



**Medobčinska pobuda: Čezmejno e-sodelovanje v e-regiji**

# **E-učenje in e-izobraževanje seniorjev: E-sodelovanje patronažnih služb, izobraževalnih ustanov, knjižnic in socialnih centrov**

Predštudija



10. februar 2022

**E-učenje in e-izobraževanje seniorjev:**

**E-sodelovanje patronažnih služb, izobraževalnih ustanov, knjižnic in socialnih centrov. Predštudija.**

Avtorji: Marjeta Vaupot, Vera Rozman, Jasna Kolar Macur, Edmond Pajk, Jože Gričar

Urednik: Jože Gričar

Izdajatelj: Medobčinska pobuda: Čezmejno e-sodelovanje v e-regiji

Publikacija je dostopna na spletni strani <http://eregion.eu/seniors-elearning-education/>

Kraj in leto izdaje: Ljubljana 2022

Elektronska izdaja

CIP - Kataložni zapis o gradivu so pripravili v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

COBISS.SI-ID 98644739

ISBN 978-961-07-1009-7 (PDF)

## Vsebina

### *Uvod*

#### *Sodelovanje patronažne službe v procesu e-učenja in e-izobraževanja seniorjev*

Marjeta Vaupot, mag. posl. ved, direktorica  
Zdravstveni dom Slovenj Gradec

#### *Možnosti sodelovanja patronažne službe pri e-učenju in e-izobraževanje seniorjev*

Andreja Šavc, mag. zdr. nege, vodja patronažne službe  
Zdravstveni dom Slovenj Gradec

#### *Vključevanje patronaže v e-učenje in e-izobraževanje seniorjev*

Mag. Vera Rozman, direktorica  
Zdravstveni dom Trebnje

#### *Sodelovanje programa prostovoljstva šole pri e-učenju in e-izobraževanju seniorjev*

Mag. Jasna Kolar Macur, koordinatorica prostovoljnega dela  
Srednja zdravstvena šola Slovenj Gradec

#### *Mreženje v Koroški regiji*

Neda Hudopisk, predstojnica  
Nacionalni inštitut za javno zdravje, Območna enota Ravne na Koroškem

#### *Sodelovanje Centra za socialno delo v procesu e-učenja in e-izobraževanja seniorjev*

Tadej Poberžnik, direktor  
Center za socialno delo Koroška

#### *Sodelovanje knjižnic v izobraževalnem procesu*

Mag. Miro Pušnik, direktor  
Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani

#### *Posebne skupine uporabnikov v splošnih knjižnicah: Seniorji 2022*

Luka Blažič, direktor  
Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto

#### *Seniorji in splošne knjižnice na Koroškem*

Mag. Irena Oder, direktorica  
Katja Čop, bibliotekarka  
Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem

*Sodelovanje za opolnomočenje ranljivih strank za uporabo digitalnih storitev Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje – ZPIZ*

Mag. Edmond Pajk, namestnik generalnega direktorja in direktor sektorja informacijskih tehnologij

Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje – ZPIZ

*Predlog sodelovanja Združenja bank Slovenije in njegovih članic v izobraževalnem procesu seniorjev*

Mateja Lah Novosel, koordinatorica Odbora za poslovanje s prebivalstvom

Združenje bank Slovenije

*Zagotavljanje e-storitev seniorjem*

Dr. Jože Gričar, zaslužni profesor Univerze v Mariboru

Programski koordinator, Medobčinska pobuda: Čezmejno e-sodelovanje v e-regiji

Predlogi akcij

*Objave podatkov »Za seniorje« na spletni strani organizacije. Seznam organizacij, stanje januar 2022*

*Povezave na e-publikacije v zvezi z zagotavljanjem e-storitev, ki so usmerjene k potrebam in možnostim seniorjev*

## Uvod

Ta *Predštudija* je nastala v okviru omrežja *E-učenje in e-izobraževanje seniorjev: sodelovanje patronažnih služb, izobraževalnih zavodov, knjižnic in socialnih centrov*. Omrežje je bilo vzpostavljeno 1. oktobra 2021 ob [Mednarodnem dnevu starejših oseb](#). Izhaja iz spoznanj in izkušenj dveh obsežnejših raziskovalno-razvojnih prizadevanj v Sloveniji: razvijanja čezmejne e-regije v letih 2010-2017 in priprave *Kažipota e-storitev za seniorje 55+* v letih 2018-2021. Podatki o članih omrežja so objavljeni na spletni strani.

*Slovenska Medobčinska pobuda: Čezmejno e-sodelovanje v e-regiji* ([Inter-Municipality Initiative: Cross-border eCollaboration in the eRegion](#)) je bila sprožena s sestankom v februarju leta 2011 ([10.2.2011 Initiative Meeting, 1st Meeting](#), Rectorate, University of Maribor). Podlaga so bila spoznanja o nujnosti pospešitve e-sodelovanja v regiji sosednjih držav. Da je to potrebno, se je pokazalo na vrsti sestankov, seminarjev, delavnic in konferenc v desetih letih (2000-2010). Prvi sestanek pobude je organiziral [Dr. Marko Marhl, redni profesor](#), tedanji prorektor za mednarodno in meduniverzitetno sodelovanje Univerze v Mariboru. Drugi sestanek je bil v aprilu na Mestni občini Novo mesto, tretji je bil v juniju na Rektoratu Primorke univerze in četrti v septembru v Ljubljani. Slednji je potrdil, da je velika potreba po organiziranju čezmejnega sodelovanja z izrabljanjem interneta, kar je pokazala tudi aktivna udeležba veleposlanikov sosednjih držav na tem sestanku. Ta, četrti pripravljani sestanek pobude je bil kasneje poimenovan *Prva konferenca Podonavske e-regije* ([20.9.2011 The 1st Danube eRegion Conference, Ljubljana](#)).

Sledilo je pet letnih mednarodnih konferenc o razvijanju e-regije ([The 6th eRegions Conference 2016: Cross-border eSolutions & eServices Prototypes Development](#), Castle Jable, Mengeš). V letih 2010-2020 je slovenka pobuda organizirala veliko mednarodnih dogodkov in izvedla vrsto akcij čezmejnega e-sodelovanja. Povezave so objavljene na [Links to actions in Slovenia](#).

Ideja za izdajo slovenskega *Kažipota e-storitev za seniorje 55+* je dozorela na posvetovanju *Zagotavljanje e-storitev za seniorje 55+* v septembru 2018 ([eServices Provision for the Elderly 55+ Consultation in Ljubljana](#)). Vzpostavljena je bila delovna skupina, katere člani so na mesečnih sestankih od oktobra 2018 do marca 2019 razpravljali o tem, kako v Slovenijo prenesti izkušnje z izdajanjem *Kažipota* (ang. Guide) v drugih državah. Kot zelo uporabne so se izkazale [izkušnje v Kanadi](#).

Rezultati dela skupine so bili predstavljeni na mednarodnem posvetovanju *Zagotavljanje e-storitev seniorjem 55+ v e-regiji*, ki je bilo v Škofji Loki 9. aprila 2019 ([eServices Provision for the Seniors 55+ in the Cross-border eRegion Consultation](#)). Predstavljen je bil prvi *Kažipot* kot [prototip](#), ki je bil tiskan v nakladi 500 izvodov v slovenskem jeziku in objavljen na spletu v slovenskem in angleškem jeziku ([Seniors Services Guide 55+ in Slovenia](#)). V podnaslovu je bilo poudarjeno, da je *Kažipot* namenjen odraslim otrokom 55+, ki skrbijo za starše 75+.

V oktobru 2021 sta bila na spletni strani objavljena *Kažipot* organizacij v Mestni občini Slovenj Gradec in Občini Mislinja ([Kažipot e-storitev za seniorje 55+, september 2021 – Zdravstveni dom Slovenj Gradec](#)) in *Kažipot* organizacij v Občinah Mirna, Mokronog-Trebelno, Šentrupert in Trebnje ([Kažipot e-storitev za seniorje 55+, september 2021 – Zdravstveni dom Trebnje](#)).

Izkušnje triletnega sodelovanja z mnogimi organizacijami, ki jih zanima *Kažipot*, so prispevale k spoznanju, da imamo problem. Mnogi seniorji, ki sicer vse več uporabljajo informacijsko tehnologijo (osebni računalnik, tablico, pameten telefon), niso zadosti usposobljeni za uporabo e-storitev. To je velik [svetovni problem](#). Kajti vse več je stvari, ki jih je mogoče opraviti tudi prek interneta, pa mnogi, ki imajo dostop do interneta, tega žal ne znajo. Vse več pa je storitev, do katerih je mogoče priti samo prek interneta. Zato narašča skrb, da bi mnogi seniorji lahko ostali vse bolj [odrezani od okolja in izključeni](#) iz vse bolj digitalizirane družbe.

Da bi seniorji lahko uporabljali e-storitve, se morajo usposobiti za uporabo e-storitev, ki so objavljene na zelo različnih spletnih straneh mnogih organizacij. To pa je bolj zahtevno kot zgolj znati uporabljati računalnik, tablico ali dober mobilni telefon za e-pošto. Računalniška pismenost je le prva stopnja za osvajanje pismenosti za uporabo e-storitev. Pri tem imajo veliko vlogo ponudniki e-storitev, ki edini lahko zagotovijo, da bodo njihove spletne strani po obliki čim bolj podobne, enostavne za uporabo in prilagojene potrebam in zmožnostim seniorjev.

Odpirajo se vprašanja, kako seniorjem pomagati, da bi postali [e-seniorji](#). To so tisti seniorji, ki so usposobljeni za uporabo spletnih storitev, ki jih pogosto uporabljajo. Za tako usposabljanje so potrebni izobraževalni programi, ki vključujejo praktično delo z e-tehnologijo, kakršno ima senior sicer na voljo v svojem domačem okolju. Blizu mora biti oseba, ki seniorju lahko pomaga tedaj, ko ima neko težavo pri uporabi tehnologije. Uresničitev tega je zahteven dolgoročen proces, ki pa je najbrž ključ do digitalizirane družbe, v kateri bodo seniorji enakopravni uporabniki e-storitev.

Delovanje tega omrežja za usposabljanje seniorjev za uporabo e-storitev je usmerjeno v spodbujanje e-sodelovanja patronažnih služb, izobraževalnih zavodov, knjižnic in socialnih centrov ter izmenjavanje izkušenj. Patronažne sestre, ki so organizirane v zdravstvenem domu, vstopajo v domove starejših in imajo z njimi vzpostavljene dobre odnose. Pogosto so naprošene, da pomagajo pri uporabi interneta. Sodelujejo šole, ki izvajajo program prostovoljstva, in izobraževalni zavodi za področje varovanje zdravja in zdravstva. Sodelavci socialnega centra so dragocen vir podatkov o tem, kateri seniorji rabijo pomoč pri uporabi e-storitev. Koristno je sodelovanje zavodov, ki izobražujejo na področju informatike. Celotno prizadevanje vključuje zamisel [vseživljenjskega učenja](#), v katerem imajo e-knjižnice veliko vlogo. Omrežje si prizadeva izrabi dostopnost do hitrega interneta širom po Sloveniji. Ta je k sreči na voljo zaradi naložb države in občin v optična omrežja.

To *Predštudijo* ([Feasibility Study](#)) smo opravili, da bi ugotovili, kako se lotiti problema: *Seniorji niso zadosti usposobljeni za uporabo e-storitev*. Z njo smo zbrali seznam potrebnih akcij, ki jih predlagamo za razpravo ter dopolnitev in v spodbudo za e-sodelovanje pri izvedbi konkretnih akcij za iskanje skupnih e-rešitev.

Avtorji prispevkov, ki so zbrani v *Predštudiji*, se zahvaljujemo vsem, ki so nam pomagali zbrati podatke, osvetliti problematiko in nakazali možne rešitve. Priporočamo se jim za e-sodelovanje v akcijah, ki jih bo treba izvesti.

Predštudija je objavljena 10. februarja 2022 ob 12-letnici vzpostavitve slovenske [Medobčinske pobude: Čezmejno e-sodelovanje v e-regiji](#).

