

Razvoj digitalnih vještina kod osoba s intelektualnim teškoćama

Bohaček, Ana-Marija; Bratković, Daniela; Fulgosi-Masnjak, Rea; Masnjak Šušković, Lea; Vivoda, Alisa

Authored book / Autorska knjiga

Publication status / Verzija rada: **published version / objavljena izdavačeva verzija**

Publication year / Godina izdavanja: **2026**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:158:663252>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2026-10-02**



Repository / Repozitorij:

[Digital repository of Faculty of Education and Rehabilitation Sciences / Digitalni repozitorij Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta](#)



Dabar



RAZVOJ DIGITALNIH VJEŠTINA KOD OSOBA S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA

Alisa Vivoda, Lea Masnjak Šušković, Daniela Bratković,
Rea Fulgosi-Masnjak, Ana-Marija Bohaček



Izdavač

Sveučilište u Zagrebu Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet
Stručni niz, knjiga 29.

Za izdavača

izv. prof. dr. sc. Anja Miroslavljević

Autori

Alisa Vivoda, mag. rehab. educ.
Lea Masnjak Šušković, mag. psych.
prof. dr. sc. Daniela Bratković
prof. dr. sc. Rea Fulgosi-Masnjak
dr. sc. Ana-Marija Bohaček

Recenzenti

prof. dr. sc. Renata Pinjatela
prof. dr. sc. Valentina Kirinić

Lektorica

Iva Borković, mag. philol. croat.

Grafičko oblikovanje

Korina Deliaga, mag. ing. techn. graph.

ISBN 978-953-8321-21-4

Zagreb, 2026.

PREDGOVOR

Ova je publikacija nastala kao rezultat dijela aktivnosti međunarodnoga kompetitivnog znanstveno-inovativnog projekta „Digi-ID PLUS“ (2021 – 2024), sufinanciranog od EIT Healtha, na kojem je Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu bio partner, kako bi se naše istraživačke spoznaje i stečena vrijedna iskustva ugradili u teorijske i praktične smjernice za daljnji rad na ovom području. Priručnik se temelji na vrlo uspješnoj neposrednoj suradnji s osobama s intelektualnim teškoćama (IT), predstavnicima različitih organizacija u Hrvatskoj, koji su bili angažirani kao članovi Savjetodavnog odbora, kao i stručnjacima koji im pružaju podršku.

Sadržaj teksta podijeljen je u tri glavne cjeline.

- 1) Prvu cjelinu** čine uvodna teorijsko-znanstvena polazišta o: digitalnoj inkluziji i njezinoj povezanosti sa širim društvenim uključivanjem; digitalnoj tehnologiji, pristupačnosti i obrazovanju osoba s IT; metodama njihova poučavanja digitalnim vještinama s primjerima online-edukativnih platformi za njih i osobe koje im pružaju podršku te o njihovoj aktivnoj ulozi u procesu digitalne inkluzije. Ona nadalje obuhvaća: opis projekta i značaja digitalne pismenosti za osobe s IT; opis faza i etičkih aspekata provedenog istraživanja te prikaz ključnih rezultata, na temelju kojih su definirane i preporuke za unaprjeđenje javnog djelovanja na ovom području. Na kraju su prikazane smjernice za poučavanje i druge vidove podrške osobama s IT s ciljem unaprjeđenja digitalnih vještina i digitalno-socijalne uključenosti.
- 2) Druga cjelina** daje konkretan prikaz edukativnih radionica digitalne pismenosti iz projekta, s opisom njihove strukture, okvirnog sadržaja i smjernica za provedbu. U njoj su nadalje detaljnije razrađeni primjeri nekoliko radionica s pripadajućim aktivnostima na različite teme, koje su bile od primarnog interesa sudionika, što je upotpunjeno tekstualnim i slikovnim uputama. Cjelina završava zaključnim riječima autora i popisom korištene literature te dvama dodanim priložima, odnosno obrascima individualnih digitalnih profila u verziji za osobe u podršci kao i verziji u lako razumljivom obliku za same osobe s IT.
- 3) Treća cjelina**, od osobite važnosti za same osobe s IT i inkluzivni doprinos članova Savjetodavnog odbora, verzija je priručnika u njima prilagođenom, lako razumljivom obliku, čiji su glavni autori.

Glavna je namjena priručnika pružiti znanstveno i iskustveno utemeljene smjernice za poučavanje i konkretne edukativne materijale koji se mogu koristiti pri pružanju svakodnevne podrške osobama s IT u korištenju digitalne tehnologije te unaprjeđenju digitalnih vještina i pismenosti, a samim time i digitalno-socijalne inkluzije.

Kroz kontinuirani zajednički rad puno smo toga uzajamno naučili te otvorili nove vidike daljnje suradnje, izazova i željenih postignuća na dobrobit osoba s IT i njihove uže okoline te stručne i šire zajednice. Postignuti rezultati govore u prilog važnosti primjene inkluzivnog istraživačkog pristupa u kojem osobe s IT, uključene i vrednovane kao aktivni sudionici i suistraživači, iskazuju svoje interese i potencijale za sukreiranje edukativnog materijala, kao i za vršnjačku potporu i poučavanje drugih u ulozi učitelja o onome što su već sami usvojili i dobro poznaju.

Nadamo se stoga da će ovaj priručnik biti koristan izvor informacija za osobe s IT te stručnjake i druge osobe iz njihova prirodnoga i formalnoga kruga podrške, ali i za ostale dionike društva koji imaju utjecaja na javne politike.

prof. dr. sc. Daniela Bratković i prof. dr. sc. Rea Fulgosi-Masnjak



UVODNA RIJEČ

SAVJETODAVNOG ODBORA

Ovaj priručnik služi tome da naučite nešto novo o korištenju interneta i zaštiti od opasnosti.

Cilj projekta „Digi-ID PLUS“ bio je naučiti druge kako se koristi digitalna tehnologija.

Mi, članovi Savjetodavnog odbora, pomagali smo da stručnjaci nauče nešto i od nas.

Zajedno smo snimali videomaterijal koji bi bio razumljiv nama i svima drugima.

U videomaterijalu smo prikazali kako možemo naučiti druge koristiti Facebook, WhatsApp, Gmail, Zoom i Google.

Pokazali smo i kako se koriste pozivi i pišu poruke.

Osim što smo snimali videomaterijal, predstavljali smo projekt na raznim događanjima.

Održavali smo sastanke, međusobno razgovarali i dogovarali se.

Vidjeli smo i kako to izgleda u Irskoj.

Kao članovi Savjetodavnog odbora osjećali smo se dobro i bili smo plaćeni za naš rad.

Bilo nam je lijepo upoznati druge ljude i družiti se.

Bilo nam je lijepo što nas je netko pitao za mišljenje.

Zajedno smo osmišljavali planove.

U projektu smo naučili nešto novo.

Lijepo je bilo snimati videe.

Ovaj priručnik može pomoći onima koji tek počinju učiti od nas.

Voljeli bismo sudjelovati u više ovakvih projekata kako bismo cijelom svijetu pokazali da smo i mi pametni i da nešto znamo.



- Enes Redžić
- Maja Keršanc
- Nika Balijsa
- Jan Tomislav Vrbić
- Tomislav Pauli
- Nikola Cikojević

ZAHVALE

Ponajprije želimo zahvaliti našim dragim i cijenjenim članovima Savjetodavnog odbora na velikom pojedinačnom i zajedničkom doprinosu realizaciji projekta, znanstvenoj, stručnoj i široj javnoj promociji njegovih ciljeva i rezultata te zastupanju pristupačnosti digitalnog obrazovanja svim osobama s intelektualnim teškoćama u Hrvatskoj i šire! Njihov izuzetno vrijedan doprinos, kao pridruženih članova projektnog tima Fakulteta, ogleda se u vrlo aktivnom sudjelovanju u svim fazama provedbe projekta pa tako i u izradi ovog priručnika s ciljem prezentiranja dijela njegova sadržaja i u lako razumljivom obliku.

