzamemo ugotovitev Haddona in Silversona (v Subati, 2004:33), da so glavni razlogi za neuporabo IKT, da jim ni blizu in da ni kompatibilna z vrednotami in

življenjskim slogom starejših. Kot pogoj za uporabo novih IKT pri starejših vidita posameznikovo preteklost in trenutne socialno-ekonomske okoliščine. Nabava nove IKT jim namreč ne pomeni bistvenega izboljšanja kakovosti življenja.

6.4. Strategije vključevanja starejših ljudi v informatično družbo

Raziskovalci poudarjajo pomen vzpodbujanja starejše generacije pri uporabi IKT, ker je to bistveno za ustvarjanje informatične družbe (Selwyn, 2003:501). Če hočemo, da so stari ljudje še naprej vključeni v družbo, bi morala biti tehnologija posebej usmerjena na ta hitro rastoči segment populacije. Kot vsi ostali tudi večina starejših in invalidov potrebuje dostop do telekomunikacij, če želijo polno sodelovati v socialnem in ekonomskem življenju sodobne družbe. Ravno tako kot pri drugih skupinah njihove potrebe oziroma želje glede IKT variirajo z dejavniki, kot so socialno-ekonomski status, narava in razširjenost socialnih in drugih mrež, lokalna dostopnost do storitev ali zaposlitvenih možnosti in bolj splošno: življenjski slog in interesi posameznika (Cullen in Robinson, 1997:21).

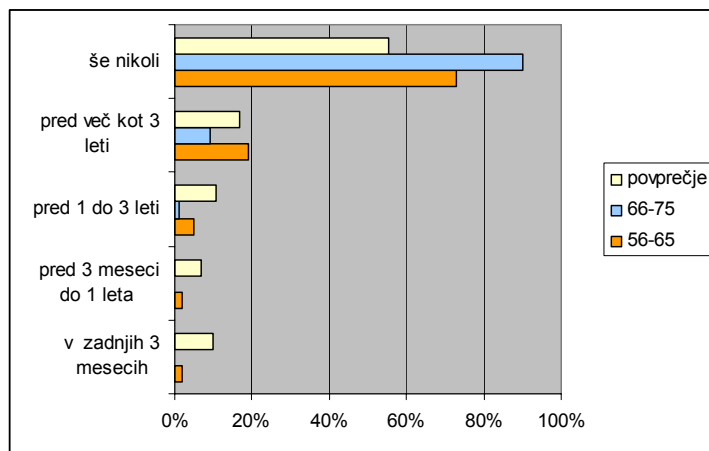
Precej raziskovalcev, ki raziskuje uporabo IKT pri starejši populaciji, meni, da se bo razkorak zmanjšal, ko se bo upokojila generacija starostnikov, ki že danes uporablja internet. Vendar se moramo zavedati dejstva, da prihajajo vedno nove tehnologije, ki zahtevajo ponovno učenje in jim bodo tudi že "informatično pismeni" starejši težko sledili brez dodatnega izobraževanja. Hkrati pa glede na podaljševanje življenjske dobe ne smemo čakati, da se upokoji nova generacija, ampak je treba ukrepati že zdaj. Cody in Whita menita, da bo omogočanje izobraževanja za obstoječo generacijo starostnikov v prihodnje povečalo njihovo pripravljenost, da uporabljajo internet in izboljšajo kakovost svojega življenja preko aktivnosti na spletu (Loges in Jung, 2001:542).

Lenarčič (2005a:35) meni, da je ključno splošno načelo pri informatizaciji kateregakoli družbenega sloja »igra s pozitivno vsoto«, kar pomeni: pravi način izobraževanja za uporabo novih IKT, praktična in enostavna uporabnost teh tehnologij, uporabne aplikacije v domačem jeziku in nenazadnje časovno-prostorsko-stroškovna pridobitev uporabnikov.