Dr. Jože Gričar, urednik

## **Sodelovanje patronažne službe v procesu e-učenja in e-izobraževanja seniorjev**

Marjeta Vaupot, mag. posl. ved, direktorica  
[Zdravstveni dom Slovenj Gradec](#)  
[Marjeta.Vaupot@ZD-SG.si](mailto:Marjeta.Vaupot@ZD-SG.si)

Patronažna služba Slovenj Gradec skrbi za 23.000 prebivalcev v Mislinjski dolini. Pokriva Mestno občino Slovenj Gradec ter Občino Mislinja. Patronažna služba izvaja svoje delo tako v mestu, kot tudi na podeželju. Patronažne sestre so tiste, ki skrbijo za paciente od rojstva do smrti. Izvajajo polivalentno službo in so nenehno v procesu pridobivanja novih znanj ter spretnosti. Interes za izobraževanje se nanaša tako na pridobivanje strokovnih znanj, kot tudi laičnih znanj povezanih z IKT tehnologijo. Ljudem pomagajo z informacijami, z usmerjanjem kam po informacije oz. po pomoč. V času epidemije so patronažne sestre tiste, ki edine vstopajo v domove in pomagajo posameznikom tako s strokovno, kot tudi z laično pomočjo. Posameznikom so pomagale z informacijami iz okolja ter z znanji, ki temeljijo na IKT tehnologiji. Večkrat so pomagale z nasveti, kako uporabljati mobilni telefon, kako se povezati preko različnih aplikacij, ...

Patronažna služba bo znotraj Zdravstvenega doma Slovenj Gradec pristopila k pilotnemu projektu v mesecu decembru 2021 (natančneje 1. decembra 2021). Skupaj s prostovoljci iz Šolskega centra Slovenj Gradec – Zdravstveno šolo Slovenj Gradec bomo izvedli deset e-izobraževanj. Izobraževanja bodo potekala skupaj s patronažno službo in prostovoljcem na domu seniorjev 55+. Vodja patronažne službe Andreja Šavc, mag. zdr. nege, bo kot nosilka službe predvidela področja izobraževanja za patronažno službo. Sodelovali bomo z:

- Šolskim center Slovenj Gradec na področju prostovoljstva z mag. Jasno Kolar Macur (vodja prostovoljstva).
- Večgeneracijskim centrom Andeški hram, kjer bo računalničar Gabrijel Linasi nudil pomoč seniorjem 55+ dvakrat na teden po 4 ure.
- Sodelovanje s knjižnico Ksaverja Meška Slovenj Gradec na področju izobraževanja.
- Sodelovanje z NIJZ Slovenj Gradec, gospo Martino Horvat (sodelovanje patronažnih sester).
- Sodelovanje z osnovnimi šolami.

Vseskozi bomo sodelovali s pristojnimi inštitucijami Ministrstvom za zdravje, Zavodom za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Združenjem zdravstvenih zavodov Slovenije z namenom seznanjanja o rezultatih projekta.

Projekt se bo izvajal dva meseca in se bo zaključil 30. 1. 2021.

## **Možnosti sodelovanja patronažne službe pri e-učenju in e-izobraževanje seniorjev**

Andreja Šavc, mag. zdr. nege, vodja patronažne službe  
[Zdravstveni dom Slovenj Gradec](#)  
[Patronaza@ZD-SG.si](mailto:Patronaza@ZD-SG.si)

### **Organiziranost patronažne službe in področja dela**

Patronažno varstvo je posebna oblika zdravstvenega varstva, ki opravlja aktivno zdravstveno in socialno varovanje posameznika, družine in skupnosti (Šušteršič, in drugi, 2006, str. 248). Po Kraljičevi (2011, str. 112) predstavlja nepogrešljiv temeljni kamen zdravstvene dejavnosti. Patronažno varstvo je organizirano kot samostojna organizacijska enota - služba osnovnega zdravstva v zdravstvenih domovih. Delovati bi morala 24 ur na dan vse dni v letu (Šušteršič, in drugi, 2006, str. 248). V praksi patronažnega varstva je v ospredju zdrav ali bolan oziroma poškodovan posameznik, njegova družina in skupnost. Obravnavani so v okolju, kjer prebivajo. (Železnik, Horvat, Panikvar - Žlahtič, Filej, & Vidmar, 2011, str. 17).

Diplomirana medicinska sestra v patronažnem varstvu mora poznati svoje terensko območje in vedeti, katere dejavnosti so organizirane, da lahko načrtuje zdravstveno nego in usmerja ljudi oz. jim pomaga urejati različne oblike pomoči na domu (Šušteršič, 2006, str. 248). Le tako bodo zagotovljeni pogoji, da bo posameznik lahko ostal v domačem okolju čim dlje, kljub starosti, bolezni ali onemoglosti (Železnik, Horvat, Panikvar - Žlahtič, Filej, & Vidmar, 2011, str. 14).

V patronažni zdravstveni negi se izvaja:

- kurativna dejavnost, ki predstavlja zdravstveno nego bolnika na domu, in
- preventivna dejavnost, ki predstavlja zdravstveno-socialno obravnavo posameznika, družine in skupnosti ter zdravstveno nego otročnice in novorojenčka. (Rajkovič & Šušteršič, 2000, str. 27).

V okviru preventivne dejavnosti se poleg patronažnih obiskov oseb, ki so upravičene do preventivnega obiska patronažne medicinske sestre, izvaja tudi programirana zdravstvena vzgoja v družini, lokalni skupnosti in skupinah. (Pravilnik za izvajanje preventivnega zdravstvenega varstva na primarni ravni, 1998 z dopolnitvami, točka 7.1 do 7.5).

Opravljenе zdravstvene obravnave se obračunavajo in beležijo skladno z Navodili za izvajanje, beleženje in obračunavanje storitev v patronažnem varstvu (NIJZ, 2020). Naloga zdravstvenih delavcev v osnovni zdravstveni dejavnosti je tudi povezovanje in sodelovanje z drugimi zdravstvenimi ter s socialnovarstvenimi, vzgojno



izobraževalnimi in drugimi zavodi, podjetji, organizacijami ter posamezniki za oblikovanje in izvajanje programov za krepitev, ohranitev in povrnitev zdravja (ZZDej, 2005, člen 7).

### **Možnosti sodelovanja patronažne službe pri e-učenju in e-izobraževanje seniorjev**

Diplomirana medicinska sestra v patronažnem varstvu oziroma patronažna medicinska sestra, ki že dlje časa dela na določenem terenskem območju, zelo dobro pozna zdravstveno socialne potrebe prebivalcev tega območja. Ob obravnavi starostnika tudi ugotavlja zmožnosti in sposobnosti njegove družine, na kakšne načine ji/mu lahko pomagajo in izboljša kvaliteto življenja. Ugotavlja tudi možnosti medsosedske pomoči in virov pomoči znotraj lokalne skupnosti.

V času epidemije se je močno izrazila potreba po informiranju starostnikov na domu, saj so bili čez noč odrezani od nekaterih virov informacij. Zaradi nastale situacije se je pokazalo zelo pomembno poznavanje e-tehnologije. Patronažne medicinske sestre so postale pomemben vir različnih informacij, ki so jih posredovale na čim bolj razumljive načine. V okviru svojih časovnih omejitev in strokovnih kompetenc so starostnikom pomagale tudi pri uporabi e-tehnologije.

Pri svojem delu si patronažne medicinske sestre prizadevajo za čim boljši odnos in komunikacijo s starostnikom in njegovo družino. Dobra komunikacija je tista, ki posamezniku omogoča, da razume informacije in navodila, ki morajo biti preprosta in jasna, včasih jih je potrebno večkrat ponoviti. Vedno je potrebno preveriti, če je pacient navodila in informacije razumel (Pajnkihar & Lahe, 2006, str. 36).

### **Načrt sodelovanja z drugimi službami pri e-učenju in e-izobraževanje seniorjev**

**NIJZ:** Patronažne medicinske sestre bomo izvajale aktivnosti, povezane z e-učenjem starostnikov, skladno s priporočili NIJZ, ki pripravlja prenovo vsebine obravnave starejše osebe na domu in bo zaključena v pričetku prihodnjega leta. Ves čas epidemije COVID-19 se pri svojem delu na terenu ravnajo po navodilih NIJZ glede preprečevanja in zmanjšanja možnosti infekcij.

**Srednja zdravstvena šola:** Zelo dobra je možnost sodelovanja z dijaki, ki so vključeni v program prostovoljstva. Patronažne medicinske sestre ugotavljajo potrebe in možnosti vključevanja prostovoljcev pri posameznih starostnikih na svojih terenskih območjih. Skupaj z učitelji, ki so zadolženi za program prostovoljstva, se dogovorijo za obiske dijakov prostovoljcev pri starostnikih. Starostnika obišejo skupaj s prostovoljcem in se dogovorijo glede urnika in vsebine nadaljnjih obiskov. Glede na željo starostnikov v zvezi z uporabo e-tehnologije bi jih lahko informirali tudi dijaki-prostovoljci, ki imajo s tega področja veliko znanj in spretnosti.

**Knjižnice:** Če knjižnice pripravijo izobraževanje za seniorje za uporabo e-tehnologije, lahko patronažne medicinske sestre informiramo starostnike o dogodku z letaki ali zloženkami, ki bi jih prejele s strani posamezne knjižnice.

Enako velja tudi za sodelovanje z drugimi službami.

## Viri

Kraljić, S. (2011). Koncesije na področju patronažne dejavnosti. Pravni aspekti na koncesije v zdravstvu v Sloveniji i Makedonija 2009-2011 (str. 111-128). Skopje: Pravni fakultet "Justinijan Prvi".

Navodilo za izvajanje, beleženje in obračunavanje storitev patronažnem varstvu. (2020). NIJZ.

Pajnkihar, M., & Lahe, M. (2006). Spoštovanje pacientovega dostojanstva in avtonomnosti v medsebojnem partnerskem odnosu med medicinsko sestro in pacientom. Kakovostna komunikacija in etična drža sta temelja zdravstvene in babiške nege (str. 31-34). Maribor: Društvo medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov. Pravilnik za izvajanje preventivnega zdravstvenega varstva na primarni ravni. (1998). Uradni list RS, št. 19/98, 47/98, 26/00, 67/01, 33/02, 37/03, 117/04, 31/05, 83/07, 22/09, 17/15, 47/18, 57/18, 57/21 in 162/21).

Rajkovič, V., & Šušteršič, O. (Ured.). (2000). Informacijski sistem patronažne zdravstvene nege. Kranj: Moderna organizacija.

Šušteršič, O., Horvat, M., Cibic, D., Peternelj, A., & Brložnik, M. (2006). Patronažno varstvo in patronažna zdravstvena nega – nadgradnja in prilagajanje novim izzivom. Obzornik zdravstvene nege, 40, 247-252.

Zakon o zdravstveni dejavnosti [ZZDej]. (2005). Uradni list RS, št. 23/05 - UPB, 15/08, 23/08, 58/08, 77/08, 40/12 in 14/13.

Železnik, D., Horvat, M., Panikvar - Žlahtič, K., Filej, B., & Vidmar, I. (2011). Aktivnosti zdravstvene nege v patronažnem varstvu. Ljubljana: Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije.

## Vključevanje patronaže v e-učenje in e-izobraževanje seniorjev

Mag. Vera Rozman, direktorica  
[Zdravstveni dom Trebnje](#)  
[Rozman.Vera@ZD-Tr.si](mailto:Rozman.Vera@ZD-Tr.si)

**Področja dela v patronažnem varstvu** je zdravstveno socialna obravnava posameznika, družine in skupnosti v okolju, kjer bivajo, se učijo in igrajo. **Patronažno varstvo** se izvaja na pacientovem domu, v zdravstvenem domu, lokalni skupnosti ali na terenu. Največji obseg dela se nanaša na kurativno dejavnosti (zdravstvena oskrba pacientov, ki iz različnih razlogov ne morejo dostopati do zdravstvenih ustanov). Preventivna dejavnosti pa zajema:

- patronažni obiski pri nosečnicah, otročnicah in novorojenčkih;
- patronažni obiski pri slepih in slabovidnih
- svetovalni preventivni obisk za ženske, ki se po treh letih ne odzovejo vabilu na preventivni ginekološki pregled;
- patronažni obiski za osebe, stare nad 65 let, ki so osamele ter socialno ogrožene
- patronažni obiski pri osebam, ki imajo določene specifične zdravstvene težave (tuberkulozo, mišično in živčno-mišična obolenja, multiplo sklerozo ali cerebralno paralizo, motnje v razvoju, razna kronična obolenja) oziroma ki so invalidi, paraplegiki in tetraplegiki.

Patronažna služba ima pomembno vlogo pri oskrbi starejših in sicer v okoljih, kjer živijo (poznajo tako zdravstveno, kot socialno in ekonomsko stanje starejših). Patronažne medicinske sestre so med populacijo praviloma priljubljene, ljudje jim zaupajo in jih cenijo. To pa je temelj dolgoročnega dobrega sodelovanja.