Zahvaljujemo na suradnji i njihovim članovima obitelji, kao i djelatnicima iz suradnih organizacija, koji su ih kontinuirano podržavali i omogućavali im sudjelovanje u projektnim aktivnostima na različitim lokacijama, što uključuje i brojne sastanke i radionice na Fakultetu.

Također izražavamo zahvalnost svim našim suradnim organizacijama, udrugama i ustanovama koje pružaju podršku osobama s intelektualnim teškoćama diljem Hrvatske, i to, abecednim redom: Centru za inkluziju i podršku u zajednici Pula, Centru za odgoj i obrazovanje Juraj Bonači Split, Centru za pružanje usluga u zajednici Ozalj, Centru za rehabilitaciju Zagreb, Udruzi OZANA – Dnevnom centru za rehabilitaciju i radne aktivnosti, Hrvatskoj zajednici za Down sindrom (posebno Udruzi za sindrom Down Zagreb, Udruzi za sindrom Down – 21 Split i Udruzi za Down sindrom Osječko-baranjske županije), Hrvatskom savezu udruga osoba s intelektualnim teškoćama (posebno Udruzi za podršku osobama s intelektualnim oštećenjima Grada Zagreba, Udruzi osoba s intelektualnim teškoćama Istre i Društvu za pomoć osobama s intelektualnim teškoćama Osijek), kao i Udruzi za samozastupanje u Zagrebu. Pritom najljepše zahvaljujemo svim osobama s intelektualnim teškoćama, stručnim i ostalim djelatnicima iz spomenutih organizacija (posebno kolegicama koordinatricama suradnje) na kontinuiranoj susretljivosti i spremnosti za sudjelovanje u istraživačkim i drugim projektnim aktivnostima.

Hvala i našim dragim studentima s prijediplomskog studija Rehabilitacija i diplomskog studija Edukacijska rehabilitacija na vrijednom volonterskom angažmanu i doprinosu provedbi istraživanja i edukativnih radionica.

Zahvaljujemo i profesionalno angažiranim vanjskim suradnicima na projektu, snimateljima iz BBBB&B, bez kojih ne bi bilo kvalitetnih edukativnih videomaterijala. S tim u vezi, zahvalni smo i kolegama iz fakultetskog Laboratorija za istraživanje znakovnog jezika i kulture gluhih (HZJ lab) na višekratnoj posudbi platna za snimanje.

Zahvalni smo međunarodnom suradničkom timu, zajedno s njihovim savjetodavnim odborima, na uzajamnoj razmjeni znanja i iskustva u provedbi projekta.

Na kraju zahvaljujemo našoj upravi i drugim djelatnicima, kolegicama i kolegama s Fakulteta, kao i svima ostalima koje nismo spomenuli, a koji su nam na bilo koji način pružili podršku u projektu.

SADRŽAJ

1. Uvod	1
1.1. O digitalnoj inkluziji	2
1.2. Povezanost digitalne i socijalne inkluzije	2
1.3. Digitalne tehnologije i obrazovanje za osobe intelektualnim teškoćama	3
1.3.1. Digitalna pristupačnost	5
1.4. Metode i postupci poučavanja osoba s intelektualnim teškoćama digitalnim vještinama	6
1.4.1. Primjeri online-edukativnih platformi za osobe s intelektualnim teškoćama i osobe koje im pružaju podršku	9
1.5. Osobe s intelektualnim teškoćama kao aktivni sudionici u procesu digitalne inkluzije	10
2. Opis projekta „Digi-ID PLUS“	11
3. Zašto je digitalna pismenost važna za osobe s intelektualnim teškoćama?	15
4. Ključni nalazi istraživanja u projektu „Digi-ID PLUS“	19
4.1. Opis istraživanja	20
4.2. Iskustva korištenja digitalne tehnologije i digitalne vještine osoba s intelektualnim teškoćama	22
4.3. Izazovi u korištenju digitalne tehnologije	26
5. Smjernice za unaprjeđenje javnog djelovanja u području digitalne inkluzije osoba s intelektualnim teškoćama	33
6. Smjernice za poučavanje i druge vidove podrške osobama s intelektualnim teškoćama u svrhu unaprjeđenja digitalnih vještina i uključivanja	37

7. Radionice digitalne pismenosti iz projekta „Digi-ID PLUS“	41
7.1. Struktura i opis radionica	44
1. Osnovne funkcije na mobitelu	47
2. Osnove korištenja interneta	50
3. Gmail	54
4. WhatsApp	59
5. Facebook	63
6. Zoom	67
8. Zaključak	71
Literatura	73
Prilozi	81
Prilog 1: Digitalni profil	81
Prilog 2: Moj digitalni profil	89
Prilog 3: Prikaz priručnika u lako razumljivom obliku	101



UVOD

An abstract graphic design featuring several light purple circles of varying sizes. A large, stylized number '1' is prominently displayed in white, set against a light purple background that forms a large, irregular shape. The overall composition is clean and modern.

1

1.1. O digitalnoj inkluziji

Pristup digitalnim tehnologijama prepoznat je kao **temeljno ljudsko pravo osoba s intelektualnim teškoćama (IT)** (Europska unija, 2010) i kao jedan od ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda (SDG) do 2030. godine. Ljudi i društva koji su povezani i posjeduju digitalne vještine osnaženi su za pristup informacijama i uslugama koje povećavaju njihovu produktivnost i društvene interakcije (ITU, 2022). **Digitalna inkluzija** podrazumijeva „aktivnosti potrebne kako bi se osiguralo da svi pojedinci i zajednice, uključujući one u najnepovoljnijem položaju, imaju pristup i korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija” (National Digital Inclusion Alliance, 2025).

Digitalna je inkluzija posljednjih godina prepoznata u mnogim razvijenim zemljama, ali je i dalje novost u području znanstvenog istraživanja i stručnog rada s osobama s IT u Europi. Postojanje višestrukih i složenih varijabli **digitalnih nejednakosti** predstavlja dinamičnu i višeslojnu strukturu digitalne inkluzije koja u posljednja tri desetljeća pobuđuje sve veći istraživački interes (Blank i Groselj, 2014; Borg i Smith, 2018; Brandtzæg Bae i Heim, 2011).

Brojne prepreke digitalnom uključivanju povezane s društvenim kapitalom dovode do socijalne isključenosti osoba s IT, populacije s visokim rizikom od socijalne isključenosti, te slijedom toga i najveće potrebe za digitalnom uključenošću (Chadwick i sur., 2013; Helsper i Eynon, 2010). Relativno nedavna pandemija izazvana virusom COVID-19 ubrzala je digitalizaciju i generalno podignula svijest o važnosti digitalne uključenosti. Unatoč tome, osobe s IT zaostale su u toj digitalnoj revoluciji, što posljedično može štetno utjecati na njihovo zdravlje, dobrobit i uključenost (Murphy, 2021).

Brojne su prednosti digitalnog uključivanja osoba s IT; one su povezane s njihovom društvenom i emocionalnom dobrobiti te autonomijom. Iskustva osoba u korištenju digitalnih tehnologija višedimenzionalna su pa i sam pristup obrazovanju osoba s IT treba biti individualno prilagođen. Uključivanje u digitalni svijet moguće je kroz **prilagođene tehnologije** u čiji su proces dizajniranja uključene i same osobe s IT (Kluge i Hamilton, 2021).

