

# Iskustva osoba starije životne dobi u korištenju interneta

---

Ćorić, Lana

Master's thesis / Diplomski rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:923069>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-14**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**PRAVNI FAKULTET**  
**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**Lana Ćorić**

**ISKUSTVA OSOBA STARIJE ŽIVOTNE DOBI U**  
**KORIŠTENJU INTERNETA**

**DIPLOMSKI RAD**

**Zagreb, 2022. godine**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**PRAVNI FAKULTET**  
**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**  
**DIPLOMSKI STUDIJ SOCIJALNOG RADA**

**Lana Ćorić**

**ISKUSTVA OSOBA STARIJE ŽIVOTNE DOBI U**  
**KORIŠTENJU INTERNETA**

**DIPLOMSKI RAD**

prof. dr. sc. Silvia Rusac

izv. prof. dr. sc. Lucija Vejmelka

**Zagreb, 2022. godine**

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Informatička pismenost</b> .....	<b>2</b>
2.1. <i>Korištenje informatičke tehnologije</i> .....	4
<b>3. Europski programi i politike za osobe starije životne dobi</b> .....	<b>7</b>
<b>4. Teorija naučene bespomoćnosti</b> .....	<b>8</b>
<b>5. Prednosti i izazovi korištenja interneta</b> .....	<b>10</b>
<b>6. Društvene mreže</b> .....	<b>12</b>
<b>7. Cilj i istraživačka pitanja</b> .....	<b>13</b>
<b>8. Metoda</b> .....	<b>13</b>
8.1. <i>Uzorak</i> .....	13
8.2. <i>Postupak</i> .....	16
8.3. <i>Mjerni instrumenti</i> .....	17
8.4. <i>Obrada podataka</i> .....	18
<b>9. Rezultati</b> .....	<b>19</b>
<b>10. Rasprava</b> .....	<b>30</b>
10.1. <i>Ograničenja istraživanja</i> .....	35
<b>11. Zaključak</b> .....	<b>36</b>
<b>12. Literatura</b> .....	<b>38</b>

## Iskustva osoba starije životne dobi u korištenju interneta

### Sažetak:

*U radu su prikazani rezultati kvalitativnog istraživanja provedenog s devetero osoba starije životne dobi. Cilj istraživanja je dobiti uvid u iskustva osoba starije životne dobi u korištenju interneta. Istraživanje je provedeno metodom intervjua, a u koncipiranju istraživačkih pitanja i analizi nalaza koristila se metoda tematske analize. Rezultati istraživanja pokazali su da najveće prednosti korištenja interneta starije osobe vide u smanjenju usamljenosti, mogućnosti online komunikacije s obitelji i prijateljima, zabavi, bržem saznanju i dostupnosti informacija, praćenju konkurencije u poslu, relaksaciji te bijegu od problema. Motivacija za samim korištenjem interneta za starije osobe proizlazi iz želje za neovisnosti o drugima, znatiželje, posla, potrebom za informacijama te održavanjem kontakata s obitelji. Osobe starije životne dobi iz raznih razloga koriste internet, no ono što svatko od njih navodi da im je najvažnije zašto koriste internet je to što mogu biti uvijek u kontaktu sa svojom obitelji gdje god bili. Određeni izazovi korištenja interneta za starije osobe predstavlja strah od krađe podataka, narušena anonimnost i povjerljivost te strah od razvika ovisnost. Mogućnosti unaprjeđenja interneta, osobe starije životne dobi vide u boljoj sigurnosti i anonimnosti na internetu, jednakoj dostupnosti interneta svima, većoj brzini interneta te većem opsegu besplatnog sadržaja. S obzirom na veliki udio starijeg stanovništva među populacijom potrebno je starije osobe što više prilagođavati svijetu modernoga društva, u smislu uključivanja u digitalizirano i informatizirano društvo, kako bi ostali u koraku s vremenom.*

Ključne riječi: osobe starije životne dobi, informatička tehnologija, digitalno društvo

### Experiences of elderly people in using the internet

### Abstract:

*The paper presents the results of a qualitative study conducted with nine elderly people. The research aims to gain insight into the experiences of older people using the internet. The research was conducted using the method of interview, while the method of thematic analysis was used in the conception of research questions and the analysis of findings. The research results showed that the most significant benefits of using the internet, according to the elderly, are reduced loneliness, online communication with family and friends, entertainment, faster learning and availability of information, monitoring competition in their field of work, relaxation, and escape from problems. Motivation for using the internet for the elderly stems from the desire for independence from others, curiosity, work, the need for information, and maintaining contact with family. Elderly people use the internet for various reasons, but what each of them states is that the most important thing to them is that they can always be in touch with their family wherever they are. Particular challenges of using the internet for the elderly include fear of data theft, violated anonymity and confidentiality and fear of developing addiction.. Older people see many opportunities to improve the internet, such as better security and anonymity, equal access to the internet for all, higher internet speed, and a broader range of free content. Given the large share of the elderly population, it is necessary to help the elderly in adapting to*

*the world of modern society as much as possible, in terms of inclusion in a digitalized and computerized society, in order for them to stay up to date.*

Keywords: elderly people, information technology, digital society

## **Izjava o izvornosti**

Ja, Lana Ćorić pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Lana Ćorić

Datum: 24.3.2022.

## 1. Uvod

Udio starijeg stanovništva u Republici Hrvatskoj prema podacima Državnog zavoda za statistiku iznosio je u 2018. godini oko 20%. Dobnu granicu starosti nije jednostavno odrediti jer je ona uvjetovana kako genima tako i vlastitom brigom za zdravlje. Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji stariju životnu dob dijelimo na ranu (65-74 godine), srednju (75-84 godine) i duboku starost (od 85 i više godina). Upravo radi porasta broja osoba starije životne dobi brojni politički programi u raznim zemljama usmjeravaju svoje prioritete prema poboljšanju života starijih osoba i njihovog digitalnog opismenjavanja (Tanfara, 2019.). Internet i digitalna tehnologija pružaju sve više novih prilika za učenje i obrazovanje te direktnu prodaju usluga i ideja na način koji omogućuje pristup informacijama i modernim načinima komuniciranja. Društvo postaje sve ovisnije o razvoju tehnologija koje mijenjaju život, rad i komunikacije. Tako primjerice one aktivnosti za koje bi trebali izlaziti izvan udobnosti doma sada se mogu obavljati putem interneta s velikom uštedom vremena (Ciler, 2020.). Nastaje novo digitalno okruženje u kojem pojedinac teško može opstati ako se ne zna služiti novom pametnom tehnologijom (Nekić i sur., 2016.). U svijetu, a i u Hrvatskoj sve više raste broj osoba starije životne dobi te se stavlja naglasak za što većim uključivanjem ove populacije u društvo, a posebice u današnje moderno društvo. Sve dobne skupine u društvu traže i koriste informacije kako bi zadovoljile svoje potrebe, no neke generacije, kao što su osobe starije životne dobi su manje uspješne u tome zbog slabije informatičke pismenosti (Ciler, 2020.). S obzirom na važnost teme predmet istraživanja ovoga rada će biti dobiti uvid u iskustva korištenja interneta kod osoba starije životne dobi. Kao pojam korištenje interneta pripada u područje informatičke, odnosno digitalne pismenosti. Digitalna odnosno informatička pismenost podrazumijeva sposobnost razumijevanja informacija i čitanja, koje su dostupne putem interneta ili multimedijских tekstova, što uključuje razumijevanje zvukova, teksta i slika (Ciler, 2020.). Korištenje nove tehnologije pruža starijim osobama veliku dostupnost informacija što im uz uporabu digitalnih vještina može značajno poboljšati život. Živimo u umreženome društvu u kojem se odvija brza razmjena informacija zahvaljujući razvoju informatičko-komunikacijskih tehnologija, uključujući i interneta (Ciler, 2020.). Ako starije osobe koriste internet i digitalne usluge njihova svakodnevnica im može postati puno lakša i jednostavnija. Stoga jedan



od aspekata koji se planira istražiti je koje sve to prednosti osobe starije životne dobi uviđaju prilikom korištenja interneta. No bez obzira na prednosti sve koje internet nudi za starije osobe, Hrvatska je na začelju po broju starijeg stanovništva koje koristi internet (Nekić i sur., 2016.). Isto tako starije osobe se najčešće suočavaju s određenim poteškoćama prilikom traženja informacija, a pogotovo ako informacije pretražuju uz pomoć informatičke tehnologije. Sukladno tome važno je ispitati aspekt s kojim se sve izazovima susreću za vrijeme korištenja interneta. Na taj način bi se primjerice mogle otkloniti određene poteškoće i problemi s kojim se starije osobe susreću kada koriste internet. Naslanjajući se na to dolazimo do trećeg aspekta koji se odnosi na mogućnosti unaprjeđenja interneta kako bi postotak starije populacije koja koristi internet rastao sve više. Uvođenje osoba starije životne dobi u digitalni svijet treba biti dobro razrađen, a isto tako bi im se trebala pružiti podrška za vrijeme korištenja interneta i pametne tehnologije kako bi oni time što više profitirali (Stojanović i sur., 2020.). S obzirom na aspekte i predmet istraživanja u radu će se koristiti teorija Naučene bespomoćnosti kao pomoćno sredstvo za bolje razumijevanje same teme. Kao vrsta istraživanja za rad je odabran kvalitativni pristup jer se radom stavlja naglasak na iskustva, a ne primjerice na povezanost, razlike i slično. Isto tako kvalitativnim pristupom nastojimo detaljnijim opisivanjem i tumačenjem steći potpunije i dublje razumijevanja istraživane pojave bez početnih pretpostavki (Milas, 2005.). Ima vrlo mali broj hrvatskih kvalitativnih istraživanja na ovu temu te se tu ujedno i krije teorijski značaj ovoga rada. Isto tako važno je pomoću ovoga rada istaknuti važnost da se osobe starije životne dobi uključuju što više u digitalni svijet jer jedna od bitnih životnih vještina postaju upravo digitalne vještine (Ciler, 2020.).

## **2. Informatička pismenost**

U današnjem informatičkom dobu koje uvelike utječe na život ljudi, nemaju svi jednako razvijene informatičke i komunikacijske vještine te nemaju svi jednak pristup novim informatičkim tehnologijama (Nekić i sur., 2016.). Informatička i informacijska pismenost vrlo je važna u suvremenom društvu u kojem bi svaki građanin trebao imati jednake mogućnosti. Kao što je već navedeno u samome uvodnome dijelu digitalna odnosno informatička pismenost podrazumijeva sposobnost razumijevanja informacija i čitanja, koje su dostupne putem interneta ili multimedijских tekstova, što

uključuje razumijevanje zvukova, teksta i slika. Za osobu se može reći da je digitalno pismena onda kada može izreći mišljenje o nekom online dostupnom izvoru, komunicirati putem digitalnih mreža ili pretraživati internetske stranice. Korištenjem modernih alata informacijsko-komunikacijske tehnologije poboljšava se njihova komunikacija s drugim osobama i pomoću nje ostaju povezani i u kontaktu s drugima. Stalni tehnološki razvoj odvija se uz starenje globalnog stanovništva i zbog toga je potrebno razvijati tehnologiju koja pomaže starijim osobama u obavljanju njihovih svakodnevnih zadataka. Korištenje interneta i samo pretraživanje informacija omogućava starijim osobama veću neovisnost i samostalnost. Motivacija za učenje i uključivanje u svijet interneta i informacijskih – komunikacijskih tehnologija ovisi o tome koliko će starije osobe od toga imati koristi te što oni misle o svojim kapacitetima usvajanja novih znanja (Ciler, 2020.). Unatoč želji za što većim informatičkim opismenjavanjem podaci govore da osobe starije životne dobi predstavljaju rastući, ali još uvijek slabo zastupljen udio korisnika interneta. Iz toga razloga su televizija, radio i lokalne novine često korišteni kao tradicionalni izvori informacija, dok se mobilni uređaji, audiovizualni materijali i internet vrlo rijetko rabe (Rečić, 2019.). U tablici 2.1. su prikazani rezultati istraživanja od Telebuh i sur., (2016.) gdje se prikazuju različiti mediji po zastupljenosti kod osoba starije životne dobi.

*Tablica 2.1.  
Korištenje različitih medija*

Vrsta medija/odgovori	1	2	3	4	5
1. Popularni časopisi	20(43,47%)	6(13,04%)	10(21,73%)	5(10,87%)	5(10,87%)
2. Stručni časopisi	28(60,87%)	5(10,87%)	2(4,38%)	9(19,56%)	2(4,34%)
3. Znanstveni časopisi	26(56,52%)	6(13,04%)	5(10,87%)	8(17,39%)	1(2,17%)
4. Dnevnik - časopis	9(19,56%)	2(4,34%)	10(21,73%)	7(15,21%)	18(39,13%)
5. Tjednik – časopis	10(21,73%)	7(15,21%)	9(19,56%)	13(28,26%)	7(15,21%)
6. Internet	<b>26(56,52%)</b>	<b>7(15,21%)</b>	<b>6(13,04%)</b>	<b>3(6,52%)</b>	<b>4(8,69%)</b>
7. Socijalne mreže na internetu	<b>23(50,00%)</b>	<b>7(15,21%)</b>	<b>4(8,69%)</b>	<b>10(21,73%)</b>	<b>2(4,34%)</b>
8. Lokalni radio	4(8,69%)	6(13,04%)	4(8,69%)	16(34,79%)	16(34,78%)
9. Nacionalni radio	12(19,56%)	9(19,56%)	3(6,52%)	13(28,26%)	9(19,56%)
10. Lokalna TV	13(28,26%)	5(10,87%)	8(17,39%)	4(8,69%)	16(34,78%)
11. Nacionalna TV	1(2,17%)	2(4,34%)	1(2,17%)	13(28,26%)	30(65,21%)
12. Drugi mediji	25(54,34%)	6(13,04%)	7(15,21%)	4(8,69%)	4(8,69%)

Izvor: Telebuh, M., Bertić Ž., Znika, M., Poljak, D. (2016). Učestalost korištenja interneta osoba starije životne dobi. *Media, culture and public relations*, 7(2), 200-203.