Glede na navedeno patronažne medicinske sestre lahko prevzemajo vlogo promotorja e-opismenjevanja seniorjev na terenu. Sledeče aktivnosti je možno izvajati:

- Promocijo koristi računalniške pismenosti med seniorji
- Predstavitve osnovnih možnosti, ki jih ponuja računalniška povezanost s svetom (bančništvo, sociala, zdravstvo, upravni in davčni postopki, družabno življenje....)
- Predstavitve konkretnih možnosti za računalniško izobraževanje na določenem področju
- Prenos informacij v zvezi s potrebami po konkretnih vsebinah (povratne informacije)
- Manjše pomoči pri konkretnih težavah v zvezi uporabo računalniških tehnologij, ki jih imajo seniorji (v skladu s časovno možnostjo)
- Informiranje v zvezi z e-storitvami in potrebno tehnično pomočjo (brezplačno in plačljivo).

## **Vključevanje programa prostovoljstva šole pri e-učenju in e-izobraževanju seniorjev**

Mag. Jasna Kolar Macur, svetnica, koordinatorica prostovoljnega dela  
[Srednja zdravstvena šola Slovenj Gradec](#)  
[Jasna.Kolar@SC-SG.si](mailto:Jasna.Kolar@SC-SG.si)

Pred nami je nov izziv. Dr. Jože Gričar je podal pobudo o e-učenju in e-izobraževanju seniorjev in s tem tudi e-povezovanju, ki bi bilo usmerjeno v e-izobraževanje. V ta namen je bil 10.6.2021 izveden 1. zoom sestanek, ki je bil usmerjen k razmišljanju, kako spodbuditi k sodelovanju osnovne in srednje šole pri pospešenem vključevanju učencev zadnjih razredov osnovnih šol in dijakov srednjih šol za pomoč pri uporabi interneta in e-storitev ([E-sodelovanje osnovnih in srednjih šol pri zagotavljanju pomoči seniorjem pri uporabi interneta in e-storitev](#)). Pri tem bi se šole povezale v lokalni skupnosti tudi z drugimi pomembnimi ustanovami kot so npr. občinske uprave, zdravstveni domovi, knjižnice, muzeji, socialni zavodi idr. Ideja o takem povezovanju se je porodila zaradi povečane potrebe po znanju IKT-ja pri starejših ljudeh, ki se je pokazala še zlasti v času trajanja epidemije, ki jo je povzročil COVID-19. Pri izvajanju tovrstnega učenja bi se lahko povezovali tudi drugi akterji, ki lahko na različne načine omogočimo dostop do uporabe IKT-ja. Učenci imajo veliko znanja s tega področja, zato bi s povezovanjem in vključevanjem učencev ter mladostnikov v prostovoljni izobraževalni sistem naredili velik korak. Šole, tako osnovne kot srednje in morda tudi fakultete, bi se lahko med seboj povezale in se organizirano vključile v socialno omrežje z izvajanjem projektnega učenja uporabe IKT tehnologije.

Direktorici Zdravstvenega doma Slovenj Gradec, Marjeti Vaupot se je utrnila misel, da bi se izobraževalne ustanove lahko povezale s patronažno službo, ker imajo delavci v tej dejavnosti širok dostop do seniorjev na domu in tako se seznanjajo tudi z njihovimi potrebami in težavami. Tako so ugotovili pri svojih uporabnikih tudi potrebo po učenju digitalne tehnologije. Porodila se je ideja, da bi v e-učenje in e-izobraževanje vključili tudi knjižnice, saj je tam idealen prostor za druženje seniorjev in hkrati možnost organiziranega izobraževanja. Tako smo 20.11.2021 preko ZOOM-a izvedli drugi sestanek, na katerem so bili prisotni dr. Jože Gričar, direktorica Zdravstvenega doma Slovenj Gradec, Marjeta Vaupot, vodja patronažne službe Zdravstvenega doma Slovenj Gradec, Andreja Šavc, direktorica Koroške osrednje knjižnice dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem, mag. Irena Oder in mag. Jasna Kolar Macur, koordinatorica prostovoljnega dela na Srednji zdravstveni šoli Slovenj Gradec. Ključni izziv sestanka je bil, kako se lahko povežejo izobraževalne institucije, patronažna služba in knjižnice, da skupaj pomagajo seniorjem pri učenju za uporabo e-storitev.

Povezovalna vizija sodelovanja pri digitalnem opismenovanju je v tem, da bi se lahko dijaki prostovoljci šole vključili v učenje in izobraževanje e-seniorjev tako, da bi na šoli

organizirali izobraževanja za seniorje, hkrati pa tudi za vse tiste, ki bi se želeli vključiti v e-učenje in izobraževanje e-seniorjev. To so npr. patronažne sestre, ki izražajo željo po večjem znanju, ki bi ga uporabile tudi pri učenju njihovih pacientov - uporabnikov na terenu in tudi prostovoljke same, ki imajo premalo znanja iz specifičnih področij, predvsem s področja bančništva. Prav v ta namen bi k sodelovanju povabili predstavnike bank, ki bi nas poučili o uporabi e-bančništva. Glede pokrivanja tega področja smo se že povezali z gospo Matejo Lah Novosel iz Združenja bank Slovenije, ki nam je s strani Nove Ljubljanske banke že zagotovila predavateljico, ki bo izvedla izobraževanja. Na leto bi na šoli organizirali vsaj dve delavnici za izobraževanje izobraževalcev in dve za seniorje. Zaradi protikovidnih ukrepov bo mogoče te delavnic izvesti v letu 2022. Začetek izvedbe v mesecu januarju ali februarju 2022 – odvisno od zdravstvene situacije populacije v Sloveniji. Hkrati pa bi se vključili v učenje seniorjev v delavnice, ki bi jih organizirale knjižnice. Predvsem je vidna možnost izpeljave te vizije v Koroški osrednji knjižnici dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem, saj bi se tu lahko pridružili tudi prostovoljci iz Gimnazije Ravne na Koroškem in Srednje šole Ravne, ki so v njeni neposredni bližini. Prav tako vidimo možnost, da bi lahko tudi ti dve šoli sami izpeljali delavnice, ker sta primerno digitalno opremljeni in se v tej smeri z njimi že tudi dogovarjamo. Enako možnost vidimo za ostale srednje šole na Koroškem oz. dijake Šolskega centra Slovenj Gradec in kasneje povabiti morda še devetošolce vseh koroških osnovnih šol.

Zavedamo pa se, da bi vse te delavnice bile namenjene tistim, ki so mobilni, zato ne smemo pozabiti na ljudi, ki so težje mobilni ali celo nemobilni, zato bi za te organizirali pomoč na njihovem domu. Ko smo razmišljali, kako bi prišli do teh uporabnikov, smo prišli do ene rešitve, saj je svoje sodelovanje in s tem pomoč ponudila patronažna služba. Kadar bodo na terenu pri opravljanju svojih zdravstveno negovalnih storitev naleteli na ljudi, ki bodo izrazili željo po znanju o uporabi digitalne tehnologije, bi nas kontaktirali in mi bi poslali k tem uporabnikom dijaka, ki živi najbližje temu uporabniku. Seveda moramo pri tem zagotoviti tudi varnost dijakom. Prostovoljci ne smejo biti kakorkoli ogroženi, zato pričakujemo, da so v kontaktu s tistimi uporabniki, ki jim lahko zaupamo. Za dijake, ki so mladoletni, pridobimo tudi pisno privolitev njihovih staršev, da lahko opravljajo to dejavnost. Torej uporabnika moramo dobro poznati, zato bi prvi obisk naredili v spremstvu člana patronažne službe ali mentorjev na šoli.

Seveda pa nikakor ne smemo pozabiti na promocijo, ki je poglobljena pri oglaševanju nudenja različnih oblik pomoči seniorjem, njihovim svojcem in tudi drugim. Zato menimo, da je nujno in potrebno izdelati nek razviden logotip, ki bi bil prepoznaven vsem, ki potrebujejo in iščejo takšno obliko pomoči. Ta logotip, za katerega izdelavo se že dogovarjamo, bi nosile vse organizacije, ki bi bile v pobudi e-učenja in e-izobraževanja seniorjev.

## Mreženje v Koroški regiji

Neda Hudopisk, predstojnica  
[Nacionalni inštitut za javno zdravje](#), Območna enota Ravne na Koroškem  
[Neda.Hudopisk@NIJZ.si](mailto:Neda.Hudopisk@NIJZ.si)

V Koroški regiji imamo 12 lokalnih skupnosti. V sklopu skupnostnega pristopa smo v 10 lokalnih skupnostih že vzpostavili lokalne skupine za krepitev zdravja.

V teh skupinah sodelujejo različni partnerji s področja zdravstva, socialnega varstva, vzgoje in izobraževanja, nevladnih organizacij, lokalne skupnosti in drugih interesnih združenj. Takšna oblika sodelovanja omogoča hitro, točno in popolno izmenjavo informacij med partnerji, ki so dostikrat pomemben dejavnik pri uspešnem reševanju problemskih situacij. Oblikujemo boljše, celovitejše rešitve, kot bi jih vsak posebej. Cilj je izboljšati zdravje prebivalcev s pomočjo povezovanja in sodelovanja vseh tistih, ki lahko tako ali drugače vplivamo na pogoje za zdravo življenje.

Skupina sprejme strategijo, akcijski plan in določi cilje, ki jih partnerji prepoznamo kot prioritete. Vizija je občanom zagotoviti vse potrebne vire in pogoje za zdravo in produktivno življenje. Za uresničitev te vizije je potrebno skupno delovanje vseh partnerjev v lokalni skupnosti za isti cilj. Zagotoviti želimo vse potrebne materialne, kot tudi nematerialne vire, prebivalce želimo opolnomočiti, da bodo lahko tudi sami prispevali k doseganju skupnih ciljev.

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) spremlja zdravstveno stanje populacije in za zdravje pomembne podatke, prepozna dejavnike tveganja in varovanja, še zlasti med ranljivimi skupinami prebivalstva.

Nacionalni inštitut za javno zdravje, Območna enota Ravne na Koroškem lahko skupaj s partnerji v lokalnih skupnostih zagotovi mreženje in poveže različne institucije z namenom opolnomočenja prebivalstva tudi na področju aktivnega staranja. Prav tako lahko preko lokalnih skupin za krepitev zdravja promovira izobraževanje starejših za uporabo e-storitev in usposabljanje za uporabo tehnologije na različnih področjih vsakdanjega življenja, kar je v dobi digitalizacije še posebej pomembno.

## **Predlog sodelovanja Centrov za socialno delo - CSD v procesu e-učenja in e-izobraževanja seniorjev**

Tadej Poberžnik, direktor  
[Center za socialno delo Koroška](#)  
[Tadej.Poberznik@gov.si](mailto:Tadej.Poberznik@gov.si)

### **Opis in poslanstvo centrov za socialno delo v Republiki Sloveniji**

Centri za socialno delo (v nadaljevanju CSD) so javni socialno varstveni zavodi za opravljanje javne službe na področju socialnega varstva, torej CSD izvajajo socialnovarstvene storitve, javna pooblastila in naloge po zakonu.

Socialnovarstvene storitve, predstavljajo osrednje področje delovanja institucije in zajemajo naslednje storitve:

- Socialna preventiva,
- Prva socialna pomoč,
- Osebna pomoč,
- Pomoč družini za dom,
- Pomoč na domu (izvajajo jo nekateri CSD)
- Podpora žrtvam kaznivih dejanj.

V okviru navedenih storitev CSD vstopa v stik z uporabniki (posamezniki, družinami in skupinami prebivalstva).

Pri obravnavah starejše populacije ima pomembno vlogo njihova širša socialna mreža (sorodstvo), v kolikor pa posamezniki te mreže nimajo, ali je le-ta šibkejša pa osrednjo vlogo pri urejanju zadev in nudenju raznih oblik pomoči mnogokrat prevzamejo državne ustanove, tudi CSD. S tem mislimo na ukrepe za zaščito odraslih, kot so urejanje skrbništev, institucionalne oskrbe, oprostitev plačil institucionalne oskrbe, zagotavljanje materialnega položaja posameznika ipd.

Na terenu (neposredni obiski pri uporabnikih na domu) ugotavljamo, da seniorji večinoma ne znajo uporabljati e-storitve na področju elektronskega poslovanja. Pogosto nimajo telekomunikacijskih sredstev (računalnikov, monitorjev, telefonov),. Manjkajo možnosti tovrstnega izobraževanja v okoljih, v katerih živijo. Nenazadnje pa se sodelavci CSD-ja srečujejo tudi z uporabniki, ki ne kažejo zanimanja za uporabo modernih telekomunikacijskih kanalov in uporabo e-storitev.