1.2. Povezanost digitalne i socijalne inkluzije

Kvaliteta života pojedinca uvelike ovisi o zajedništvu s okolinom, odnosno o svakodnevnim međuljudskim interakcijama u društvenom okruženju. Mreže socijalne podrške osobama s IT vrlo su važne za razvoj osjećaja sigurnosti, pripadnosti, vlastite vrijednosti i pozitivne slike o sebi. One pružaju mogućnost pristupa i sudjelovanja u aktivnostima zajednice. Holistički koncept kvalitete života kako ga definiraju Renwick i sur. (2000) ističe **dimenzije pripadnosti zajednici** kao kvalitetu odnosa koje pojedinac gradi i osjeća u odnosu prema drugima. Osobe s IT socijalnu uklju-

čenost opisuju kao **prihvatanje u društvu, mogućnost korištenja svih usluga zajednice te pružanje prilika za razgovor i upoznavanje novih ljudi** (Abbott i McConkey, 2006). U usporedbi s općom populacijom, kod osoba s IT prisutna je značajno manja uključenost u zajednicu te lošije socijalne veze (Minton i sur., 2002; Lippold i Burns, 2009; Leutar i sur., 2014; McCausland i sur., 2017; Bratković i sur., 2018).

Kad u današnje vrijeme razmatramo socijalnu uključenost i čimbenike koji joj pridonose, važnost digitalne uključenosti sve se više prepoznaje i proučava. Istraživanja pokazuju da je upotreba mobilne tehnologije i aplikacija povezana s poboljšanom društvenom uključenosti (Martin i sur., 2021; McCausland i sur., 2021). Odrasle osobe s IT koriste tehnologiju za razgovor s prijateljima, čitanje ili pisanje na društvenim mrežama te iz društvenih i romantičnih razloga (McCausland i sur., 2021). U jednom inkluzivnom istraživanju s osobama koje imaju intelektualne i druge razvojne teškoće provedenom u vrijeme pandemije COVID-a 19 (Lake i sur., 2021) **društvena povezanost bila je važan čimbenik u smanjenju izolacije** i promicanju „dobrog“ mentalnog zdravlja. Sudionici studije koji su tijekom pandemije imali pristup virtualnoj skrbi za mentalno zdravlje izjavili su da su imali koristi od te podrške te su također jasno pokazali želju za više podrške. Prema podacima, tehnologija je igrala ključnu ulogu u pristupu uslugama i grupama podrške, zabavi i informacijama o COVID-u 19 ili za povezivanje s vršnjacima.

Unatoč nekim ohrabrujućim podacima iz istraživanja s mlađim odraslim osobama s IT, podaci iz irske longitudinalne studije o starenju (IDS-TILDA) (Murphy i sur., 2019) pokazuju male promjene u stopi uključenosti starijih osoba s IT u korištenje tehnologije. Rezultati su pokazali da je upotreba tehnologije bila značajno povezana s društvenom uključenosti, stupnjem IT i vrstom stanovanja (okruženje zajednice ili boravak u ustanovi). Pristup i korištenje tehnologija bilo je posebno ograničeno onima koji žive u ustanovama. Stoga su zaključili kako nije bitan samo pristup digitalnim tehnologijama, nego i **edukacija za osobe s IT i osoblje u ustanovama** (Murphy i sur., 2019).

1.3. Digitalne tehnologije i obrazovanje za osobe s intelektualnim teškoćama

Osobe s IT nailaze na različite prepreke u prihvatanju digitalne tehnologije, koje se mogu prevladati uz **odgovarajuću podršku i prilagodbe**. Chadwick i sur. (2022) navode nekoliko vrsta prepreka digitalnom uključivanju osoba s IT: osobne prepreke podrazumijevaju nedostatak digitalnih vještina, samopouzdanja i imanje dodatnih poteškoća; prepreke vezane uz podršku su nepoznavanje digitalne tehnologije od osoba u podršci i zabrane korištenja; tehnološke prepreke odnose se na probleme s internetskom vezom i nedostatkom pristupačne tehnologije; društveno-političke nastaju zbog **nedostatka inicijativa za promicanje digitalne uključenosti** na višoj razini. U usporedbi s osobama s drugim vrstama invaliditeta, osobe s IT, uz one s jezičnim poremećajima, imaju najviše problema povezanih s dostupnošću uređaja

i korištenjem interneta (Johansson i sur., 2021). Mogućnosti posjedovanja digitalnog uređaja i povezivanja na internet ovise o imovinskom statusu osobe. Osobe s IT često imaju niska primanja i u opasnosti su od siromaštva jer ovise o financijskoj pomoći države (Lussier-Desrochers i sur., 2017). Dosadašnjim istraživanjima utvrđeni su **čimbenici koji negativno utječu na korištenje digitalne tehnologije** od osoba s IT. To su kognitivna ograničenja (Bakkum i sur., 2021; Sheehan i Hassiotis, 2017), dodatne senzorne ili motoričke poteškoće (Tsatsou, 2020), nedostatak podrške i obrazovanja, nedostatna financijska sredstva (Heitplatz, 2020.), brzi napredak tehnologije (Asmar i sur., 2020) i strah (Chiner i sur., 2017; Sheehan i Hassiotis, 2017). Osobe koje imaju dodatne ili veće poteškoće mogu naići na problem u izvedbi osnovnih radnji potrebnih za rad nekog uređaja. Na primjer, nedostatak koordinacije gornjih ekstremiteta, razumijevanja ili spretnosti može otežati korištenje tipkovnice ili miša (Cleaver i sur., 2009; Wong i sur., 2009; Dagenais i sur., 2012 u Lussier-Desrochers i sur., 2017). Motorička ograničenja često ograničavaju vrijeme reakcije i brzinu izvršenja čineći određene aktivnosti teškim za izvođenje zbog vremenskih ograničenja (primjerice ispunjavanje obrasca ili kupnja putem interneta) (Carmeli i sur., 2008; Dagenais i sur., 2012 u Lussier-Desrochers i sur., 2017). Vještine koje su važne u korištenju digitalnih tehnologija, poput čitanja i pisanja, potrebne su za mnoge digitalne radnje, primjerice za traženje relevantnih informacija i razumijevanje digitalnih simbola (Michel i sur., 2006; Rivas-Costas i sur., 2014 u Lussier-Desrochers i sur., 2017). Korištenje digitalne tehnologije zahtijeva povremeno rješavanje različitih tehničkih problema (primjerice instaliranje novih programa, ažuriranje softvera, antivirusne zaštite i sl.). Isto može biti previše složeno za osobe s IT, zbog čega trebaju podršku. Rješavanje ovih problema može uključivati i financijska ulaganja u programe i licence, što stavlja dodatni teret na osobe s IT (Lussier-Desrochers i sur., 2017). Sudjelovanje u digitalnom društvu zahtijeva razumijevanje novih pravila i načina uspostavljanja društvenih interakcija. Nerazumijevanje tih pravila može izložiti osobu s IT novim oblicima isključivanja ili viktimizacije (Lussier-Desrochers i sur., 2017). Postoje i osobe koje ne izražavaju potrebu za korištenjem tehnologije (Heitplatz i sur., 2022), odnosno pokazuju nedostatak motivacije za njim. Moguće je da je to posljedica nedostatka iskustva i uvida u bolje i šire mogućnosti (Masnjak Šušković i sur., 2023).