U spomenutom istraživanju od Telebuh i sur., (2016.) koristio se upitnik s 12 tvrdnji uz pomoć kojeg se mjerila sklonost sudionika gledanju, čitanju ili slušanju pojedinog medija. Ocjenjivanje je uključivalo brojeve od 1-5 gdje je 1 rijetko, 5 često, a 3 neutralan odgovor. Osobe starije životne dobi za općenite informacije o događajima u svijetu, politici i društvu najčešće koriste tiskane izvore, radio, internet, televiziju, ali kada se radi o njihovom zdravlju i njihovoj dobrobiti posežu za izvorima „licem u lice“ (Rečić, 2019.). Starijim osobama je bitno da su im informacije što dostupnije i relevantnije, ali tu se javlja problem jer poneki puta ne znaju razlikovati relevantne i irelevantne izvore te isto tako prilikom traženja informacija digitalnim putem najčešće se susreću s preprekama. U cilju svladavanja korištenja interneta njih 42,5% naglašavaju kako im je bilo lako naučiti potrebne vještine. Poduku za korištenje interneta dobivali su najčešće od članova obitelji (42,5 %), a njih tek 18,3 % je pohađalo neki tečaj u smislu usvajanja internetskih vještina. Starije osobe su najčešće motivirane za učenje informatičkih vještina ako se one provode od strane odrasle djece, supružnika, unučadi i prijatelja. Navedeno je u skladu s profilom da starije osobe počínju koristiti računalo i internet kada ih potíču članovi obitelji (Gatto, Tak 2008.). U vidu tečaja informatičkog opismenjavanja institucija koja može doprinijeti takvom opismenjavanju svakako uključuje i knjižnice. Tako primjerice, knjižnice grada Zagreba provode ciljane programe namijenjene društvenoj integraciji osoba treće životne dobi u digitalni svijet. Knjižnice provode projekt „65 plus“ gdje starije osobe u programu mogu biti i učenici koji usvajaju nova znanja i učitelji koji dijele znanje i iskustvo. Projekt obuhvaća niz aktivnosti, a jedna od njih je i „Sat informacijske pismenosti“. Program uključuje besplatne radionice za informatičko i informacijsko opismenjavanje osoba starije životne dobi (Pragma, 2020.). Sloan i Vincent (2009.) također navode da su knjižnice mjesta gdje starije osobe mogu doći i probati nešto novo, krenuti s nekim novim programom bez pritiska da ga moraju i završiti.

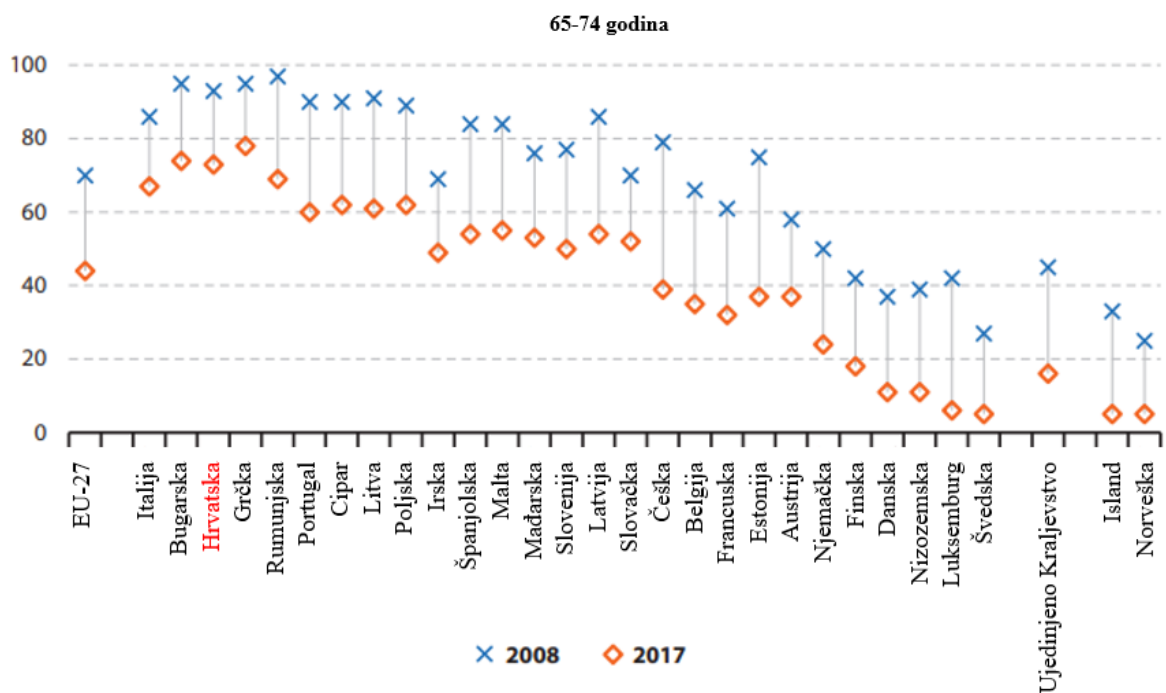
### *2.1. Korištenje informatičke tehnologije*

Iako su se starije osobe susrele nešto kasnije s informatičkom i informacijskom tehnologijom u odnosu na druge generacije, mnoge osobe ne bi mogle zamisliti kvalitetan život bez nje, a prvenstveno bez učinkovitog korištenja interneta (Nekić i sur., 2016.). Gornja dobna granica osoba koje koriste informacijske i komunikacijske

tehnologije kontinuirano raste, odnosno povećava se broj osoba starijih od 60 koji se služe takvom tehnologijom. Podaci Eurostata (2016.) pokazuju trend u nekim razvijenijim zemljama Europske unije gdje svaka druga osoba starija od 64 godine pripada skupini “srebrnih surfera”. Pojam „srebrni surferi“ odnosi se na osobe starije životne dobi koje koriste informacijsko – komunikacijsku tehnologiju (Nekić i sur., 2016.). Bez obzira na rastući broj starijih osoba koji koriste internet, i dalje među zemljama Europske unije postoje velike razlike. Tako u skandinavskim državama, Nizozemskoj i Velikoj Britaniji postotak starijih koji su online kreće se između 68 i 84%, dok je Hrvatska na začelju ove ljestvice sa samo 15% “srebrnih surfera” (Eurostat, 2016.). Podaci iz 2018. godine pokazuju za neke zemlje članice Europske unije udio starijih u dobi od 65-74 godine koji nikada nisu koristili računalo je veći od dvije trećine u Italiji i Rumunjskoj i bliže tri četvrtine u Hrvatskoj (73 %), Bugarskoj (74 %), a u Grčkoj (78 %) (Eurostat, 2020.). Slično tome slika 2.1.1. prikazuje u razdoblju 2008. i 2017. godine prema državama osobe starije životne dobi koje nikada nisu koristile računalo (Eurostat, 2020.).

Slika 2.1.1.

Osobe starije životne dobi koje nikada nisu koristile računalo

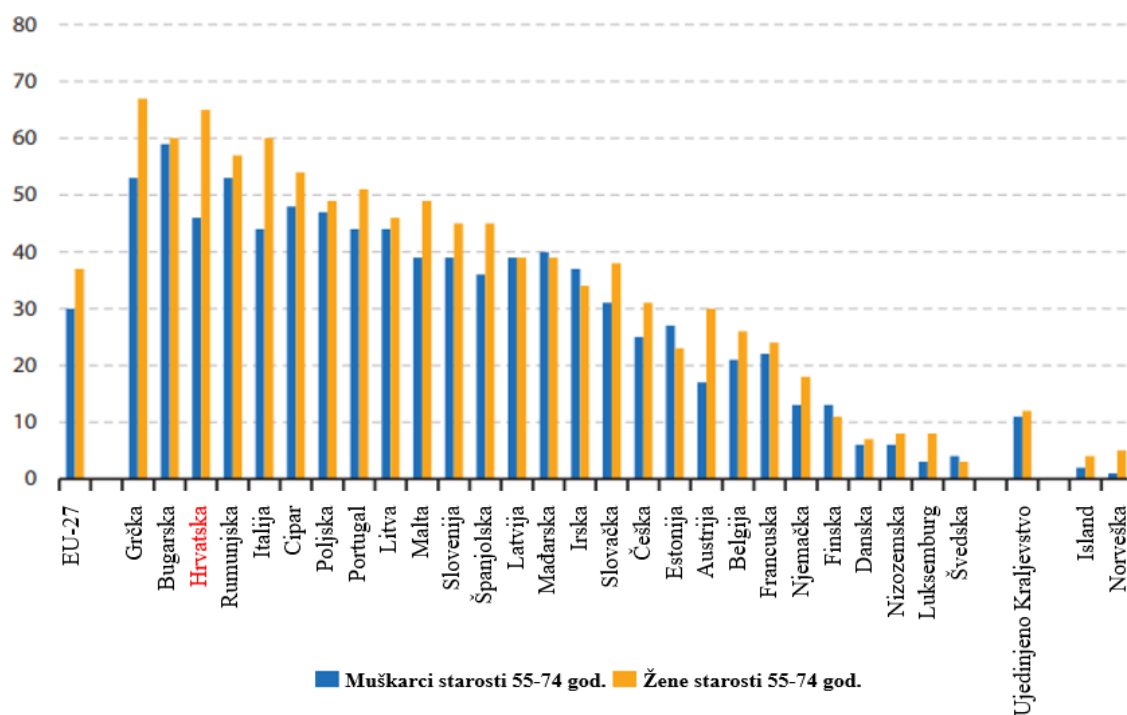


Izvor: Eurostat, 2020.

Slika 2.1.2. prikazuje prema spolu osobe starije životne dobi koje nikada nisu koristile računalo (Eurostat, 2020.).

Slika 2.1.2.

*Osobe starije životne dobi prema spolu koje nikada nisu koristile računalo*

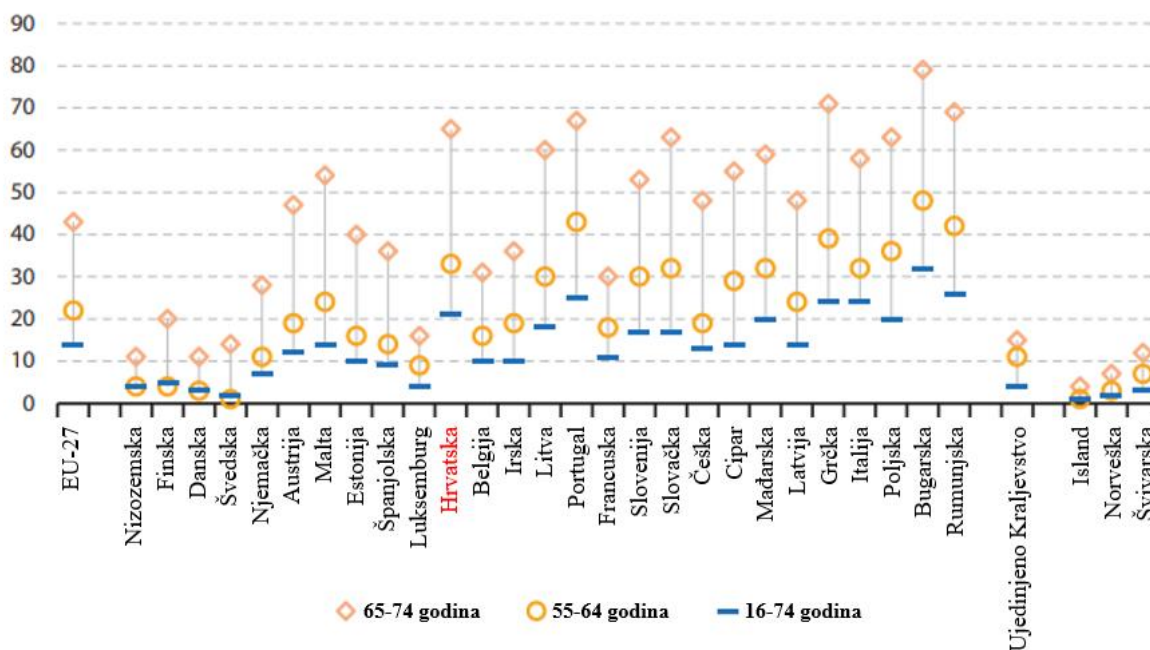


Izvor: Eurostat, 2020.

Što se tiče učestalosti korištenja interneta na skali od svakodnevno do nikada ispitanici su u istraživanju od Tanfara (2019.) iskazali da ih svakodnevno koristi internet njih 30,4%, ponekad 13,3%, rijetko 6,3%, a nikada 50%. Istraživanje od Nekić i sur. (2016.) pokazuje kako njih 59,7% uopće ne koristi internet, dok 40,3% koriste internet tek nekoliko puta godišnje internet (1,7%). Podaci Eurostata (2020.) godine prikazuju na slici 2.1.3. prema državama koliko osoba starije životne dobi (65-74 godine) u razdoblju od 3 mjeseca nije koristilo internet.

Slika 2.1.3.

Osobe starije životne dobi koje nisu koristile internet u posljednja 3 mjeseca



Izvor: Eurostat, 2020.

### 3. Europski programi i politike za osobe starije životne dobi

Dolazi do sve većeg poticanja korištenja digitalnih vještina kod osoba starije životne dobi te je današnji trend usmjeren ka stvaranju niza preporuka, poticaja i provedbi različitih aktivnosti na europskoj razini (Ciler, 2020). Razvija se niz politika i programa Europske unije koje se odnose na informacijske – komunikacijske tehnologije, pri čemu se starijim osobama na različite načine pruža potpora i podrška. Europska unija je svjesna važnosti digitalne pismenosti za tu dobnu skupinu te podržava i financira mjere za učenje digitalnih vještina. Program Obzor 2020. bavi se pitanjem starijih osoba i informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Jedan od programa je i *Active and Assisted Living Programme* koji ima cilj stvoriti bolju kvalitetu života starijih ljudi te ojačati industrijske mogućnosti u područjima tehnologije i korištenja interneta (European Commission, 2020.). Također program *The Ambient Assisted Living - Joint Programme* pokušava kreirati bolju kvalitetu života za starije osobe u smislu osnaživanja za što većim korištenjem pametnih tehnologija, uključujući i internet. Program također ima za cilj da se smanji socijalna

isključenost te omogući pristup uslugama putem interneta. *eHealth Action Plan* je plan Europske komisije za e-zdravstvo koji pruža smjernice za osnaživanje korisnika zdravstvenog sustava i samih zdravstvenih radnika. Cilj je povezivanje uređaja i tehnologija te ulaganje u istraživanje prema personaliziranoj medicini budućnosti. Time se nastoji postići pružanje pametnijih i sigurnijih zdravstvenih usluga. Primjerice tako bi se transformirale neke aktivnosti kao što je naručivanje lijekova i slično (European Commission, 2020.).

