

<https://www.age-platform.eu/special-briefing/digitalisation-services-ensuring-equal-access-all-including-older-people-today-and>

DIGITALIZACIJA STORITEV: ZAGOTAVLJANJE ENAKEGA DOSTOPA VSEM, TUDI STAREJŠIM, DANES IN JUTRI

Digitalizacija je že nekaj časa del našega vsakdana in prinaša upanje na gospodarski, ekološki in družbeni napredek. Vendar pa hitrost in razvoj digitalizacije sprožata vprašanja vključenosti in človekovih pravic.

»Vsakdo ima pravico do dostopa do kakovostnih osnovnih storitev, vključno z vodo, energijo, prevozom, finančnimi storitvami in digitalnimi komunikacijami. Podpora za dostop do teh storitev mora biti na voljo tistim, ki jo potrebujejo,« je zapisano v 20. načelu evropskega stebra socialnih pravic. Digitalne tehnologije so postale neizogibne v našem vsakdanjem življenju. Zato obstaja tudi tveganje izključenosti, kar je bilo jasno poudarjeno v sklepih Sveta o človekovih pravicah, udeležbi in dobrem počutju starejših oseb v dobi digitalizacije (oktober 2020).

Mnogi so mnenja, da bo digitalni razkorak nekoč odpravljen, saj se nove generacije tako rekoč rojevajo s pametnimi telefoni v rokah. A glede na hitrost sprememb na področju digitalnih tehnologij ne moremo napovedati, kakšna orodja bomo uporabljali čez 20 let; še pred dobrim desetletjem ni nihče pričakoval da bodo pametni telefoni tako hitro preplavili naša življenja. Zato ne moremo trditi, da bodo čez desetletje takratni starejši enakovredno z ostalimi generacijami sledili razvoju digitalnih tehnologij in da bo zato digitalni razkorak bistveno manjši. Tudi rezultati

zadnjih raziskav kažejo, da digitalni razkorak med mlajšimi in starejšimi starostnimi skupinami še vedno obstaja in izgleda, da bo še naprej tako. Ključno vlogo pri tem imata izobrazba in finančni položaj, glavne ovire pa so pomanjkanje potrebnih spretnosti, zanimanja (kar je mogoče opraviti brez uporabe spleta) in dostop do spleta.

Pri tem se nam postavljajo nadaljnja vprašanja: Ali niso starejši morda manj usposobljeni zato, ker nimajo dostopa do izobraževanja in vseživljenjskega učenja? Ali pa je vzrok za pomanjkanje zanimanja tudi posledica ponotranjenega ageizma?

Starejši ljudje so zelo raznolika skupina prebivalstva, imajo različne možnosti in vire za dostop do sodobnih digitalnih pripomočkov in izkoriščanje le-teh. V nasprotju z razširjenimi stereotipi, ki starejše osebe razvrstijo kot manj sposobne in nepripravljene za učenje in uporabo nove digitalne tehnologije, dokazi kažejo nasprotno. Velik delež starejših ljudi kaže veliko pripravljenost za učenje uporabe digitalnih tehnologij in meni, da so zelo pomembne za njihovo življenje. A po drugi strani jih ni malo, ki ponotranjijo prevladujoči stereotip, splošno mnenje, da generacija starejših ne obvlada digitalnih tehnologij, zato niti ne poskušajo, čeprav so le-te na voljo in cenovno ugodne.

Veliko storitev se je v zadnjih letih v celoti digitaliziralo. Zaradi tega se morajo prej popolnoma samostojne starejše osebe odslej zanašati na tretjo osebo, ki skrbi za njihove davčne zadeve, prijavo za dohodnino ipd. Podobno je digitalizacija osnovnih bančnih storitev nekatere prisilila, da so upravljanje svojih financ zaupali tehnično spretnim prijateljem ali družinskim članom, kar pomeni, da ne morejo več sami

skrbeti zase, poleg tega pa se poveča tudi tveganje finančnih zlorab. Z digitalizacijo storitev se je zato pri mnogih starejših ljudeh povečal občutek odvisnosti, saj ne morejo več sami upravljati svojih življenj, samostojno urejati svojih zadev, se naročati pri zdravniku itd.