Unatoč navedenim izazovima, **većina ljudi s IT ima želju poboljšati svoje digitalne vještine** te iskazuje potrebu za boljom podrškom i obrazovanjem. Postojeće obrazovne mogućnosti za opću populaciju nisu dostupne osobama s IT, a čak i kada se edukacije namijenjene njima kreiraju, osobe s IT najčešće ne sudjeluju u njihovu osmišljavanju, zbog čega edukacije i dalje često ne odgovaraju njihovim interesima i potrebama (Heitplatz, 2020). Stoga u istraživanju i dizajniranju digitalne tehnologije u području rada s osobama s invaliditetom trebamo uzeti u obzir višestruke dimenzije, od uređaja koje koristimo preko strategija poučavanja i okruženja za učenje do individualnih karakteristika osoba. Prema Randtu (2011), **iskustva i osobni stavovi osoba s IT mogu i trebaju biti temelj** za kreiranje obrazovnih i drugih usluga podrške na individualnoj, populacijskoj i sustavnoj razini. Primjena inkluzivnog istraživačkog pristupa u području digitalne inkluzije posebno je važna.

U Hrvatskoj nije bilo znanstveno-utemeljenog pristupa usmjerenog digitalnom uključivanju odraslih osoba s IT sve do provedbe međunarodnog projekta „Digi-ID PLUS – Obrazovanje u digitalnim vještinama kao podrška boljem zdravlju i socijalne uključenosti za odrasle osobe s IT”, na kojem je Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

bio partner. Projektom se nastojao izraditi pristupačan program za razvoj digitalnih vještina odraslih osoba s IT. Specifična značajka i kvaliteta projekta je **inkluzivno sukreiranje projektnih rješenja** neposrednom suradnjom između osoba s IT te znanstvenog i stručnog tima suradnika. Ovakva rješenja mogu koristiti ne samo osobama s IT, nego i starijim osobama, slabije obrazovanima, osobama koje nisu upoznate s dominantnim jezikom, itd. (Samant Raja, 2016).

1.3.1. Digitalna pristupačnost

Digitalna pristupačnost aktualna je tema, a njezino osiguravanje već propisuju brojni inozemni i nacionalni zakonski i podzakonski akti te drugi službeni dokumenti i smjernice. Tijela javnog sektora obavezuju se na prilagodbu digitalnih sadržaja i usluga prema europskoj normi EN 301 549 (European Telecommunications Standards Institute [ETSI], 2018). S obzirom na kompleksnost spomenute norme, CARNET je kao pomoć javnim tijelima izradio **Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti** (CARNET, 2019) u kojima su izdvojene obaveze i dodatne preporuke. Prateći europske trendove, u Republici Hrvatskoj je 2019. godine donesen Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora (NN 17/2019) prema kojem su sva tijela javnog sektora dužna poduzeti potrebne mjere kako bi svoje web-stranice učinila pristupačnijima, što uključuje sljedeća svojstva: **moгуćnost opažanja, operabilnost, razumljivost i stabilnost**. Digitalna pristupačnost navedena je kao jedan od prioriteta i posebnih ciljeva u Nacionalnom planu izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine, u kojem se prepoznaje da je pristupačnost elektroničkih usluga preduvjet za ravnopravno sudjelovanje svih građana u društvu (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike Republike Hrvatske, 2021a). Konkretnije mjere i koraci koje se trebaju poduzeti razrađeni su u Akcijskom planu izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2024. godine (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike Republike Hrvatske, 2021b). Problem koji se pritom javlja je taj da se tijela javnog sektora obavezuju tek na osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti, kojima nisu obuhvaćene prilagodbe za sve osobe s invaliditetom te i dalje velikom broju pripadnika ove populacije web-stranice nisu pristupačne. Ovdje su u posebno nepovoljan položaj stavljene osobe s IT s obzirom na to da se prilagodbama za ovu populaciju posvećuje vrlo malo pažnje.

1.4. Metode i postupci poučavanja osoba s intelektualnim teškoćama digitalnim vještinama

Kako bi obrazovanje osoba s IT u digitalnim vještinama bilo uspješno, postoji niz strategija i metoda poučavanja koje možemo koristiti. Te su strategije inkluzivne i univerzalne te su prikladne i za sve ostale osobe koje žele naučiti nešto novo u području digitalnih, ali i drugih vještina. Osobe s intelektualnim teškoćama posjeduju kapacitet za stjecanje i korištenje novih znanja i vještina kroz individualizirani pristup. Ovdje su neke od metoda i strategija koje možemo koristiti:

- 1. Provjeriti početnu razinu znanja, vještina i interesa osobe.** Da bi se pružio individualni pristup svakoj osobi, važno je prije poučavanja procijeniti početnu razinu vještina i znanja koje osoba ima. Osim toga je potrebno uzeti u obzir i njezine interese. Ti podaci korisni su za planiranje sadržaja i koraka poučavanja. Važno je omogućiti usvajanje predvještina onoga što poučavamo ako je potrebno (npr. želimo osobu podučiti korištenju interneta, a ne zna pokrenuti računalo).
- 2. Koristiti jasan, sažet i jednostavan jezik.** U pisanim materijalima treba se voditi načelima izrade sadržaja u lako razumljivom obliku. Ovakav pristup potrebno je primijeniti i u izravnoj komunikaciji s osobama.
- 3. Napraviti sažeti prikaz i nacrt onoga što će se poučavati.** Ovakav sažeti prikaz radi se u lako razumljivom obliku, a za njegovu izradu mogu se koristiti tekstualni i slikovni prikazi. Trebao bi sadržavati ključne pojmove i korake koje će osoba prolaziti u procesu poučavanja. Prije početka poučavanja potrebno je spomenuti nacrt prikazati i objasniti osobama s IT.
- 4. Koristiti upute i natuknice za ponavljanje.** Nakon svakog poučavanja korisno je sastaviti pisane upute i natuknice ili druge materijale koji će biti dostupni osobama s IT i na taj način omogućiti i olakšati proces ponavljanja i utvrđivanja novog sadržaja.

5. Podijeliti sadržaj u manje dijelove. Ovime se omogućava pojednostavljivanje sadržaja, pogotovo onih koji su kompleksniji. Koraci moraju imati jasan slijed i biti objašnjeni u usmenom i pisanom obliku. Tek kada osobe svladaju jedan korak, prelazimo na drugi.

6. Usvajati sadržaje kroz praktičnu primjenu. Digitalne vještine treba poučavati tako da se vodimo njihovom svakodnevnom praktičnom primjenom. Vrlo je važno imati mogućnost izravne primjene na nekom od digitalnih uređaja (računalu/laptopu ili pametnom telefonu).

7. Omogućiti prilike za ponavljanje i uvježbavanje. Veća je vjerojatnost da će usvajanje novih vještina biti uspješno ako osobama na individualnoj razini omogućimo puno prilika za ponavljanje.

8. Usvajanje novih sadržaja obogatiti upotrebom različitih formata i medija. Osim dodatnih slikovnih i tekstualnih prikaza, u poučavanju se mogu koristiti i audio i videosadržaji (npr. prikazi koraka i radnji).

9. Koristiti međusobnu potporu i grupni rad. Kroz zajednički rad stvara se atmosfera podrške, omogućavaju vršnjačko učenje i potpora te stvaraju dodatne prilike za druženje i poboljšanje grupne kohezije.



10. Uključiti osobe s IT kao učitelje drugima i sukreatore materijala i sadržaja. Osobe s intelektualnim teškoćama mogu biti motivatori drugima za učenje, a također mogu pomoći u prilagodbi sadržaja i materijala za poučavanje.