#### **4. Teorija naučene bespomoćnosti**

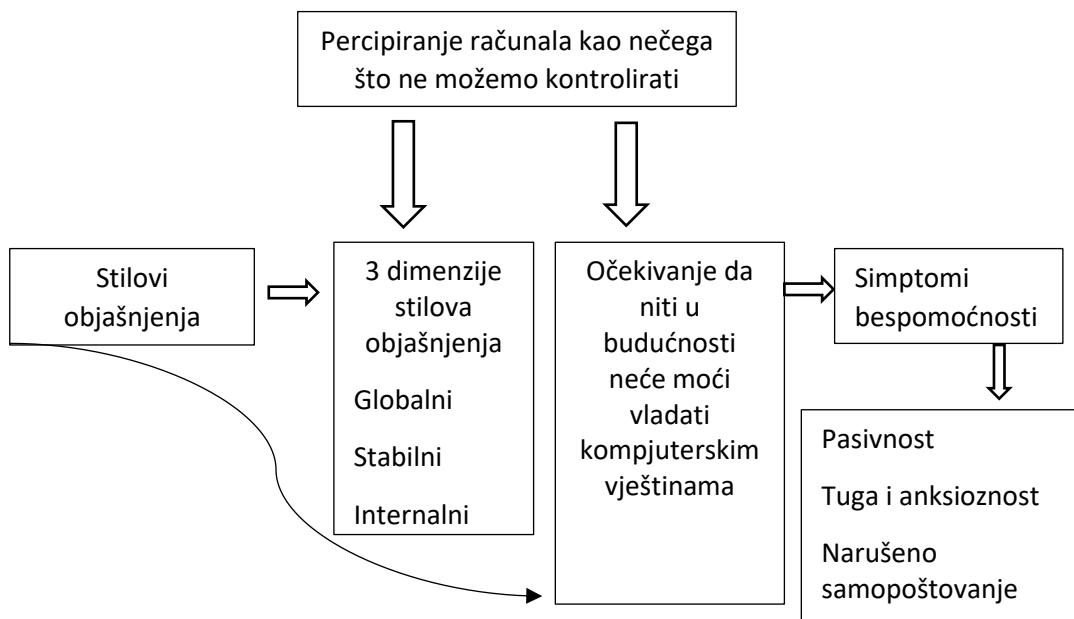
Iskustva osoba starije životne dobi u učenju o novoj informatičkoj tehnologiji mogu biti pozitivna i negativna. Isto tako mogu se pojaviti određeni problemi na koje starije osobe nailaze prilikom korištenja interneta i računala te se počnu osjećati bespomoćno u odnosu na modernu tehnologiju i već je u samom početku prestanu koristiti. Poteškoće s kojima se susreću starije osobe koji uče koristiti pametnu tehnologiju i internet nisu ograničene samo na fizičke i kognitivne čimbenike. One mogu još uključivati i pitanje stava, percipiranu relevantnost tehnologije za svakodnevni život, korisnost, upotrebljivost, percepciju sposobnosti učenja u starijoj životnoj dobi i slično (Turner i sur., 2007.). Povezanost svih navedenih elemenata objašnjava Teorija naučene bespomoćnosti koju su originalno predložili Seligman i Maier. Pomoću nje htjeli su objasniti zašto psi koji su uvjetovani da povezuju električni udar koji je neizbježan sa svjetlosnim i zvučnim podražajima nisu pobjegli od šoka u drugom okruženju iako je bijeg bio moguć. Životinje su time naučile da nikakvo djelovanje neće spriječiti neugodne podražaje i generalizirale su to učenje na druge situacije u kojima je izbjegavanje ipak moguće. Kasniji rad to je proširio na ljudsko ponašanje, tvrdeći da kada se događaji doživljavaju kao nekontrolirani, stvara se očekivanje da će budući događaji također biti izvan kontrole i da će pojedinac vjerojatno pasti u pasivnost te će isto tako iskusiti nedostatak samopoštovanja i s time još povezane simptome. Naučena bespomoćnost također je predložena kao razlog za niz drugih neprilagodljivih ponašanja (Turner i sur., 2007). Tako primjerice Nahl (1998.) predlaže u teoriji naučene bespomoćnosti faktor neuspješnog korištenja interneta kao informacijskog izvora. Isto tako Martinko i sur., (1996.) navode naučenu bespomoćnost kao značajan čimbenik otpora informacijskim tehnologijama. Stilovi

objašnjavanja središnji su pojam u novijim formulacijama naučene bespomoćnosti, objašnjavajući zašto se bespomoćno ponašanje ne manifestira kod svih pojedinaca koji su bili izloženi nekontroliranim negativnim iskustvima. Peterson i sur., (1993.) opisuje stil objašnjavanja kao kognitivnu varijablu osobnosti koja pokazuje kako ljudi obično objašnjavaju loše događaje. Stil objašnjavanja je determinanta te se stoga izražava u uzročno posljedičnim objašnjenjima koja osoba pridaje takvim iskustvima, a koja se odnose na manifestacije naučene bespomoćnosti. Postoje dva stila objašnjenja: oni koji loše događaje objašnjavaju na ograničen način, s eksternaliziranim, nestabilnim i specifičnim uzrocima su opisani su kao optimisti, dok oni koji favoriziraju internalizirane, stabilne i globalne uzroke opisuju se kao pesimistični. Također stilovi objašnjenja obuhvaćaju tri dimenzije. To su internalizirani-eksternalizirani, stabilnost-nestabilnost i globalnost-specifičnost. Internalizirani i eksternalizirani uzroci podrazumijevaju razloge nekontroliranosti koji se mogu promatrati kao unutarnji i osobni za pojedinca ili vanjski čimbenici koji mogu utjecati na bilo koga u takvoj situaciji. Internalizirana objašnjenja dovode do sniženog samopoštovanja, a eksternalizirana ga čuvaju. Dok se kod stabilnih uzroka očekuje da će se ponoviti u budućim situacijama, a nestabilni kratko trajati. Stabilna uzročna objašnjenja će vjerojatno rezultirati trajnim simptomima bespomoćnosti, kao što je primjerice pasivnost. Nestabilna objašnjenja se manifestiraju kao bespomoćnost koja će brže proći. Globalni ili specifični uzroci će vjerojatno izazvati bespomoćnost u nizu situacija. Ilustracije radi tako bi pojedinac smatrao da bi nedostatak sposobnosti za matematiku mogao utjecati samo na uspješnost na relativno malom skupu ispita, dok bi nedostatak inteligencije utjecao na izvedbu u cijelosti (Turner i sur., 2007). Slika 4.4. objašnjava stil objašnjavanja, uzročna objašnjenja i naučenu bespomoćnost u odnosu na učenje korištenja računala (Turner i sur., 2007.).



Slika 4.4.

Kako starije osobe objašnjavaju svoja iskustva s interaktivnom tehnologijom



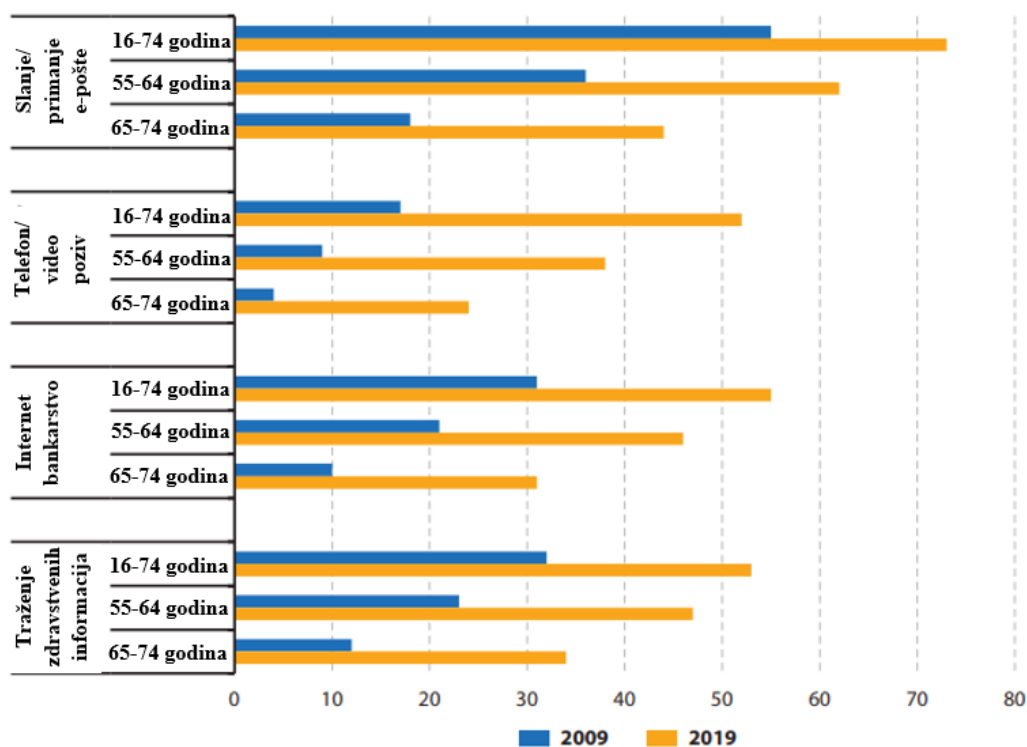
Izvor: Turner, P., Turner, S., & Van de Walle, G. (2007). How older people account for their experiences with interactive technology. *Behaviour & information technology*, 26(4), 287-296.

## 5. Prednosti i izazovi korištenja interneta

Razvitak moderne tehnologije može pomoći starijim osobama jer im omogućuje da održe ili unaprijede vještine, da se povežu i održavaju kontakt s članovima obitelji i prijateljima te da dođu do potrebnih informacija i vijesti (Nekić i sur., 2016.). Istraživanja pokazuju da starije osobe koje koriste internet imaju bolje socijalne resurse te da korištenje istoga može doprinijeti u prevenciji demencije što potvrđuje i istraživanje od Almeida i sur., (2012.). Ono pokazuje da digitalna pismenost kod starijih može poboljšati pamćenje Almeida i sur., (2012.). Također istraživanje od Cotten i sur., (2014.) upućuje da korištenje interneta smanjuje vjerojatnost pojave depresivnih stanja za oko 33%. Najveći učinak primjene interneta na smanjenje depresivnih stanja bio je među starijim osobama koje su živjele same. Navedeno dovodi do zaključka da se vjerojatno kroz uporabu interneta smanjuje osjećaj usamljenosti i socijalne izolacije. Često se za korištenje interneta u mlađoj dobi vežu negativne posljedice, kao što je ovisnost o internetu, no u razdoblju starije životne dobi internet može biti pogodan prostor za ostvarivanje komunikacije osobito za one osobe

koje su odvojene od članova obitelji i prijatelja ili koje su slabo mobilne (Nekić i sur., 2016.). U istraživanju od Tanfare (2019.) osobe starije životne dobi navode kako najčešće koriste internet radi informiranja, zabavljanja, kulturnog educiranja, komuniciranja, samopromocije i pretraživanje o njima poznatim osobama. Istraživanje koji su proveli Nekić i sur., (2016.) prikazuje da korisnici starije životne dobi najveću prednost u internetu vide zbog čitanja vijesti online i ostalih zanimljivosti na portalima, zbog razgovora s prijateljima i rodbinom putem Skype-a ili korištenja društvenih mreža poput Facebooka (21,8%) i igranje videoigara (2,5%). Isto tako slika 5.5. prikazuje za što točno osobe starije životne dobi koriste internet u odnosu na osobe mlađe dobi (Eurostat, 2020.).

Slika 5.5.  
Aktivnosti na internetu prema dobi



Izvor: Eurostat, 2020.

Iako s godinama sve veći broj osoba starije životne dobi koristi prednosti informacijsko-komunikacijske tehnologije, za većinu njih informacije raspoložive na internetu nisu dostupne zbog ograničenog pristupa računalu. Takav problem uključuje i digitalni jaz, a njegov uzrok proizlazi iz raznih kulturnih i tehničkih prepreka (troškovi računala, strah od moderne tehnologije, nepoznavanje potrebnih vještina i

drugo) (Nimrod 2010.). Isto tako osobe starije životne dobi prilikom pretraživanja interneta i za vrijeme korištenja pametnih tehnologija nailaze i na neke izazove. Jedan od najčešćih problema zašto osobe starije životne dobi izbjegavaju aktivnosti na internetu je problemi s privatnošću. Smatraju da bi internet mogao ugroziti njihove osobne podatke u smislu krađe identiteta. Isto tako starije osobe su zabrinute oko toga da računalo i internet stvaraju ovisnost, što je i vidljivo na mlađim generacijama te bi radije potrošile slobodno vrijeme na interakciju licem u lice. Nedostatak vremena za korištenje računala i vrijeme koje je potrebno za svladavanje takvih vještina starije osobe smatraju vrlo nepremostivom preprekom. Također imaju strah glede pouzdanosti informacija koje prikupe putem interneta (Tanfara, 2019.).

## **6. Društvene mreže**

Društvene mreže su zbirka međuljudskih veza koje ljudi svih dobnih generacija imaju u različitim kontekstima. Takve vrste veza mogu, ali i ne moraju biti potpore te se izrazi „mreža podrške“ i „društvena mreža“ često koriste u gerontološkoj literaturi naizmjenično. Utjecaj društvenih mreža na dobrobit starijih osoba postaje ključno područje u istraživanju gerontologije, a sve više dolazi do izražaja kao posljedica trenutne pandemije (Jokić-Begić i sur., 2020.). Preduvjet dobre kvalitete života u starosti su podupirući socijalni odnosi prilikom čega se navodi više pozitivnih nego negativnih aspekata društvenih odnosa (Nimrod 2010.). Kako bi se ljudi učinkovito nosili sa stresnim situacijama kao što je to sada za vrijeme pandemije primjerice kada je ograničena mogućnost kretanja, prisutan strah od zaraze i slično, ljudima je potrebna socijalna podrška koja bi utjecala na njihovo psihološko blagostanje (Jokić-Begić i sur., 2020.). Navedeno se može postići na način da se jača osobna kontrola i vlastita vrijednost, jačanje mentalne stimulacije i aktivnog društvenog angažmana te poticanje nade i optimizma (Nimrod 2010.). Isto tako društvene mreže utječu na fizički i zdravstveni status, a uloge i identitet prijateljstva postali su najjači prediktor psihološkog blagostanja. Osobe starije životne dobi prolaze kroz različite promijene tijekom starosti te je jedna od njih i manji broj prijatelja zbog umirovljenja. Kako bi se to spriječilo starije osobe se trebaju dodatno uključiti u društvo, kako „licem u lice“ tako i putem društvenih mreža kako bi ostali primjerice umreženi i u kontaktu s prijateljima koji ne žive u istome gradu (Jokić-Begić i sur., 2020.). Također digitalne

platforme kao što su Whatsapp, Viber, Skype i ostale koriste internetsku vezu i mogu značajno doprinijeti životu starijih osoba jer primjerice još dodatno nastupom pandemije ovoj populaciji je značajno ograničena mogućnost kretanja te bi im primjerice ove platforme omogućile da održe kontakt sa svojim obiteljima (Jokić-Begić i sur., 2020.). Schmidt i Cohen (2014.) navode kako će cijeli svijet u budućnosti biti umrežen mnogo brže nego što to itko očekuje, a da će to umrežavanje sasvim promijeniti naš svakodnevni život u svim njegovim aspektima.