Ocenjujemo, da je glede na okoliščino krepitve digitalizacije na vseh področjih naših življenj (e-napotnica, SMS Pass, E-zdravje, e-davki, e-banka, Zvem, Sigenca, Cobiss...itd.) nujno v proces osveščanja in učenja elektronskih veščin potrebno

vkjučiti tudi starejšo populacijo - seniorje. Nepoznavanje sodobnih elektronskih orodij namreč pri starejših lahko sproža še večji odpor, zaradi česar jim je potrebno e-storitve predstaviti na privlačen in poenostavljen način.

Javni uslužbenci centrov za socialno delo nimajo ustreznih kompetenc za poučevanje oz. izobraževanje starejših na njihovih domovih, lahko pa seniorje napotujejo v različne programe, izobraževanja in seminarje, v kolikor le-ti obstajajo v ožjem lokalnem okolju. Pogoj je, da je CSD o naboru takšnih oblik izobraževanja seznanjen. Prav tako lahko CSD pri uporabnikih preveri interes za seznanjanje z novostmi na področju elektronskega poslovanja in jih seznanja s smiselnostjo po usvajanju tovrstnih znanj.

V lokalnih okoljih, kjer živimo, že delujejo večgeneracijski centri, institucije za izobraževanja v 3. življenjskem obdobju, različna društva, razvejana je mreža prostovoljstva (v okviru srednješolskega izobraževanja – npr. gimnazije, srednje zdravstvene šole ipd.), in vse te oblike predstavljajo bazo, na kateri bi bilo smiselno načrtovati načine, kako se približati starejšim uporabnikom z namenom e-opismenjevanja.

Smiselno bi bilo preveriti tudi, ali bi bilo mogoče v okviru storitve Pomoč na domu, kjer CSD to storitev izvajajo, v delu te storitve (Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov), zagotoviti izvajalca, ki bi na domu uporabnikov le-te tudi učil komunikacije preko elektorskih poti.

### **Načrt sodelovanja z drugimi službami pri opismenjevanju starejših na področju digitalnih tehnologij**

- **Patronažna služba:** strokovni delavci CSD bodo skupaj s to službo uporabnike informirali o možnosti izobraževanja in dostopnosti do znanj s področja e-opismenjevanja.
- **Knjižnice:** v kolikor bodo v knjižnicah potekala izobraževanja za seniorje glede uporabe e-tehnologije, bodo strokovni delavci CSD informirali uporabnike o času, kraju in vsebini izobraževanja

### **Povzetek**

CSD kot udeleženec v procesu e-učenja in e-izobraževanja seniorjev lahko pri uporabnikih preverja interes za e-opismenjevanje, poudarja pomen tovrstnih znanj za lažje in kakovostnejše življenje, ter uporabnike napotuje v tovrstne oblike izobraževanj, ob pogoju, da tovrstni programi obstajajo ter da so dostopni, torej da udeležba na takšnih seminarjih uporabnikom ne predstavlja dodatnih logističnih težav.



## **Sodelovanje knjižnic v izobraževalnem procesu**

Mag. Miro Pušnik, direktor

[Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani](#)

[Miro.Pusnik@CTK.Uni-Lj.si](mailto:Miro.Pusnik@CTK.Uni-Lj.si)

Knjižnice lahko v pobudi [E-učenje in e-izobraževanje seniorjev](#): E-sodelovanje patronažnih služb, izobraževalnih ustanov in knjižnic sodelujejo na več različnih načinov:

- zagotavljanje infrastrukture
- zagotavljanje dostopa in uporabe informacijskih virov za predavatelje in za slušatelje
- izvajanje različnih oblik usposabljanj

### **1. Zagotavljanje infrastrukture**

Knjižnice (splošne, visokošolske) imajo javno dostopne infrastrukture (npr. prostori z ustrežno opremo, licence za video konference, prostore za snemanje predstavitev ipd.), ki bi jih lahko ustrezno dali na voljo za izvajanje projekta. Npr. CTK ima v svojih prostorih javno dostopno učilnico z ustrežno opremo, ki jo brezplačno daje na voljo svojim uporabnikom. V manjših krajih splošne knjižnice pogosto predstavljajo kulturna središča, ki bi na podoben način lahko služila v ta namen. Licence za video konference načeloma ne bi smele predstavljati problem. CTK ima licenco, ki omogoča uporabo tudi za usposabljanja in podobne dejavnosti, velika verjetnost je, da imajo podobne licence vsaj večje splošne knjižnice. Snemanje predstavitev je možno enostavno izpeljati za posnetke manjše kakovosti. Za snemanje posnetkov večje kakovosti bi verjetno potrebovali zunanjega izvajalca.

### **2. Zagotavljanje dostopa in uporabe informacijskih virov za predavatelje in za slušatelje**

Knjižnice zagotavljajo dostop do kakovostnih (mednarodnih in domačih) informacijskih virov strokovne in znanstvene literature v tiskani in elektronski obliki. Na primer, CTK upravlja Portal digitalne knjižnice Univerze v Ljubljani (<https://dikul.uni-lj.si/>), UKM na primer portal Umnik <https://ukm.um.si/umnik-0>. Dostop do informacijskih virov ponujajo tudi splošne knjižnice. Knjižnice upravljajo tudi repozitorije znanstvenih in zaključnih del v odprtem dostopu (doktorske disertacije, druga zaključna dela). Agregator repozitorijev je na portalu Openscience.si (<https://openscience.si/>). Ti viri lahko koristijo predavateljem kot tudi slušateljem, večina dokumentov je označena z odprto licenco (CC BY in sorodne), ki zagotavljajo možnost uporabe v učnih procesih.

### **3. Izvajanje različnih oblik usposabljanja**

Knjižnice lahko izvajajo različne oblike usposabljanja za digitalno in informacijsko pismenost.

V prvi vrsti so to usposabljanja za uporabo informacijskih virov v knjižnicah npr:

- uporaba knjižničnega kataloga COBISS
- izposoja e-knjige v splošnih knjižnicah
- uporaba zaključnih del

Knjižnice imajo tudi druge resurse. Npr. v nekaterih knjižnicah so tako imenovani ustvarjalni prostori (eng. makespaces), kjer lahko knjižnice uporabnikom ponudijo, da v okviru delavnic, individualnega svetovanja ali samostojnega dela uporabljajo orodja kot so npr. orodja za modeliranje, 3D tiskalniki in skenerji, visokozmogljivi šivalni stroji ipd. Primer takega ustvarjalnega prostora je Ustvarjalnica CTK (<http://www.ctk.uni-lj.si/ustvarjalnica/>). Obstaja realna možnost, da se izvedejo tovrstna usposabljanja.

Problem tovrstnih usposabljanj v knjižnicah je, da je poleg CTK le še knjižnica v Novi Gorici, ki ima v svojih programih ustvarjalne prostore. Vendarle pa je npr. CTK članice mreže ustvarjalnih prostorov FabLab <https://fablab.si/> in lahko morda FabLab vključimo kot deležnik pri tovrstnih usposabljanjih.

Knjižnice lahko izvajajo tudi različna usposabljanja na področju uporabe novih medijev s poudarkom na uporabi mobilnih telefonov, na vrednotenja spletnih virov s posebnim poudarkom na uporabi vrednotenju informacij na družabnih omrežjih npr.:

- uporaba pametnih telefonov
- uporaba omrežij Facebook, Twitter, Instagram...
- vrednotenje informacij na spletu s poudarkom vrednotenja na družabnih omrežjih ipd.

## **Posebne skupine uporabnikov v splošnih knjižnicah: Seniorji 2022**

Luka Blažič, direktor  
[Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto](#)  
[Luka.Blazic@Nm.sik.si](mailto:Luka.Blazic@Nm.sik.si)

### IZHODIŠČE

V skladu z lokalnimi, nacionalnimi in mednarodnimi družbenimi spremembami ter vlogo in poslanstvo splošne knjižnice v družbi, se knjižnica loteva kompleksnega področja posebnih oblik uporabnikov. Zaradi pomembnosti področja staranja družbe in velikosti ciljne skupine knjižnica začenja graditi kompetenčne temelje na seniorjih 65+.

### TEMELJI

Koordinacija aktivnosti in projektov v letu 2022 predstavlja temelje za srednjeročno izgradnjo smernic, kompetenčnih modelov in standardov za delo posebnimi oblikami uporabnikov v splošnih knjižnicah. Pri tem bo knjižnica sodelovala, poleg ciljnih skupin, z relevantnimi partnerji: slovenske splošne knjižnice, strokovnjaki s področja kompetenčnih modelov, bibliotekarstva in informacijskih znanosti ter posebnih družbenih skupin (vštevši strokovnjake na področju tehnike, tehnologije in oblikovanja oz. arhitekture), nacionalna društva in organizacije, ki vključujejo ranljive in uporabnike s posebnimi potrebami.

### NAČRTI

Rezultati aktivnosti v letu 2022 bodo pripomogli k oblikovanju prvega kompetenčnega modela in smernic za delo s seniorji v splošnih knjižnicah ter predstavljajo začetek vseslovenskega usposabljanja knjižničarjev in vzpostavljajo sistem prenosa znanj ter izkušenj med knjižničnim osebjem. V naslednjem koraku predvidevamo uporabo teh rezultatov za delo z drugimi ranljivimi skupinami: osebe z bralnimi težavami, gluhi in naglušni, etnične skupine.

### AKTIVNOSTI 2022

V letu 2022 bomo v aktivnosti začeli celostno vključevati ciljne skupine v sokreiranje trajnih knjižničnih projektov, namenjenih seniorjem. Te aktivnosti bodo v obliki neposrednega (seniorji) in posrednega (ostali deležniki) izobraževanja namenjene njihovi informacijski, družinski in digitalni pismenosti. Vloga Knjižnice Mirana Jarca bo koordinacija teh aktivnosti na ravni mreže slovenskih splošnih knjižnic, ki bo vključevala njihovo evalvacijo ter diseminacijo rezultatov in njihovo javno dostopnost z objavo na spletnem portalu Knjiznice.si. Pilotni projekti, ki bodo prestali preizkus, bodo postali del dobrih praks in se bodo začeli izvajati po celi javni knjižnični mreži.

### **1. Usposabljanje seniorjev za uporabo e-storitev**

- a. e-seniorji JV regije,
- b. izvajanje pilotnega projekta,
- c. virtualna srečanja,
- d. spodbujanje digitalne (uporaba IKT) in informacijske (varna uporaba IKT in vrednotenje virov) pismenosti,
- e. sokreiranje vsebin in izobraževanj z vključeno ciljno skupino (e-seniorji),
- f. evalvacija rezultatov in njihova diseminacija na knjiznica.si,
- g. preverjanje zmožnosti razširitve projekta po celi knjižnični mreži.

### **2. Patronažna služba s knjižnico**

- a. seniorji Koroške regije,
- b. koordiniranje pilotnega projekta v knjižničnem okolju,
- c. spodbujanje digitalne (uporaba IKT) in informacijske (varna uporaba IKT in vrednotenje virov) pismenosti,
- d. sokreiranje vsebin in izobraževanj z vključeno ciljno skupino (patronažna služba, seniorji),
- e. evalvacija rezultatov in njihova diseminacija na knjiznica.si,
- f. preverjanje zmožnosti razširitve projekta po celi knjižnični mreži.

## Seniorji in splošne knjižnice na Koroškem

Mag. Irena Oder, direktorica  
Katja Čop, bibliotekarka

[Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem](#)

[Irena.Oder@Rav.sik.si](mailto:Irena.Oder@Rav.sik.si); [Katja.Cop@Rav.sik.si](mailto:Katja.Cop@Rav.sik.si)

### IZHODIŠČE

Zaradi hitrih in nenehnih družbenih sprememb se spreminja oziroma prilagaja tudi vloga in poslanstvo splošnih knjižnic. Staranje zahodne družbe je realnost, ki je ne moremo več spregledati in na področju dela s seniorji želimo pridobiti potrebne kompetence s ciljem priprave smernic in standardov za delo s seniorji v vseh splošnih knjižnicah.

V okviru desetih osrednjih območnih knjižnic, ki imajo ta status, določen v Pravilniku o osrednjih območnih knjižnicah, je tudi skupina za delo s posebnimi skupinami uporabnikov, in sicer smo to Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, Pokrajinska in študijska knjižnica Murska Sobota ter Koroška osrednja knjižnica. Glede na IFLINE smernice seniorji sicer ne spadajo med ranljive skupine, a razvoj informacijske in komunikacijske tehnologije pred seniorje postavlja vedno nove izzive in tovrstna informacijska nepismenost lahko zelo negativno vpliva na njihovo življenje in knjižnice želimo (p)ostati tisti javni prostor, ki jim bo nudil odgovore in pomoč pri teh vsakdanjih izzivih.

