

PREDSTAVITEV DOBRE PRAKSE – BABI IN DEDI NA INTERNETU

Tamara Gornjak, dipl. pravnica

Društvo Advans (Advans Association)

Ruške čete 7, 2342 Ruše

tamara@advans.si, www.advans.si

Povzetek: Društvo Advans se z izvajanjem svojih dejavnosti zavzema za spodbujanje digitalne pismenosti in e-vključenosti starejših ter oseb, ki niso večje dela z računalnikom in internetom. Glavni dejavnosti društva sta izvajanje raziskovalne dejavnosti na področju digitalne pismenosti in e-vključenosti starejših ter organiziranje in izvajanje usposabljanj in delavnic računalništva za ciljno skupino. Starejšo populacijo (nad 50 let) lahko na področju rabe računalnikov in interneta smatramo za ranljivo skupino, kateri je treba na trgu ponuditi primerna usposabljanja za osvojitve osnovnih veščin računalništva in rabe interneta. Ker postajamo digitalna družba, v kateri je vse podvrženo rabi interneta in spletnih storitev, moramo stremeti k temu, da bodo vse generacije enakomerno vključene v rabo tehnologije. Starejšim zato nudimo usposabljanja in delavnice računalništva, na katerih jih s svojimi metodami dela, ki temeljijo na počasnem tempu podajanja novih informacij, potrpežljivosti in poudarku na praktičnem delu, postopoma uvajamo v samostojno rabo računalnika in interneta. Udeleženci na usposabljanjih prejmejo tudi gradivo, ki je prilagojeno njihovi stopnji znanja in zmožnostim razumevanja računalniške terminologije in je zanje uporaben pripomoček pri učenju osnovnih veščin računalništva ter rabe interneta. Na spletni strani nudimo podporne storitve, v okviru katerih redno objavljamo računalniške nasvete in pomembne novosti na področju računalništva. Mesečno za člane društva pripravljamo tudi e-priročnik, v katerem objavimo prispevke iz rubrike računalniških nasvetov, pripravimo vaje za ponavljanje in utrjevanje znanja ter odgovarjamo na njihova vprašanja iz področja računalništva in interneta.

Ključne besede: E-vključenost starejših, digitalna pismenost starejših, usposabljanja računalništva za starejše, podporne storitve za e-vključenost starejših

PRESENTATION OF GOOD PRACTICE – GRANDMA AND GRANDPA ON THE INTERNET

Abstract: Advans Association through its activities promotes digital literacy and e-inclusion of elderly and persons, who lack basic computer and internet skills. Two main activities of our association are research in the field of digital literacy and e-inclusion of elderly together with organization and performance of computer courses and workshops for our target group. Elderly (above 50 years of age) are considered as a vulnerable group, for which market has to offer an appropriate training for obtaining basic computer and internet skills. Since humans are becoming a digital society, where everything is subjected to the use of internet and web services, we have to aim towards being an inclusive society for all generations. Hence, we provide computer training and workshops for elderly, where we apply our own methods of teaching that include

slower pace of explanation of new information, patience and emphasis on practical work, and allow for gradual introduction of elderly to their independent use of computers and internet. Participants of our courses receive study materials, which are adjusted to the level of their knowledge and abilities of understanding of computer terminology, and are a useful tool for learning of basic computer and internet skills. Our webpage provides participants with support services, which include publishing of advices for computer and internet usage along with important news in the field of computers and internet. For members of our association we monthly provide E-handbook (E-manual), where we publish computer and internet advices, prepare exercises intended to repeat and refresh already acquired knowledge as well as provide answers to their questions about computers and internet.