Večina raziskav daje poseben pomen pravilnemu pristopu pri izobraževanju. Problemi, ki so prisotni pri izobraževanju starostnikov, so vezani predvsem na upadanje psihomotoričnih sposobnosti in nižjega samozaupanja glede njihovih sposobnosti. Tako Cody in drugi (v Loges in Jung, 2001:542) menijo, da bi moralo biti izobraževanje usmerjeno v zmanjšanje anksioznosti (zaradi tehnologije) in na gradnji učinkovitosti. Sam program učenja za starostnike bi moral biti zastavljen bolj optimistično in vzpodbudno. Starejše bi moral informirati o potencialnih možnostih uporabe nove tehnologije. Pomen pozitivnega odnosa do IKT je močno povezan z osebno uporabnostjo IKT v vsakdanjem življenju (komunikacija, zabava, nakupovanje, bančne storitve). Negativen odnos starejših do uporabe IKT lahko spremenimo s primernim učenjem. Izobraževanje mora zadovoljiti individualne učne potrebe starostnika, hkrati pa mora biti usmerjeno na neposredne ugodnosti, ki jih lahko imajo starejši preko spletnih servisov kot podpora samostojnega življenja doma (Magnusson in drugi, 2004:229). Kot primer dobrega izobraževanja starejših Foskey in drugi (2001) predlagajo računalniška usposabljanja, ki so namenjena samo starim ljudem in jih vodijo vrstniki, ki imajo tovrstno znanje. V svetu je najbolj znan primer tovrstnega izobraževanja SeniorNet, ki je razširjen predvsem na področju Amerike in Skandinavije. V Sloveniji bi tovrstno učenje lahko prevzela bolj intenzivno Društva upokojencev Slovenije in Univerza za tretje življenjsko obdobje.

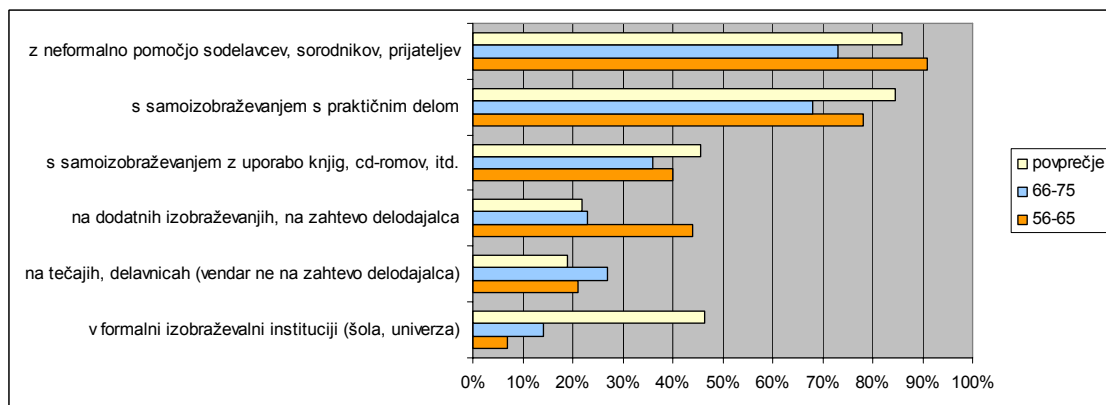
Iz rezultatov analize vidimo, da je zelo majhen delež starostnikov, ki se je do sedaj udeležil izobraževanja v zvezi z uporabo računalnika. 90% anketirancev iz starostne skupine 66-75 let se še nikoli ni udeležilo izobraževanja, povezanega z uporabo računalnikov, 9% pa se ga je udeležilo že pred več kot 3 leti. Mlajša generacija starejših, od 56-65 let, je že bolj vključena v izobraževanje, in sicer se jih je 9% udeležilo izobraževanja v roku 3 let, 19% pred več kot tremi leti in 73% še nikoli (glej graf 6.11).