Društvo upokojencev Ravne in Koroški medgeneracijski center sta osnovni bazi seniorjev, ki jih bomo posebej obveščali o svojih brezplačnih izobraževanjih oziroma delavnicah.

### AKTIVNOSTI IN VSEBINE

Z analizo rezultatov aktivnosti Koroške osrednje knjižnice in Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto ter z relevantnimi partnerji tako v okviru bibliotekarstva kot v okviru strokovnjakov primernih strok želimo oblikovati smernice za delo s seniorji v splošnih knjižnicah ter strokovnim sodelavcem predstaviti svoje izkušnje in primere dobrih praks.

Koordiniranje tega pilotnega projekta v koroškem knjižničnem okolju bo vključevalo tudi evalvacijo in predstavitev rezultatov, ki bodo leta 2022 predstavljeni in javno objavljeni tudi na portalu splošnih knjižnic.

Sledi preverjanje zmožnosti razširitve projekta po celi knjižnični mreži.

Okvirni program KOK v sodelovanju s prostovoljci gimnazije na Ravnah vključuje delavnice za uporabo:

- spletnega portala zVEM
- mobilne aplikacije mCOBISS
- mobilne aplikacije Audiobook
- spletnega portala eDavki
- spletnega portala eUprava
- varne uporabe IKT in vrednotenje e-virov

*Predvidevamo eno delavnico mesečno.*

*Vsebine bodo kreirane glede na interes ciljne skupine in se zato lahko spremenijo. Prav tako se lahko spremenijo glede na pobude drugih partnerjev (NIJZ, patronaža ...).*

## **Sodelovanje za opolnomočenje ranljivih strank za uporabo digitalnih storitev Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje – ZPIZ**

Mag. Edmond Pajk, namestnik generalnega direktorja  
Direktor sektorja informacijskih tehnologij  
[Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje – ZPIZ](http://www.zpiz.si)  
[Edmond.Pajk@ZPIZ.si](mailto:Edmond.Pajk@ZPIZ.si)

### 1. Oris digitalnih storitev ZPIZ za zavarovance in upokoјence (eZPIZ)

Digitalne storitve eZPIZ (<https://www.zpiz.si>) omogočajo zavarovancem in upokoјencem v udobju doma po spletu dostopati do vseh bistvenih storitev zavoda. Storitve eZPIZ smo vzpostavili leta 2010, od tedaj pa jih nenehno razvijamo in širimo. Glavne storitve eZPIZ:

- Elektronsko izpolnjevanje in oddaja vlog za vse bistvene storitve - storitev eVloge omogoča izpolnjevanje in oddajo vlog s sprotnim preverjanjem ustreznosti vpisanih podatkov in digitalnim podpisom.
- Preverjanje stanja zadeve – storitev Stanje zadeve omogoča preverjanje stanja zadeve ne glede na način oddaje vloge. Storitev je na voljo tudi kot glasovno odzivna storitev, z uporabo telefonskega odzivnika.
- Vpogled v podatke o nakazilih – storitev Nakazila omogoča vpogled v svoje podatke o nakazilih zavoda. Storitev je na voljo tudi kot glasovno odzivna storitev z uporabo telefonskega odzivnika.
- Vpogled v svoje podatke o zavarovanju – storitev Informativna osebna evidenca omogoča vpogled v podatke o obdobjih zavarovanja in plačah ter nadomestilih, ki so zapisani v informacijskem sistemu zavoda in vplivajo na pravice iz pokojninskega in invalidskega zavarovanja. Če ugotovite, da evidenca ni popolna, lahko z eVlogo zahtevate njeno dopolnitev.
- ePredal – storitev ePredal omogoča prejemanje dokumentov, ki jih za stranke pripravi zavod, v elektronski predal na portalu eZPIZ, hitreje in v izvorniku.

Storitvam eZPIZ smo letos dodali novo storitev, **Informativni pokojninski kalkulator**, ki je sestavljena iz dveh storitev:

- **Osebnega informativnega pokojninskega kalkulatorja** – storitev omogoča takojšnjo izvedbo informativnega izračuna datuma izpolnjevanja pogojev za pridobitev pravice do starostne oziroma predčasne pokojnine ter višine pokojnine na podlagi osebnih podatkov stranke, ki so zapisani v informacijskem sistemu zavoda in vplivajo na priznanje in odmero pravic iz pokojninskega in invalidskega zavarovanja in

- **Splošnega informativnega pokojninskega kalkulatorja** – storitev omogoča izvedbo informativnega izračuna datuma izpolnjevanja pogojev za pridobitev pravice do starostne oziroma predčasne pokojnine ter višine pokojnine na podlagi podatkov, ki jih stranka ročno vnese v storitvi. Za uporabo te storitve registracija v informacijskem sistemu zavoda ni potrebna.

V prvem mesecu uporabe je bilo z obema storitvama opravljenih 45 tisoč izračunov, od tega s splošnim kalkulatorjem približno 30 tisoč in osebnim kalkulatorjem približno 15 tisoč izračunov; tudi v nadaljevanju pa beležimo visoko uporabo obeh novih storitev.

Digitalne storitve eZPIZ uporablja več kot 80 tisoč registriranih uporabnikov ter še mnogo več neregistriranih, ki lahko uporabljajo tiste storitve, za katere registracija ni potrebna. Registracija je preprosta in hitra, stranke potrebujejo digitalno potrdilo ali račun SI-PASS, oziroma mobilno identiteto smsPASS.

Po nastopu epidemije novega koronavirusa smo takoj pristopili k zasnovi in razvoju digitalnih storitev, ki bi pomagale pri varovanju zdravja strank in zaposlenih ter hkrati poglobljale digitalno poslovanje. Tako smo v času nekaj tednov zasnovali in razvili storitve eVloge za VSE, avtentikacija strank in digitalni prevzem dokumentov (SMS odprema).

Z novo storitvijo eVloge za VSE smo strankam omogočili preprosto in hitro oddajo eVlog brez registracije v eZPIZ in digitalnega podpisa, ob predhodni avtentikaciji na daljavo. Storitve je namenjena predvsem strankam, ki so doslej vloge izpolnjevale na papirju – torej ranljivi skupini strank, za katero je možnost oddaje vloge od doma najpomembnejša.

Avtenticiranim strankam smo omogočili tudi digitalni prevzem dokumentov (SMS odprema), s čimer smo razširili možnost digitalnega prevzema dokumentov tudi za stranke, ki niso registrirane za uporabo eZPIZ (registrirane stranke dokumente digitalno prevzemajo v svoj elektronski predal portala eZPIZ). Avtenticirane stranke tako lahko svoje dokumente dobijo hitreje in brez nepotrebnih poti, za zavod pa je takšen način odpreme dokumentov bistveno učinkovitejši in cenejši.

Z uporabo novih digitalnih storitev smo poglobili digitalno poslovanje in vanj vključili tudi stranke onkraj digitalne ločnice. Poudariti pa je treba, da nove digitalne storitve nikakor niso bile razvite samo za namen epidemije, ampak gre za logično zaokrožitev in poglobitev digitalnega poslovanja ZPIZ v skladu z dolgoletnimi strateškimi usmeritvami.

Nove digitalne storitve so bile pri strankah odlično sprejete, saj so z novo storitvijo eVloge za VSE v preteklem letu pripravile in oddale skoraj 30 tisoč vlog, uporaba pa se je močno povečala tudi letos.



V letu 2021 smo storitev eVloge za VSE v sodelovanju z Ministrstvom za javno upravo integrirali tudi v portal e-Uprava, tako da je mogoče za vse storitve zavoda, predstavljene na e-Upravi, elektronsko vlogo izpolniti in oddati na ZPIZ tudi iz portala e-Uprava.

## 2 Dostopnost digitalnih storitev ZPIZ

Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije je edini nosilec in izvajalec sistema obveznega pokojninskega in invalidskega zavarovanja v Sloveniji. V tej vlogi je tudi eden od najpomembnejših nosilcev socialne varnosti v družbi in pomembna institucija v življenju mnogih, med katerimi so številni starejši, osebe iz drugih ranljivih skupin in različnimi vrstami oviranosti.

Na zavodu se zavedamo svoje odgovornosti, ki izhaja iz takšne družbene vloge, zato že od vzpostavitve lastnega spletišča v letu 2009, kot pomembnemu vodilu, sledimo načelu zagotavljanja dostopnosti vsebin in storitev za ranljive skupine, za starejše, oziroma za ljudi z različnimi oblikami vidnih, slušnih, motoričnih in kognitivnih oviranosti. Pri tem skušamo čim bolje slediti priporočilom za dostopnost spletnih vsebin WCAG, ki jih razvija konzorcij W3C (The World Wide Web Consortium) ter izvajati vrsto drugih aktivnosti.

Tako smo dodatno povečali dostopnost naših storitev z Digitalnim pomočnikom, ki uporabnikom pomaga pri iskanju vsebine na spletišču ter odgovarja na njihova vprašanja, ter s storitvijo eBralec, ki omogoča zvočno predvajanje in poslušanje vsebin na spletni strani, povsem pa smo tudi prenovili vsebine v slovenskem znakovnem jeziku, ki zdaj obsegajo vse pomembnejše storitve zavoda za stranke. Kot organizacija, ki igra pomembno vlogo med starejšimi, si posebej prizadevamo tudi za to, da storitve in vsebine približamo starejšim osebam, pri tem se povezujemo tudi s civilnodružbenimi pobudami.

Od uveljavitve Zakona o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij (v nadaljevanju: ZDSMA), s katerim je bila v nacionalno zakonodajo prenešena Direktiva (EU) 2016/2102 Evropskega parlamenta in Sveta, je zavod zavezan omogočati dostopnost spletišč in mobilnih aplikacij v skladu z zahtevami navedenih predpisov, s katerima je bil sistem priporočil za dostopnost spletnih vsebin WCAG prenešen v evropski in slovenski pravni red.

Zavodovo spletišče ima vgrajene naslednje funkcionalnosti za povečevanje dostopnosti:

- Vsebine v slovenskem znakovnem jeziku s podnapisi in zvokom,
- Digitalni pomočnik (pomoč pri iskanju in dostopanju do vsebin spletišča),
- eBralec (možnost zvočnega predvajanja in poslušanja vsebin spletišča),
- izbira barvne sheme,
- izbira pisave (vključno s pisavo za osebe z disleksijo),
- izbira velikosti pisave,
- prikaz položaja, kje na spletišču se trenutno nahajamo (drobtinice),

- odzivno oblikovanje (prilagajanje postavitve vsebin ločljivosti zaslona),
- navigacija s tipkovnico (prilagoditev za uporabnike, ki ne morejo uporabljati miške)
- storitev informacijskega sistema eZPIZ eVloge za VSE omogoča oddajo vlog brez digitalnega potrdila in tako bistveno povečuje dostopnost storitev zavoda za pripravo in oddajo elektronskih vlog,
- avtomatske telefonske storitve (IVR) - elektronski storitvi za fizične osebe Stanje zadeve – 01 4745 999 in eNakazila – 01 4745 998 - omogočajo dostop do storitev tudi osebam, ki ne uporabljajo računalnika ali nimajo digitalnega potrdila.

Vse informacije, ki so dostopne na spletišču zavoda lahko uporabniki dobijo v kontaktnem centru na telefonskih številkah:

- 01 4745 100 –Avtomatski telefonski odzivnik
- 01 4745 901 - Informacije o bremenitvah prejemkov, ki vam jih nakazuje zavod
- 01 4745 902 - Druge informacije o nakazilih zavoda
- 01 4745 903 - Informacije o uveljavljanju pravic s področja pokojninskega zavarovanja
- 01 4745 904 - Informacije o uveljavljanju pravic s področja invalidskega zavarovanja
- 01 4745 905 - Informacije o uveljavljanju pravic s področja mednarodnega zavarovanja
- 01 4745 906 - Informacije v zvezi s posredovanjem podatkov na obrazcih i-REK in M4
- 01 4745 907 – Informacije glede obvestil o neobračunanih prispevkih
- 01 4745 908 – Informacije o obdobjih zavarovanja, osnovah in prispevkih
- 01 4745 909 – Pomoč pri uporabi elektronskih storitev eZPIZ in BiZPIZ
- 01 4745 910 - Druge informacije
- na elektronskem naslovu [informacije\(at\)zpiz.si](mailto:informacije(at)zpiz.si)
- osebno v času uradnih ur v poslovnih prostorih zavoda.