Pandemija covida-19 je še pospešila digitalizacijo vsakdanjih storitev, pogosto brez alternativnih rešitev. Ta pospešitev je povzročila dodatno tveganje za kršitev pravic, vključno s pravicami do samostojnosti in neodvisnosti v starosti.

Mnoge organizacije in združenja za starejše po Evropi zato organizirajo tečaje in delavnice, na katerih starejše seznanijo z digitalnimi storitvami in jih vzpodbujajo k uporabi. Ne učijo jih le rokovanja s pametnimi telefoni, osnovnih funkcij in koristnih aplikacij; mnogi nudijo tudi stalno podporo, ko se kaj zatakne ali gre narobe, kar je zelo pomembno, da starejši ne obupajo, a po drugi strani ne želijo biti odvisni le od podpore svojcev ali prijateljev. Obenem pa mnogi izvajalci teh usposabljanj nudijo možnosti stalnega utrjevanja in obnavljanja pridobljenega znanja, jih opozarjajo na spremembe, posodobitve, na spletno varnost itd., saj starejši na tak način ostanejo digitalno vključeni in s tem samostojni in neodvisni od drugih.

Prav tako pa je pomembno, da javne ustanove in izvajalci storitev omogočijo, da določene storitve še vedno ostanejo dosegljive tudi digitalno nepismenim ali tistim, ki nimajo dostopa do spleta. Po potrebi naj se ohranijo tradicionalni pristopi do storitev, saj se tako lahko omogoči vključenost vsega prebivalstva, ne glede na starost, oddaljenost ali morebitne oviranosti.

Alenka Ogrin

Cameron J. Camp (2012). Neznanec v ogledalu – detektivski priročnik za reševanje težav, povezanih z Alzheimerjevo boleznijo in sorodnimi motnjami, 234 strani, Celje: Društvo Mohorjeva družba in Celjska Mohorjeva družba (2020).

NEZNANEC V OGLEDALU

Knjiga *Neznanec v ogledalu – detektivski priročnik za reševanje težav, povezanih z Alzheimerjevo boleznijo in sorodnimi motnjami* je napisal psiholog dr. Cameron J. Camp, ki živi v Ohio na severu ZDA. Je direktor Centra za uporabne raziskave o demenci (The Center for Applied Research in Dementia), ki s specializirano ekipo različnih strokovnjakov razvija, inovira in uporablja montessori metodologijo pri delu z osebami z demenco. Več o centru in koristnih vsebinah je objavljenih na spletni strani www.Cen4ARD.com.

Knjiga *Neznanec v ogledalu* je napisana v duhovitem slogu in na poljuden način, ki vsebuje ogromno zgodb posameznikov, s katerimi je avtor knjige delal ali jih poznal. Pravi, da imajo osebe z demenco poleg težav s spominom težave tudi na drugih področjih, hkrati pa poudari tudi močne plati oseb z demenco – nekatere ohranjene sposobnosti in spretnosti.

Uvodoma izpostavi (str. 24), da bi se morali vsakič, ko vidimo izzivalne oblike vedenja pri osebah z demenco, zastaviti pomembno vprašanje: *ZAKAJ se to dogaja?* In odgovor NE SME biti: *Ker imajo demenco*. Pravi, da je to zmotno krožno sklepanje, ki poteka takole: *Zakaj se te stvari dogajajo? – Ker imajo demenco. Kako vemo, da imajo demenco? – Ker se te stvari dogajajo.*

Osebe, ki sobivajo s človekom z demenco ali zanjo skrbijo, so neke vrste detektivi, ki skušajo odkriti, zakaj se ta oseba vede na