Graf 6.11: Izobraževanje (3 ure ali več) v zvezi z uporabo računalnika



Večina starejših je prišla do veščin za uporabo računalnika preko neformalnega izobraževanja. Tako so starejšim pri pridobivanju veščin najbolj pomagali sodelavci, sorodniki in prijatelji (91%, 73%), do znanj pa so prišli tudi s praktičnim delom (78%, 68%) in s pomočjo knjig in cd-romov (40%, 36%). Predvsem starostna skupina od 56-65 let si je pridobila veščine tudi preko dodatnih izobraževanj na zahtevo delodajalca (44%), medtem ko je starostna skupina od 66-75 let pridobila veščine tudi preko tečajev in delavnic (27%) (glej graf 6.12). Rezultati nakazujejo, da je poleg formalnih izobraževanj treba vzpodbujati tudi neformalen način izobraževanja, ki bi ga lahko vključili v programe krajevnih medgeneracijskih centrov, kateri vzpodbujajo druženje različnih generacij in medsebojno učenje (Ramovš, 2003:323).

Graf 6.12: Načini pridobivanja veščin za uporabo računalnika oziroma interneta



Pozitiven element pri uporabi računalnika je tudi instrumentalna podpora, ki jo nudijo prijatelji, sorodniki in drugi, kot viri "tehnoloških strokovnjakov". V raziskavi Mann in drugi (2005:6) se je večina anketirancev sama naučila uporabe računalnika, v precejšnjo pomoč pri učenju so jim bili člani družine. Raziskava AAPR-a (2003:2) je ugotovila, da se starejši v primeru, da potrebujejo pomoč pri računalniku ali internetu, najprej obrnejo na svoje otroke in vnuke kot prve vire pomoči. Ravno tako tudi Pečjak (2004:25) meni, da so otroci in vnuki najboljši učitelji računalništva in bi jih morali usposobiti, da učijo svoje prednike. Glede na to, da je raziskava socialnih omrežji starostnikov v Sloveniji pokazala, da prevladuje družinski oziroma sorodniški tip omrežja socialne opore (Hlebec, 2003:180), je to verjetno ena izmed pravih smeri razmišljanja o usposabljanju starejših glede uporabe IKT v Sloveniji.

Možnosti vključevanja v informatično družbo morajo biti enake za vse morebitne uporabnike, vključno s tistimi s posebnimi potrebami. Namen "načrtovanja za vse"¹¹ je povečanje funkcionalne dostopnosti tako, da lahko produkt uporablja čim večje število potencialnih uporabnikov (Alpay in drugi, 2004:189). Starost sama ne predstavlja ovire za uporabo računalnika in interneta, čeprav zaradi normalnega upadanja različnih sposobnosti v starosti (težave z vidom in sluhom, spremembe kognitivnih sposobnosti in motoričnih spretnosti) obstajajo določene omejitve pri uporabi elektronske tehnologije. To pomeni, da obstaja močna potreba po razvoju za starostnike prijaznih aplikacij in spletnih strani, ki bodo posebej prilagojene za starejšo populacijo (Holt v Alpay in drugi, 2004:189). Namesto, da poskušamo spreminjati stare ljudi, bi jih morali vključiti v proces spreminjanja IKT, da bi jim bila bližje in bolj zanimiva. Zavračanje uporabe tehnologije lahko najlažje premostimo s tem, da starejše vključimo v celoten proces nastanka nove tehnologije (Bouma v Comeau, 2005:18). Vendar nekateri raziskovalci postavljajo pod vprašaj tudi "načrtovanje za vse" in dajejo poudarek na "user sensitive inclusive design-u", kot bolj

¹¹ "Načrtovanje za vse (*ang. design for all*)" je projekt, ki je nastal z namenom, da bi se zmanjšala razlika pri uporabi računalniške tehnologije med tistimi, ki niso ovirani, in med tistimi s posebnimi potrebami.

primernem konceptu (Magnusson in drugi, 2004:229). Stari ljudje tvorijo namreč zelo heterogeno skupino, tako da bi morali biti novi proizvodi bolj fleksibilni in usmerjeni na zmanjšanje oviranosti posameznika.