## **7. Cilj i istraživačka pitanja**

Cilj istraživanja je dobiti uvid u iskustva osoba starije životne dobi u korištenju interneta. Istraživačka pitanja su sljedeća:

1. Kako osobe starije životne dobi opisuju prednosti korištenja interneta?
2. S kojim se izazovima osobe starije životne dobi susreću prilikom korištenja interneta?
3. Koje su prilike za unapređenje korištenja interneta za osobe starije životne dobi?

## **8. Metoda**

### *8.1. Uzorak*

U istraživanju je sudjelovalo 9 sudionika. Ciljana populacija koja se obuhvatila ovim istraživanjem su osobe starije životne dobi. Kao što je već navedeno Hrvatskoj sve više raste broj osoba starije životne dobi te se naglašava važnost za što većim uključivanjem ove populacije u društvo. Za svaku dobnu skupinu važno je da zna tražiti i koristiti one informacije koje su im bitne kako bi zadovoljile svoje potrebe. No, tu nastaje problem jer se počinje javljati jaz između onih koji koriste internet i oni koji ga ne koriste. Na taj način osobe starije životne dobi ostaju zapostavljene (Ciler, 2020.). Upravo zato ova populacija je vrlo relevantna za područje korištenja interneta jer uporaba digitalne tehnologije i digitalnih vještina sve više dolazi do izražaja jer postaju ključni za aktivno sudjelovanje u modernom svijetu. Metoda uzorkovanja koja se koristila je ne-probabilističko uzorkovanje. Jedan od glavnih razloga zašto je upravo ovakvo uzorkovanje prikladno je to što ono počiva na prosudbama istraživača i specifičnim potrebama od strane istraživanja (Milas, 2005.). Navedeno je bitno jer

izabrana populacija osoba starije životne dobi ima točno određene kriterije po kojima se birala u uzorak. Vrsta uzorka koji se koristio je namjerni uzorak. Osobe su u uzorak birane na temelju prethodnih spoznaja o populaciji ili s obzirom na specifične ciljeve (Milas, 2005.). Kao što je već navedeno populacija se birala na temelju relevantnih obilježja koji sudionici trebaju imati. Relevantna obilježja su se prikupila na temelju dosadašnjih spoznaja o populaciji. Obilježja u pogledu njihove informiranosti za temu koja su imala su sljedeća: osobe trebaju imati 65 ili više godina, trebaju koristiti internet te živjeti u kućanstvima u urbanim sredinama. Prvo obilježje je vrlo relevantno s obzirom da tek nakon 65. godine prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji (2018.) nastupa starost, ne možemo uzimati osobe mlađe od te dobi pošto oni nisu relevantni za istraživanje. Drugo obilježje je isto tako ključno s obzirom da je to uz dob jedno od bitnijih obilježja jer ono predstavlja temu istraživanja te ako sudionici ne koriste internet neće moći odgovoriti niti na jedno pitanje. Treći kriterij da osobe starije životne dobi žive u kućanstvima je relevantan jer se ispitanici mogu razlikovati primjerice žive li u domu za starije osobe ili u kućanstvu. Tako osobe u domu za starije osobe mogu na primjer rjeđe puno koristiti internet iako su ga prije smještaja u instituciji više možda koristile jer se u puno domova za starije tek počinju razvijati mreža interneta (Telebuh i sur., 2016.). Nadalje četvrti kriterij su da osobe žive u urbanim sredinama. Većinom starije osobe u vrlo maloj mjeri koriste internet i u gradu, a kamoli u manjim mjestima. Isto tako spominje se da su ruralne sredine slabo naseljene i da većinom tamo žive starije osobe te da tamo nije profitabilno ulagati u internet. Tu se stvara digitalna nejednakost koja predstavlja razliku u posjedovanju i korištenju informacijsko-komunikacijskih tehnologija, a javlja se kao posljedica informacijskog društva koje se jako brzo razvija. Vrlo često se očituje u razlici u posjedovanju i korištenju informacijsko-komunikacijskih tehnologija između određenih država, gradova, ili u razlici između ruralnih i urbanih sredina (Uskok Breulj, 2016.). Istraživanja pokazuju da su tipični ispitanici za osobe starije životne dobi koji koriste internet: mlađi stariji, imućniji i imaju više godina obrazovanja od mnogih starijih (Lipkova i sur., 2016.). Što se i pokazalo u ovom istraživanju. Također u općim podacima u provedenom istraživanju se navodila spol, materijalno stanje te stupanj obrazovanja. Tablica 8.1.2. prikazuje dob i spol ispitanika.

*Tablica 8.1.2.  
Prikaz dobi i spola sudionika u istraživanju*

Spol	Dob
Muški: 3 (33,3%) Ženski: 6 (66,7%)	Minimalna dob sudionika: 65 Maksimalna dob sudionika: 77 Prosječna dob: 71,2
Ukupno: 9	

Tablica 8.1.3. prikazuje stupanj obrazovanja sudionika.

*Tablica 8.1.3.  
Prikaz stupnja obrazovanja sudionika u istraživanju*

Stupanj obrazovanja	f	%
Nepotpuna osnovna škola	/	/
Osnovna škola	/	/
Srednja škola	6	66,7
Viša škola	/	/
Fakultet	3	33,3
Znanstveni stupanj	/	/
Ukupno:	9	100

Tablica 8.1.4. prikazuje materijalne prilike sudionika u istraživanju.

*Tablica 8.1.4.  
Prikaz materijalnih prilika sudionika u istraživanju*

Materijalne prilike	f	%
do 2000 kn	/	/
2001-3000 kn	/	/
3001-4000 kn	3	33,3
4001-5000 kn	3	33,3
5001 i više kn	3	33,3
Ukupno:	9	99,9

## 8.2. *Postupak*

Metodu prikupljanja podataka koju sam koristila u istraživanju je polustrukturirani intervju. Za navedeno sam se odlučila s obzirom na specifičnosti same populacije i teme istraživanja. Pristup informatičkoj tehnologiji i internetu i uopće potreba za time osobama starije životne dobi došla je nešto kasnije. Za razliku od mlađih generacija oni nisu imali načina ni potreba za formalnim informatičkim opismenjavanjem tijekom radnog vijeka te stoga korištenja interneta za takvu skupinu ostaje često nepoznanica u današnjem društvu (Nekić i sur., 2016.). S obzirom na navedeno da je korištenje pametne tehnologije i interneta i dalje određena nepoznanica za starije osobe smatram da je prikladnije provesti intervju. Na taj način se moglo starijim osobama pojasniti određena pitanja vezana uz korištenje interneta i slično, a toga nema u anketama i drugo. Sukladno time da temom nastojim istražiti iskustva osoba starije životne dobi u korištenju interneta smatram da je intervju prikladan jer pruža bogate i iscrpne podatke te istraživač ima kontrolu nad dobivenim podacima (Milas, 2005.). Navedeno je primjerice važno kada istraživač za vrijeme intervjuja uoči da primjerice neko od pitanja nije dobro konstruirano i da ispitanici ne znaju što točno odgovoriti na njega istraživač može za vrijeme intervjuja maknuti to pitanje ili dodati novo pitanje ili potpitanje. Intervju na taj način pruža određenu razinu fleksibilnosti u njegovom provođenju. Ostavlja se određena mogućnost da se pitanja mijenjaju jer nema tako strogi oblik forme kao strukturirani i daju veću slobodu istraživaču. Postavljaju se otvorena pitanja koja omogućuju da sudionici daju iscrpne odgovore. Oblici intervjuja koji su se provodili su intervjui „licem u lice“ te putem telefona. Period intervjuiranja i prikupljanja podataka je bio u razdoblju od 9.4.2022. - 30.4.2022. godine. Trajanje intervjuja je bilo oko 15 minuta. Odlučila sam se za takve dvije vrste intervjuja s obzirom da se radi o populaciji osoba starije životne dobi od kojih su neki slabije pokretni te je za neke bilo lakše sudjelovati u intervjuu putem telefona radi njihove ograničene mobilnosti. Isto tako treba uzeti u obzir situaciju s pandemijom gdje je poznato da su starije osobe rizična skupina te da se ne žele možda previše izlagati. Kod intervjuja „licem u lice“ važno je paziti i na karakteristike prostora gdje se on provodi. Neadekvatan prostor može ugroziti iskrenost ili opsežnost odgovora. Kako bi to se preveniralo intervjui su se provodili u ugodnoj i tihoj atmosferi koja je omogućavala opušten i smiren ugođaj za obavljanje povjerljivog razgovora (Milas, 2005.). Intervjui

licem u lice u istraživanju su se provodili u kućanstvima starijih osoba. Mjesta provedbe su gradovi Zagreb i Slavonski Brod. Intervju „licem u lice“ kako Milas (2005.) navodi omogućuje uspostavljenje i održavanje odnosa povjerenja što smatram da je od velike važnosti za ovu populaciju jer mislim da je njima važno uspostaviti s nekim direktan i dvosmjerni odnos. Isto tako takvim intervjuom može se pratiti neverbalna komunikacija starijih osoba (Milas, 2005.). Tako primjerice možemo prepoznati na starijim osobama kada su uznemireni, da li im je previše pitanja, treba li im pauza i slično. Također možemo uočiti njihovo nerazumijevanje i zbunjenost pitanjima, što se može pojaviti s obzirom na njima relativno novu temu. S druge strane kod intervjuu putem telefona starijim osobama se omogućuje veći osjećaj anonimnost koja nudi da se odgovori na pitanja ne povezuju s njima osobno. Isto tako primjerice intervjuom putem telefona bi lakše došli do sudionika ako su teže pokretni ili slično. Intervju putem telefona nudi i manje troškova uz uštedu vremena (Milas, 2005.). Na taj način se lakše razgovaralo sa sudionicima koji žive u drugim gradovima i slično. Prilikom intervjuu vodilo se računa o etičkim aspektima kao što su: dobivena dozvola za provođenje istraživanja od strane mentora, potreba za suglasnošću za prikupljanje podataka i provedbu istraživanja, obaviještenost sudionika o svim relevantnim aspektima istraživanja (informiranost o temi i cilju istraživanja), povjerljivost i dobrovoljnost, mogućnost odustajanja (mogući rizici zbog eventualnih nepoželjnih posljedica za sudionike) te zaštita dobrobiti sudionika.

### 8.3. *Mjerni instrumenti*

Uputa koja je obavještavala sudionike o svim relevantnim aspektima istraživanja bila je sljedeća:

Poštovani/poštovana,

u sklopu svoga diplomskoga rada provodim istraživanje na temu Iskustva osoba starije životne dobi u korištenju interneta. Istraživanjem nastojim obuhvatiti populaciju osoba starijih od 65 godina koji imaju iskustva u korištenju interneta. Vaše sudjelovanje u istraživanju je dobrovoljno i povjerljivo. Nema točnih ili netočnih odgovora već me zanimaju isključivo Vaša iskustva. Bila bih Vam zahvalna kada bi izdvojili oko 20 minuta vremena za intervju.



Pitanja koja su se koristila u intervjuu su u Prilogu 1.

#### 8.4. *Obrada podataka*

Vrsta kvalitativne obrade pomoću koje su prikupljeni podaci obrađeni je postupak tematske analize. Tematska analiza nam nudi da dobivene podatke možemo organizirati i detaljno opisati, a zatim interpretirati aspekte raznovrsnih istraživačkih tema (Braun i Clarke, 2006.). Braun i Clarke navode (2006.) kako je tematska analiza metoda za identifikaciju, izvještavanje obrazaca odnosno tema unutar podataka te analizu. Isto tako takva metoda odražava originalna opažanja i refleksije sudionika koji sudjeluju u prikupljanju podataka. Sam proces prikupljanja podataka je strukturiraniji, nego što je to tipično za kvalitativni pristup, a analiza podataka je jednostavnija (Ajduković i Urbanc, 2010.). Postupak su razvili Ritchie i Spencer (1994.) kao analitički proces koji sadržava nekolicinu različitih, ali vrlo povezanih faza. Faze od kojih se sastoji ova metoda su sljedeće: proces upoznavanja s građom, postavljanje tematskog okvira, indeksiranje (kodiranje), unošenje u tablice, povezivanje i interpretacija (Ajduković i Urbanc, 2010.). Prva faza se odnosi na upoznavanje s građom prilikom čega su preslušani snimljeni audio-zapisi te su izrađeni pisani zapisi, transkripti koji čine temelj za daljnju analizu prikupljenih podataka. Transkript po svakom sudioniku je iznosio oko 3 stranice. Druga faza uključuje postavljanje tematskoga okvira, odnosno za svako tematsko područje, odnosno istraživačko pitanje definirane su specifične teme. Kod tematske analize za razliku od drugih metoda analize kvalitativnih podataka ključne teme na koje želimo dobiti odgovor su već unaprijed definirane (Ajduković i Urbanc, 2010.). Isto tako takva analiza omogućuje identificiranje novih tema koje početno nisu bile definirane (Ajduković i Urbanc, 2010.). Treća faza tematske analize odnosi se na indeksiranje, odnosno kodiranje. Navedeno znači da se svakoj specifičnoj temi pridodala određena kategorija. Svaki iskaz ispitanika također je označen numeričkim brojem kako se ne bi otkrivao njihov identitet te se na taj način sačuvala njihova anonimnost. U četvrtoj fazi za svaku glavnu temu izrađena je tablica gdje su naznačene specifične teme i kategorije. Dobiveni podaci unosili su se u tablice radi lakše čitljivosti i preglednosti. Pet faza, a ujedno i zadnja faza uključuje povezivanje i interpretaciju prilikom čega su na temelju dobivenih podataka izvedeni zaključci. Podaci prikazani u rezultatima i raspravi

potkrijepljeni su izjavama sudionika, gdje se vodilo računa da se ne navode njihova imena i prezimena radi anonimnosti.