Keywords: E-inclusion of elderly, digital literacy of elderly, computer trainings for elderly, support services for e-inclusion of elderly

1. Splošna definicija digitalne pismenosti in e-vključenosti

Obstaja več definicij digitalne pismenosti, ampak prevladujoče definirajo digitalno pismenost kot sposobnost uporabe digitalnih tehnologij, komunikacijskih orodij in internetnih omrežij za iskanje, ocenjevanje, uporabo in ustvarjanje informacij¹ ter sposobnost kritične presoje in uporabe informacij, ki so posredovane preko računalnika v številnih oblikah in iz različnih virov (Gilster, 1997). Izraz e-vključenost se primarno osredotoča na to, da ima vsak posameznik zagotovljen dostop do uporabe informacijsko komunikacijskih tehnologij (IKT) ter do vseh koristi, ki jih prinaša razvoj IKT (Meyer, Müller, Kubitschke, 2006). Na e-vključenost lahko gledamo tudi kot na družbeno gibanje, katerega cilj je zmanjšanje digitalnega razkoraka, situacije, ki označuje dejstvo, da je svet razdeljen na ljudi, ki imajo, in ljudi, ki nimajo niti dostopa niti sposobnosti uporabiti moderne informacijske tehnologije (IT). E-vključenost nadalje omogoča zmanjševanje vrzeli med razvitimi in nerazvitimi deli sveta, spodbuja demokracijo in vzajemno razumevanje ter ne nazadnje vodi do bolj polne moči do-privilegiranih skupin ljudi², kot so starejši.

2. O Društvu Advans

Društvo Advans je neprofitna organizacija, ustanovljena leta 2013, z namenom spodbujati digitalno pismenost in e-vključenost starejših. Vključno z informacijskimi tehnologijami strmi društvo k doseganju trajnih rešitev za zagotavljanje vključenosti vseh generacij in skupin ljudi na različnih področjih družbenega življenja. Splošno izhodišče delovanja društva je, da lahko kot vključujoča družba, temelječa na demokraciji, enakosti in solidarnosti, dosežemo boljše kvaliteto življenja ter vzpostavimo naprednejšo in pravičnejšo družbo.

Društvo je relativno mlada neprofitna organizacija, ki v danem trenutku v okviru svoje dejavnosti pomaga starejšim pri rabi računalnikov in interneta, organizira računalniške tečaje za starejše ter tematske delavnice, ki so namenjene motivaciji starejših za pogostejšo rabo računalnikov in interneta. Pri izvajanju dejavnosti se držimo svojih metod poučevanja, ki so se, upoštevaje odziv naših preteklih in sedanjih udeležencev, izkazale kot koristne in uspešne. Na drugi strani posvečamo pozornost tudi raziskovalni dejavnosti, saj je eden naših temeljnih ciljev postati pomemben akter na področju spodbujanja digitalne pismenosti in e-vključenosti starejših na državnem nivoju. Za boljše dojetje in razumevanje samega področja delovanja društva je izjemno pomembno, da kombiniramo oboje, raziskovalno dejavnost in praktično delo z našo ciljno skupino uporabnikov, to je starejših od 50 let.

¹ Digital Literacy Definition and Resources, <http://www.library.illinois.edu/diglit/definition.html>.

² What is e-inclusion?, <http://whatis.techtarget.com/definition/e-inclusion>.

3. Pretekle in bodoče aktivnosti društva

Preteklo leto smo uspešno kandidirali na javnem povabilu za izbor programov javnih del, ki omogoča neprofitnim organizacijam pridobitev subvencije za enoletno zaposlitev dolgotrajno brezposelnih oseb. S tem smo lahko zaposlili dve brezposelni osebi za obdobje enega leta. V tem času smo uspeli organizirati in izvesti en 60-urni računalniški tečaj za starejše v pomladnem obdobju, deset poletnih delavnic računalništva za starejše, ki so se izvajale vsako sredo v teku poletja, in dva 24-urna računalniška tečaja za starejše v jesenskem obdobju. Omenjeni računalniški tečaji in delavnice so potekali v sodelovanju z Društvom TOTI DCA Maribor, ki nam je odstopilo prostore za izvajanje računalniških tečajev in delavnic. V prvi polovici lanskega leta smo pripravili interno gradivo za usposabljanje starejših za delo z računalnikom in internetom. Gradivo vsebuje podrobne nasvete in navodila za osnovno uporabo računalnika, interneta in e-pošte; je prilagojeno stopnji znanja in sposobnosti razumevanja računalniške terminologije starejših. Priročnik vsebuje tudi številne vaje z nasveti za rešitev teh vaj in omogoča uporabniku, da ponavlja osvojeno znanje iz računalniškega tečaja ali delavnice v udobju svojega doma. Vzpostavili smo tudi spletno stran 'Babi in Dedci na internetu', kjer objavljamo računalniške nasvete, zanimive za naše uporabnike, video vodiče s podrobnimi navodili, kako izvesti posamezne akcije ali kako uporabljati določene programe, računalniški leksikon in druge uporabne informacije.