11. Održavati interes i motivaciju za usvajanje novih sadržaja. U poučavanju se treba voditi interesima samih osoba s IT. Vrlo je važno uzeti u obzir koje vještine i znanja su im svakodnevno potrebni, kao i želje za usvajanjem novih vještina te sklonosti koje imaju (primjerice specifični medijski sadržaji, društvene grupe, aktivnosti i sl.) s ciljem zadržavanja fokusa u učenju.

12. Pružati jasne povratne informacije i ohrabrivati. Izravne i jasne povratne informacije potrebno je davati nakon svakoga koraka. Vrlo je važno odmah ispravljati pogrešne radnje, često koristiti pohvale i ohrabrivati osobe s IT za daljnji rad.



1.4.1. Primjeri online-edukativnih platformi za osobe s intelektualnim teškoćama i osobe koje im pružaju podršku

U poučavanju osoba s intelektualnim teškoćama sve je popularnije korištenje online-alata i platformi. Online-platforme omogućavaju stalnu dostupnost i višekratni uvid u edukativne materijale te učenje u vlastitu ritmu.

Jedan takav primjer je projekt **ADILE** (Promoting Accessible DIstance LEarning for people with intellectual disabilities) čiji je cilj bio povećati mogućnosti osoba s IT za učenje na daljinu kroz razvoj online-platforme s različitim edukativnim materijalima o aktivnom građanstvu, ljudskim pravima i medijskoj pismenosti. U platformi je uključen i modul o digitalnim vještinama, točnije korištenju Gmaila, Zooma i Google Meeta. Osim platforme, izrađen je priručnik sa svim koracima objašnjenim u tekstualnom obliku uz pripadajući slikovni prikaz te priručnik sa smjernicama za edukatore. Više informacija o projektu i proizašli materijali mogu se pronaći na web-stranici: <https://www.adileproject.eu/>.

U drugom sličnom projektu nastao je edukativni portal **IDA** (Inclusive digital academy). Na portalu i istoimenoj aplikaciji mogu se pronaći videolekcije o različitim digitalnim temama u kojima se korak po korak objašnjava kako koristiti određene online-alate, društvene mreže i slično. Iako su materijali slični videolekcijama snimljenim u našem projektu „Digi-ID PLUS“, glavna je razlika što u videolekcijama na portalu IDA ne sudjeluju osobe s intelektualnim teškoćama kao učitelji, nego imaju virtualnog avatara. Više informacija o projektu i proizašlim materijalima mogu se pronaći na web-stranici: <https://idaprojectapp.com/en/index.html>.

Različiti pristupačni digitalni sadržaji, alati i drugi resursi koji mogu pomoći u kreiranju i implementaciji pristupačnog digitalnog sadržaja, kao i smjernice za korištenje univerzalnog dizajna u učenju dostupni su na portalu **Accessible Digital Learning Portal** (UNICEF, 2021), na web-stranici: <https://accessibledigitallearning.org/>.

1.5. Osobe s intelektualnim teškoćama kao aktivni sudionici u procesu digitalne inkluzije

Sve se više prepoznaje **važnost aktivnog uključivanja osoba s invaliditetom** u razvoj i evaluaciju njima namijenjenih programa, sadržaja i usluga. Iako se oni i dalje često sagledavaju kao osobe kojima treba pomoć i skrb, odnosno kao osobe za koje treba nešto napraviti (Byhlin i Kacker, 2018), različita istraživanja i primjeri dobre prakse otkrivaju različite dobrobiti njihova aktivnog uključivanja (Murphy i sur., 2022; Spassiani i sur., 2022).

Osobe s intelektualnim teškoćama, kao i druge osobe s invaliditetom, mogu i moraju biti **aktivni sudionici i partneri** u procesu kreiranja edukativnih i drugih programa podrške namijenjenih njima. Budući da su oni krajnji korisnici tih programa te ujedno iskustveni stručnjaci/eksperti, njihova aktivna uključenost donosi brojne dobrobiti, kako za kvalitetu samih programa, tako i za njih same (Murphy i sur., 2025). Njihovo sudjelovanje u kreiranju programa omogućava da ti programi uistinu budu pristupačni te prilagođeni njihovim potrebama i interesima. Stoga se sve više naglašava važnost iskustvenog znanja, koje treba podjednako uzeti u obzir uz ono temeljeno na znanstvenim spoznajama (Embregts i Frielink, 2023). Osim sudjelovanja u kreiranju i evaluaciji programa, u svijetu su sve prisutnija inkluzivna istraživanja u kojima osobe s invaliditetom nisu samo sudionici, nego suistraživači (Riches i sur., 2020; O'Brien i sur., 2022).

Aktivno uključivanje osoba s invaliditetom donosi brojne dobrobiti i za njih same. Kroz sudjelovanje u donošenju odluka te **zagovaranje vlastitih stavova i prijedloga** potiču se vještine samozastupanja (Ellem i sur., 2022). Ostvarivanje uloge u kojoj oni mogu pridonijeti potiče osjećaj da su cijenjeni u društvu i budi ponos u njima. Mogućnost izražavanja mišljenja te pokazivanja vlastitih znanja i vještina također podiže njihovo samopouzdanje (Murphy i sur., 2025). Osobe s IT povezuju aktivno uključivanje s mogućnošću davanja vlastitog doprinosa (Byhlin i Kacker, 2018).

U procesu sukreiranja moguće je naići na određene izazove. Velik broj osoba s IT ima teškoće u iskazivanju svojih mišljenja, ideja i prijedloga. To može biti posljedica nedostatka kritičkog razmišljanja koji često proizlazi iz smanjenih prilika za izbor i donošenje odluka na temelju informiranosti o različitim opcijama. Osim toga, osobe s IT podložne su prihvatanju stavova i odluka koje im okolina nameće, bez njihova preispitivanja. Zbog toga je nužno od najranije dobi poticati vještine samoodređenja i samozastupanja, počevši od uobičajenih aktivnosti koje su dio svakodnevnog života osobe, a postupno razvijajući ove vještine do razine zagovaranja svojih prava i postajanja aktivnim članom zajednice (Ellem i sur., 2022). Čak i ako osobe imaju slabije razvijene ove vještine, uključivanje u kreiranje edukacija i drugih programa omogućit će im da ih unaprijeđuju i s vremenom uistinu postanu ravnopravni članovi tima. U cijelom je procesu **nužna odgovarajuća podrška, vođenje i ohrabrivanje** (Murphy i sur., 2025).



OPIŠ PROJEKTA „DIGI-ID PLUS“

2

Paneuropski interdisciplinarni projekt „Digi-ID PLUS“, punog naziva „Obrazovanje u digitalnim vještinama kao potpora boljem zdravlju i socijalnoj uključenosti odraslih osoba s intelektualnim teškoćama“, provodio se u Hrvatskoj od 2022. do 2024. godine. Sufinancirao ga je EIT (European Institute of Innovation and Technology) Health, a voditeljica je bila dr. Esther Murphy sa Sveučilišta Trinity College Dublin u Irskoj. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet (ERF) Sveučilišta u Zagrebu bio je jedan od partnera u projektu. Osim ERF-a i nositelja projekta iz Irske, uključeni su bili i partneri iz Francuske, Švedske i Španjolske. Voditeljice projekta za ERF bile su prof. dr. sc. Daniela Bratković i prof. dr. sc. Rea Fulgosi-Masnjak, a kao članice projektnog tima sudjelovale su i viša asistentica dr. sc. Ana-Marija Bohaček, asistentica Lea Masnjak Šušković, mag. psych., te Alisa Vivoda, mag. rehab. educ., zaposlena na projektu kao stručna suradnica.