## 9. Rezultati

U prikazu rezultatu posebno su opisana tri tematska područja, a to su: prednosti korištenja interneta od strane osoba starije životne dobi, izazovi s kojima se osobe starije životne dobi susreću prilikom pretraživanja interneta te prilike za unaprjeđenje korištenja interneta za osobe starije životne dobi. Za svako tematsko područje pojedinačno izdvojene su specifične teme koje su opisane kroz kategorije.

### 1. Prednosti korištenja interneta od strane osoba starije životne dobi

Radi lakšeg praćenje rezultata, prednosti korištenja interneta od strane osoba starije životne dobi prikazane su u tablici 9.5.

*Tablica 9.5.*

*Analiza opisanih prednosti korištenja interneta od strane osoba starije životne dobi*

Tematsko područje: Prednosti korištenja interneta od strane osoba starije životne dobi		
Teme	Kategorije	
1. Motivacija za korištenje interneta	1. Neovisnost o drugima 2. Potreba za informacijama 3. Znatiželja 4. Kontakti s obitelji 5. Posao	
2. Način i iskustva usvajanja znanja o internetu	1. Na poslu 2. Sami 3. Obitelj	1. Lako 2. Teško
3. Sadržaj najčešćeg pretraživanja i korištenja interneta	1. Informiranje 2. Zabava 3. Online komuniciranje 4. Posao 5. E-usluge	
4. Doprinos interneta u svakodnevnome životu	1. Brži pristup informacijama 2. Okupacija 3. Promoviranje posla 4. Zaštita zdravlja	
5. Glavne prednosti korištenja interneta	1. Sprečavanje usamljenosti 2. Online komunikacija s obitelji i prijateljima 3. Zabava 4. Brže saznanje i dostupnost informacija	

	5. Pratiti konkurenciju u poslu	
6. Društvene mreže i njihove dobiti	1. Whatsapp 2. Viber 3. Skype 4. Facebook 5. Instagram 6. Youtube	1. Biti u toku sa svijetom i obitelji 2. Besplatno 3. Doticaj s kupcima 4. Slušanje pjesama i gledanje videa

1. Motivacija za korištenje interneta proizlazi iz želje starijih osoba da su **neovisni o drugima**. „Čuj meni je to jedna doza potrebe da nisam ovisna o drugima, da ne moram naprosto druge vući za rukav kada mi nešto treba...(S1).“ Starije osobe pronalaze motivaciju za korištenjem interneta i u tome što imaju **potrebu za informacijama** kako bi bile u dotoku sa svijetom te ga zato koriste. „Znaš...ja ti ne volim to sve moderno koristiti, taj internet i to su sve tračevi, ali jednostavno imam potrebu za novim informacijama...kada mi je dosadno ja odem na njega...(S1). Meni ti je internet potreba da mogu lakše raditi...jednostavno svijet bez interneta ne bi bio isti...(S9). Ja ti volim biti u dotoku sa svijetom, a uz pomoć interneta znam najnovije stvari što se događaju...osim toga što saznam novoga u svijetu uvijek su mi i na dohvat informacije o zdravlju, samo googlam što mi treba...(S4). To ti je meni vrlo zgodno, pretražujem što želim u tome trenutku, bilo kakva informacija (S8).“ Također kao motivaciju prepoznaju i njihovu **znatiželju** za internetom. „Mene ti zanima, Nasa, Svemir, povijest, umjetnost, a kako ću to saznati ako ne uključim internet...(S5)...Ja sam ti jako znatiželjna osoba po prirodi, volim prčkati po svemu pa tako i po internetu...(S6).“ Vrlo veliku motivaciju starijim osobama predstavljaju i **održavanje kontakata s obitelji**. „Radi djece želim biti u skladu s novim stvarima, taj internet zlata vrijedan... bez njega ne bi mogla biti u kontaktu s djecom...(S6)... Motivacija su mi djeca koja žive daleko, ne znam kako bi da nema toga čuda, kako se zove, interneta, on mi sve omogućuje... uz pomoć njega vidim djecu kao da su pored mene, u toku sam s njima tako.... (S7)...Unučad su moje zlato, a kako ne žive u istome gradu videopozivi su učestali i internet koristim samo zbog toga...(S8).“ Neke starije osobe su otvorile svoj obrt pa im motivacija za internetom proizlazi iz njihova **posla**. „Općenito nisam ti ja baš pristaša interneta, ali kako imam posao u OPG-u se trebam znati služiti internetom...(S3).“

2. Osobe starije životne dobi iskazuju kako su o internetu naučili na poslu još za vrijeme radnoga vijeka, sami ili uz pomoć obitelji. Iskustva kako im je bilo učiti o internetu su podijeljena. Osobe koje su učile kako koristiti internet **na poslu** navode sljedeće. „*Ja sam skoro svoj cijeli život radila u pošti, tamo smo imali prve kompjutere i hoćeš, nećeš moraš naučiti, ali mi nije to bilo ništa teško, sve to internet, računalo je logično...(S1)...*Samouk sam, ali djelomice sam i na poslu naučio... radio sam na carini i trebaš sad ti pratiti taj uvoz robe i skenirati i unositi u za to vrijeme novu modernu aplikaciju što koristi internet... A sad u mirovinu sam nastavio koristiti, super stvarčica... Nije to ništa kompleksno za shvatiti, sam treba volje...(S2)... Bilo je to davno, još kad sam radila sam ja krenula učiti o internetu i računalima. Nisam imala izbora ili naučiti ili ići u mirovinu. Nije mi bilo teško naučiti jer mi je službenica pomagala i pokazivala...(S6)... Kada sam ti se ja krenula služiti internetom još sam radila u uredu na poslu 1992. godine. Mislila sam da će mi biti teže za naučiti nego što zaista je. Tada mi je bilo lakše se služiti svime time modernim jer su bili drugačiji programi i internet je drugačije izgledao. (S7)... Sam za vrijeme posla sam učio, a kasnije sam se nadograđivao. Nisam osjećao određenu težinu. Cijeli život radim za računalom, isprobavam nove stvari. Sve te stvari koje obavljam bez interneta jednostavno ne bi mogao obavljati... odlazak po bankama, svim tim institucijama, ludilo...(S8). Učila sam na poslu, bila je to velika informatička firma koja je zahtijevala takvo znanje... teško mi je bilo, ali pokazivali su mi ljudi na poslu. (S9).“

Starije osobe koje su **same naučile** služiti se internetom navode sljedeće. „*Kako sam otvorila svoj OPG trebala sam naučiti kako koristiti internet... Bilo mi je jako teško jer se nikada prije nisam susretala sa time...nisam znala od kuda krenuti...(S3)...* Sada kada sam u mirovini imam puno vremena pa sam ja to sam naučio i dobro mi ide... vrlo je lako, naučio sam osnovne stvari i sada sam tamo svakodnevno... (S4)“

Jedna od starijih osoba naučila je i **uz pomoć obitelji**, ali i malo sama kako koristiti internet. „*Učila sam polako, malo sama, a malo uz pomoć kćerke... u početku mi je bilo teško za shvatiti, ali samo treba praksa pa ide bolje...(S5).*“

3. Starije osobe pod sadržaje pretraživanja i korištenja interneta navode niz aktivnosti. Kao prvu aktivnost navode **informiranje**. „*...ako bilo kaj ne znam ili ako imam neki*

problem upišem u google i tam sve piše kaj mi treba... zatim imam AI aplikaciju da si pratim minute i gige, prek Haka kad hoću na more pogledam di mi je najbolje za ići jer znaš star sam ti... ne da mi se više u gužve... dobro mi je došlo što imam aplikaciju Covid go, znaš da puno starčeka nije znalo to skinuti si, a ja jesam... ili sad sam se sjetio uputnicu mogu online putem dobiti isto (S2). Vijesti čitam... Gledam si prognozu da mogu vidjeti jel mogu u vrt... Kada idem na sajmove upalim si google karte da znam doći... (S3). Pošto sam ti ja bivši medicinar ja si tamo čitam neke medicinske podatke, najnovija dostignuća (S4). Čitam Gloriju, Jutarnji i Večernji list online, Poslovni dnevnik, sve što se može naći. I zaboravila sam osmrtnice si online tražim. Ako me nešto boli upišem simptom u google i tako mogu biti sama svoj doktor, iako znam da mogu biti i krive informacije... Pratim i tu politiku preko portala... sama prepucavanja... (S5). Sada mi je najaktualnije tražiti nova saznanja o ratu u Ukrajini... to je nešto strašno... (S6). Internet prvo koristim za svoje informiranje pa onda ostale aplikacije... To da rješavam preko telefona bi bilo vrlo teško... (S8). Predstavnicu sam zgrade pa ti ja najčešće prčkam po internetu za nešto vezano za zgradu... evo sad sam taman prije tebe tražila kontakte od Zrinjevca na googleku... Aha od aplikacija još imam Lidl, Dm, Plinaru, Elektru, kužiš sve to što štedi vrijeme da ne moram čekati u redovima.... Sad nedavno si skidam nove pozadine za laptop online da mi bude ljepši... (S9). “ Druga aktivnost za što starije osobe koriste internet je iz **zabave**. „Koristim internet da si pročitam novine... Isto tak googlam si neke igre, karte pa to igram. Slušam si pjesme na Youtube pa onda djeci puštam pjesme iz mladosti... Tražim si nove recepte preko interneta za isprobati (S2). Nedjeljom obično upalim Youtube pa slušam misu (S5). Kada nema ništa pametno na TV upalim sebi i mužu film, kaže on meni sjedi ženo i nađi nam nešto... Znam si i pustiti koncerte na Youtube pa pjevam i kuham (S7). Volim jako jezike pa mi google prevoditelj super dođe ako zaboravim koju riječ jer sam stara... (S9)“. Isto tako osobe starije životne dobi koriste internet radi **online komuniciranja** s drugima. „Odem na skype pa zovem djecu pa s njima onda dugo pričam...(S1). Najčešće koristim internet u svrhu razgovora s kćerima i unucima... to mi je božanstveno... (S5). ...šaljem mailove po potrebi, dopise... (S9). “ Neke od starijih osoba imaju još određeni **posao** kao hobi pa im je potrebno i za to. „Najbitniji mi je za posao jer na fejs stavljam objave o svojim proizvodima, isto imam svoju stranicu sa mojim stvarima gdje educiram kupce o

svojim usjevima i tamo primam i reklamacije... (S3). Treniram djecu košarku pa mi je internet zgodan da pratim projekte za donaciju kluba, isto kako bi se djeca pridružila timu trebam imati podatke o nekažnjavanju, a to sve online (S8).“ Također starije osobe navode kako koriste internet radi dostupnih internetskih **usluga**. „Uh od kuda da krenem... ja ti sve radim prek interneta... ovaj vanjski svijet ništa... Plaćam ti račune, imam sve kartice u online obliku pa kupujem često online, imam revoluit karticu... (S1). E pa da krenem... nedavno sam kupila auto preko njuškala, odlična stvar... preko njuškala često kupujem, kupila sam i gume. Stalno koristim e-građanin, nedavno produžila vozačku i osobnu (S7).“

4. Doprinos interneta za osobe starije životne dobi očituje se kroz to da one shvaćaju da uz pomoć interneta imaju **brži pristup informacijama**. „To ti je vrlo lako za opisati, sve imam na licu mjesta, odmah i sada, ne treba puno truda. Sve informacije su trenutačne. (S1). Stalno sam u tijeku događanja... Sve mi je nadohvat ruke (S2). Sve informacije koje trebam lakše i u tren oka saznam (S5). Ko god se služi internetom puno pomaže... nema više tipa putem telefona da zoveš kada ti treba neka informacija nego sve internet ponudi. (S7). Ne moram hodati okolo, sve iz fotelje. Google sve zna... (S2) Prije nisi mogao tako lako saznati nove informacije, sada je sve to dostupno. (S4). To ti je lako, dopunim si sama svoje znanje, bolje od enciklopedije. (S6). Saznanje informacija... ljudi ne stignu čitati novine i ići do kioska, sve online. (S8). Puno brži je dohvat informacija i komunikacija... ne moraš ići na poštu i slično (S9). Sve informacije o cijenama mogu pratiti online i onda kad skupim sve samo odem u dućan koji želim. (S2). Aplikacije nove, sve pratim, Lidl stalno ima neke akcije, da nemam aplikaciju ne bi ništa znala. (S9).“ Isto tako starije osobe navode kako im internet **okupira vrijeme** i dan im brže prođe. „Volim isprobati nešto novo, nešto inovativno, okupira me od dosade... (S1). Puno brže mogu pozvati prijatelje i organizirati druženje.... (S6).“ Navode također kako im internet pomaže u **promoviranju posla**. „Promoviram si posao, moram biti u toku sa svijetom kako bi vidjela što se nudi na tržištu, da li mogu još neki proizvod plasirati na tržište... (S3).“ Također među najbitnijima internet starijima omogućava da se **informiraju o svome zdravlju**. „Ne moram niti ići kod doktora, sve online. (S2). Pomaže mi tako što tražim i informiram

*se o informacijama vezano za zdravlje, to su mi značajne informacije... zaštita zdravlja...kako sačuvati zdravlje... (S4).“*