Letos nadaljujemo z začetimi aktivnostmi, vendar smo zaradi sprememb v javnem povabilu za izbor programov javnih del uspeli zaposliti le eno osebo za obdobje malo manj kot enega leta. V sodelovanju z Društvom TOTI DCA Maribor ponovno izvajamo dva pomladna računalniška tečaja za njihove uporabnike. Smo v fazi vzpostavitve IKT Info točke za starejše, kjer bodo lahko starejši, ki doma nimajo računalnika ali dostopa do interneta, brezplačno uporabljali računalnike, ali dostopali do interneta ter zaprosili za individualno pomoč pri učenju rabe računalnika ali interneta vsi, ki bodo to potrebovali. V Občini Ruše ravnokar organiziramo 30-urni skupinski računalniški tečaj, ki bo potekal v Osnovni šoli Janka Glazerja Ruše. Nadalje bomo letošnje leto pričeli izdajati mesečni e-priročnik, ki bo vseboval koristne računalniške nasvete, razlago računalniške terminologije, vaje za ponavljanje z nasveti za rešitev ter odgovore na vprašanja naših uporabnikov, ki nam jih bodo le-ti postavili na IKT Info točki, računalniških tečajih ali delavnicah ali preko spletne strani. E-priročnik bo brezplačen ter posredovan po e-pošti udeležencem računalniških tečajev in delavnic oziroma vsakomur, ki se bo na prejemanje e-priročnika naročil. Vse našete aktivnosti se izvajajo ob zaposlitvi ene osebe v programu javnih del ter pomoči petih prostovoljk društva.

4. Uvajanje starejših v uporabo računalnikov in interneta

Ko govorimo o uvajanju starejših v uporabo računalnikov in interneta, moramo upoštevati, da gre za generacijo, ki ni odrasla v digitalni eri. V času njihovega odrasčanja je bila že televizija luksuz. Pri naši ciljni skupini so v ospredju tradicionalne vrednote in aktivnosti, kot so osebno druženje z drugimi posamezniki, rekreacija, izvajanje ročnih spretnosti, spodbujanje in preizkušanje lastne kreativnosti, ohranjanje zdravja ter dobrih odnosov z družino in vrstniki.

Nadalje želim izpostaviti, katere so naše najpomembnejše naloge v vlogi njihovih učiteljev. Prva in najpomembnejša naloga je, da jim razložimo, kako lahko uporaba informacijskih tehnologij izboljša kvaliteto njihovega življenja ob ohranitvi vseh vrednot, ki zanje nosijo največ teže. Druga naloga je, da moramo biti sposobni poiskati in ohraniti pri njih motivacijo za učenje računalništva in interneta. Za večino starejših je le-to dolgotrajen proces in moramo jim dati vedeti, da je to popolnoma normalno ter jim omogočiti, da osvojijo potrebne veščine v času, ki ga za to potrebujejo. Tretja, odločilna naloga je ohranjanje potrpežljivosti, prilagodljivosti in zmožnosti slišati njihove potrebe skozi ves proces učenja. Ko dobijo občutek, da nam niso v breme, da je večkratno ponavljanje določene akcije popolnoma običajno in da se nikamor ne mudi, da jih slišimo in spoštujemo, ostane uspešnost osvajanja osnovnih veščin rabe računalnika in interneta le vprašanje časa. Kdaj osvojijo osnovne veščine, se od posameznika do posameznika razlikuje, pri čemer je potrebno upoštevati različne dejavnike, kot so pogostost ponavljanja snovi doma, kakšna je bila stopnja njihovega znanja pred vključitvijo v usposabljanje, kakšne so njihove splošne sposobnosti dojemanja novih informacij in kakšen je njihov splošen nivo zanimanja za nove tehnologije.