Več informacij v izjavi o dostopnosti na

povezavi <https://www.zpiz.si/cms/?ids=content2019&inf=1808#x1>

3. Približevanje digitalnih storitev ranljivim skupinam uporabnikom s partnerskim izobraževalnim in ozaveščevalnim delovanjem kar najbližje uporabnikom

Zavedamo se, da kljub bistvenemu znižanju praga za uporabo digitalnih storitev z uvedbo storitve eVloge za VSE, najbolj ranljive skupine uporabnikov težko uporabljajo digitalne storitve ZPIZ, saj nimajo zadostnih digitalnih veščin, morda nimajo računalnika ali pametnega telefona, oziroma se preprosto ne znajdejo v vse hitrejšem metežu sodobnosti.

Po drugi strani pa so prav to uporabniki, ki bi jim uporaba digitalnih storitev pomenila največ, saj sami težko zmorejo upravne poti, ki ob uporabi digitalnih storitev ne bi bile potrebne.

Zato si želimo vzpostaviti partnerska sodelovanja na lokalnih ravneh, s katerimi bi neposredno dosegli te stranke in bi jim lahko posredovali znanje za uporabo digitalnih storitev ZPIZ. Tu gre tako za izobraževanje v okviru knjižnic, izobraževalnih organizacij in NVO, kot tudi patronažnih služb in prostovoljcev NVO, ki prihajajo v domove najranljivejših oseb.

ZPIZ bi lahko sam in v sodelovanju s partnerskimi organizacijami pripravil video izobraževalne vsebine za uporabo digitalnih storitev in enotnega kontaktnega centra, prav tako bo osvežil ali pripravil dodatno informativno gradivo v papirju (zloženko). V okviru sodelovanja bi lahko tudi oblikovali tudi aktivnosti za izboljšanje uporabniške izkušnje digitalnih storitev na podlagi organiziranega vključevanja odziva s strani uporabnikov.

Partnerske izobraževalne organizacije pa bi nato v sodelovanju z ZPIZ pripravile konkretne izobraževalne vsebine za doseganje posameznih podskupin strank in njihovo opolnomočenje za uporabo teh storitev ter jim te storitve tudi posredovale.

Druge partnerske organizacije pa bi to gradivo le uporabile pri svojih stikih s potencialnimi uporabniki zavodovih storitev ter jim tako pomagale do storitev ZPIZ brez nepotrebnih upravnih poti.

Pri tem gre predvsem za osnovno uporabo digitalnih storitev, ki od uporabnikov zahtevajo le minimalne digitalne veščine in napravo, povezano v internet. Za osnovne digitalne storitve ZPIZ lahko štejemo storitev [eVloge za VSE](#), ki omogoča pripravo in oddajo elektronskih vlog ter povezano in neobvezno tudi digitalni prevzem dokumentov, storitev Enotni kontaktni center za telefonsko pridobitev informacij in uporaba [spletne strani zavoda](#) za pridobitev informacij, vključno z uporabo Digitalnega pomočnika. Za naprednejše uporabnike pa pride v poštev seveda širši nabor digitalnih storitev ZPIZ ([eZPIZ](#)), za katero uporabnik potrebuje kvalificirano digitalno potrdilo ali račun smsPASS in registracijo za uporabo eZPIZ.

V okviru prizadevanj za povečanje uporabe digitalnih storitev ZPIZ lahko oblikujemo vrsto aktivnosti, ki bi jih lahko dodatno oplemenitili tudi v projektih EU in tako na način, ki bi bil vsestransko koristen, postopno in na daljši rok opolnomočili najranljivejše uporabnike za uporabo digitalnih storitev ZPIZ.

## **Predlog sodelovanja Združenja bank Slovenije in njegovih članic v izobraževalnem procesu seniorjev**

Mateja Lah Novosel, koordinatorica Odbora za poslovanje s prebivalstvom  
[Združenje bank Slovenije](#)  
[Mateja.Lah-Novosel@ZBS-giz.si](mailto:Mateja.Lah-Novosel@ZBS-giz.si)

Združenje bank Slovenije skupaj s svojimi članicami lahko v pobudi [E-učenje in e-izobraževanje seniorjev](#): E-sodelovanje patronažnih služb, izobraževalnih ustanov in knjižnic sodeluje na več različnih načinov:

- izobraževanje seniorjev za uporabo e-bančnih storitev
- izobraževanje oseb, ki obiskujejo seniorje na domu («train the trainer«)

V nadaljevanju so predstavljena izobraževanja, ki pa jih lahko prilagodimo tudi glede na dodatne informacije o konkretnih potrebah različnih skupin seniorjev oziroma izobraževanja oseb, ki obiskujejo seniorje na domu (na primer izobraževanje uporabe konkretnih mobilnih ali računalniških aplikacij). V takšnem primeru bi sicer potrebovali nekoliko podrobnejše informacije uporabnikov oziroma potencialnih uporabnikov.

### **Izobraževanje seniorjev za uporabo e-bančnih storitev**

Združenje bank Slovenije (ZBS) že ima izkušnje z izobraževanjem različnih javnosti, saj nudi programe finančnega opismenjevanja, prilagojene za različne ciljne publike: učence zadnje triade osnovnih šol, dijake in odrasle. Naše pomembno poslanstvo je usposabljanje mladine in odraslih za opravljanje finančnih storitev in ozaveščanje o možnih nevarnostih ter zaščiti pred njimi. Oblikovali smo več modulov glede na starost za mladino in tudi za skupine odraslih. Programe postopno širimo na nova področja in nove starostne skupine. Delujemo na dva načina: sami kontaktiramo šole in druge institucije ali pa z nami stopijo v kontakt zainteresirane šole in tudi druge organizacije. Ponudimo izvedbo naših modulov ali oblikujemo nove skupne programe za specifično skupino udeležencev s poudarkom na željenih vsebinah, vse v okviru danih možnosti.

### **Izobraževanje oseb, ki obiskujejo seniorje na domu («train the trainer«)**

Tudi z izobraževanjem oseb, ki znanje nato prenašajo dalje na končne uporabnike ima ZBS že izkušnje. V sodelovanju z Mestno knjižnico Ljubljana smo že izvedli program finančnega opismenjevanja za zaposlene v knjižnicah, ki so se ga udeležili knjižničarji iz cele Slovenije. V sodelovanju z Zavodom za šolstvo in v okviru Evropskega tedna denarja pa smo že izvajali izobraževanja, namenjena učiteljem ekonomskih predmetov v srednjih šolah. Podobno bi v okviru projekta e-učenje in e-izobraževanje seniorjev izvedli izobraževanje za učitelje, zaposlene v knjižnicah, patronažne službe

in dijake, ki bi nato pridobljeno znanje prenesli na seniorje. Poudarek bi bil na opravljanju finančnih storitev na daljavo, pomemben del tega izobraževanja pa bi bil posvečen varni uporabi e-storitev in ozaveščanju o možnih nevarnostih ter zaščiti pred njimi.

## **Zagotavljanje e-storitev seniorjem**

[Dr. Jože Gričar, zaslužni profesor](#) Univerze v Mariboru  
[Programski koordinator, Medobčinska pobuda: Čezmejno e-sodelovanje v e-regiji](#)  
[Joze.Gricar@UM.si](mailto:Joze.Gricar@UM.si)

### **E-storitve**

Podatki o neki storitvi so lahko zbrani in posredovani ročno ali pa so [digitalizirani](#). Digitalizirano (spletno) storitev imenujemo e-storitev (»e« izhaja iz besede elektronsko). Ročna je tista, za nastanek in posredovanje katere so potrebni ročni postopki, v katerih se pretežno uporablja papirne listine. E-storitev ([eService](#)) je zasnovana na avtomatiziranih postopkih, v katerih se uporablja e-sporočila.

E-storitve so hitrejše in cenejše; neredko sploh niso povezane z dodatnimi stroški. V zvezi z njimi je manj napak. Lahko so prilagojene prejemniku - uporabniku storitve. Podatke o njih se uporabnikom lahko razpošilja z e-pošto (ponudba podatkov) ali se jih objavi na spletni strani (samopostrežba podatkov). Omogočajo povezovanje podatkov na različnih ravneh (raven države, regije, občine, organizacije). Na voljo so za raznovrstne analize razpoložljivih in uporabljenih e-storitev. Možnost uporabe e-storitev kot sestavine digitaliziranja je velika priložnost za človeštvo.

Tematika e-storitev za seniorje je bila v Sloveniji prvič predstavljena na [Vsesloveskem posvetovanju E-vključevanje v aktivno staranje](#) v Škofji Loki 11. aprila 2018 (Jože Gričar: Izrabljanje e-storitev za e-vključevanje v aktivno staranje). Zainteresirane osebe, ki so stare 55+, so bile povabljeni, da si zastavijo naslednja vprašanja:

- Kdo smo prejemniki e-storitev? V čem so posebnosti starejših kot njihovih prejemnikov?
- Katere vrste e-storitev rabimo? Kako pogosto jih rabimo? Ali so nam na voljo take, kot jih rabimo?
- Kaj nam pri opravljanju e-storitev povzroča največ težav? Kako bi jih lahko zmanjšali?
- Kdo so glavni ponudniki/posredovalci e-storitev? Ali jih poznamo? Ali poznajo naše potrebe? V čem imajo težave z nami?
- Na kakšen način bi jaz, jaz osebno, rad imel e-storitve na voljo?
- Na kakšen način so e-storitve na voljo starejšim v bližnjih državah? Ali to vemo? Ali želimo vedeti?
- Na kakšen način se bom vključil v organiziranje zagotavljanja e-storitev? S kom se bom povezal?
- Koliko pa nas je tistih, ki iščemo odgovore na ta vprašanja? Ali se poznamo?

Štiri leta kasneje so ta vprašanja še vedno zanimiva. Sedaj se še bolj kaže, da je koristno pospešeno iskanje odgovorov nanje.

## Usmerjenost k e-storitvam, ki so skladne s potrebami in zmožnostmi seniorjev

V letu 2021 so se v literaturi in v referatih konferenc pojavile številne pobude za zagotavljanje takih e-storitev, ki so čim bolj prilagojene potrebam uporabnikov (citizen centric, human centric). Na to so zelo vplivala spoznanja o koristnosti uporabe e-rešitev, katerih uporabo je izsilila pandemija Corona virusa v letu 2020. Uporaba informacijske tehnologije (digitaliziranje) omogoča večjo prilagojenost storitev potrebam uporabnikov, tudi seniorjev. Da bi bila večja prilagodljivost zagotovljena, se mora potrebam seniorjev posvečati pozornost že v procesu oblikovanja in kasnejše izdelave e-rešitev (sistemov, računalniških rešitev, aplikacij). Zato pa je aktivno sodelovanje seniorjev nujno ([participatory design](#)).

Z intenziviranjem procesa digitaliziranja se pojavljajo vprašanja, ali so »sistemi«, ki zagotavljajo e-storitve za prebivalstvo, dovolj osredotočeni na potrebe in zmožnosti uporabnikov (državljanov). Odgovor v večini držav je: niso. To je pereč problem državnih uprav (ministrstev za javno upravo ali notranje zadeve) v vseh državah. Zato predlagajo izdelovanje [prototipnih e-rešitev](#), kar je v industriji, zlasti avtomobilski, že dolgo sprejeta praksa. Predlagajo intenziviranje izmenjavanja dobrih praks [e-uprave](#) in kopiranje dobrih rešitev.

Po analogiji se lahko vprašamo, ali so e-storitve za seniorje (starejše osebe) zadosti osredotočene na njihove potrebe in zmožnosti. Odgovor je spet, da niso. Seniorje se premalo sprašuje, kakšne e-storitve rabijo, kakšne naj bodo, da bi jih čim lažje in čim bolj pogosto uporabljali. Tudi če so njihove želje poznane, jih razvijalci rešitev premalo upoštevajo. To pa povzroča probleme seniorjem in vsem tistim, ki naj bi za njih kaj naredili.

### Primeri zagotavljanja e-storitev seniorjem skladno z njihovimi potrebami in možnostmi

#### **Kažipot e-storitev za seniorje 55+.**

V jeseni 2018 smo v Sloveniji začeli proučevati možnosti izdajanja kažipota, ki naj bi olajšal dostop do objavljenih podatkov o e-storitvah, ki jih organizacije nudijo seniorjem 55+. Po analogiji trgovskih podjetij je to katalog e-storitev, ki jih ponudniki e-storitev nudijo seniorjem ali njihovim skrbnikom. Uporabniki kažipota so odrasli otroci 55+, ki skrbijo za starše, ki so stari 75+. Spoznali smo, da imajo s takimi kažipoti ([guide](#)) veliko izkušenj v Kanadi, kjer imajo svojega [ministra seniorjev](#) na ravni države in vseh desetih [pokrajin](#). V Sloveniji smo v letu 2021 pridobili [Direktorat za starejše in deinstitucionalizacijo](#) v okviru Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. To je pravi korak v pravo smer: [imenovanje ministra za seniorje](#).

