

Razvoj svetovanja za starejše na Univerzi v Ljubljani: individualna vsebinska pomoč za krepitev digitalne pismenosti

Alenka Kavčič

Povzetek

V prispevku povzemamo pridobljene izkušnje in rezultate raziskave prvih dveh let izvajanja individualnega medgeneracijskega vsebinskega svetovanja za starejše na področju digitalne pismenosti ter pridobivanja digitalnih kompetenc, ki smo ga jeseni 2022 poskusno uvedli na Univerzi v Ljubljani. Svetovanje je zastavljeno kot obrnjeno mentorstvo, saj so svetovalci študenti računalništva, ki svetujejo starejšim odraslim (55+) in jim pomagajo premagovati težave pri uporabi digitalne tehnologije. V prvih dveh letih se je svetovanja udeležilo 164 starejših (16 moških in 148 žensk), ki so zajeti v tej raziskavi, sodelovalo pa je pet svetovalcev in prav toliko opazovalcev, ki so spremljali proces svetovanja ter vodili zapisnike svetovanj. Potek svetovanja smo metodološko spremljali in evalvirali ter pripravili smernice za izvedbo individualnega svetovanja starejšim. Najpogostejša vprašanja svetovancev so se nanašala na uporabo pametnega telefona, zlasti na organizacijo in urejanje fotografij. Pridobljene izkušnje kažejo, da je takšen pristop uspešen pri spodbujanju digitalne pismenosti starejših.

Ključne besede: svetovanje za starejše, obrnjeno mentorstvo, digitalne kompetence, uporaba digitalne tehnologije, smernice za izvedbo svetovanja

Development of counselling for older adults at the University of Ljubljana: individualized content support to improve digital literacy

Abstract

In this paper, we summarize the experiences and results of our research on the first two years of the implementation of individualized intergenerational content-based counselling for older adults in the field of digital literacy and digital competences, which we piloted at the University of Ljubljana in the autumn of 2022. The counselling is designed as reverse mentoring, as the counsellors are computer science students who help older adults (55+) overcome difficulties in using digital technology. In the first two years, the 164 older adults (16 men and 148 women) involved in this study participated in the counselling. The sessions were led by five counsellors and an equal number of observers

who monitored the process and kept detailed records of each session. We methodically monitored the progress of the counselling sessions, evaluated them and then produced guidelines for conducting individual counselling sessions for older adults. The most frequent questions asked by participants related to the use of smartphones, in particular the organization and editing of photos. The experience gained shows that this approach is effective in promoting digital literacy among older adults.

Keywords: counselling for older adults, reverse mentoring, digital competences, use of digital technology, counselling guidelines

1 Uvod

Današnja družba se sooča s številnimi izzivi, ki izhajajo iz hitrih sprememb na različnih področjih. Eden večjih izzivov so demografske spremembe, ki s staranjem prebivalstva in nizko rodnostjo povzročajo pritisk na socialne sisteme, zdravstveno varstvo in trg dela. Tudi tehnološki napredek in digitalizacija, kljub številnim koristim, nas postavljata pred velike preizkušnje, kot so digitalna neenakost, kibernetika varnost, zasebnost ter vpliv umetne inteligence na trg dela in družbo.

1.1 Staranje prebivalstva

Staranje prebivalstva je eden najizrazitejših demografskih trendov sodobnega sveta. V mnogih državah, še posebej v razvitih, je ta pojav postal neizogiben izziv, ki ga spremljajo pomembne družbene, ekonomske in zdravstvene posledice. Ključni dejavnik staranja prebivalstva je poleg zmanjševanja rodnosti predvsem daljšanje življenjske dobe, ki je posledica napredka v medicini, izboljšanja življenjskih razmer in splošnega dviga kakovosti življenja.

Po podatkih Združenih narodov se je povprečna življenjska doba na svetovnem nivoju v zadnjih 30 letih povečala za skoraj devet let in je leta 2019 znašala 72,8 leta, medtem ko so napovedi za leto 2050 že 77,2 leta (United Nations, 2022). Z višanjem življenjske dobe pa raste tudi populacija starejših, in sicer tako v absolutnih številkah kot tudi v deležu prebivalstva. V svetu je bil leta 2022 odstotek starejših od 65 let okoli 10 %, do leta 2050 pa naj bi narasel na 16 % (United Nations, 2022). Še izrazitejše trende staranja prebivalstva imamo v Evropi in tudi v Sloveniji. Pri nas je delež prebivalcev, starih najmanj 65 let, od leta 1991 do 2023 zrasel z 10,8 % na 21,4 %, kar je na nivoju povprečja EU-27 (Svetin, 2023).

Za mnoge države ta demografska sprememba pomeni nove izzive in priložnosti, saj vpliva na skoraj vse vidike življenja – od trga dela in socialnih sistemov do zdravstvene oskrbe ter medgeneracijskih odnosov. Države morajo zato nujno razviti politike, ki bodo starejšim omogočile, da ostanejo aktivni dlje časa, bodisi

na trgu dela bodisi skozi druge oblike participacije v družbi. To vključuje prilagoditev delovnih mest starajoči se delovni sili, razvoj fleksibilnih delovnih razmer ter spodbujanje vseživljenjskega učenja, da bi starejši lahko ohranili svoje spretnosti in znanje. Prav tako se poudarja pomen medgeneracijske solidarnosti in sodelovanja, saj starejši vse aktivneje prispevajo družbi, bodisi z delom bodisi s prostovoljstvom in prenosom znanja.

1.2 Digitalna pismenost in digitalni razkorak

V današnjem hitro razvijajočem se svetu digitalnih tehnologij postaja digitalna pismenost ena ključnih veščin, potrebnih za uspešno delovanje posameznika v družbi. Digitalna pismenost ne vključuje le osnovnega tehničnega znanja, kot je uporaba računalnikov, pametnih telefonov in programske opreme, temveč gre za širši koncept, ki zajema tudi zmožnost kritične presoje spletnih vsebin (npr. preverjanje verodostojnosti informacij in prepoznavanje lažnih novic), varne uporabe digitalnih storitev (npr. zaščita osebnih podatkov in prepoznavanje nevarnosti na spletu) ter komunikacije po različnih digitalnih kanalih (npr. uporaba družbenih omrežij, e-pošte ali drugih spletnih orodij). Digitalno pismen posameznik ima sposobnost, da učinkovito uporablja digitalne tehnologije, orodja in platforme za iskanje, razumevanje, ocenjevanje, ustvarjanje in izmenjavo informacij v digitalnem okolju (UNESCO Institute for Statistics, b. d.). Zmožen je uporabe digitalnih orodij tako za iskanje informacij in reševanje problemov kot tudi za izvajanje vsakodnevnih nalog, kot so spletni nakupi, digitalno bančništvo ali uporaba e-uprave (Law idr., 2018; UNESCO Institute for Statistics, b. d.).