Cilj projekta bio je razvoj programa edukacije za usvajanje digitalnih vještina i pristupačne digitalne obrazovne platforme s prilagođenim video-lekcijama o digitalnim temama.

U sklopu projekta provedeno je **istraživanje o korištenju digitalne tehnologije kod osoba s IT**, njihovim digitalnim vještinama, željama i interesima u ovom području te podršci koju dobivaju pri korištenju digitalne tehnologije i stjecanju novih digitalnih vještina. Na temelju rezultata fokus-grupnih intervjuja s osobama s IT i stručnjacima koji im pružaju podršku kreiran je sadržaj edukacije sa snimljenim video-lekcijama o nekoliko tema: Osnovne funkcije na mobitelu, Internet, Gmail, WhatsApp, Facebook i Zoom. Video-lekcije se mogu koristiti u provedbi radionica digitalne pismenosti za mlade i odrasle osobe s IT.



Slika 1. Članovi projektnog tima, uključujući članice s ERF-a i Savjetodavni odbor.

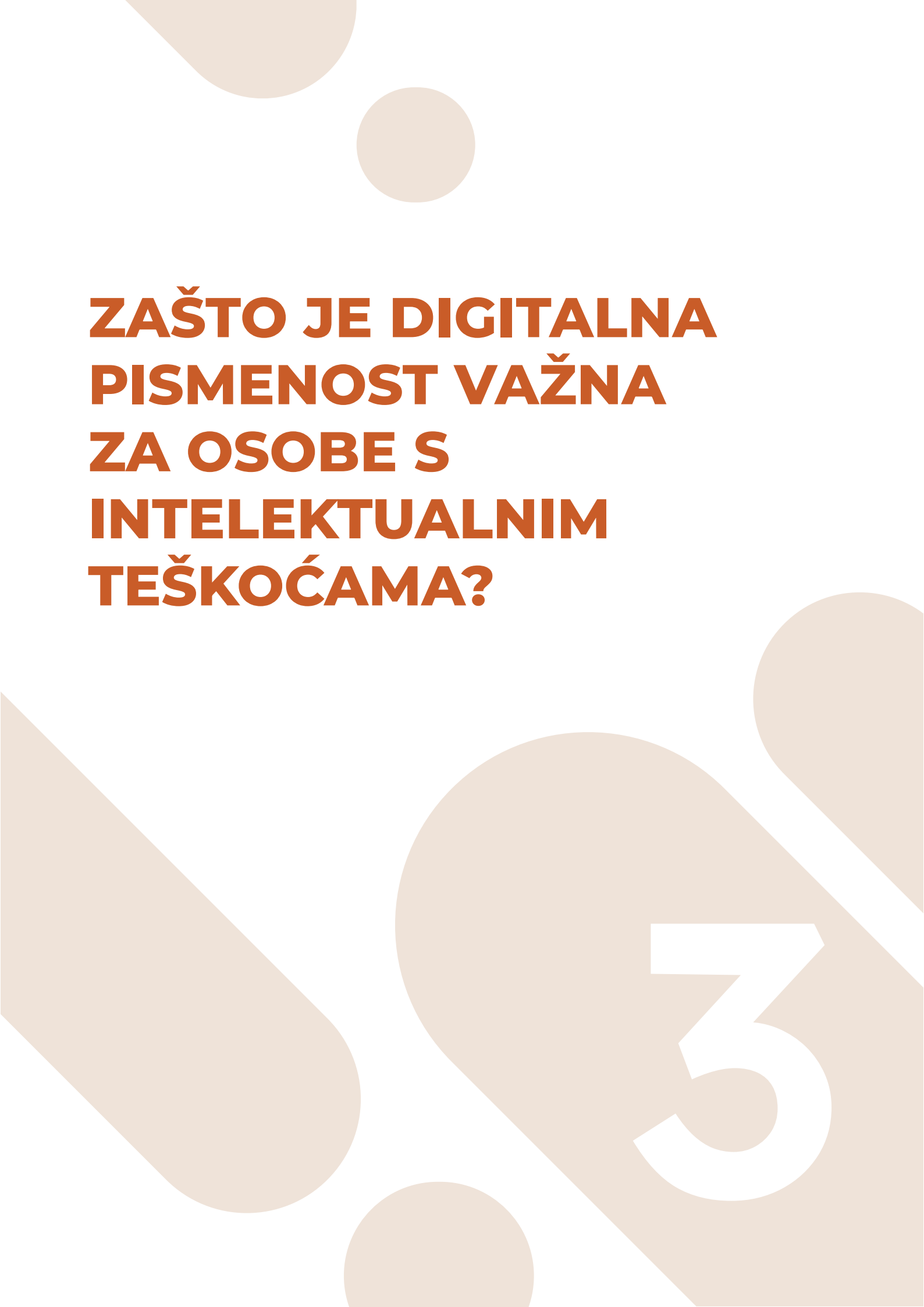
Osobita važnost projekta na međunarodnoj i domaćoj razini ogleda se u **aktivnom sudjelovanju odraslih osoba s IT** u svim projektnim fazama. Tako je u svakoj državi formiran Savjetodavni odbor (SO), koji je u Hrvatskoj činilo šest osoba s IT, a koje su bile plaćene za svoj rad. Uključene su kao predstavnici suradnih organizacija iz prakse, odnosno ustanova i nevladinih udruga za osobe s IT. Članovi SO-a bili su vrlo aktivni i činili važan dio projektnog tima sudjelujući svojim prijedlozima i povratnim informacijama u svim fazama projekta: sukreiranju programa i aplikacije, evaluaciji i diseminaciji rezultata te promociji projekta. Ujedno su postali i učitelji u spomenutim videotečajevima.



Slika 2. Članovi Savjetodavnog odbora tijekom projektnih aktivnosti.

Kao **suradne organizacije ERF-a** u projektu su sudjelovale sljedeće ustanove i udruge iz različitih dijelova Hrvatske: Centar za inkluziju i podršku u zajednici Pula, Centar za odgoj i obrazovanje Juraj Bonačić Split, Centar za pružanje usluga u zajednici Ozalj, Centar za rehabilitaciju Zagreb, Dnevni centar za rehabilitaciju i radne aktivnosti OZANA, Hrvatska zajednica za Down sindrom (Udruga za sindrom Down Zagreb, Udruga za sindrom Down - 21 Split, Udruga za Down sindrom Osječko-baranjske županije), Hrvatski savez udruga osoba s intelektualnim teškoćama (Udruga za podršku osobama s intelektualnim oštećenjima Grada Zagreba, Udruga osoba s intelektualnim teškoćama Istre, Društvo za pomoć osobama s intelektualnim teškoćama Osijek) i Udruga za samozastupanje u Zagrebu.





ZAŠTO JE DIGITALNA PISMENOST VAŽNA ZA OSOBE S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA?