5. Osobe starije životne dobi navode brojne prednosti korištenja interneta, a neke od njih se odnosi primjerice na **sprečavanje osjećaja usamljenosti**. *„Nije sam čovjek, izgubiš vrijeme... ja ti na taj način iskoristim vrijeme, stalno nekaj tražim i za čas prođe vrijeme, nisam sama (S1). Bojim se biti sama doma i ubija me samoća, ali uz internet to je drugačije (S5). Ne osjećam se usamljenome (S6). Nisam sama (S9). Rastavljen sam i nekad kada me nešto muči nemam to podijeliti ni sa kim drugim, ali ja zato odem na neke portale, čitam članke i time se zaokupim pa ne mislim o problemima (S2). On ti je za mene jedna osoba koja mi ubija samoću, sati mi tako brže prođu onda kada nešto klikćem tamo...(S8).“* Isto tako starije osobe kao prednost navode i održavanje **online komunikacije s obitelji i prijateljima**. *„Znaš ja ti najviše obožavam kod interneta to što se mogu čuti sa svojom djecom, a i svojom gerijatrijom (S1). Internet mi služi da u dva koraka organiziram druženje (S2). Nije čovjek sam i onda kad imam internet mogu se zaželiti djece kad god hoću bez obzira što su u drugome gradu (S6).“* Internet starije osobe doživljavaju kao i jednu vrstu **zabave**. *„Meni ti je internet zabava, odem ti na igrice i ne treba mi ništa više... to ti je za mene hobi (S1). Ja ti volim prčkati po novim stvarima, zabavljaju me (S8).“* Također navodi se kao prednost interneta i **puno brže saznanje i dostupnost informacija**. *„Super je to što ja upišem jednu riječ u google i sve znam već o nečemu što me zanima, ne moram nazivati okolo naokolo satima druge ljude koji su više upućeni u to što ja ne znam... Imam osjećaj da sam tako u toku događanja u svijetu. Mogu sve letke od različitih dućana pretraživati online, uspoređivati cijene... ušteda vremena što ne moram ići od dućana do dućana (S2). Informacije su nadohvat ruke, sve što trebam je upaliti računalo i priključiti se na internet (S3). Imam brojnih tegoba zdravstvenih i liječnik će poluditi ako ga zovem stalno, a zato ja imam google i tamo upišem što me zanima i ako nije ništa bitnoga ne zovem liječnika. Volim isto čitati o novim znanstvenim spoznajama, a na internetu to uspijevam brže popratiti (S4). Ne moram ići uživo nigdje kako bi usporedila cijene, to ti se zove lakša dostupnost informacija (S5). Dostupnost informacija, biti u toku... kaj god te zanima možeš dobiti (S7). Nisam ni znao da je Plinara napravila aplikaciju po potrošnji plina... tih aplikacija ima mali milijun... sve je dostupno... (S8).“* Neke od starijih osoba su još i radno aktivno pa tako kao prednost

izdvajaju i **praćenje konkurencije u poslu**. „Ja ti još pod stare dane radim kako sam ti rekla i tu da se ne znam služiti internetom ne bi bilo ništa od toga. Mogu googlati različite OPG-ove i vidjeti njihove cijene te tako uskladiti svoje cijene jer nitko ti danas neće kupovati skuplje... (S3). Prodajem ti odjeću i neke još stvarčice po internetu, to mi je kao neka vrsta posla, a internet mi je potreban da gledam stvarne cijene tih artikli što prodajem i tako mijenjam i svoje cijene odmah (S9).“

6. Što se tiče vrste društvenih mreža koju starije osobe koriste su **Whatsapp, Viber, Skype, Facebook, Instagram i Youtube**. Neki od njih navode kako društvene mreže koriste kako bi bili **u toku sa svijetom i obitelji**. „Koristim Wapp, Viber i Instagram... tako razmjenjujem sličice, zovem kćeri i to sve putem pametnih mreža, a Instagram koristim da pratim modne kuće, muzičare i poznate osobe, tako sam u toku sa svime... (S1). Idem na Viber i Whatsapp i tamo radim memove smiješne pa to šaljem ekipi svojoj i to... imam i tako doticaj s djecom... Koristim te društvene mreže više za poruke, manje za pozive (S2). Viber i Whatsapp mi služe za komunikaciju sa porodicom i za videopozive sa njima (S4). Imam skinuti Skype i to stisnem na slušalicu i vidim svoju obitelj, srce kao kuća... (S5). Tipkam se preko Viber, šaljem slike, primam pozive i Skype imam za videopozive (S6). Obitelj mi je napravila grupu na Whatsappu i tako se svi zajedno tipkamo i istovremeno dobivamo poruke, slikice... (S7). Komuniciram s djecom preko Whatsappa i Vibera, na tome imam i grupe različite po dobnim skupinama i tako dogovaram treninge, sportske utakmice (S8).“ Starije osobe kao jednu od dobiti navode i to što ne moraju izdvajati dodatne novce kako bi imali neku društvenu mrežu (**besplatno je**). „Volim to što je sve besplatno i to me privlači, a nije ništa teško za koristiti (S2). Sve te grupe što imam i to je besplatno i to je super, ali n bi me čudilo da počnu uskoro naplaćivati... (S7). Besplatno je što god pošaljem, bilo kakvu sliku... (S9).“ Isto tako dobit društvenih mreža je što neke starije osobe na taj način mogu biti lakše **u doticaju s kupcima**. „Instalirala sam si Viber, Whatsapp da mogu dogovarati narudžbe s kupcima... na Facebook stavljam i promotivne letke (S3). Imam Facebook i tamo mi se javljaju potencijalni kupci (S9).“ Zadnja od prednosti društvenih mreža je to što starije osobe mogu **online slušati muziku i gledati videa**. „Kliknem na youtube i slušam pjesme iz mladosti, a nekada znam pogledati i neki vlog, pogotovo od Elle onaj božićni. Isto tako upalim misu na Youtube



pa je pratim (S5). Volim gledati propuštene utakmice na Youtube i tamo imam svoj account (S8).“

2. Izazovi s kojima se osobe starije životne dobi susreću prilikom pretraživanja interneta

Izazovi s kojima se osobe starije životne dobi susreću prilikom pretraživanja interneta su prikazani u tablici 9.6.

Tablica 9.6.

Analiza izazova s kojim se osobe starije životne dobi susreću prilikom korištenja interneta

Tematsko područje: Izazovi s kojima se osobe starije životne dobi susreću prilikom pretraživanja interneta	
Teme	Kategorije
1. Problemi, poteškoće prilikom korištenja interneta	1. Minimalno potrebno znanje 2. E-usluge 3. Brzina interneta 4. Online komuniciranje
2. Glavni rizici prilikom korištenja interneta	1. Krađa podataka 2. Anonimnost 3. Povjerljivost 5. Ničeg se ne bojim 6. Ovisnost

1. Osvrćući se na probleme, poteškoće prilikom korištenja interneta neke od osoba starije životne dobi navode kako nemaju nekih problema i da **imaju minimum potrebnoga znanja koje im je dovoljno**. „Ja sve znam, naučila sam se onoliko koliko mi treba (S1). Ne postoje problemi, tražim sam dok ne nađem (S2). Sve se to da naučiti, znam to što koristim (S3). Dostupno mi je sve, čuj kaj ću to reći, ne koristim ništa previše, ali ne bi više... (S4). Ne interesira me više nego što mi treba (S6). Uglavnom znam, kaj me interesira to znam, pretvrđoglava sam pa sama otkrijem (S7).“ Neke od osoba starije životne dobi navode primjerice da ih muči kako koristiti **uslugu** internet bankarstva. „Htjela bi naučiti kako da si skratim vrijeme i platim račune online, ali ta kartica mi uvijek zablokira, nikako da prođe, a znam kak se koristi (S5). Zeza me to plaćanje online... nešto mi je zapelo u plaćanju... prvo moje plaćanje je bilo prije 6-7 godina kada sam gume kupovao, ali tada je bilo nekako lakše... Vjerojatno si to nisam riješio jer već dulje nisam tako plaćao (S8).“ Osobe starije životne dobi imaju

problema i sa **brzinom interneta**. „Muči me taj internet jer je nekada jako spor i kad trebam na brzinu pogledati nešto onda baš neće (S9).“ Također neke starije osobe govore i o tome kako se ne znaju točno služiti e-mailom kao mrežom za **online komuniciranje**. „E sada ja ti se znam služiti e-mailom, ali ne znam nikada kako ubaciti sliku u privitak i onda me još zbuni kada me pita kakvu veličinu hoću (S9).“

2. U kategoriju glavnih rizika prilikom korištenja interneta starije osobe prvotno spominju narušenu **anonimnost i krađe podataka**. „Ima zlouporaba da se razumijemo, ali ništa sada previše (S2). Imala sam neugodnih iskustava kada mi je netko ukrao podatke na Facebooku i prijavio se na moj korisnički račun i pisao neugodne komentare, ali sva sreća postoji block (S3). Strahujem od krađe podataka (S5). Na tim društvenim mrežama ima toliko krađe podataka i lažnih profila da je to prestrašno... ništa to nije anonimno, sve što pretražuješ to prate (S6). Čovjek mora biti jako pažljiv kod interneta kada daje informacije da mu ne bi netko što hapio... vidite kako slavnima stalno provaljuju u profile... (S8).“ Također neke osobe vide rizike u nedostatku **povjerljivosti**. „U tome svemu nedostaje element sigurnosti i zaštite, ništa to nije sigurno da se može garantirati (S4). Nema nigdje zajamčene povjerljivosti, ima jako puno sumnjivih stranica (S7). Pedofili vrebaju, treba štiti djecu, treba čuvati račune i dobro paziti s kime pričaš (S6).“ Osobe starije životne dobi navode i kako se one **ničega ne boje** prilikom korištenja interneta. „Ja ti se rijetko čega bojim u životu, a to je nekada i problem... hakeri ako hoće nešto saznati oni će saznati htjeli mi to ili ne (S1). Ne bojim se ničega, što oni mogu saznati za običnog čovjeka osim dobi, spola... (S2). Meni su profesionalci sve namjestili i ničeg se ne bojim (S7). Ni čega se ne bojim... ne nasjedam na stvari... (S9).“ Neki navode kako internet dovodi do brojnih **ovisnosti**. „Prvobitno može se razviti ovisnost o internetu kao i kod mladih, a nakon nje slije druge ovisnosti kao što je ovisnost o kocki i drugo (S6).“

3. Prilike za unaprjeđenje korištenja interneta za osobe starije životne dobi

Prilike za unaprjeđenje korištenja interneta za osobe starije životne dobi su prikazane u tablici 9.7.

Tablica 9.7.

Analiza prilika za unaprjeđenje korištenja interneta za osobe starije životne dobi

Tematsko područje: Prilike za unaprjeđenje korištenja interneta za osobe starije životne dobi	
Teme	Kategorije
1. Nova saznanja o internetu koja bi voljeli naučiti	1. Iz zabave 2. Educiranje 2. Sigurnost na internetu 3. E-usluge 4. Ništa više ne bi voljeli naučiti
2. Mogućnost unaprjeđenja interneta	1. Jednaka dostupnost interneta svima 2. Bolja sigurnost i anonimnost 3. Veća brzina interneta 4. Veći opseg besplatnog sadržaja

1. Osobe starije životne dobi navode kako bi iz **zabave** i okupacije voljeli naučiti kako igrati igrice online. „Voljela bi kada bi mogla znati igrati poker putem interneta sa svojim kolegicama (S1).“ Starije osobe navode i kako bi voljeli čitati knjige online. „Volim jako čitati Jorge Bucaya, knjige u kojima spoznaš sebe...ali pošto je on novi pisac njegovih knjiga nema u knjižnici ponekad, a unuka mi je rekla da su mu knjige dostupne na internetu, voljela bi naučiti kako pohraniti takvu knjigu na računalo (S3). Isto tako voljeli bi naučiti kako pretraživati muziku online. „Većinu što me zanimalo sam sama proključila, ali muči me taj Youtube, uvijek nešto krivo stisnem (S7).“ Također sudionici bi voljeli još naučiti kako skidati aplikacije na pametne telefone. „Čuj ja sam ti sav u sportu, zanima me sve vezno uz to i znam da ima hrpa sportskih aplikacija i volio bi isprobati to (S8).“ Osobe starije životne dobi navode kako bi se voljeli znati služiti internetom, u smislu da se mogu **educirati**. „Ja sam kao mlad jako volio jezike, ali došao je rat i nisam imao više prilike za to tako da bi sada bio voljan podsjetiti se njemačkoga i naučiti engleski (S2).“ Isto tako među time što bi starije osobe voljele još naučiti o internetu nalazi se i kategorija **kako se bolje osigurati na internetu**. „Vrlo bitan je pregled sigurnosti, kako se zaštititi od hakera, ako se sami ne osiguramo i raspitamo nitko nas neće naučiti o tome (S4).“ Osobe starije životne dobi kako jedna od želja što bi voljeli naučiti još o internetskim **uslugama** kao što je internet bankarstvo. „Svjesna sam da je brže ako platim račune putem Internet bankarstva, ali ja to jednostavno ne znam, a htjela bi znati...strah me da sama ne bi nešto krivo stisla

pa otišli novci (S5).“ Isto tako neki navodi kako ne bi više **ništa** voljeli naučiti o internetu nego što sada znaju. „Meni su dovoljni samo ti videopozivi sa obitelji, ovo ostalo ništa (S6). Znam koliko mi je potrebno, ostalo nisam zainteresirana (S9).“

2. Starije osobe među mogućnostima unaprjeđenja interneta vide bolju pokrivenost internetom, u smislu **jednake dostupnosti** svima. „50% ljudi si ne može priuštiti internet, ne obrazovanje i ekonomska situacija... trebalo bi ga svima omogućiti, a ne da se tu radi razdor (S1). Velika mogućnost unaprjeđenja bi bila da ga ljudi na selu mogu jednako koristiti kao i u gradu (S3).“ Neke starije osobe navode kako bi internet bio bolji da se može **sigurnije** koristiti te da postoji veća doza **anonimnosti**. „Pomak bi bio kada bi se internetom moglo sigurnije pretraživati bez straha da ti neko ukrade podatke (S3). Htjela bi kada bi se smanjili upadi hakera, osjećala bi se sigurnije onda (S5). Trebalo bi biti to omogućeno da se sve sigurnije koristi, a ne da vrebaju pedofili (S6).“ Među mogućnostima unaprjeđenja navodi se i kako bi htjeli da se **brzina interneta poveća**. „Trebalo bi biti više satelita u zraku kako bi bio brži, truju nas sa svime, a kao sateliti štetni, a rafinerije nisu... (S7). Koliko ga plaćam trebao bi biti brz kao šiba, a ne ovako da zovem svaki dan teleoperatere zašto je tako spor (S8).“ Osobe starije životne dobi navode isto kako bi voljeli imati na internetu **veći opseg besplatnog sadržaja**. „Imam osjećaj da skupo plaćam internet i onda kada želim nešto kliknuti odjednom se sve plaća pa to da si omogućim svemu tome da imam pristup potrošila bi 2 penzije (S9). Htio bi da su ti neki signali besplatni, preskupo je sve to za običnog penzionera (S8).“

U tablici 9.8. su prikazane izjave osoba starije životne dobi na temu istraživanja koja nisu bila spomenuta u temama, odnosno istraživačkim pitanjima.