Pomembnost problematike se odraža tudi v dejstvu, da je Organizacija združenih narodov opredelila kakovostno izobraževanje kot enega od 17 glavnih ciljev trajnostnega razvoja, sprejetih kot del Agende 2030 za trajnostni razvoj (Portal GOV.SI, b. d.). Cilj 4 tako zastavlja, da je treba »vsem enakopravno zagotoviti kakovostno izobrazbo ter spodbujati možnosti vseživljenjskega učenja za vsakogar« (Portal GOV.SI, b. d.), v njem pa so še posebej izpostavljene veščine digitalne pismenosti (UNESCO Institute for Statistics, b. d.).

Digitalna pismenost postaja vedno bolj povezana tudi z ekonomskimi in socialnimi priložnostmi, zato pomanjkanje teh veščin lahko vodi do digitalne izključenosti, ki preprečuje dostop do informacij, zaposlitvenih priložnosti in storitev, kar povečuje neenakost v družbi. Digitalna pismenost je ključni dejavnik socialne vključenosti, ekonomskega napredka in osebne avtonomije. Kdor je slabše digitalno pismen, je v veliki nevarnosti, da postane izključen iz številnih družbenih in ekonomskih dejavnosti, kar ustvarja novo obliko digitalne neenakosti. Zato je pomembno, da si kot družba prizadevamo za spodbujanje digitalne pismenosti na vseh ravneh izobraževanja in v vseh življenjskih obdobjih, saj bo to ključno za zagotavljanje enakovredne in vključujoče prihodnosti.

Pomembnost digitalne pismenosti ni omejena le na mlajše generacije, ki so odraščale s tehnologijo, temveč zajema vse starostne skupine. Tudi starejša generacija potrebuje te veščine za dostop do zdravstvenih storitev, družbenih omrežij ali upravnih storitev, ki se vse bolj selijo v digitalno sfero (Rasi-Heikkinen in Doh, 2023; UNESCO Institute for Lifelong Learning, b. d.). Hkrati se z naraščajočo prisotnostjo lažnih informacij in spletnih prevar povečuje potreba po kritični presoji digitalnih vsebin, kar dodatno poudarja pomen digitalne pismenosti.

Raziskave pa kažejo (Svetin, 2023), da v Sloveniji približno tretjina starejših interneta ni še nikoli uporabljala (32,5 % v letu 2022), čeprav število uporabnikov interneta med starejšimi narašča (odstotek tistih, ki so vsaj enkrat v zadnjih treh mesecih pred anketiranjem uporabili internet, je s 6,9 % v letu 2007 narasel na 60,5 % leta 2022). Kar 14,3 % starejših, ki ne uporabljajo interneta, je kot razlog za to navedlo pomanjkanje veščin (Svetin, 2023).

Sprejemanje (nove) tehnologije je zapleten in večplasten proces, ki pri starejših pogosto naleti na številne ovire. Ključne dejavnike, ki vplivajo na sprejemanje informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT), lahko razdelimo v štiri glavne kategorije: tehnološki, kulturni, socialni in osebni dejavniki (Bahadori idr., 2024). Poleg pomena uporabe IKT za posameznika je pri vključevanju starejših v digitalni svet ključna tudi podpora, ki je na voljo v njihovem okolju, zlasti dostop do znanja in izobraževanja (Larsson idr., 2013). Te povezane dejavnike je treba nasloviti celovito, da bi učinkoviteje premagali ovire in spodbudili večjo digitalno vključenost starejših.

2 Uvedba svetovanja na Univerzi v Ljubljani

V Sloveniji imamo zadnja leta na voljo precej širok nabor tečajev in delavnic s področja digitalne pismenosti. Predvsem se je povečala ponudba brezplačnih tečajev od leta 2023, ko je bilo v okviru javnega razpisa Temeljne kompetence 2023–2029 (Portal GOV.SI, 2023) izbranih kar 21 prijaviteljev – ponudnikov osnovnih in nadaljevalnih tečajev za pridobivanje digitalnih kompetenc; vendar so to večinoma vodeni tečaji, ki potekajo v večjih ali manjših skupinah, kar omejuje posvečanje posamezniku in njegovim specifičnim težavam pri uporabi sodobne tehnologije. Poleg tega so tečaji pripravljeni na vnaprej izbrane teme, ki niso nujno tiste, pri katerih imajo posamezniki deficit in težave pri vsakodnevni uporabi tehnologije. Kar nekaj tečajev je ponujenih le na spletu, kar še zmanjša možnost ustreznega prilagajanja učne snovi in razlage posameznim tečajnikom.

Pohvalno je, da so nekateri ponujeni tečaji posebej namenjeni in prilagojeni starejši populaciji, ki je najbolj izpostavljena nevarnosti digitalne izključenosti. Ti so večinoma organizirani na ljudskih univerzah (Zasavska ljudska univerza, b. d.)

in na univerzah za tretje življenjsko obdobje (Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje, b. d.), pa tudi v okviru društev upokojencev ali domov za starejše občane (Dom starejših občanov Ljubljana Bežigrad, b. d.).

Kljub veliki ponudbi skupinskega izobraževanja pa so možnosti za bolj individualen pristop k pridobivanju digitalnih kompetenc precej omejene. Tako možnost imajo npr. uporabniki Simbioze (*Simbioza*, b. d.) v okviru projekta Simbioza BTC City Lab (Simbioza, b. d.), ki ponuja »individualno pomoč/svetovanje pri uporabi pametnih naprav«, pri katerem strokovnjaki za IKT v ekipi Simbioze ponujajo »individualna svetovanja in individualne učne ure, ki so v celoti prilagojene željam in potrebam« uporabnika. Podobno individualno delo omogoča tudi program Slovenske univerze za tretje življenjsko obdobje Znaš, nauči drugega (Krajnc, 2012), ki se osredotoča na računalniško pismenost starejših. Gre za prostovoljsko učenje v dvojicah, delno medgeneracijsko in delno kot izobraževanje starejših v dvojicah med seboj, pri katerem neformalni mentor svoje računalniško znanje posreduje drugemu.

Izzive starajoče se družbe in pomanjkanje digitalnih veščin pri starejših smo prepoznali tudi na Univerzi v Ljubljani (UL). Prav tako smo prepoznali pomanjkanje programov, ki so prilagojeni posamezniku, njegovim potrebam in nivoju že pridobljenih kompetenc. V okviru Modre fakultete (*Modra fakulteta*, b. d.), ki deluje v sklopu Mreže klubov alumnov UL, smo tako starejšim ponudili možnost nadgrajevanja njihovih digitalnih kompetenc prek individualnega svetovanja. Svetovanje je popolnoma prilagojeno nivoju digitalne pismenosti svetovanca in je namenjeno starejšim odraslim (55 let ali več), ki želijo razvijati svojo digitalno pismenost.