3

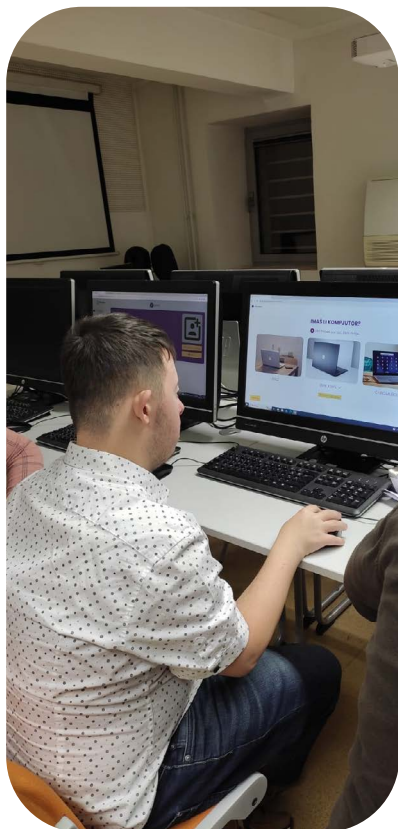
Digitalna pismenost postala je preduvjet za uključivanje u obrazovanje, zapošljavanje (Pavić-Rogošić i sur., 2022) i cjeloživotno učenje (Radovanović i sur., 2020). Sve prednosti korištenja digitalne tehnologije prepoznate za opću populaciju mogu se primijeniti i na populaciji osoba s intelektualnim teškoćama. Digitalne tehnologije mogu im ponuditi mogućnosti koje su čak i veće nego u odnosu na osobe bez IT. Pregledom istraživanja, osobe s IT navode da upotreba digitalnih tehnologija pozitivno utječe na njihov **osjećaj pripadnosti u društvu, mogućnost komuniciranja s drugima te povezivanje s osobama bez IT** (Heitplatz i sur., 2022). Navode da imaju lakši i brži pristup online-događajima nego događajima uživo (Lawford i sur., 2023) te da im je održavanje društvenih odnosa olakšano (Bakkum i sur., 2021), kao i mogućnost samoizražavanja (Sheehan i Hassiotis, 2017). Društvene mreže mogu biti dobar način za **podizanje svijesti o osobama s invaliditetom i razbijanje predrasuda** (Bonilla i sur., 2022; Johansson i sur., 2021). Upotreba digitalnih tehnologija može biti vrlo motivirajući način učenja novih sadržaja i uključivanja u aktivnosti s drugim ljudima (Arachchi i sur. 2017).

Korištenje tehnologije može pridonijeti **brizi o mentalnom i tjelesnom zdravlju** omogućavajući pristup brojnim uslugama i informacijama. Pritom treba voditi računa o potencijalnim opasnostima pri korištenju interneta zbog neprilagođenih sadržaja, lažnih tvrdnji, proturječnih informacija i dijeljenja osobnih podataka (Sheehan i Hassiotis, 2017). U istraživanju Chadwicka (2022) pokazalo se da neki sudionici nisu bili uključeni u društvene mreže zbog straha od potencijalnih rizika. Taj je strah bio prisutan i kod članova njihovih obitelji, stručnjaka koji s njima rade i drugih osoba za podršku.

Istraživanja pokazuju da stručnjaci koji pružaju podršku osobama s IT često daju smjernice za korištenje interneta, a da sami o njemu nisu adekvatno educirani (Chiner i sur., 2017; Ramsten i sur., 2019; de Groot i sur., 2022; de Groot i sur., 2023). Zbog svojih individualnih uvjerenja i percepcije (Löfgren-Mårtenson i sur., 2018; Ramsten i sur., 2019; de Groot i sur., 2023) postavljaju ograničenja osobama s IT u korištenju digitalnih tehnologija. U tom se pogledu susrećemo i s pitanjem privatnosti odraslih osoba s IT, u korištenju tehnologije bez praćenja od drugih osoba. Opasnosti u digitalnom svijetu svakako postoje i strah je opravdan, ali pozitivni primjeri pokazuju da uz adekvatnu podršku i praćenje osobe s IT mogu koristiti tehnologiju na svrhovit i siguran način (Bratković i sur., 2025).

Osobe koje pružaju podršku (roditelji i stručnjaci) također sve više prepoznaju prednosti korištenja digitalne tehnologije. Navode da internet osobama s IT **pruža mogućnost druženja** s prijateljima i izbjegavanja situacija iz stvarnog života koje im stvaraju nelagodu i senzorno ih opterećuju (Caton i Landman, 2022). Nalazi istraživanja Spassiani i sur. (2022) zabilježili su da su osobe s IT otvorenije i osjećaju se sigurnije u online-okruženju. Unatoč vrlo pozitivnom učinku digitalne tehnologije u situacijama kada kontakt licem u lice nije moguć, treba imati na umu da tehnologija ne može biti njegova potpuna zamjena (Bakkum i sur., 2021.).

Značaj digitalne tehnologije u životima osoba s IT najbolje mogu ilustrirati njihove izjave, kao i izjave stručnjaka koji im svakodnevno pružaju podršku.



Izjave osoba s IT:

“

„Sama, nađem si vijesti... Iskreno rečeno, ja najviše volim gledat na Fejsu vijesti... preko Fejsa ja sve znam.“ (S5-G6)

“

„Najviše mi mobitel služi za to da se čujem sa osobama koje nisu u Zagrebu, koje su jako daleko pa se ne vidimo.“ (S4-G12)

“

„Pa za traženje posla, na primjer, koristim mail. Pa zamolbe, životopisi i onda čekam odgovore da mi se jave, ako ne, opet.“ (S5-G4)

“

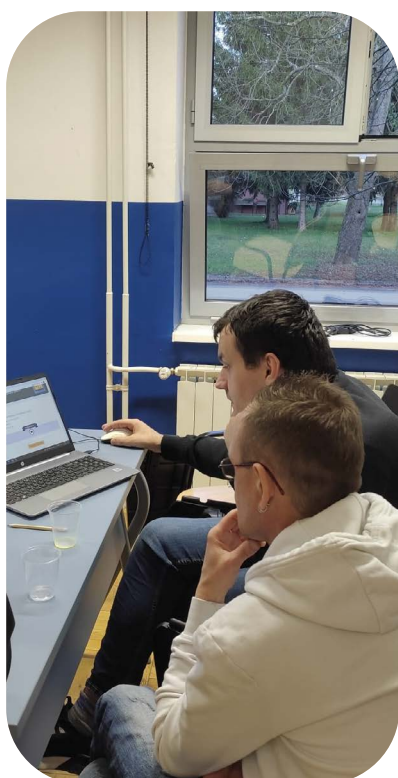
„Uvijek se vidi na internetu kad se nešto dogodi u okolici Zagreba, a onda gledam to, točno znam kaj se događa na svijetu, kod nas. Gledam i na internetu da znam kaj se događa kod nas u Hrvatskoj...“ (S3-G11)

“

„Da, pratim one smiješne baze, pa šta se radi od papira, malo sportove pratim... pa mi je zabavno i tomu se smijem.“ (S1-G1)

“

„Videe s YouTubea obožavam gledati. YouTube je odličan. Isto Face većinom koristim za pretraživanje.“ (S3-G3)



Izjave stručnjaka:

“

„A ono što im je najbitnije je komunikacija s obitelji. Mi smo imali par pozitivnih primjera gdje su zbog jako velike udaljenosti ti obiteljski susreti bili jako rijetki i uglavnom smo onda ustalili određene videopozive na WhatsAppu. U principu se uočila zapravo jako velika pozitivna promjena u životu i same obitelji i osobe.“ (S43)

“

„Naši članovi žele biti kao dio zajednice u kojoj žive. Oni ako vide ljude s mobitelima da slušaju glazbu, oni to žele.“ (S32)