Če želimo, da se večji del starostnikov vključi v informatično družbo, jim moramo ponuditi uporabne aplikacije v domačem jeziku. Uporabne aplikacije v domačem jeziku in servisi, ki jih le te ponujajo, bi morali biti tudi časovno in stroškovno ugodnejši od tradicionalnih, če želimo da se jih starejši poslužujejo. Raziskave ugotavljajo, da so aktivni uporabniki interneta tisti, ki uporabljajo računalnik doma, zato bi morali omogočiti cenejši nakup opreme. Ne glede na to, da cene tovrstnim izdelkom padajo, so večini starejšim še vedno cenovno nedosegljivi. Hkrati pa bi moralo postati tudi samo dostopanje do interneta cenejše, kot je trenutno. Bolj razširjen od trenutne situacije v Sloveniji pa bi moral biti tudi javni dostop do interneta. Mogoče bi morali razmišljati o e-točkah, ki bi bile namenjene samo starim ljudem (domovi upokojencev, društva upokojencev, razni klubi,...).

Zmanjševanje digitalnega razkoraka v Sloveniji bi veljalo v prvi vrsti usmeriti predvsem v vzpodbujanje nakupa PC-ja (davčne olajšave), pospešeno izdelavo javnih vsebin ter v izobraževalni sistem (Vehovar in Vukčević, 2001). Ali - kot pravi Adler (2002:9): "Ključ uspešne posvojitve novih tehnologij pri starejših leži v tem, da so dostopne, enostavne za uporabo in da prinašajo precejšnje ugodnosti v vsakdanje življenje".

7. ZAKLJUČEK

Večina Slovenskih starostnikov uporablja predvsem stare IKT, kot so televizija in stacionarni telefon. Več kot polovica jih že ima svoj mobilni telefon, medtem ko je uporaba interneta bolj izjema kot pravilo. Predvidevam, da imajo starejši uporabniki interneta v Sloveniji posebej močno motivacijo za uporabo interneta. Pozitiven odnos do interneta je namreč močno povezan z osebno uporabnostjo interneta v njihovem vsakdanjem življenju.

Razlogi za tako nizko udeležbo starih ljudi na spletu niti niso tako presenetljivi, če se zavedamo nekaj dejstev. Kot prvo ga ne znajo uporabljati in jih zato tudi ne zanima. Kot drugo pa tudi nimajo razlogov, zakaj bi ga uporabljali, saj je na spletu zelo malo njim primernih vsebin, še posebej glede na dejstvo, da jih večina ne zna angleško.

Iz analize je razvidno, da tisti redki starejši, ki uporabljajo internet, ga uporabljajo predvsem za komunikacijo (elektronska pošta), iskanje informacij o blagu in storitvah, za informacije o potovanjih in nastanitvah ter za informacije, ki jih objavljajo organi državne uprave. Velik delež starejših uporabnikov interneta pa uporablja internet tudi za prebiranje spletnih časopisov in revij. Iz rezultatov se delno nakazuje interes, ki ga imajo slovenski starostniki na spletu, vendar bi bila potrebna bolj obsežna kvalitativna študija med starejšimi uporabniki interneta o prednostih, ki jih ta prinaša v njihovo vsakdanje življenje.

Tovrstna študija bi lahko bila osnova za nadaljnjo strategijo vključevanja starih ljudi v informatično družbo. Poleg takšne raziskave bi morala država podpirati tudi razne pilotne projekte, ki bi bili usmerjeni na specifična področja uporabe interneta med starimi (zdravstvo, izobraževanje, državna uprava, prosti čas). Starim ljudem je treba ponuditi vsebine, ki jih bodo zanimale in jim bodo omogočile boljšo kakovost življenja. Aktivno izobraževanje, ki upošteva individualne potrebe za učenje starih ljudi, in medgeneracijsko povezovanje bi lahko vzpodbudilo starejše za uporabo novih IKT. Glede na to, da aktivni uporabniki interneta dostopajo do njega od doma, pa bi bilo potrebno tudi vzpodbujanje nakupa računalnika in omogočanje cenejšega dostopanja do

interneta za stare ljudi. Namreč le takrat, ko bo sistem dovolj uporaben in bo omogočeno primerno izobraževanje, bodo starejši zavzeli svoje mesto v informatični družbi.