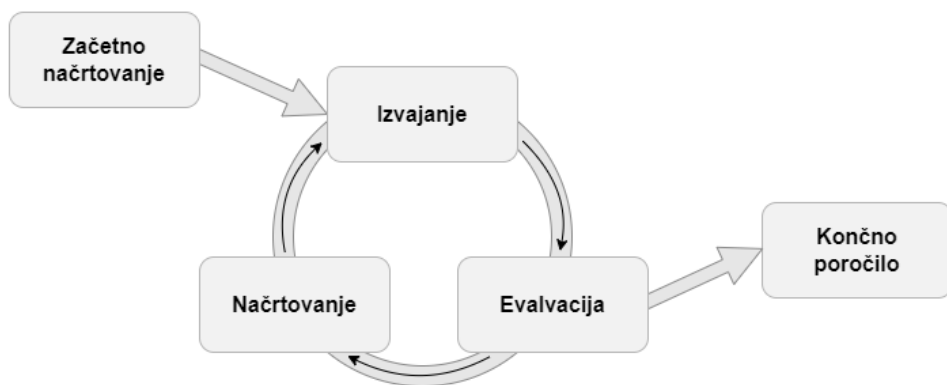
Svetovanje, ki smo ga svetovancem ponudili brezplačno, smo zastavili kot medgeneracijsko vsebinsko svetovanje. Svetovalce smo poiskali med študenti UL, ki so bili dobro podkovani na področju novih tehnologij in njihove uporabe. Svetovalni proces je imel tudi značilnosti obrnjenega mentorstva, saj so mlajši (študenti) delovali kot mentorji starejšim pri premagovanju težav z informacijsko-komunikacijskimi tehnologijami (IKT) in naslavljanju vsebinskih vprašanj, povezanih s sodobnimi tehnologijami.

3 Metodologija

Pri uvajanju svetovanja za starejše smo uporabili pristop akcijskega raziskovanja (Dickens in Watkins, 1999; Mesec, 1994), v okviru katerega smo najprej načrtovali in uvedli svetovanje v praksi, nato pa spremljali prakse (tj. izvajanje svetovanja), jih evalvirali ter oblikovali teoretične modele. Za spremljanje in evalvacijo smo uporabili različne metode (študija primera, opazovanje z udeležbo, skupinska

razprava) ter tehnike (opazovanje in zapisniki svetovanja, poročila svetovalcev, analiza zapisnikov), aktivno pa so bili pri tem udeleženi tako svetovalci kot opazovalci in raziskovalci.

Celoten proces je potekal ciklično, kot prikazuje slika 1, kjer so se izmenjevale in ponavljale faze akcije (izvajanje svetovanja) ter refleksije (evalvacija in načrtovanje) (Dickens in Watkins, 1999). Tako po evalvaciji nismo le zabeležili izsledkov, ampak smo tudi poskrbeli, da so naše ugotovitve ustrezno uporabljene v praksi.



Slika 1: Potek uvajanja svetovanja za starejše na Univerzi v Ljubljani

Začetno načrtovanje svetovanja je zajemalo začetne priprave na svetovanje in njegovo organizacijo. Najprej smo poiskali primerne svetovalce in zanje pripravili krajše usposabljanje na temo svetovanja za starejše odrasle. Posebnost našega pristopa je ta, da smo svetovalce poiskali med študenti računalništva in s tem poskrbeli za medgeneracijsko sodelovanje v obliki obrnjenega mentorstva, kjer so se starejši učili od mlajših. Poiskali smo tudi opazovalce procesa, ki so spremljali in beležili proces svetovanja. Ko smo sestavili ekipo, sta sledili priprava načrta dela in sama organizacija svetovanja.

Izvajanje svetovanja je bilo na začetku enkrat na teden po dve šolski uri. Začeli smo previdneje, v manjšem obsegu, kar je bilo lažje pozorneje spremljati in sproti tudi vrednotiti. Pozneje, med študijskim letom, smo obseg svetovanja razširili, se prilagodili povpraševanju in ga ponudili dvakrat na teden. Poleg samega svetovanja so svetovalci tudi tedensko organizirali delo in skrbeli za korespondenco.

Evalvacije smo na začetku izvajali pogosteje, prvo smo naredili že po dveh izvedbah svetovanja. V drugem letu izvajanja, ko je bilo svetovanje že bolj utečeno in smo imeli pripravljene tudi osnutke smernic za njegovo izvedbo, smo cikel podaljšali ter evalvacijo naredili na koncu vsakega semestra. Pri evalvacijah

smo se pogovorili o izvedbi svetovanja, pregledali sam proces izvedbe, naredili refleksijo, poskusili ugotoviti pomanjkljivosti in predlagali izboljšave. Poleg tega smo naredili analizo zbranih podatkov z opazovanj ter jo povezali s povratnimi informacijami svetovalcev. Zbrane ugotovitve so bile osnova za naslednji korak, to je ponovno načrtovanje.

Pri **načrtovanju** naslednjih izvedb svetovanja smo upoštevali rezultate evalvacije in pripravili plan uvedbe predlaganih sprememb. Tako smo naslednje izvedbe ustrezno prilagodili glede na to, kar smo se naučili pri predhodni izvedbi in njeni evalvaciji. S tem smo nova spoznanja in pridobljena znanja takoj prenesli tudi v prakso.

Po zadnji izvedbi svetovanja smo s **končno evalvacijo** ob zaključku študijskega leta zaključili akcijsko raziskavo in pripravili poglobljeno poročilo o izvedbi svetovanja, ki vključuje tudi smernice za izvajanje svetovanja starejšim.

4 Postopek in analiza podatkov

Z uvajanjem svetovanja na Univerzi v Ljubljani smo začeli v zimskem semestru študijskega leta 2022/23 in vse do konca poletnega semestra 2023/24 izvajali akcijsko raziskovanje, ugotovitve raziskave pa smo sproti uvajali v prakso naslednjih svetovanj. Poleti 2023, po zaključenem prvem letu svetovanja, smo na podlagi izvedenih svetovanj, njihove analize in spoznanj pripravili osnutek smernic za izvedbo svetovanja starejšim (Cehner idr., 2023), ki temelji na medgeneracijskem povezovanju in obrnjenem mentorstvu (mlajši so mentorji starejšim). Konec študijskega leta 2023/24 pa smo cikel zaključili s posodobljenimi smernicami ter razvitim splošnim modelom svetovanja starejšim (Cehner, 2024), ki ga lahko uporabimo tudi za druge vrste svetovanja in obrnjenega mentorstva (ne le na področju digitalnih kompetenc). To pomeni, da so naše izkušnje, ugotovitve, spoznanja in pridobljena znanja prenosljiva tudi v druga okolja.