V aprilu 2019 je bil v Sloveniji kot prototip predstavljen prvi [Kažipot e-storitev za seniorje 55+ 2019](#). Tiskan je bil v slovenskem jeziku in na spletni strani objavljen v slovenskem in angleškem jeziku. Izdan je bil ob mednarodnem posvetovanju [eServices Provision for the Seniors \(55+\) in the Cross-border eRegion Consultation](#) v Škofji Loki 09.04.2019. Kot smiselno nadaljevanje teh prizadevanj sta bila v septembru 2021 na spletnih straneh izdajateljev na poenoten način objavljena *Kažipota* dveh regij v Sloveniji:

Kažipot e-storitev za seniorje 55+, september 2021 – Zdravstveni dom Slovenj Gradec.

Mestna občina Slovenj Gradec in Občina Mislinja.

Kažipot e-storitev za seniorje 55+, september 2021 – Zdravstveni dom Trebnje. Občine Mirna, Mokronog-Trebelno, Šentrupert, Trebnje.

*Kažipot* naj pokaže povezave na spletne strani tistih organizacij, ki seniorjem nudijo e-storitve na področju občine ali skupine občin. Na spletni strani pa ima vsaka organizacija objavljen svoj katalog e-storitev, ki jih nudi. Na spletni strani naj bi bilo omogočeno e-storitve rezervirati, naročiti ali kupiti. Glede na pridobljene izkušnje pri izdaji *Kažipota* sedaj vemo, da ključno vlogo igrajo zdravstveni dom, ki pogosto pokriva potrebe po zdravstvenih storitvah občanov v več občinah, in občinske uprave sodelujočih občin. Priloga *lokalnega Kažipota* je *Kažipot organizacij, ki e-storitve seniorjem nudijo na ravni države*. Katalog je živ; vsako leto naj bi bil dopolnjevan. Predvidena je razširitev objavljanja *Kažipota* v Sloveniji, kjer je 212 občin in [63 zdravstvenih domov](#), ki delujejo na 479 lokacijah.

### **E-učenje in e-izobraževanje seniorjev za uporabo e-storitev.**

V procesu priprave in izdaje *Kažipota* se je pokazalo, da je vse večji problem, da seniorji e-storitev ne znajo uporabljati. V razvitih državah se vse bolj sprašujejo, [kako zagotoviti digitalno vključenost starejših odraslih](#). Zato je bilo 1. oktobra 2021 vzpostavljeno omrežje *E-učenje in e-izobraževanje seniorjev: sodelovanje patronažnih služb, izobraževalnih zavodov ter knjižnic*. Člani omrežja pripravljajo predštudijo o tej tematiki, ki bo uvod v razvijanje poskusnih izobraževanj seniorjev za uporabo e-storitev v letu 2022.

### **Funkcijski gumb »Za seniorje« na spletni strani ponudnika e-storitev.**

Organizacije, ki zagotavljajo e-storitve za seniorje 55+, lahko na svoji spletni strani vključijo poseben funkcijski gumb »Za seniorje« in dodajo ustrezno spletno podstran. To je že storilo nekaj knjižnic, zdravstvena domova in mestna občina. Primeri so prikazani v prilogi. Taka rešitev je koristna. Kajti na tej spletni podstrani so na enem mestu zbrani vsi tisti podatki, ki seniorje posebej zanimajo. Prikazani so na način, da je uporaba objavljenih podatkov za seniorje lažja (velikost črk, glasovna sporočila ipd.). Uredniki spletnih strani so začeli seniorje spraševati o tem, kaj jim je všeč na spletni strani, česa ne želijo v aplikaciji, kaj jim manjka. Te organizacije bodo lahko izmenjavale izkušnje o tem, kako spletne strani čim bolj približati seniorjem, kako jih narediti celostne, poenotene (podobne) in enostavne za uporabo. To so organizacije, ki so »osredotočene na seniorje« ([senior centric](#)).

### **Čezmejno e-sodelovanje omrežij seniorjev.**

Vzpostavljanje omrežij, ki v državi spodbujajo razvijanje e-rešitev skladno s potrebami in možnostmi seniorjev, se je izkazalo kot koristno. Sedaj pa se že kaže potreba po čezmejnem e-sodelovanju omrežij, ki se ukvarjajo s problematiko zagotavljanja e-storitev za seniorje. Primeri takih omrežij so: [Active Aging Networks](#); [Seniors eLearning & eEducation: Patronage Services & Educational Institutions & Libraries eCollaboration](#); [Professors Emeriti Network](#); [eSeniors 55+ Network](#).

Priložnosti tovrstnega e-sodelovanja velja izrabiti za pospešeno izmenjevanje dobrih praks, da bi za seniorje lahko čim prej naredili čim več dobrega.





## E-učenje in e-izobraževanje seniorjev: E-sodelovanje patronažnih služb, izobraževalnih ustanov, knjižnic in socialnih centrov

Predštudija

10. februar 2022

### **Predlogi akcij**

#### **Patronažne službe**

Patronažne medicinske sestre bodo prevzemale vlogo promotorja e-opismenjevanja seniorjev na domovih. Sledeče aktivnosti je možno izvajati:

- Promocijo koristi računalniške pismenosti med seniorji.
- Predstavitev osnovnih možnosti, ki jih ponuja internetna povezanost s svetom (bančništvo, sociala, zdravstvo, upravni in davčni postopki, družabno življenje....).
- Predstavitev konkretnih možnosti za računalniško izobraževanje na določenem področju.
- Prenos podatkov v zvezi s potrebami po konkretnih vsebinah (povratne informacije).
- Manjše pomoči pri konkretnih težavah v zvezi uporabo računalniških tehnologij, ki jih imajo seniorji (v skladu s časovno možnostjo).
- Informiranje v zvezi z e-storitvami in potrebno tehnično pomočjo (brezplačno in plačljivo).

Patronažne medicinska sestre bodo izvajale aktivnosti, ki so povezane z e-učenjem starostnikov, skladno s priporočili Nacionalnega inštituta za javno zdravje - NIJZ, ki pripravlja prenovo vsebine obravnave starejše osebe na domu.

Sodelovale bodo z dijaki srednje zdravstvene šole, ki so vključeni v program prostovoljstva. Skupaj z učitelji, ki so zadolženi za program prostovoljstva, se bodo

dogovorili za obiske dijakov prostovoljcev pri starostnikih. Starostnika bodo obiskali skupaj s prostovoljcem in se dogovorili glede urnika in vsebine nadaljnjih obiskov. Na podlagi informacij o izobraževanju seniorjev za uporabo e-storitev, ki jih bodo dobili od knjižnice, bodo patronažne medicinske sestre o tem informirale starostnike, ki jih obiskujejo v okviru svojega dela.

### **Območna enota Nacionalnega inštituta za javno zdravje**

Območna enota Nacionalnega inštituta za javno zdravje bo skupaj s partnerji v lokalnih skupnostih zagotovila mreženje in povezovala različne institucije z namenom opolnomočenja prebivalstva tudi na področju aktivnega staranja.

Območna enota Nacionalnega inštituta za javno zdravje bo preko lokalnih skupin za krepitev zdravja promovirala izobraževanje starejših za uporabo e-storitev in usposabljanje za uporabo tehnologije na različnih področjih vsakdanjega življenja.

### **Izobraževalne ustanove**

Šole se bodo povezale v lokalni skupnosti s pomembnimi ustanovami, ki so povezane z izobraževanjem seniorjev za uporabo e-storitev, kot so občinske uprave, zdravstveni domovi, knjižnice, muzeji, socialni zavodi idr. Kajti učenci imajo veliko znanja s področja e-tehnologij, zato bodo s povezovanjem in vključevanjem učencev ter mladostnikov v prostovoljni izobraževalni sistem naredili velik korak.

Izobraževalne ustanove se bodo povezovale s patronažno službo, ker imajo delavci v tej dejavnosti širok dostop do seniorjev na domu, zato so seznanjeni z njihovimi potrebami in težavami.

Dijaki prostovoljci šole se bodo vključili v učenje in izobraževanje e-seniorjev tako, da na šoli organizirajo izobraževanje za seniorje, hkrati pa tudi za vse tiste, ki bi se želeli vključiti v e-učenje in izobraževanje e-seniorjev.

Šole bodo k sodelovanju povabile predstavnike bank, da bodo skupaj usposabljali za uporabo bančnih e-storitev.

Šole različnih strok, ki jih zanima izobraževanje e-seniorjev, se bodo povezovale za tovrstno izobraževanje in k sodelovanju povabile tudi profesorje osnovnih šol in devetošolce. Za dijake, ki so mladoletni, bodo pridobili pisno privolitev njihovih staršev, da lahko opravljajo to dejavnost.

### **Knjižnice**

Knjižnice bodo organizirale:

- Izvedbo delavnic uporabe e-virov knjižnice.
- Oblikovanje smernic za delo s seniorji v splošnih knjižnicah.
- Predstavitve izkušenj in primerov dobrih praks knjižnice.

Knjižnice lahko pri e-učenju in e-izobraževanju seniorjev sodelujejo na več načinov: zagotavljanje infrastrukture, zagotavljanje dostopa in uporabe informacijskih virov za predavatelje in za slušatelje, izvajanje različnih oblik usposabljanj.

Za dostop do knjižničnih e-storitev in e-zbirk skladno s potrebami seniorjev knjižnice lahko usposablajo za uporabo mobilnih aplikacij. Na primer, mCOBISS in Audiobook, uporaba programa ZOOM za sestanke na daljavo in za uporabo spletnih portalov kot sta eVEM in e-Davki.

Knjižnice lahko sodelujejo z organizacijami in institucijami na področju zdravstva in sociale (kot so patronažne službe) ter z drugimi deležniki glede na izražene potrebe seniorjev. Povezovale se bodo s srednjimi šolami in devetimi razredi osnovnih šol na svojem področju za sodelovanje pri e-izobraževanju seniorjev za uporabo e-storitev.

Knjižnice, ki imajo tako imenovani ustvarjalni prostor (eng. makespaces), lahko uporabnikom ponudijo, da v okviru delavnic, individualnega svetovanja ali samostojnega dela uporabljajo orodja kot so npr. orodja za modeliranje, 3D tiskalniki in skenerji, visokozmogljivi šivalni stroji ipd.

Knjižnice lahko izvajajo tudi različna usposabljanja na področju uporabe novih medijev s poudarkom na uporabi mobilnih telefonov, vrednotenju spletnih virov s posebnim poudarkom na vrednotenju podatkov na družabnih omrežjih.

### **Centri za socialno delo**

Sodelavke in sodelavci centra za socialno delo nimajo ustreznih kompetenc za poučevanje oz. izobraževanje starejših na njihovih domovih, lahko pa seniorje napotujejo v različne programe, izobraževanja in seminarje, v kolikor le-ti obstajajo v ožjem lokalnem okolju.

Center za socialno delo kot udeleženelec v procesu e-učenja in e-izobraževanja seniorjev lahko pri uporabnikih preverja interes za e-opismenjevanje, poudarja pomen tovrstnih znanj za lažje in kakovostnejše življenje ter uporabnike napotuje v tovrstne oblike izobraževanj. Strokovni delavci centra bodo o možnostih izobraževanja seniorjev za uporabo e-storitev v knjižnicah informirali uporabnike o času, kraju in vsebini izobraževanja.

Izvajalci izobraževanja seniorjev za uporabo e-storitev bodo sodelavkam in sodelavcem centra za socialno delo zagotavljali podatke o razpoložljivosti tovrstnega izobraževanja na področju, ki ga center pokriva s svojo dejavnostjo. Skupaj s patronažno službo bodo informirali uporabnike o možnostih izobraževanja in dostopnosti do znanj o uporabi e-storitev. Ponudniki izobraževalnih storitev bodo na svoji spletni podstrani »Za seniorje« objavljali podatke o zadevnih izobraževanjih, ki jih nudijo.

Smiselno bo preveriti, ali bi bilo mogoče v okviru storitve Pomoč na domu, kjer centri to storitev izvajajo, v delu te storitve (Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov) zagotoviti izvajalca, ki bi na domu seniorje tudi učil za uporabo e-storitev.