8. LITERATURA

Adler, R. (2002): »The age wave meets the technology wave: broadband and older Americans«, www.seniornet.org/downloads/broadband.pdf (zadnji dostop: 11.09.2005).

Alpay, L. L., Toussaint, P.J., Ezendam, N.P.M., Rövekamp, T.A.J.M., Graafmans, W.C., Westendorp, R.G.J: »Easing internet access of health information for elderly users«. Health Informatic Journal, 10(3), str.185-194.

AARP (2003). »Wired Generations«, www.aarp.org/olderwiserwired (zadnji dostop: 28.10.2005).

Bradley, N., Poppen, W. (2003): »Assistive technology, computers and internet may decrease sense of isolation for homebound elderly and disabled persons«. Technology and Disability, 15, str.19-25.

Charness, N., Holley, P. (2004): »The new media and older adults. Usable and Useful?«, American Behavioral Scientist, SAGE Publication, 48(4), str.416-433.

Comeau, D.E. (2005): »Gerontechnology: a class on aging with technology«, <http://comeauzone.org/capstone/capstone.html> (zadnji dostop: 11.09.2005).

Cullen, K., Robinson, S. (1997): Telecommunication for older people and disabled people in Europe. Preparing for the information society. Assistive technology research series (2), IOS Press, Netherlands.

Cutler, S.J., Hendricks, J. (2001): Emerging social trends. V: Binstock, R.H., George, L.K: Handbook of aging and the social sciences, Academic press.

Foskey, R., Hazzlewood, J., Barnett, K. and Lewis R. (2001): »NEAT- Network for Education, Ageing and Technology - Helping to bridge geographical and sectoral barriers«, www.ruralfutures.une.edu.au/projects/socchange/retire/neat/neat.htm (zadnji dostop: 28.10.2005).

Foskey, R. (2002): »Education, ageing and technology: intersecting networks«, <http://www.ruralfutures.une.edu.au/projects/socchange/retire/neat/neat.htm> (zadnji dostop: 28.10.2005).

Haddon, L. (2000): »Social exclusion and information and communication technologies«. New Media & Society 2(4), str.387-406.

Hampel, J. (1994): »Opportunities and limitations of technical aids for the elderly«. V: Wild, C., Kirschner: Technology for the elderly: safety-alarm systems,

technical aids and smart homes. Ageing in the contemporary society (8), Knegsel: Akontes Publishing, str.101-116.

Hazzlewood, J. (2001): »The TALANT: the third age learner accessing new technology«, www.ruralfutures.une.edu.au/projects/socchange/retire/neat/neat.htm (zadnji dostop:28.10.2005).

Heikkilä, J., Kallio, J., Saarinen, T., Tuunainen, V.K. (1999): »EC of groceries for elderly and disabled. A comparison of alternative service models«. Information Technology & People, 12(4), str.389-402.

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

Hlebec, V., Mandič S. (2005): »Socialna omrežja starejših v obdobju tranzicije v Sloveniji«. (še ni objavljeno).

Hojnik-Zupanc, I. (1995): »Tehnologija in samostojnost starega človeka«. V: Tehnologija in kvaliteta življenja v starosti, Zbornik predavanj, IRSR.

Hojnik-Zupanc, I. (1999): Samostojnost starega človeka v družbeno-prostorskem kontekstu. FDV, Zbirka znanstvena knjižica.

Kobe, M. (2004): »Digitalna delitev ali e-vključenost starejših?« V: Vaupotič, M.(ur.): Evropska unija – priložnost tudi za starejše. ZOTKS, Ljubljana, str.19-22.

Kump, S., Jelenc Krašovec, S. (2005): »Izobraževanje – možni dejavnik krepitve moči in vpliva starejših odraslih«. Družboslovne razprave, XXI (49/50), str.243-261.

Lawton, M.P. (1998): »Future society and technology«. V: Graafmans, J., Taipale, V., Charness, N.: Gerontechnology. A sustainable investment in the future. Studies in health technology and informatics (48). IOS Press, Netherlands, str.12-22.