V svetovanje smo kot svetovalce vključili študente računalništva in informatike, ki so svetovanje opravljali v okviru splošnega izbirnega predmeta kot del svojih študijskih obveznosti. Potek svetovanja so spremljale tudi študentke andragogike v okviru študijske prakse, torej prav tako v sklopu svojih študijskih obveznosti. Tako je projekt omogočil tudi interdisciplinarno povezovanje sodelujočih študentov. Študente sta spremljali in usmerjali dve mentorici, ena s področja računalništva in druga s področja andragogike.

Spremljevalci so opazovali potek svetovanja in vodili zapisnik, kar je omogočalo poznejšo analizo poteka svetovanj, identifikacijo najpogostejših tematik, s katerimi so se ukvarjali na svetovanjih, prilagajanje poteka svetovanja in pripravo splošnih smernic za svetovanje.

Z začetnim načrtovanjem svetovanja smo začeli na začetku študijskega leta 2022/23 z izvedbo pripravljalnih dejavnosti. Te so zajemale promocijo dejavnosti med študenti ter pridobivanje svetovalcev in opazovalcev – kot svetovalki sta v prvem letu sodelovali dve študentki računalništva in informatike, proces svetovanja pa je spremljala študentka andragogike. Do novembra smo sestavili ekipo, nato pa so sledile dejavnosti v zvezi z organizacijo svetovanja: dogovor o možnih terminih svetovanja, iskanje primernih prostorov, ki bi bili na voljo v danih terminih, administrativne priprave, razdelitev dela, dogovor o okvirnem poteku svetovanja (kaj so naloge svetovalcev in kaj opazovalcev, kako naj bo izvedeno, kaj se lahko pričakuje ...). Sledila sta obveščanje potencialnih udeležencev (slušateljev drugih programov Modre fakultete) ter promocija, ki smo jo izvedli v okviru Modre fakultete na družbenih omrežjih (npr. Facebook), spletnih straneh, po e-pošti ... Ker študentki svetovalki nista imeli izkušenj s svetovanjem, smo zanju pripravili tudi kratko usposabljanje na temo svetovanja in geragogike.

Svetovanja smo poskusno zastavili enkrat tedensko, ob četrtnih popoldne, po dve šolski uri. To smo začeli izvajati v drugi polovici novembra in zaključili sredi januarja, skupaj smo imeli sedem srečanj. Svetovanje smo imeli v svetovalnici na rektoratu v centru Ljubljane (Kongresni trg 12), le prvi dve srečanja smo zaradi zasedenosti prostorov na rektoratu izvedli na Fakulteti za računalništvo in informatiko (FRI) Univerze v Ljubljani (Večna pot 113, blizu živalskega vrta). V podanem terminu sta bili na voljo dve svetovalki, njuno delo pa je spremljala ena opazovalka. Na začetnih srečanjih je bilo le malo zanimanja za svetovanje in obiski svetovancev so bili bolj redki, zato vnaprejšnja najava ni bila potrebna – svetovalki sta bili na voljo v podanem terminu in sprejemali starejše, ki so prišli po nasvet in pomoč. V povprečju so se svetovanci zadržali približno eno uro, nekateri pa so ostali na svetovanju tudi cel čas srečanja (dve šolski uri).

Po dveh izvedbah svetovanja (obeh na FRI) smo naredili evalvacijski sestanek z vsemi vpletenimi (svetovalkama, opazovalko in mentoricama). Na njem smo zbrali prve ugotovitve in načrtali nadaljnje korake. Ugotovili smo, da bo z večanjem števila zainteresiranih svetovancev treba omejiti trajanje posameznega svetovanja. Primerna časovna omejitev bi bila ena šolska ura (45 minut). Tako bi v eni izvedbi svetovanja lahko sprejeli štiri svetovance (vsak svetovalac po dva).

V poletnem semestru študijskega leta 2022/23 se je svetovanje že lepo prijealo, potekalo je od sredine februarja do sredine maja. Zaradi povečanega zanimanja smo svetovanje izvajali dvakrat tedensko, in sicer ob torkih zjutraj na FRI ter ob četrtnih popoldne na rektoratu, skupaj pa smo izvedli 26 srečanj. Svetovanje smo tudi časovno omejili na 45 minut in s tem na enem srečanju omogočili štiri termine svetovanja (dve svetovalki, vsaka dva termina po 45 minut). Udeležence

smo prosili tudi za predhodno prijavo na svetovanje, da ne bi prihajalo do prezasedenosti in nepotrebnega čakanja. Prijave smo omogočili po e-pošti in telefonu ali osebno.

Po zaključku svetovanja v poletnem semestru študijskega leta 2022/23 smo ponovno naredili evalvacijo izvedenega svetovanja. Na podlagi ugotovitev smo pripravili osnutek smernic za izvedbo svetovanja starejšim (Cehner idr., 2023), kjer smo zbrali tudi dobre prakse in izpostavili pomembne sociološke vidike svetovanja. Te smernice smo uporabili tudi pri svetovanju v naslednjem študijskem letu in jih tako preizkusili v praksi.

V drugem letu smo zaradi večjega zanimanja za svetovanje povečali število razpoložljivih terminov svetovanja in tudi okrepili ekipo. Sodelovali so trije svetovalci, vsi trije študenti računalništva in informatike (dva sta začela že v zimskem semestru, tretja svetovalka pa se jima je pridružila v začetku koledarskega leta), ter v vsakem semestru po dve študentki andragogike, ki sta opazovali in zapisovali proces svetovanja. Ena svetovalka je sodelovala že v prvem letu izvajanja svetovanja ter je s pridobljenim znanjem in izkušnjami omogočala kontinuiteto svetovalnih ur in tudi prenos znanja svetovalcema, ki sta začela na novo.

5 Rezultati

Pod rezultati so zbrani trije pomembni vidiki vpeljanega svetovanja: izvajanje svetovanja (predstavljeno skozi številke), obravnavane teme na svetovanjih in glavne smernice za izvedbo svetovanja.

5.1 Izvedba svetovanj in število svetovancev

V pričujoči raziskavi je zajeto obdobje od vzpostavitve svetovanja za starejše na Univerzi v Ljubljani (novembra 2022) do konca študijskega leta 2023/24. Izvedba svetovanj je prikazana v preglednici 1, kjer imamo posamezne izvedbe svetovanja razdeljene po obdobju (študijsko leto in semester), lokaciji (na FRI ali na rektoratu) ter dnevu in uri svetovanja. Zraven je pripisano tudi število svetovalcev, ki so bili prisotni na posamezni izvedbi svetovanja. V preglednici 2, ki prikazuje statistiko zasedenosti svetovanj, smo zato eno izvedbo svetovanja pri eni svetovalki obravnavali kot en termin.