Ko govorimo o splošnem zanimanju za nove tehnologije pri starejših, bi rada izpostavila, da starejših na splošno oziroma vsaj tistih, s katerimi smo delali, ne zanima kako računalniška, programska ali strojna oprema deluje. Ta podatek sicer ni najbolj spodbuden za nas, je pa treba to spoštovati. Na primer, starejši ne želijo predavanja o operacijskih sistemih, kako delujejo in čemu sploh potrebujejo operacijski sistem. Vedeti želijo zgolj, kateri gumb pritisniti ali katero ikono odpreti, zato, da lahko brskajo po spletu ali pošljejo elektronsko sporočilo. Ob upoštevanju navedenega je zelo težko govoriti o višanju digitalne pismenosti med starejšimi in vprašanje je, če bo njihov interes in znanje kdaj na takšnem nivoju, ko bomo lahko rekli, da so dejansko sposobni kritično presoditi in razumeti vse informacije, ki so posredovane z uporabo računalnika in interneta (Gilster, 1997). Kljub temu pa lahko starejše vključimo v svet informacijskih tehnologij, predvsem z zagotavljanjem potrebne podpore v obliki IKT Info točk, z organizacijo primernih usposabljanj ter literaturo in priročniki, ki so napisani posebej za starejšo ciljno skupino in upoštevajo njihov nivo znanja ter razumevanje računalniške terminologije.

5. Družbena odgovornost na področju digitalne pismenosti in e-vključenosti starejših – prostor za izboljšave

Dejstvo je, da se populacija Evropske unije stara. Kljub temu še 100 milijonov Evropejcev nikoli v življenju ni uporabljalo interneta, kar predstavlja približno eno petino populacije Evropske unije. Nadalje je zgovoren podatek, da 64% de-privilegiranih ljudi (to so ljudje v starosti med 55 in 74 let, nizko izobraženi, brezposelni, upokojeni in neaktivni) nima zadostnih digitalnih veščin, 38% pa sploh nima razvitih kakršnih koli digitalnih veščin (Digital Agenda Scoreboard Report, 2014).

Če želimo postati vključujoča družba tudi na področju informacijskih tehnologij, je na voljo še precej prostora za izboljšave. V nadaljevanju izpostavljam vloge štirih različnih akterjev, ki bi lahko z medsebojnim sodelovanjem in vsak zase, s prevzemanjem svoje odgovornosti, prispevali k temu, da bi bili kot digitalna družba bolj vključujoči ter imeli uporabniku bolj prijazne izdelke in storitve na področju IKT:

1. **Državne in lokalne oblasti** bi lahko storile precej več za spodbujanje digitalne pismenosti in e-vključenosti starejših. Nevladnim organizacijam bi lahko državne ali lokalne oblasti omogočale več možnosti za pridobivanje finančnih ali materialnih sredstev na javnih razpisih in povabilih, s subvencijami omogočale nevladnemu sektorju nakup boljše in novejše računalniške opreme ali z raznimi spodbudami zasebnim podjetjem olajšale odločitve za doniranje rabljene oziroma odpisane računalniške programske in strojne opreme ter spodbudile IT podjetja za razvoj programske opreme, ki bo cenovno dostopnejša in za starejše uporabnike prijaznejša.
2. **Ponudniki telekomunikacijskih storitev in podjetja, ki prodajajo računalniško strojno in programsko opremo**, bi lahko v okviru svoje ponudbe starejšim strankam omogočala tudi brezplačna usposabljanja za delo z računalnikom in internetom. Sedaj namreč ta podjetja zgolj prodajajo internetne storitve ter računalniško strojno in programsko opremo, nič pa ne stori, da bi svoje stranke opremili s potrebnim znanjem za uporabo njihovih storitev oz. izdelkov iz ponudbe.
3. **IT podjetja, ki razvijajo računalniško programsko opremo**, bi lahko več storila za razvoj programske opreme, ki bi bila uporabniku prijaznejša. Programska oprema naj bo zapletena iz vidika zagotavljanja varnosti in zasebnosti uporabnika, navzven pa naj bo uporabniku prijazna z razvojem nezahtevnega in preprostega uporabniškega vmesnika.
4. **Nevladne organizacije, ki ponujajo storitve izobraževanja računalništva ali druge oblike podpore za starejše na področju IKT**, lahko zagotavljajo primerna usposabljanja za starejše in/ali nudijo individualno podporo posameznikom, pri katerih je tak pristop učinkovitejši. Treba je upoštevati, da si starejši ljudje, predvsem upokojeni, lahko le redko privoščijo usposabljanja, ki so plačljiva. Zato bi lahko državne ali lokalne oblasti zagotovile finančno ali materialno podporo, ki bi nevladnim organizacijam omogočala, da nudijo uporabnikom na trgu kvalitetne brezplačne storitve usposabljanja. Po drugi strani pa bi lahko zasebna podjetja, predvsem ponudniki telekomunikacijskih storitev ter ponudniki računalniške programske in strojne opreme, nastopali kot sponzorji ali donatorji računalniške programske in strojne opreme, ki bi nevladnim organizacijam omogočila potrebno infrastrukturo za kvalitetnejšo izpeljavo tovrstnih projektov.