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

Lenarčič, B. (2005b): »Svet: nove tehnologije pomagajo starim ljudem pri ohranjanju samostojnosti«. Kakovostna starost 8(3), str.70-71.

Loges, W.E., Jung, J. (2001): »Exploring the digital divide. Internet connectedness in age«. Communication research, 28(4), str.536-563.

Magnusson, L., Hanson, E., Borg, M. (2004): »A literature review study of information and communication technology as a support for frail older people living at home and their family carers«. *Technology and Disability*, 16, str.223-235.

Mann, W.C., Helal, S., Davenport, R.D., Justiss, M.D., Tomita, M.R., Kemp, B.J. (2004): »Use of cell phones by elders with impairments: overall appraisal, satisfaction, and suggestions«. *Technology and Disability*, 16, str. 49-57.

Mann, W.C., Belchior, P., Tomita, M.R., Kemp, B.J. (2005): »Computer use by middle-aged and older adults with disabilities«. *Technology and Disability*, 17, str.1-9.

Millward, P. (2003): »The 'grey digital divide': Perception, exclusion and barrier of access to the Internet for older people«. *First Monday*, 8(7), http://firstmonday.org/issues/issue8_7/millward/index.html (zadnji dostop: 28.10.2005).

Nagode, M., Kolarič, Z., Hlebec, V. (2004): »Delovanje in vrednotenje varovalno alarmnega sistema za starostnike«. *Kakovostna starost*, str.21-34.

Oblak, T. (2002): »Internet kot nov dejavnik družbenega razlikovanja«. *Družboslovne razprave*:XVIII, 40, str.107-119.

Projekt RIS (2005). <http://www.ris.org/index.php?p1=276&p2=815&id=815> (zadnji dostop: 10.11.2005).

Projekt RIS: »Profil projekta«, <http://www.ris.org/content.php?id=265> (zadnji dostop: 28.10.2005).

Pečjak, V. (2004): »Odpor starejših do računalnika«. V: Vaupotič, M.(ur.): *Evropska unija – priložnost tudi za starejše*, ZOTKS, Ljubljana, str.25-26.

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

Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J., Madden, L. (2003): »Older adults' use of information and communication technology in everyday life«. *Aging & Society*, Cambridge University Press, 23, str.501-582.

Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J. (2005): »Whose Internet is it anyway? Exploring adults' (non)use of the internet in everyday life«. *European Journal of Communication*, 20(1), str.5-26.

Sourbati, M. (2004): »Internet use in sheltered housing: older people's access to new media and online service delivery«, <http://www.irf.org.uk/bookshop/eBooks/1859351697.pdf> (zadnji dostop: 28.10.2005).

Statistične informacije (2003). Statistični urad Republike Slovenije. http://www.stat.si/pub_statinf1.asp?podrocje=5 (zadnji dostop: 4.11.2005).

Tatnall, A., Lepa, J. (2003): »The internet, e-commerce and older people: an actor-network approach to researching reasons for adoption and use«. *Logistic Information Management*, 16(1), str.56-63.

Trček, F. (2003): *Problem informacijske (ne)dostopnosti*. FDV, Ljubljana.

Van Berlo, A., Van Valen, C. (1998): »First experiences with using e-mail and internet by elderly living in sheltered housing«. V: Graafmans, J., Taipale, V., Charness, N.: *Gerontechnology. A sustainable investment in the future. Studies in health technology and informatics* (48), IOS Press, Netherlands, str.150-153.

Vehovar, V., Vukčević, K. (2001): »Digitalni razkorak«. <http://www.ris.org/main/baza/baza.php?bid=128&menu=0> (zadnji dostop: 4.11.2005).

White, B. (1998): »Telematics for the integration of disabled and elderly people – Technology to help family caregivers – interesting innovations from the United States«. V: Graafmans, J., Taipale, V., Charness, N.: *Gerontechnology. A sustainable investment in the future. Studies in health technology and informatics* (48), IOS Press, Netherlands: str.169-173.