Preglednica 1: Povzetek izvajanja svetovanj

Študijsko leto	Semester	Lokacija	Dan	Ura	Število izvedb	Svetovalci
2022/23	zimski*	FRI	četrtek	17.00–18.30	2	2
	zimski*	rektorat	četrtek	17.00–18.30	5	2
	poletni	FRI	torek	8.00–9.30	13	2
	poletni	rektorat	četrtek	16.00–17.30	13	2
2023/24	zimski	rektorat	ponedeljek	18.30–20.00	9	2
	zimski	rektorat	četrtek	17.30–19.00	10	2 (3**)
	poletni	FRI	ponedeljek	14.00–15.30	10	2
	poletni	rektorat	sreda	16.00–18.30	11	3

*Na začetku svetovanja v letu 2022/23 smo prva dva termina izvedli na FRI, vse naslednje pa na rektoratu.

**Januarja 2024 so občasno sodelovali trije svetovalci.

Preglednica 2: Svetovanje v prvem letu izvedbe

2022/23*	Termini svetovanj		Svetovalci		
	razpoložljivi	nezasedeni	ženske	moški	skupaj
zimski – FRI	4	1	3	0	3
zimski – rektorat**	10	4	7	1	8
zimski skupaj	14	5	10	1	11
poletni – FRI	26	20	4	2	6
poletni – rektorat***	26	2	28	0	28
poletni skupaj	52	22	32	2	34

V preglednici so zabeleženi razpoložljivi termini in koliko teh je bilo dejansko zasedenih. Zabeleženo je tudi število svetovancev.

*Na začetku svetovanje še ni bilo časovno omejeno, zato smo upoštevali le en termin na srečanje za vsakega svetovalca.

**Čeprav je bilo nekaj terminov neobiskanih, pa sta bila na zadnjem svetovanju v semestru dva svetovanca več, kot je bilo razpoložljivih terminov, zato je skupno število svetovancev večje od števila zasedenih terminov.

***Tudi v poletnem semestru je bilo na svetovanjih na rektoratu (predvsem na zadnjem svetovanju v semestru) več svetovancev, kot je bilo razpoložljivih terminov; skupaj so bili štirje svetovalci več.

Preglednica 2 prikazuje zasedenost terminov v prvem letu svetovanja in število svetovancev. V preglednici so zabeleženi vsi razpoložljivi termini svetovanja in ločeno še nezasedeni termini. Kot nezasedene termine nismo šteli le tistih, na katere se ni prijavil noben svetovanec (torej zanje ni bilo nobenega interesa), ampak tudi vse tiste, na katere so se prijavili svetovanci (in s tem zasedli termin), vendar so jih pozneje odpovedali (toda prepozno, da bi nanje lahko povabili drugega svetovanca) ali pa enostavno niso prišli. Kar nekaj je bilo odpovedi terminov zaradi bolezni, predvsem v zimskem času.

Pri številu svetovancev smo podali tudi njihovo strukturo po spolu. Pri tem velja poudariti, da število svetovancev ne pomeni vedno različnih oseb, saj podatkov o svetovancih zaradi varstva osebnih podatkov nismo beležili. Pravzaprav je bilo nekaj svetovancev, ki so redno, skoraj tedensko, prihajali na termine svetovanja, čeprav je večina svetovancev na svetovanje prišla največ dvakrat. Točne analize pa zaradi pomanjkljivih podatkov nismo mogli narediti.

Zasedenost terminov v drugem letu svetovanja prikazuje preglednica 3, v kateri sta poleg števila svetovancev zapisana tudi število vseh razpoložljivih terminov svetovanja in število nezasedenih terminov. Tu smo že upoštevali časovno omejitev posameznega termina svetovanja na 45 minut, tako da imamo v času enega svetovanja štiri do šest terminov (dva do trije svetovalci, vsak po dva termina).

Preglednica 3: Svetovanje v drugem letu izvedbe

2023/24	Termini svetovanj		Svetovanci		
	razpoložljivi	nezasedeni	ženske	moški	skupaj
zimski – ponedeljek	36	18	18	0	18
zimski – četrtek	41	16	25	0	25
zimski skupaj	77	34	43	0	43
poletni – FRI	38	14	12	12	24
poletni – rektorat	64	12	51	1	52
poletni skupaj	102	26	63	13	76

V preglednici so zabeleženi razpoložljivi termini in koliko teh je bilo dejansko zasedenih. Svetovanja smo časovno omejili na 45 minut in tako v času enega svetovanja omogočili 4 do 6 terminov svetovanja. Zabeleženo je tudi število svetovancev.

Svetovanja v zimskem semestru smo izvajali le na rektoratu, in sicer dvakrat tedensko, ob ponedeljkih in četrtkih (glej preglednico 1). V poletnem semestru pa smo imeli svetovanja ponovno na dveh različnih lokacijah, na FRI in na rektoratu.

Iz preglednic je razvidno, da so se svetovanja udeleževale večinoma ženske (93,3 % vseh svetovancev v prvem letu in 89,1 % v drugem letu), čeprav se je v drugem letu delež moških občutno povečal in je znašal skoraj 11 %.

Svetovanja na rektoratu so bila v prvem letu veliko bolj obiskana, na FRI je bila namreč zasedena manj kot četrtnina terminov (23 %), na več kot polovico svetovanj (61,5 %) pa ni prišel niti en svetovanec. Po drugi strani pa je bila zasedenost terminov na rektoratu več kot 92 %, na vsako svetovanje je prišel vsaj en svetovanec, v povprečju pa skoraj 2,2 (tu je upoštevan le poletni semester, ker smo v zimskem semestru svetovanje izvajali le enkrat tedensko, na eni lokaciji, zato podatki niso primerljivi). Tudi v poletnem semestru drugega leta smo svetovanje izvajali na dveh lokacijah (rektorat in FRI). Na FRI smo imeli razpisane štiri termine na srečanje (dva svetovalca po dve uri), medtem ko smo na rektoratu ponudili kar šest terminov, saj so sodelovali trije svetovalci. Več kot tretjina terminov na FRI (36,8 %) ni bila zasedena, torej nanje ni prišel noben svetovanec. Takih nezasedenih terminov je bilo na rektoratu le slabih 19 %.

Razlog za precej manjšo obiskanost svetovanj na FRI v prvem letu bi lahko pripisali terminu svetovanja, saj se je svetovanje izvajalo v zgodnjih dopoldanskih urah. Vendar sta bili v drugem letu obe svetovanji, na FRI in na rektoratu, v popoldanskih urah, pa so bile še vedno velike razlike v obiskčnosti terminov. Torej bi lahko sklepali, da na obiskanost bolj vpliva lokacija svetovanja. Tu bi bila potrebna podrobnejša analiza za razjasnitev dejanskih vzrokov, ki je v okviru zbranih podatkov ne moremo narediti. Treba bi bilo narediti dodatne raziskave, da bi ugotovili, kaj so faktorji, da so svetovanci raje prihajali na rektorat kot na FRI.