Tablica 9.8.

Dodatne izjave osoba starije životne dobi na temu istraživanja, a da prethodno nisu to spomenuli

Tema	Kategorija
1. Dodatne izjave osoba starije životne dobi na temu istraživanja, a da prethodno nisu spomenuli	1. Savjeti da ga svaka populacija treba koristiti 2. Tečaj digitalnog opismenjavanja 3. Razvitak ovisnosti

1. Neki od ispitanika su imali za nadodati nešto vezano za na temu, a da nije bilo spomenuto kroz pitanja. Tako neki od sudionika navode **savjete kako bi ga svi trebali**

**koristiti.** „Godine nisu nikakva prepreka, one predstavljaju samo broj prema tome tople preporuke svima, sve se može kad se hoće (S1). Svima savjetujem da ga počnu koristiti, pravo otkriće, godine nisu prepreka samo treba imati volje i želje (S2). Internet je blagodat za čovječanstvo ako ga znamo upotrijebiti. Ja nagovaram svoga muža da ga počne koristiti i govorim mu, nije teško, imaš slušalicu i pritisneš za videopoziv (S5). Savjetujem svima da ga koriste, ali moj muž je stavio križ na kompjuter. Ima ljudi koji hoće, a koji neće nemreš ih bićem natjerati (S7). Apsolutno svima bi ga preporučila (S9).“ Starije osobe navode kako bi trebalo biti i više **tečajeva digitalnog opismenjavanja.** „Trebala bi se pružiti edukacija na razini lokalnih zajednica, približiti Internet korisnicima... (S4). Potrebno je pružiti neke tečajeve kako koristiti Internet da bude lakše naučiti, a tako će ljudima proći vrijeme i ujedno će se i zabaviti (S6).“ Neki od starijih osoba navode kako ih je strah da ne bi razvili **ovisnost** o internetu. „Mene to zanese, ostanem po par sati, nemam potrebu da idem nigdje, satrh me da ne bi kao mladi postala ovisna... (S9). Sve je to divno i krasno koristiti internet, ali treba se čuvati ovisnosti (S3).“

## 10. Rasprava

Osvrćući se na teme koje se tiču prvog istraživačkog pitanja „Kako osobe starije životne dobi opisuju prednosti korištenja interneta?“ rezultati istraživanja ukazuju da motivacija za internetom uglavnom proizlazi iz znatiželje, potrebe za pravodobnim i potpunim informacijama, radi ostvarivanja kontakta s obitelji kao i željom za što većom neovisnošću te vezano za aktivnosti na poslu. Navedeno se podudara s istraživanjem Tanfare (2019.) koje ukazuje da su starije osobe najčešće motivirane željom za ostvarivanjem bolje i kvalitetnije komunikacije s obitelji, težnjom za novim informacijama te potrebom za zabavom i razbibrigom. S gledišta ciljeva koji potiču starije osobe u pretraživanju interneta vidljivo je da dominiraju čimbenici poput potrebe za pravodobnom i učestalom komunikacijom s obitelji i prijateljima, težnje za zabavom, aspiracije prema novim informacijama, potrebe za korištenjem e-usluga i drugo. Sve ovo sukladno je s već spomenutim istraživanjem od Tanfare (2019.) koje također ukazuje da starije osobe najčešće koriste internet za komunikaciju s prijateljima i rodbinom, radi korištenja usluga internet bankarstva, kupovine putem interneta i drugo. Istraživanje provedeno u ovom radu također pokazuje da određen

broj sudionika pristupa internetu prvenstveno zbog praćenja vijesti i online čitanja novina, što među ostalim potvrđuje i istraživanje od Nekić i sur., (2016). U pogledu specifične teme vezane za prednosti korištenja interneta moguće je istaknuti sljedeće: sprečavanje usamljenosti, online komunikacija s obitelji i prijateljima, zabava i drugo. Analogno istraživanje od Tanfare (2019.) također ukazuje na slične prednosti poput smanjenja osjećaja usamljenosti i želje za većom uključenošću u društvena zbivanja, mogućnosti ostvarenja komunikacije i kontakata videopozivom te prednosti u vidu zabave. Među temom doprinosa interneta svakodnevnom životu starije osobe rado ističu i kategoriju zaštita zdravlja uključivo informacije o zdravlju. Međutim, drugo istraživanje od Bagarić i Jokić-Begić (2020.) ukazuje da ova populacija koja je općenito slabije digitalne pismenosti i ne ubraja se u skupinu „osnaženih pacijenta“, pri tom može iskusiti preveliku zabrinutost čitajući primjerice velik broj informacija o simptomima bolesti. Općenito se pokazalo da internetsko pretraživanje o zdravlju predstavlja potencijalni rizični faktor za patološku zdravstvenu anksioznost (Bagarić i Jokić-Begić, 2020.) Neka od provedenih istraživanja pak upućuju da osobe treće životne dobi imaju manje povjerenja u zdravstvene informacije koje nalaze na internetu, ali kod onih koji se njime koriste i tome su vični povjerenje je veće (Chaudhuri i sur., 2013.) Kada je riječ o starijim osobama vičnim internetskim vještinama, njih 44 % rabi internet kao izvor informacija u susretu s određenim zdravstvenim problemima i pitanjima (Medlock i sur., 2015). Također se pokazalo da sudionici koriste brojne društvene mreže poput Facebooka, Skype-a, Whatsappa, Vibera i drugo, od kojih su najvažnije one koje pružaju mogućnost ostvarivanja kontakata s obitelji i prijateljima. Istraživanje od Nekić i sur., (2016.) također navodi da ispitanici koriste ove društvene mreže s ciljem bolje i kvalitetnije komunikacije s prijateljima i rodbinom. Isto tako društvene mreže utječu na fizički i zdravstveni status, a uloge i identitet prijateljstva postali su najjači prediktor psihološkog blagostanja. Osobe starije životne dobi prolaze kroz različite promijene tijekom starenja te je jedna od njih i umirovljenje kojim se neminovno smanjuje krug prijatelja i suradnika. Kako bi se to spriječilo starije se osobe moraju dodatno uključivati u društvo, kako „licem u lice“ tako i putem društvenih mreža kako bi zadržale i osnažile veze s drugim ljudima te ostali u kontaktu s prijateljima koji možda žive u drugim gradovima (Jokić-Begić i sur., 2020.). Analizom teme od koga i gdje su osobe treće životne dobi naučile koristiti

internet sudionici najčešće navode posao odnosno radno mjesto na kojem su radili, a nekolicina ih je učilo uz pomoć obitelji. Istraživanje od Gatto, Tak (2008.) ukazuje da su starije osobe najviše motivirane za učenje informatičkih vještina ako slijede upute odrasle djece, supružnika, unučadi i prijatelja. Istraživanje u ovom radu upućuje da je najveći broj sudionika osposobljen za korištenja interneta upravo tijekom svog radnog vijeka što se može pripisati uzorku koji uključuje mlađu stariju populaciju koja se prije odlaska u mirovinu susrela s nadolazećom informatičkom tehnologijom. Time su je naprosto bili prisiljeni naučiti i koristiti. Iz svega navedenoga može se zaključiti da osobe starije životne dobi koriste internet za raznorazne stvari od kontaktiranja s obitelji i prijateljima pa sve do želje za zabavom. Ono što je potrebno istaknuti i što svaki sudionik navodi kao blagodat interneta je mogućnost 24 satnog kontakta sa obitelji bez obzira gdje žive.

Drugo istraživačko pitanje u pogledu izazova s kojima se starije osobe susreću na internetu ukazuje da se one najviše boje krađe podataka i gubitka anonimnosti, što za sobom povlači povjerljivost podataka, ali s druge strane otvara i mogućnost razvijanja ovisnosti. Među raznim ovisnostima koje su prisutne u današnjem modernom društvu rasprostranjena je i ovisnost o računalu i internetu koja postaje skoro jednako važna kao i ovisnost o kocki i drugo (Lipkova i sur., 2017.). Nekolicina intervjuiranih starijih osoba iskazala je da im je upravo iz tog razloga draži „starinski način“ druženja i komunikacije te odvijanja svakodnevnih aktivnosti. Istraživanje provedeno od strane od Tanfare (2019.) također sugerira da je osobama starije životne dobi najčešća prepreka u korištenju interneta upravo njihova privatnost. Kod njih je prisutan manje ili više opravdan strah da bi internet mogao ugroziti njihove osobne podatke. Također su opravdano zabrinuti u smislu razvijanja neke vrste ovisnosti o internetu, ali i ostalim pametnim tehnologijama. U dobivenim odgovorima bilježi se i određena odstupanja jer neki od ispitanika ne pokazuju nikakav strah, odnosno smatraju da na internetu ne vrebaju niti jedna od spomenutih opasnosti. Ispitanici u istraživanju od Hrašćanec (2018.) najvećom opasnošću smatraju mogućnost internetskih prevara putem novih informatičko komunikacijskih tehnologija. Osim toga kao opasnost navode bojazan od hakiranja i pojave neželjenog sadržaja te strah od krađe osobnih podataka. Što se tiče poteškoća s kojima se osobe treće životne dobi susreću prilikom korištenja interneta ovdje su prisutni problemi pristupa nekim internetskim uslugama kao i brzom internetu

te oni povezani s online komunikacijom putem društvenih mreža. Također i ovdje ima suprotstavljenih mišljenja jer neki od sudionika tvrde da se nisu susreli s nikakvim problema niti poteškoćama. Ovo se može opravdati činjenicom da je jedan od kriterija odabira ispitanika bio da se oni znaju služiti internetom. Temeljem toga moguće je pretpostaviti da oni učestalije koriste internet od ostatka populacije ove dobi te da više znaju i njime bolje barataju uz manje problema i poteškoća. Kako bi se navedeni rizici i problemi smanjili na najmanju moguću mjeru očita je potreba za što većim brojem tečajeva digitalnog opismenjavanja te za povećanjem motiviranosti starijih osoba prema novim digitalnim tehnologijama. Time bi se one informatički opismenile i stekle nova znanje o sve brže rastućim pametnim tehnologijama. Isto tako važno je starije osobe upoznati s osnovama pravilne zaštite na internetu kako bi ga mogle pouzdano koristiti.

Nakon izazova korištenja interneta slijedi i treće istraživačko pitanje kroz koje se dobiva uvid o mogućnostima njegova unaprjeđenja s gledišta percepcije osoba starije dobi. Neke od kategorija koje su ispitanici navodili pod izazovima interneta mogu se ujedno pretpostaviti kao prilike za njegovim unaprjeđenjem u smislu sigurnijeg i kvalitetnijeg korištenja. Tako sudionici navode kao mogućnosti unaprjeđenja izazove u smislu veće sigurnosti i anonimnosti te bolje dostupnosti interneta svim korisnicima pa tako i onima starije dobi. Pitanje sigurnosti na internetu je kod starijih osoba od presudne važnosti. Ukoliko se one ne osjećaju sigurno ili ako su u strahu da im netko u svakom trenutku može ukrasti podatke, njih mali broj odlučit će se za korištenje interneta. Što se tiče dostupnosti interneta starije su osobe ogorčene na nejednakomjerne mogućnosti brzog i kvalitetnog pristupanja uvjetovane materijalnim, logističkim i drugim čimbenicima. Razlike u posjedovanju i dostupnosti internetske mreže svakako bi trebalo prevenirati i time spriječiti produbljivanje digitalne nejednakosti urbanih i ruralnih sredina. Međutim, ne treba zaboraviti da digitalna nejednakost već postoji s aspekta isključivanja starijih osoba iz digitalnog svijeta zbog njihove dobi. Isto tako mogućnost unaprjeđenja postoji i u većem opsegu besplatnih sadržaja te uspostavljanju veza veće kvalitete i brzine. S obzirom da osobe starije životne dobi imaju manje prihode od radne populacije jedan vid unaprjeđenja može biti u smislu osiguranja jeftinijih internetskih opcija za umirovljenike kako bi ih se i cjenovno pokušalo potaknuti na njegovo korištenje.



U smislu unaprjeđenja ovog rada daljnja istraživanja mogu se usmjeriti na triangulacijsku metodu prikupljanja podataka i provedbu fokus grupe, a izvori podataka mogu biti volonteri koji provode tečajeve digitalnog opismenjavanja kod osoba treće dobi. U okviru teme važno je provesti takvu fokus grupu s obzirom na relevantnost digitalnog opismenjavanja starijih osoba uvjetovanu stvaranjem sve većeg jaza između onih koji koriste ili ne koriste internet (Ciler, 2020.). Cilj fokus grupa bi bio steći bolji i dublji uvid u iskustva volontera u tečajevima digitalnog opismenjavanja među osobama starije dobi. Uz pomoć takve metode prikupljanja podataka dobile bi iz prve ruke (od volontera) informacije o tome kako se primjerice starije osobe snalaze u rukovanju internetom, što im predstavlja poteškoće, rizike i slično. Fokus grupe se mogu provesti u manjim skupinama (primjerice 6-7 volontera) koje bi dijelile neka zajednička obilježja kao što je primjerice iskustvo u radu, pristupanje i obnašanje prema starijim osobama. Bitno je voditi računa da fokus grupe budu u određenoj mjeri homogene kako bi mogle nesmetano raspravljati, ali važno je da postoje i neke različitosti među sudionicima uvjetovane njihovim mišljenjima, stavovima i iskustvima (Milas, 2005.). U tome smislu nužno je da svaki volonter iznese neko svoje posebno iskustvo da bi se dobio što veći opseg informacija. Prednost takve metode prikupljanja podataka putem fokus grupe je ta da one nude dublju razinu iskustva koje pridonosi boljem razumijevanju ponašanja (Milas, 2005.). Isto tako one su ekonomičnije i zahtijevaju manje vremena od primjerice intervjua čije trajanje, ovisno o situaciji, može uzeti puno vremena.