6. Zaključek

Društvo Advans je mlada neprofitna organizacija, katere pobude in projekte izvajajo v glavnem prostovoljci. Zaradi tega lahko pomagamo le omejenemu številu posameznikov, vendar je naše delo kljub temu pomembno in za starejše dobrodošlo. Ne obremenjujemo se s kvantiteto ljudi, ki jih vključimo v usposabljanja, temveč z rezultati, ki jih dosežemo pri tistih, ki jim lahko pomagamo. V preteklih usposabljanjih nam je uspelo udeležence naučiti dovolj veščin IKT, da lahko samostojno uporabljajo vsaj osnovne računalniške programe in internet. Z vzpostavitvijo drugih podpornih storitev, kot je IKT Info točka ter izdajo mesečnega e-priročnika, bomo lahko udeležencem nudili kontinuirano in trajno podporo. Zavedamo se, da se tehnologija spreminja v zelo hitrem tempu, prehitrem, da bi starejši uspeli slediti in se sproti učiti vseh novosti, ki jih nove tehnologije prinašajo. V prihodnje si bomo prizadevali, da se tudi ostali akterji, državna in lokalne oblasti, ponudniki telekomunikacijskih storitev, ponudniki računalniške programske in strojne opreme, IT podjetja, ki razvijajo programsko opremo, in nevladne organizacije, pričnejo teh dejstev zavedati. Ne nazadnje bomo nekega dne vsi dosegli starost, v kateri bomo postali manj zahtevni glede računalnikov in tehnologije na splošno. Verjamem tudi, da je današnja tehnologija za povprečnega uporabnika težko razumljiva in niti ne nujno potrebna, da bi jo povprečen uporabnik moral uporabljati. Zato bi morali vsi strmeti k temu, da se poiščejo rešitve, ki nam bodo omogočale, da smo kot družba iz vidika tehnološkega napredka visoko razviti, na drugi strani pa tudi vključujoči zavoljo uporabnikom prijaznih tehnologij, ki imajo zagotovljeno ustrežno in kvalitetno podporo.

Literatura

Digital Agenda Scoreboard Report (2014), *Digital inclusion and skills in the EU 2014*, accessible at: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/scoreboard-2014-digital-inclusion-and-skills-eu-2014>.

Digital Literacy Definition and Resources, University of Illinois at Urbana-Champaign, accessible at: <http://www.library.illinois.edu/digit/definition.html>.

Gilster, P. (1997), *Digital literacy*, New York: Wiley and Computer Publishing-

Meyer, I., Müller, S., Kubitschke, L. (2006), *eInclusion – Towards a Coherent European Policy Response to Social Inequalities in the Information Society*, accessible at:

http://www.empirica.com/themen/einclusion/documents/Meyer-Muller-ea_eInclusion_eChallenges-2006.pdf.

What is e-inclusion, accessible at: <http://whatis.techtarget.com/definition/e-inclusion>.