Kljub temu bi v splošnem lahko rekli, da lokacija dejansko vpliva na prihod svetovancev: lokacija na rektoratu je bolj poznana, svetovanci, ki so večinoma alumni Univerze v Ljubljani, jo poznajo še iz svojih študijskih let. Lokacija na FRI pa je nekoliko oddaljena od centra mesta in tudi težje dosegljiva z javnim prevozom, poleg tega pa je stavba nova, svetovancem neznana ter morda tudi zato bolj tuja in manj privlačna.

5.2 Obravnavane teme

Zanimiva je tudi analiza vprašanj, s katerimi so se svetovanci obračali na svetovalce. Svetovanje so iskali za različne naprave, kot so računalnik, tablica, pametna ura, toda največ za pametni telefon (in uporabo aplikacij na telefonu). Čeprav je bil nabor vprašanj precej širok, lahko opazimo, da so nekatere teme bolj aktualne in se večkrat ponavljajo. V preglednici 4 so predstavljene najpogostejše teme svetovanja, ki smo jih razdelili na šest področij.

Preglednica 4: Najpogostejše teme vprašanj svetovancev IKT-svetovanja

Področje	Teme
Fotografije	• fotografije na telefonu (galerija) • prenos fotografij v Google Foto • albumi in galerije (ustvarjanje, urejanje, brisanje) • urejanje fotografij (orodja za urejanje) • objavljane fotografij na družbenih omrežjih in deljenje fotografij
Družbena omrežja	• Instagram (objava fotografij, iskanje uporabnikov in objav ...) • Facebook (iskanje objav, urejanje profila, objava v skupini ...) • Viber (pošiljanje glasovnih sporočil, skupine, nastavitve aplikacije ...)
Gmail in Google Koledar	• iskanje in arhiviranje sporočil • pošiljanje pošte (besedilo, dodajanje fotografij) • označevanje sporočil • vnos in urejanje dogodkov v koledarju • sinhronizacija koledarjev
Splošna uporaba in nastavitve naprave	• telefon • tablica • računalnik • pametna ura
Zdravje	• aplikacija za e-zdravje • e-naročanje • portal za dostop do osebnega zdravnika (prijava, pošiljanje sporočil zdravniku, naročanje receptov ...)
Razno	• navigacija (načrtovanje poti, Google Zemljevidi ...) • javni prevozi (LPP, Travana, slovenske železnice ...) • prevajanje (aplikacije za prevajanje, Google Prevajalnik) • digitalno potrdilo, storitev SI-PASS

Teme so povzete iz priloge 10 v Cehner (2024).

Veliko vprašanj svetovancev se je nanašalo na fotografije, ki jih naredimo z mobilnim telefonom, predvsem kako (in kam) te fotografije shraniti, kako jih organizirati v albume, kako jih deliti z drugimi (npr. pošiljanje po e-pošti ali deljenje na družbenih omrežjih) ter kako jih urejati in obdelati. Pogosta so bila tudi vprašanja, ki so se nanašala na različna družbena omrežja in z njimi povezano uporabo določenih funkcionalnosti. Glede na analizo tematik bi lahko sklepali, da

svetovanci največ uporabljajo telefon kot pripomoček za fotografiranje, dostop do družbenih omrežij in iskanje informacij.

Ker smo ugotovili, da je delo s fotografijami področje, za katero so svetovanci izrazili večje zanimanje, smo na to tematiko pripravili še vsebino za okoli 20-urno delavnico. Delavnica pokriva tako osnove digitalne fotografije in naprednejšo uporabo aplikacije za fotografiranje na telefonu kot tudi shranjevanje in urejanje albumov na telefonu (aplikacija Galerija) ter delo z Google Foto. Vsebina je zastavljena modularno in se lahko razbije na več delavnic, kjer na vsaki obravnavamo enega ali več vsebinsko zaključenih delov.

5.3 Smernice za izvedbo svetovanj

Po evalvaciji prvega leta izvedbe svetovanja smo na podlagi pridobljenih izkušenj pripravili smernice za izvedbo takega svetovanja (Cehner idr., 2023), ki smo jih v drugem letu izvedbe še nadgradili s splošnim modelom individualnega medgeneracijskega vsebinskega svetovanja starejšim (Cehner, 2024). V nadaljevanju so predstavljene smernice za izvedbo svetovanja starejšim na področju digitalne pismenosti (povzeto po Cehner idr., 2023). Smernice smo razdelili na tri sklope, vsak se osredotoča na en vidik: svetovalci, termini in izvedba svetovanja ter organizacija svetovanja, ki vključuje tudi informiranje in promocijo. Ker smo svetovanje organizirali v okviru dejavnosti UL in ga dve leti pilotno izvajali v okviru raziskave, se nismo posebej posvečali vidiku financiranja, čeprav je ta ključnega pomena za dolgoročno vzdržno izvajanje aktivnosti.

5.3.1 Svetovalci

- Svetovalci so študenti računalništva, ki lahko svetovanje opravljajo tudi kot del svojih študijskih obveznosti.
- Svetovanje naj skupaj izvajata vsaj dva svetovalca, da se lahko po potrebi medsebojno dopolnjujeta in si pomagata (tudi zaradi medgeneracijskega sodelovanja se je izkazalo kot koristno, da imajo pri svetovanju mlajši podporo vrstnika).
- Če pride svetovanec na svetovanje večkrat, naj ga vedno obravnava isti svetovallec (če je le mogoče). Tako se lahko razvije odnos, v katerem sta oba bolj sproščena, svetovanec je manj zadržan pri postavljanju vprašanj in tudi bolj odprt za prejete nasvete.
- Svetovalci morajo imeti (oziroma predhodno pridobiti) določene kompetence za svetovanje, zato je priporočljivo zanje pripraviti krajša usposabljanja na tem področju (svetovanje starejšim, izvajanje izobraževalnega procesa za starejše, prepoznavanje drugih težav in lastnih omejitev ...).
- Svetovalci morajo imeti široko razumevanje različnih tehnologij in sposobnost iskanja relevantnih informacij po spletu. Pomembno je tudi zavedanje

o zasebnosti in varnosti pri uporabi sodobnih tehnologij in to znanje prenesti svetovancem pri odgovarjanju na njihova vprašanja.

- Pomembne so tudi osebnostne lastnosti svetovalcev, ki jih ne moremo enostavno pridobiti v kratkem času. Tako je pomembno, da so svetovalci empatični in imajo potrpljenje, saj je to ključnega pomena pri delu s starejšimi, ki niso zelo vešči pri uporabi digitalnih tehnologij in se zato lahko počutijo nelagodno ali zmedeno ob njihovi uporabi. Svetovalec se jim mora posvetiti in jih spodbuditi, da premagajo negotovost in strah ter da so bolj samozavestni tudi pri uporabi novih tehnologij. Poleg tega se morajo svetovalci prilagoditi različnim potrebam in sposobnostim svetovancev, znati morajo dobro komunicirati s starejšimi ter jim predstaviti tehnologijo na razumljiv način (uporabljati domače besede in se izogibati slengu in žargonu).