Praktična implikacija ovoga istraživanja može se sažeti na činjenicu da društvo treba što više poticati osobe starije dobi na korištenje interneta kako one ne bi ostale diskriminirane i time se produbila digitalna nejednakost. U svakom trenutku treba se založiti za micanje stigme i predrasuda da su starije osobe „prestare“ da savladaju internetske vještine jer godine ne bi trebale tomu biti prepreka. Također važno je poticati knjižnice, čitaonice i slične ustanove na učestalu i kontinuirani provedbu različitih tečajeva digitalnog opismenjavanja, posebno onih primjerenih starijim osobama, kako bi one bile ravnopravne i ostvarile jednake mogućnosti baratanja informatičkih tehnologija. Nužno je starije građane aktivnije uključiti u društvo kao punopravne članove i ne smije ih se promatrati kao osobe u podmakloj fazi života već ih treba sagledati u dinamičnoj perspektivi uključivanja (Ciler, 2020.). Potrebno

je osigurati preduvjete kako bi oni nastavili raditi, razmjenjivati svoja znanja i iskustva i omogućiti im neovisnost i ispunjenost u svakodnevnom životu. Navedeno se može postići uključivanjem u široki spektar mogućnosti učenja, a što je ujedno i korisno za gospodarstvo i društvo u cjelini s ciljem pozitivnog psihološkog zdravlja i ishoda socijalnog kapitala (Ciler, 2020.).

### *10.1. Ograničenja istraživanja*

Jedan od ograničavajućih faktora istraživanja tiče se primijenjene metode prikupljanja podataka putem intervjua gdje je prisutan problem anonimnosti sudionika. Naime polustrukturirani intervjui „licem u lice“ kao metoda prikupljanja podataka ne jamči diskreciju i anonimnost ispitanika s obzirom da se prikupljeni podaci (odgovori) lako mogu povezati s osobom koja je sudjelovala u istraživanju. Drugo ograničenje predstavljaju nepotpuni odgovori na određena pitanja. Naime nekoliko sudionika ovog istraživanja očitivalo se šturim odgovorima na specifična pitanja što se može pripisati činjenici da internet kod starijih osoba i dalje izaziva određenu dozu nepovjerenja. Također neke starije osobe nisu imale dovoljnu pažnju i koncentraciju tijekom cijelog intervjua jer ovakvo prikupljanje podataka oduzima relativno puno vremena. Da bi se to izbjeglo ili svelo na najmanju mjeru intervjui su prilagođeni na način da je njihova provedba uključila jednu ili više pauzi koje su sudionicima omogućile da predahnu kako bi bili spremni za daljnja pitanja. Ograničenje istraživanja predstavlja i problem s odabirom sudionika koji predstavljaju relevantnu skupinu jer u današnje vrijeme i cjelokupnih okolnosti vezanih za pandemiju korone odaziv ispitanika nije masovan. Starije osobe koje pripadaju rizičnoj skupini i dalje su u strahu od zaraze ovom bolešću, ali također i zbog drugih zdravstvenih problema koje uključuju njihovu tešku pokretljivost one se teže odlučuju za intervjui „licem u lice“. Zato su neki od sudionika zahtijevali intervjui putem telefona što im je u konačnici i omogućeno.

## 11. Zaključak

Iz rezultata tematske analize intervjua može se zaključiti da osobe starije životne dobi postaju vještije u vladanju informatičkim vještinama, no unatoč tome postoji i dalje vrlo mali postotak starijih osoba u Republici Hrvatskoj, a i u svijetu koji ga koriste. Osobe treće životne dobi još uvijek nisu svjesne brojnih prednosti informatičkih i telekomunikacijskih tehnologija koje bi im uz odgovarajuće osposobljavanje i digitalno opismenjavanje omogućilo veću dostupnost informacija, a time pružilo i veću kvalitetu života. Ne treba zaboraviti da sve dobne skupine u društvu neprestano teže sve većem broju informacija pa tako i osobe starije životne dobi koje traže i koriste informacije kako bi zadovoljile nužne potrebe. Kao najveće prednosti interneta ova dobna skupina spominje sljedeće: smanjenje usamljenosti, uspostavljanje online komunikacije s obitelji i prijateljima, potreba za zabavnim aktivnostima, veća dostupnost informacija te praćenje aktivnosti konkurencije kad je riječ o aktivnostima na poslu. Također većinom navode da su ovladali informatičkim vještinama pred kraj svog radnoga vijeka s obzirom da su u razmatranom uzorku obuhvaćene mlađe starije osobe koje su prije umirovljenja ipak imale mogućnost susresti se sa nadolazećim informatičkim tehnologijama i time se barem djelomično uklopiti u današnje informatizirano i digitalizirano društvo. Kao izazove i rizike korištenja interneta najviše ističu strah od krađe podataka, narušavanje anonimnosti i povjerljivosti te strah od razvitka ovisnosti. Mnogi ispitanici posebno naglašavaju da bi učestalije pristupali internetu kada bi se jamčila veća privatnost i sigurnost. Među mogućnostima unaprjeđenja korištenja interneta starije osobe stoga često navode potrebu za većom sigurnošću i anonimnošću kao i težnju za jednakom dostupnošću interneta u gradskim i ruralnim sredinama, ostvarivanje većih brzina interneta te veći opseg besplatno dostupnog sadržaja. Kao posebni izazov treba istaknuti postavke anonimnosti i privatnosti na internetu. Iz svega navedenoga može se zaključiti kako starija populacija sve više razvija ambicije za uključivanje u digitalni svijet, no kako bi bili uspješniji potrebno im je više poticaja od strane mlađih osoba, prvenstveno onih s kojima su okruženi. S obzirom da se starije osobe teže mogu osposobiti za nove tehnologije potrebna im je veća pomoć društva u prilagodbi kako bi postali ravnopravni članovi društvene zajednice što među ostalim doprinosi njihovom aktivnom i pametnom starenju.

## Popis tablica

Tablica 2.1. Korištenje različitih medija.....	3
Tablica 8.1.2. Prikaz dobi i spola sudionika u istraživanju .....	15
Tablica 8.1.3. Prikaz stupnja obrazovanja sudionika u istraživanju.....	15
Tablica 8.1.4. Prikaz materijalnih prilika sudionika u istraživanju .....	15
Tablica 9.5. Analiza opisanih prednosti korištenja interneta od strane osoba starije životne dobi.....	19
Tablica 9.6. Analiza izazova s kojim se osobe starije životne dobi susreću prilikom korištenja interneta.....	26
Tablica 9.7. Analiza prilika za unaprjeđenje korištenja interneta za osobe starije životne dobi.....	28
Tablica 9.8. Dodatne izjave osoba starije životne dobi na temu istraživanja, a da prethodno nisu to spomenuli.....	29

## Popis slika

Slika 2.1.1. Osobe starije životne dobi koje nikada nisu koristile računalo .....	5
Slika 2.1.2. Osobe starije životne dobi prema spolu koje nikada nisu koristile računalo.....	6
Slika 2.1.3. Osobe starije životne dobi koje nisu koristile internet u posljednja 3 mjeseca.....	7
Slika 4.4. Kako starije osobe objašnjavaju svoja iskustva s interaktivnom tehnologijom .....	10
Slika 5.5. Aktivnosti na internetu prema dobi .....	11

## 12. Literatura

1. Ajduković, M. i Urbanc, K. (2010). Kvalitativna analiza iskustva stručnih djelatnika kao doprinos evaluaciji procesa uvođenja novog modela rada u centre za socijalnu skrb. *Ljetopis socijalnog rada*, 17(3), 319-352.
2. Almeida, O.P., Yeap, B.B., Alfonso, H., Hankey, G.J., Flicker, L., & Norman, P.E. (2012). Older men who use computers have low risk of dementia. *Plos One*, 7(8).
3. Bagarić, B., & Jokić-Begić, N. (2020). Pretraživanje zdravstvenih informacija na internetu—implikacije za zdravstvenu anksioznost kod starijih osoba. *Psychological Topics*, 29(2), 401-425.
4. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
5. Chaudhuri, M. S., Le, M. T., White, M. C., Thompson, H. i Demiris, G. (2013). Examining health information-seeking behaviors of older adults. *Computers, Informatics, Nursing: CIN*, 31(11), 547-553.
6. Ciler, Ž. (2020). *Treća životna dob u digitalnome društvu*. Posjećeno 24.3.2022. na mrežnoj stranici Učilišta Ambitio: [https://epale.ec.europa.eu/sites/default/files/treca\\_zivotna\\_dob\\_u\\_digitalnom\\_drustvu.pdf](https://epale.ec.europa.eu/sites/default/files/treca_zivotna_dob_u_digitalnom_drustvu.pdf)
7. Cotten, S.R., Ford, G., Ford, S., & Hale, T. (2014). Internet Use and Depression Among Retired Older Adults in the United States: A Longitudinal Analysis. *Journal of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 69(5), 763-771.
8. E. Schmidt i J. Cohen. (2014). *Novo digitalno doba*. Zagreb: Profil.
9. European Commission (2020). *Silver economy study how to stimulate hundreds millions euros a year*. Posjećeno 26.3.2022. na mrežnoj stranici European Commission: <https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/news/silver-economy-study-how-stimulate-economyhundreds-millions-euros-year>
10. Eurostat (2016). *Digital economy and society statistics – households and individuals*. Posjećeno 28.3.2022. na mrežnoj stranici Eurostata: <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-statistical-books/-/ks-02-20-655>

11. Eurostat (2020). *Ageing people-Looking at the lives of older people in the EU-2020 edition*. Posjećeno 1.4.2022. na mrežnoj stranici Eurostata: [http://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php/Digital\\_economy\\_and\\_society\\_statistics\\_-\\_households\\_and\\_individuals](http://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php/Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals)
12. Gatto, S. L. & Tak, S. H. (2008) Computer, Internet, and E-mail Use Among Older Adults: Benefits and Barriers. *Educational Gerontology*. 34(9), 800–811.
13. Hrašćanec, D. (2018). *Korištenje informacijske tehnologije osoba treće životne dobi*. Diplomski rad. Varaždin: Fakultet organizacije i informatike.
14. Jokić-Begić, N., Hromatko, I., Jurin, T., Kamenov, Ž., Keresteš, G., Kuterovac-Jagodić, G., Lauri Korajlija, A., Maslić Seršić, D., Mehulić, J., & Mikac, U. (2020). *Kako smo? Život u Hrvatskoj u doba korone : Preliminarni rezultati istraživačkog projekta*. Zagreb: Filozofski fakultet.
15. Lipkova, H., Rimanova, R., Jaromlikova, A., & Zadrazilova, I. (2017). Information behavior of elderly citizens in search for information on current events. *ProInflow*, 9(1), 14-19.
16. Martinko, M. J., Henry, J. W., & Zmud, R. W. (1996). An attributional explanation of individual resistance to the introduction of information technology. *Behaviour and Information Technology*, 15, 313 – 331.
17. Medlock, S., Eslami, S., Askari, M., Arts, D. L., Sent, D., de Rooij, S. E. & Abu-Hanna, A. (2015). Health information-seeking behavior of seniors who use the internet: A survey. *Journal of Medical Internet Research*, 17(1), 1-11.
18. Milas, G. (2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada slap.
19. Nahl, D. (1998). Learning the internet and the structure of information behavior. *Journal of the American Society for Information Science*, 49(11), 1017 – 1023.
20. Nekić, M., Tucak Junaković, I., & Ambrosi-Randić, N. (2016). Korištenje interneta u starijoj životnoj dobi: Je li važno za uspješno starenje. *Suvremena psihologija*, 19(2), 179-193.
21. Nimrod, G. (2010). Seniors' online communities: a quantitative content analysis. *The Gerontologist*. 50(3), 382-392.

22. Peterson, C., Maier, S. F., & Seligman, M. E. P. (1993). *Learned Helplessness: A Theory for the Age of Personal Control*. New York: Oxford University Press.
23. Rečić, H. (2019). *Informacijsko ponašanje osoba starije životne dobi*. Diplomski rad. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera.
24. Ritchie, J. & Spencer, L. (1994). Qualitative data analysis for applied policy research. *Bryman, A. & Burgess. R. G., Analysing qualitative data. London: Rutledge, 173-194.*
25. Sloan, M. & Vincent, J. (2009). *Library services for older people: good practice guide*. Wisteria Cottage: The Network – tackling social exclusion in libraries, museums, archives and galleries.
26. Stojanović, Z., Štambuk, A., & Vejmelka, L. (2020). Pametno starenje: izazovi (ne)korištenja tehnologije. *Jahr: Europski časopis za bioetiku, 11(1), 37-60.*
27. Svjetska zdravstvena organizacija (2018). *Age and ageing*. Posjećeno 9.4.2022. na mrežnoj stranici: <https://www.who.int/>
28. Tanfara, M. (2019). *Uloga Interneta u životu osoba starije životne dobi: sociološko istraživanje*. Diplomski rad. Split: Filozofski fakultet.
29. Telebuh, M., Bertić Ž., Znika, M., & Poljak, D. (2016). Učestalost korištenja interneta osoba starije životne dobi. *Media, culture and public relations, 7(2), 200-203.*
30. Turner, P., Turner, S., & Van de Walle, G. (2007). How older people account for their experiences with interactive technology. *Behaviour & information technology, 26(4), 287-296.*
31. Udruga Pragma. *Knjižnice grada Zagreba, muzeji i strukovne udruge u programima za starije*. Posjećeno 28.3.2022. na mrežnoj stranici Udruge Pragma: <https://www.udruga-pragma.hr/knjinice-grada-zagreba-i-programi-za-starije/>
32. Uskok-Breulj, I. (2016). *Digitalna nejednakost u ruralnim sredinama*. Diplomski rad. Zadar: Sveučilište u Zadru.

## **Prilog 1.**

### Opći podaci

1. Dob
2. Spol
3. Kakvi su Vaši mjesečni prihodi?
4. Završeno obrazovanje

### Pitanja podijeljena po tematskim područjima istraživačkih pitanja

1. Što Vas motivira da koristite internet?
2. Tko Vas je naučio koristiti internet? *Kako Vam je bilo učiti o internetu?*
3. S kojim ciljem najčešće koristite internet?
4. Na koji način Vam internet pomaže u svakodnevnome životu?
5. Što smatrate prednostima korištenja interneta?
6. Koristite li neke od društvenih mreža? *Ako da, koje? Za što ih koristite?*
7. Postoje li neki problemi s kojima se susrećete prilikom pretraživanja interneta? *Ako da, koji?*
8. Što smatrate glavnim rizicima prilikom korištenja interneta?
9. Što biste voljeli još naučiti o internetu?
10. Koje mogućnosti unaprjeđenja interneta vidite?
11. Imate li još nešto reći o temi Iskustva osoba starije životne dobi u korištenju interneta ili nešto na što se želite nadovezati, a da nismo prethodno razgovarali o tome?