### **Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije - ZPIZ**

Priprava dodatnih, preprostih informativnih vsebin in videovsebin za uporabo osnovnih e-storitev ZPIZ za seniorje.

Vzpostavitev podstrani »Za seniorje« na spletni strani ZPIZ.

Povezovanje s knjižnicami, patronažnimi službami in različnimi vladnimi in nevladnimi organizacijami, ki lahko pomagajo seniorjem in ranljivejšim uporabnikom pri uporabi osnovnih e-storitev ZPIZ.

Sodelovanje z organizacijami, ki e-storitve ZPIZ želijo vključiti v svoje aktivnosti učenja seniorjev za uporabo e- storitev.

### **Banke**

Združenje bank Slovenije bo izvedlo izobraževanje oseb, ki obiskujejo seniorje na domu (train the trainer), dve izvedbi, prva 27. januarja 2022, druga po uskladitvi termina.

Združenje bank Slovenije izvaja izobraževanje seniorjev za uporabo e-bančnih storitev v dogovoru z zainteresiranimi organizacijami (knjižnice, domovi starejših občanov...).

E-učenje in e-izobraževanje seniorjev:  
E-sodelovanje patronažnih služb, izobraževalnih ustanov, knjižnic in socialnih centrov

## Objave »Za seniorje« na spletni strani organizacije

Seznam organizacij, stanje januar 2022

### Knjižnice



KNJIŽNICA  
KSAVERJA MEŠKA  
SLOVENJ GRADEC

Iščite po spletni strani



COBISS



ZA SENIORJE

O knjižnici

Enote

Za uporabnike

Dejavnosti in projekti

E-knjižnica

Domoznanstvo in posebne zbirke

Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec

[www.sg.sik.si/za-seniorje/](http://www.sg.sik.si/za-seniorje/)

[Vesna.Pensek@SG.sik.si](mailto:Vesna.Pensek@SG.sik.si)



KNJIŽNICA  
IVANA TAVČARJA  
ŠKOFJALOKA

iskanje po strani



iskanje po cobiss



Gradivo

Skupine uporabnikov

Druge storitve

Obvestila

Dogodki

Lokalno

Galerija

Sledite nam

Skupine uporabnikov

Starejši Starejši - seniorji – upokojenci

<https://www.knjiznica-skofjaloka.si/starejsi/>

[Sasa.Ambrozic@Knjiznica-Skofjaloka.si](mailto:Sasa.Ambrozic@Knjiznica-Skofjaloka.si)

MESTNA *knjižnica* KRANJ  
Kranj City Library

Home

About

Locations

Services

Digital library

Projects

3D visit

SLO

## E-services for the elderly at the Kranj City Library

The Kranj City Library

<https://english.mkk.si/e-services-for-the-elderly-at-the-kranj-city-library/>

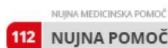
[Damjana.Mustar@MKK.si](mailto:Damjana.Mustar@MKK.si)

# Zdravstveni domovi

Zdravstveni dom Slovenj Gradec | Zdravstvena postaja Mislinja | Za javnost | O nas | Svet zavoda | Uprava

ZA SENIORJE

EN



Zdravstveni dom Slovenj Gradec

<https://www.zd-sg.si/en/chc-slovenj-gradec-general-information/>  
[Marjeta.Vaupot@ZD-SG.si](mailto:Marjeta.Vaupot@ZD-SG.si)



Domov Ambulante - CEPLJENJE COVID-19 Center za krepitev zdravja Ceniki Odsotnosti

## KAŽIPOT 55+ ZD TREBNJE

Storitev Kažipot 55+ je Kažipot storitev za generacijo 55+, ki nudi vse informacije za starejše na enem mestu. Več si lahko preberete na povezavi: [Kažipot 55+](#)

Zdravstveni dom Trebnje

<https://zd-tr.si/kazipot>

Mag. Vera Rozman, direktorica

[Rozman.Vera@ZD-Tr.si](mailto:Rozman.Vera@ZD-Tr.si)

## Občine



Nahajate se: Za občana / Za starejše

Za občana

VSEBINE NAMENJENE STAREJŠIM OBČANKAM IN OBČANOM

Mestna občina Slovenj Gradec

<https://www.slovenjgradec.si/Za-ob%C4%8Dana/Za-starej%C5%A1e>  
[Dusan@SlovenjGradec.si](mailto:Dusan@SlovenjGradec.si)

# Srednje šole



**Srednja zdravstvena šola**

**Domov** Dogodki in posebna obvestila Predstavitve šole Programi ▾ Obvestila za dijake Govorilne ure / Učiteljski zbor Arhiv  
Izobraževanje odraslih Poklicna matura / Zaključni izpiti Tekmovanja Za seniorje in prostovoljstvo

Šolski center Slovenj Gradec - Srednja zdravstvena šola Slovenj Gradec

[Za seniorje in prostovoljstvo](#)

[Mag. Jasna Kolar Macur, svetnica,](#)

mentorica in koordinatorica mentorjev, Prostovoljne aktivnosti

[Jasna.Kolar@SC-SG.si](mailto:Jasna.Kolar@SC-SG.si)

E-učenje in e-izobraževanje seniorjev:  
E-sodelovanje patronažnih služb, izobraževalnih ustanov, knjižnic in socialnih centrov



## Senior Centric eServices Provision Links to ePublications

Zagotavljanje e-storitev seniorjem  
skladno z njihovimi potrebami in možnostmi  
Povezave do e-objav

[Social and Psychological Perspectives in Collaboration Research](#). Introduction to the Minitrack. By Triparna de Vreede, Dejun "Tony" Kong and Gert-Jan de Vreede, University of South Florida. Hawaii International Conference on System Sciences. ResearchGate, January 2022.

[Older adults turn to technology during an 'epidemic of loneliness'](#). The pandemic kick-started local efforts to get more older adults online with the help of federal broadband investments to bridge the digital divide. By Cailin Crowe, Editor. Smart Cities Dive, Jan. 4, 2022

[The International Day of Older Persons: The Event in Slovenia. The Bulletin of the European Association of the Professors Emeriti 2022; 3\(1\).](#)

Lifelong eLearning and eEducation. By Jože Gričar.

Opportunities of Lifelong eLearning and eEducation. By Lučka Lorber.

eServices for Seniors 55+ Guide in Slovenia. By Jože Gričar.

[E-Government Conference "Human-Centric Digital Transformation of Public Sector". Ministry of Public Administration, Presidency of the Council of the EU 2021.](#) December 10, 2021.

[The Conference on the Future of Europe and challenges and opportunities of ageing in Europe](#). Vice-President Suica delivers a keynote speech via videoconference. Co-hosted by the University of Maribor and the EC Rep Slovenia, 29 November 2021.

[Recent Advances in Intent-Based Networking: A Survey](#). By Engin Zeydan, Centre Tecnològic de Telecomunicacions de Catalunya (CTTC), Castelldefels, Barcelona, Spain and Yekta Turk, Mobile Network Architect, Istanbul, Turkey. ResearchGate, 24 November 2021.



[Seniors' adoption of digital devices and virtual event platforms in Singapore during Covid-19](#). By Arif Perdana and Intan Azura Mokhtar. Elsevier Public Health Emergency Collection, National Library of Medicine, 2021 Nov 12.

[Finding the 'silver economy': Singapore firms build new products, services for greying population](#). By Tang See Kit. Chanell News Asia – CNA, 01 Nov 2021.

[User-Centricity: What It Means, How It Works, Why It's Needed](#). How Relentless Focus on End-Users Raises Adoption and Delivers Better Services to Citizens. By Chrysoula Mitta, Charlotte van Ooijen and David Osimo. Lisbon Council asbl, Brussels, Issue 28/2021.

[Age friendly Wales: our strategy for an ageing society](#). What we will do to use the potential of today's older people and support our ageing society. Welsh Government, Cardiff, 7 October 2021, pp 60.

[The Dangerous Divide: How a Pandemic Exposed the Problem of Older Adults and Equal Access and How Libraries Are Helping](#). By Rene Ostberg, Dominican University. DigitalCommons, 5-10-2021: 17.

[How can we ensure digital inclusion for older adults?](#) By Sofiat Akinola, Project Lead. World Economic Forum, 01 Oct 2021.

[National Seniors Strategy. An Evidence Informed National Seniors Strategy for Canada – Third Edition](#). National Institute on Ageing, Toronto, ON, September 30, 2021, pp 179.

[Digital Riser Report 2021](#). European Center for Digital Competitiveness, ESCP Business School, 2 Sept 2021, pp 104.

[Ageing in the Digital Era](#). UNECE Policy Brief on Ageing No. 26, July 2021, pp 28.

[5 biggest advantages of online communities](#). By Henry Burt, Marketing Executive. Zapnito Ltd., the community software platform built to showcase expertise, London. Community Management, July 17, 2021.

[How to Close the Digital Divide in the U.S.](#) By Bhaskar Chakravorti, Dean of Global Business, The Fletcher School, Tufts University. Harvard Business Review, 10 July 2021.

[The Role of Public Libraries and Community Partnerships in Promoting Digital Adoption](#). Digital Empowerment and Inclusion Working Group. Digital Inclusion Subgroup Report, June 24, 2021: 43.

[Promoting Digital Inclusion for Older Adults in Santa Clara County](#). A Report by the Santa Clara County Digital Inclusion Workgroup, California, USA, June 16, 2021.

[Connectivity investments help seniors benefit from technology](#). British Columbia, Ministry of Citizens' Services, Government Communications and Public Engagement, Citizens' Services, June 8, 2021.

[The 2021 State of Co-Creation Delivering Services Together](#). Lisbon Council Policy Brief. By Charlotte van Ooijen, Francesco Mureddu and the Co-VAL Stakeholder Panel. Lisbon Council, Brussels, 20 April 2021: 72.

[Digitizing Isn't the Same as Digital Transformation](#). By Paul Leinwand and Mahadeva Matt Mani. Harvard Business Review, March 26, 2021.

[Unlocking the potential of silver economy in the Nordic Region](#). By Mats Stjernberg, Hjördís Rut Sigurjónsdóttir and Mari Wøien Meijer. Nordregio Report, 16 Mar 2021, pp 76.

[The Benefits of Networking: 14 Reasons To Start Your Network](#). By Indeed Editorial Team, March 12, 2021.

[Exploring how Internet services can enhance elderly well-being](#). By Dr. Constanza Bianchi, Professor, University Adolfo Ibáñez, Santiago. Journal of Services Marketing. ResearchGate, February 2021.

[Experts Say the 'New Normal' in 2025 Will Be More Tech-Driven, With More Big Challenges](#). By Janna Anderson, Lee Rainie and Emily A. Vogels. Pew Research Center, February 18, 2021, pp 195.

[AARP Joins With Nonprofit to Teach Tech to Older Adults](#). By Linda Dono. American Association of Retired Persons - AARP, February 8, 2021.

[A Knowledge Map for ICT Integration in the Silver Economy](#). By Sidra A. Butta, Emna A. Elhadjamorb, Ingrid Pappela, Enn Ōunapuua, Dirk Draheima. Elsevier, Science Direct, Procedia Computer Science 181, 2021: 693–701.

[GREEN PAPER ON AGEING: Fostering solidarity and responsibility between generations](#). European Commission, 27 January 2021: 23.

[Aging Connected. Exposing the Hidden Connectivity Crisis for Older Adults. Older Adults Technology Services – OATS](#), New York, USA & Humana and The Humana Foundation, Humana Inc., 27 Jan 2021.

[Seniors and technology during Covid-19: the latest insights](#). Seniors are more connected to the Internet than ever before. By Peter Rinderud, Senior Researcher Statistics. Ericsson, Stockholm, Sweden, JAN 26, 2021.

[Encourage seniors in digitalisation drive instead of forcing tech adoption on them](#). By Calvin M L Chan. CAN Singapore, 13 Jan 2021.

[Co-creating Digital Public Services for an Ageing Society. Evidence for User-centric Design.](#) By Juliane Jarke. Institute for Information Management Bremen (ifib) & Centre for Media, Communication and Information Research (ZeMKI), University of Bremen. Open Access, Springer, Public Administration and Information Technology, 15 Sept 2020: 228.

[Older People and Digitisation.](#) Findings and recommendations from the Eighth Government Report on Older People. Federal Ministry for Family Affairs, Senior Citizens, Women and Youth, Government of Germany, 12 Aug 2020, pp 56.

[The Silver Economy. An Overview of the European Commission's Activities.](#) The First-Ever Global Silver Economy Forum, Finland. European Commission, 9-10 July 2019.