5.3.2 *Termini in izvedba svetovanja*

- Če je možno, naj se svetovanje izvaja vsaj dvakrat tedensko.
- Priporočljivo je, da je svetovanje v popoldanskih urah.
- Treba je dobro razmisliti o lokaciji svetovanja, saj lahko pomembno vpliva na dostopnost (in posledično obiskanost) svetovanj.
- Trajanje termina svetovanja je treba vnaprej natančno opredeliti. Ena šolska ura (45 minut) se je izkazala za dovolj časa, da lahko svetovanec postavi nekaj vprašanj, svetovalec pa mu poda dovolj podroben odgovor, pokaže na napravi in obrazloži. Če je treba srečanja časovno omejiti, je priporočljiva omejitev od 45 do 60 minut.
- Svetovanci prinesejo svoje naprave, vendar je dobro, da imajo tudi svetovalci pri roki pametni telefon in računalnik, na katerem lahko preverijo ali poiščejo rešitev.
- Na svetovanju je dobro imeti pisala in liste, ki jih lahko ponudimo svetovancem, če bi si želeli kaj zapisati.

5.3.3 *Organizacija svetovanja (vključno z informiranjem in promocijo)*

- Priporočljivo je, da za organizacijo svetovanja ne skrbijo svetovalci, ampak dodatno osebje.
- Prijave na svetovanje se lahko zbirajo po e-pošti (najbolje je za ta namen pripraviti poseben e-poštni naslov), vendar pa je treba ohraniti tudi alternativne načine prijave, kot je po telefonu ali osebno. Prijavljenim svetovancem se dodeli ustrezen termin svetovanja.
- Če je termin svetovanja časovno omejen, je treba to poudariti že v začetni komunikaciji s svetovancem (npr. ob potrditvi prijave na svetovanje), tako da vnaprej vedo, da nimajo na voljo celotnega srečanja.

- V primeru, da se termini svetovanja hitro zapolnijo in so rezervirani za nekaj tednov vnaprej, je treba razmisliti tudi o pošiljanju opomnikov posameznikom, ki so prijavljeni na določeni termin. S tem lažje zagotovimo, da se termina bolj verjetno udeležijo (da nanj ne pozabijo oziroma se od termina odjavijo, če nanj ne bodo mogli priti).
- Ob oglaševanju svetovanja je treba jasno povedati, da je svetovanje individualno in prilagojeno posamezniku ter da to ni delavnica ali tečaj, kjer bi obravnavali vnaprej določene teme. Svetovanci morajo sami izpostaviti svoja vprašanja glede uporabe sodobnih tehnologij in kje potrebujejo pomoč.

6 Razprava

Pri razvoju individualnega svetovanja na Univerzi v Ljubljani smo uporabili inovativno strategijo povezovanja formalnega in neformalnega izobraževanja, kar predstavlja nov pristop k reševanju izzivov, povezanih s starajočo se populacijo. Razviti model združuje formalno organizirani študij na Fakulteti za računalništvo in informatiko, v sklopu katerega so svetovalci opravljali svetovanje kot del svojih študijskih obveznosti, z razvojem novih strategij za starejše kot del neformalnega izobraževanja, kar omogoča tako medgeneracijski prenos znanja kot tudi razvijanje novih veščin, ki starejšim pomagajo pri vsakdanjih izzivih v digitalnem okolju.

Ključni inovativni element je prav model individualnega medgeneracijskega svetovanja. Ta je prilagojen posameznemu svetovancu in se tako bistveno razlikuje od ustaljenih modelov učenja, kjer delo pogosto poteka v skupinah. Individualno svetovanje omogoča, da vsak svetovanec sprejema novo znanje po lastnem tempu, glede na svoje predhodno znanje in izkušnje ter svoje sposobnosti, kar povečuje učinkovitost pridobivanja novega znanja. Z individualnim pristopom se lahko poglobljeno obravnavajo specifične potrebe in želje posameznega svetovanca, kar še dodatno prispeva k občutku osebnega napredka ter samozavesti. Zagotovljena podpora svetovancem pri uporabi digitalne tehnologije poveča njihovo samostojnost in omogoča premagovanje strahu pred novostmi.

S sodelovanjem študentov smo zagotovili tudi medgeneracijsko sodelovanje in učenje, ki se je na koncu izkazalo kot zelo učinkovita praksa. Svetovanje v obliki obrnjenega mentorstva, kjer mlajši postanejo mentorji starejšim in z njimi delijo svoje znanje s področij, na katerih so boljše podkovani, je še posebej primerno za znanja digitalnih veščin, novih tehnologij ali družbenih omrežij. Vendar pa je izmenjava znanja in izkušenj potekala v obe smeri, tudi od svetovancev do svetovalcev, saj model omogoča starejšim, da svoje življenjske izkušnje in znanje delijo z mlajšimi generacijami, s čimer se ustvarja okolje za vzajemno učenje. Ta pristop spodbuja izmenjavo znanj in sodelovanje med generacijami, hkrati pa povečuje

tudi razumevanje in spoštovanje med generacijami, saj obe strani pridobita nove perspektive. V takem okolju so študenti poleg strokovnega znanja razvijali tudi veščine dela z ranljivimi skupinami.

Družbena vrednost razvitega modela je v tem, da poleg prenašanja specifičnih veščin in znanj, kot je digitalna pismenost, omogoča tudi širše socialne koristi. Starejši s sodelovanjem v teh dejavnostih vzdržujejo občutek pripadnosti in vrednosti, izboljša pa se tudi njihova socialna vključenost, saj se med svetovalcem in svetovancem vzpostavlja odnos, ki temelji na zaupanju in prilagajanju. Prav tako se v tem procesu gradi odnos med svetovalcem in svetovancem, ki ni zgolj profesionalen, temveč tudi oseben, kar prispeva k večji motivaciji ter angažiranosti starejših.

V prvem letu raziskave se je individualno vsebinsko svetovanje izkazalo kot zelo dober pristop, saj naslavlja individualne potrebe posameznika in tako učinkoviteje nadgrajuje njegove digitalne kompetence. V poletnem semestru drugega leta smo zato prakso razširili tudi na lokalno skupnost in svetovanje izvedli dodatno še v Centru aktivnosti Fužine (CAF). Tam je svetovanje potekalo enkrat tedensko v dopoldanskem času, kjer je bilo organizirano kot del aktivnosti centra za njihove udeležence. Tako je potekalo hkrati z drugimi aktivnostmi, ki se sicer izvajajo v centru, kamor starejši bolj ali manj redno prihajajo in se srečujejo. Tudi to svetovanje je bilo izredno dobro sprejeto in v nekaj dneh so bili zapolnjeni vsi termini svetovanja, ki smo jih ponudili v poletnem semestru. Zato smo dodatna srečanja izvedli še v juliju in kljub poletnim počitnicam so bili tudi ti termini polno zasedeni. Ker je svetovanje na CAF-u potekalo zunaj univerze in ni bilo dosledno spremljano, podatkov tega svetovanja nismo zajeli v naši raziskavi.

7 Zaključek

V prispevku smo predstavili pilotno izvedbo svetovanja za starejše na Univerzi v Ljubljani na področju digitalnih tehnologij, na podlagi katere smo oblikovali smernice in razvili splošni model svetovanja, ki ga lahko uporabimo tudi na drugih področjih. Inovativna strategija, ki združuje formalno organizirano izobraževanje in neformalno učenje, s posebnim poudarkom na individualnem svetovanju, predstavlja dragocen prispevek k razvoju vseživljenjskega učenja in medgeneracijske solidarnosti. Razviti model omogoča učinkovito prenašanje znanja in veščin med generacijami, hkrati pa pomembno prispeva tudi k izboljšanju kakovosti življenja starejših, saj jim sodelovanje v teh programih prinaša občutek pripadnosti in osebne vrednosti. Takšni pristopi so ključni za naslavljanje izzivov starajoče se družbe in prispevajo k oblikovanju bolj vključujoče in povezane družbe, ki ceni pomen vseživljenjskega učenja ter medgeneracijskega sodelovanja.

Zahvala

Zahvaljujem se vsem študentom, tako računalništva in informatike kot tudi andragogike, ki so sodelovali v tem eksperimentu in s svojim predanim delom omogočili zelo kakovostno izvedbo svetovanja. Zahvaljujem se tudi prof. dr. Nives Ličen, ki je sodelovala pri idejni zasnovi in pri sami realizaciji svetovanja za starejše.

Vzpostavitev svetovanja je bila sofinancirana iz projekta Vseživljenjsko učenje, trajnostni razvoj in dolgoživa družba: razvoj učnih vsebin, strategij, evalvacije in sistema mikrodokazil za starejše študente, pilotnega projekta v okviru projekta UL za trajnostno družbo – ULTRA. Projekt sofinancirajo Republika Slovenija, Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in šport ter Evropska unija – NextGenerationEU in sklad ISF FF 2024 v okviru institucionalnega stebra financiranja.

Viri in literatura

- Bahadori, F., Abolfathi Momtaz, Y., Mohammadi Shahboulaghi, F. in Zandieh, Z. (2024). Evaluating the barriers to information and communication technology adoption among older adults in Iran. *Educational Gerontology*, 1–17. <https://doi.org/10.1080/03601277.2024.2397575>
- Cehner, P. (2024). *Svetovanje starejšim odraslim* [Magistrsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Cehner, P., Sekulović, U., Volk, J., Kavčič, A. in Ličen, N. (2023). *IKT svetovanje starejšim odraslim na Univerzi v Ljubljani*. Univerza v Ljubljani, Modra fakulteta.
- Dickens, L. in Watkins, K. (1999). Action research: Rethinking Lewin. *Management Learning*, 30(2), 127–140. <https://doi.org/10.1177/1350507699302002>
- Dom starejših občanov Ljubljana Bežigrad. (b. d.). *Tečaj uporabe tabličnega računalnika*. <https://www.dsolj-bezigrad.si/aktivnosti/projekti/tečaj-uporabe-tablicnega-racunalnika/>
- Krajnc, A. (2012). Individualizacija izobraževanja vodi v mentorsko gibanje Znaš, nauči drugega. *Andragoška spoznanja*, 18(2), 19–28. <https://doi.org/10.4312/as.18.2.19-28>
- Larsson, E., Larsson-Lund, M. in Nilsson, I. (2013). Internet based activities (IBAs): Seniors' experiences of the conditions required for the performance of and the influence of these conditions on their own participation in society. *Educational Gerontology*, 39(3), 155–167. <https://doi.org/10.1080/03601277.2012.699833>
- Law, N., Woo, D., de la Torre, J. in Wong, G. (2018). *A global framework of reference on digital literacy skills for indicator 4.4.2*. UNESCO Institute for Statistics. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000265403/PDF/265403eng.pdf.multi>

- Mesec, B. (1994). Model akcijskega raziskovanja. *Revija Socialno delo*, 33(1), 3–16.
- Modra fakulteta. (b. d.). <https://www.uni-lj.si/studij/alumni/modra-fakulteta>
- Portal GOV.SI. (13. 10. 2023). *Javni razpis Temeljne kompetence 2023–2029*. <https://www.gov.si/zbirke/javne-objave/javni-razpis-temeljne-kompetence-2023-2029/>
- Portal GOV.SI. (b. d.). *Spremenimo svet: agenda za trajnostni razvoj do leta 2030*. https://www.gov.si/assets/ministrstva/MZZ/Dokumenti/multilateralala/razvojno-sodelovanje/publikacije/Agenda_za_trajnostni_razvoj_2030.pdf
- Rasi-Heikkinen, P. in Doh, M. (2023). Older adults and digital inclusion. *Educational Gerontology*, 49(5), 345–347. <https://doi.org/10.1080/03601277.2023.2205743>
- Simbioza. (b. d.). <https://simbioza.eu/>
- Simbioza. (b. d.). *Simbioza BTC City Lab*. <https://simbioza.eu/projekti/simbioza-btc-city-lab>
- Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje. (b. d.). *Digitalna univerza za tretje življenjsko obdobje*. <https://www.utzo.si/projekti/digitalna-univerza-za-tretje-zivljenjsko-obdobje/>
- Svetin, I. (27. 9. 2023). *Mednarodni dan starejših*. Republika Slovenija Statistični urad. <https://www.stat.si/StatWeb/news/Index/11379>
- UNESCO Institute for Lifelong Learning. (b. d.). *The benefits of lifelong learning for older adults: Thematic studies (2023 to 2025)*. <https://www.uil.unesco.org/en/thematic-studies-benefits-lifelong-learning-older-adults>
- UNESCO Institute for Statistics. (b. d.). *SDG 4 Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all*. <https://tcg.uis.unesco.org/wp-content/uploads/sites/4/2021/08/Metadata-4.4.2.pdf>
- United Nations. (2022). *World population prospects 2022: Summary of results*. https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/wpp2022_summary_of_results.pdf
- Zasavska ljudska univerza. (b. d.). *Računalniška in digitalna pismenost (RDO)*. <https://www.zlu.si/projekti/temeljne-kompetence-zasavje---2023---2029/racunalniska-in-digitalna-pismenost-rdo/>