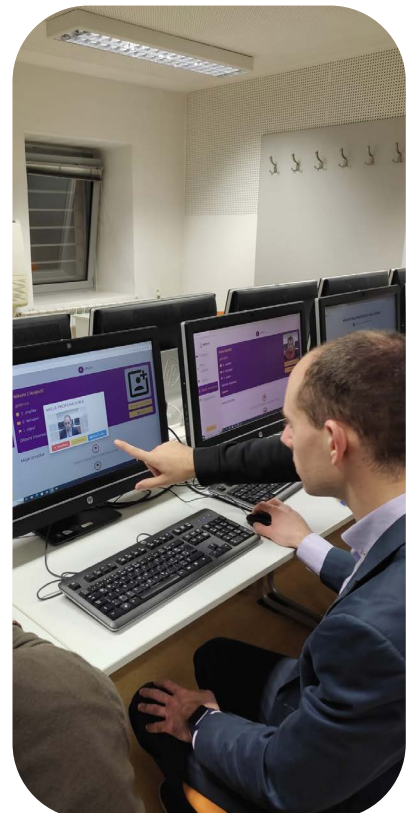


“

„Ja mislim da svakako to je korisno i generalno da može dovesti do većeg stupnja njihove samostalnosti.“ (S21)

“

„Ja mislim općenito njihov napredak u svemu, u svim područjima jer internet vam pruža mogućnost edukacija, školovanja, možete gledat sport, možete vježbat od doma. Digitalna pristupačnost i osposobljavanje omogućava im da rastu.“ (S41)



KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA U PROJEKTU „DIGI-ID PLUS“

4

4.1. Opis istraživanja

U sklopu projekta „Digi-ID PLUS“ autorice ovog priručnika provele su istraživanja o korištenju digitalne tehnologije kod odraslih osoba s IT, u četiri faze koje su uključivale provedbu fokus-grupa i anketnih upitnika s osobama s IT i stručnjacima koji im pružaju podršku.

1. FAZA

U prvoj fazi provedeno je 12 fokus-grupnih intervju s ukupno 56 odraslih osoba s lakim ili umjerenim stupnjem intelektualnih teškoća (23 žene, 33 muškarca, u dobi od 18 do 70 godina), korisnika/članova ukupno 10 organizacija (ustanova ili udruga) koje im pružaju podršku. Cilj istraživanja bio je ispitati osobna iskustva osoba s IT u korištenju digitalne tehnologije, njihove interese i želje te izazove s kojima se suočavaju (Masnjak Šušković i sur., 2023; Bratković i sur., 2025).

2. FAZA

Druga faza uključivala je primjenu anketnog upitnika koji je ispunila 61 osoba s lakim ili umjerenim stupnjem intelektualnim teškoća. Istraživanjem su se utvrdile trenutne digitalne vještine sudionika te opseg i svrha njihova korištenja digitalne tehnologije (Masnjak Šušković i sur., 2023).

3. FAZA

U trećoj fazi provedene su četiri fokus-grupe s ukupno 16 stručnjaka različitih profila iz četiri organizacije koje pružaju podršku osobama s IT. Od 16 sudionika (14 žena; dva muškarca, u dobi od 26 do 63 godine), njih troje su bili voditelji organizacije, a 13 stručnjaci koji rade s osobama s IT. Ovim dijelom istraživanja htio se dobiti uvid u mogućnosti za usvajanje digitalnih vještina i općenito korištenje digitalne tehnologije kod osoba s IT iz perspektive pružatelja usluga (Masnjak Šušković i sur., 2025).

4. FAZA

U četvrtoj fazi željelo se utvrditi kakvu podršku osobe s IT dobivaju u korištenju digitalne tehnologije i usvajanju novih digitalnih vještina. U tu svrhu proveden je anketni upitnik s ukupno 37 osoba koje pružaju podršku osobama s IT, što je uključivalo njihove članove obitelji i stručnjake.

Istraživanja su provedena uz etičko odobrenje i pozitivno mišljenje Etičkog povjerenstva Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Osim toga, dobivena su etička odobrenja partnerskih organizacija u kojima je istraživanje provedeno. U svim fazama i aktivnostima istraživanja osigurana je zaštita osobnih podataka sudionika. Prije provođenja fokus-grupa i/ili individualnih intervjuja svim sudionicima predstavljene su tema i svrha istraživanja te su informirani o projektu putem lako razumljivog sadržaja. Zainteresirani sudionici, osobe s IT, ispunili su i potpisali informirani pristanak, napisan u lako razumljivom obliku, uz pomoć osobe za podršku iz njihove organizacije. Suglasnost skrbnika zatražena je za osobe kojima je djelomično oduzeta poslovna sposobnost.

Provedena istraživanja zbog svoje svrhe i načina provedbe imaju određena ograničenja. Jedno od njih je prigodan uzorak sudionika, odnosno manji broj i velika raznolikost među njima (širi dobni raspon, različiti stupnjevi IT i usvojenost digitalnih vještina). Moguće je da organizacije koje nisu bile prisutne u istraživanju imaju drugačije uvjete, mogućnosti i pristupe digitalnom uključivanju i obrazovanju svojih korisnika. Nadalje, svi oni koji su pristali sudjelovati imaju pozitivan stav prema upotrebi tehnologije, što je moglo oblikovati dobivene rezultate. Prigodan uzorak sudionika bio je potreban zbog unaprijed definiranih faza projekta i potrebe za duljim angažmanom sudionika u različitim fazama projekta. Za daljnje istraživanje bilo bi zanimljivo na većem uzorku sudionika istražiti koliki postotak osoba s IT sudjeluje u kojim online-aktivnostima. Također, bilo bi zanimljivo napraviti usporedbu po dobnim skupinama i usporedbu s osobama bez invaliditeta istih dobnih skupina. Sudionici istraživanja navode brojne strategije za sigurno korištenje interneta i teoretski su upoznati s različitim vrstama opasnosti. Sukladno tome, bilo bi zanimljivo istražiti koriste li ove strategije u praksi, odnosno koliko se uspješno odupiru online-opasnostima s kojima se svakodnevno susreću. Unatoč navedenim ograničenjima, ova istraživanja pružaju detaljne i pronicljive nalaze o podršci osobama s IT u korištenju digitalne tehnologije i poteškoćama s kojima se suočavaju same osobe i pružatelji podrške u svakodnevnom radu. U Hrvatskoj je vrlo malo istraživanja na ovu temu te su ovi podaci važni za daljnje unaprjeđenje prakse (Masnjak Šušković i sur., 2023; Bratković i sur., 2025; Masnjak Šušković i sur., 2025).

U nastavku su opisani objedinjeni rezultati i zaključci istraživanja.

4.2. Iskustva korištenja digitalne tehnologije i digitalne vještine osoba s intelektualnim teškoćama

Provedena istraživanja pokazala su velike razlike u razinama digitalnih vještina osoba s intelektualnim teškoćama, njihovim dosadašnjim iskustvima i interesima vezanim uz digitalne tehnologije. Neki od njih koriste tehnologiju isključivo za uspostavljanje telefonskih poziva, a neki svakodnevno koriste internet i digitalne alate za vrlo raznolike aktivnosti, o čemu su svjedočili i sami, kao i osobe koje im pružaju podršku. Utvrđene razlike mogu biti rezultat individualnih karakteristika sudionika, poput razine intelektualnih teškoća, dobi i motivacije, ali i odnosa okoline te nejednakih mogućnosti za sudjelovanje u edukacijama i unaprjeđenje vlastitih digitalnih vještina.

Digitalni uređaji i kanali – Što koriste osobe s intelektualnim teškoćama?

Fokus-grupni intervju i anketni upitnici provedeni sa 61 ispitanikom s IT pokazali su da gotovo svi oni imaju svoj mobitel koji svakodnevno koriste, a većina ih ima i pristup laptopu ili računalu. Također, većina njih koristi internet i aktivni su na društvenim mrežama. Tako je anketni upitnik proveden s osobama s IT pokazao da 95,1 % sudionika koristi neki od digitalnih uređaja (mobitel, laptop, računalo ili tablet), 86,9 % ih koristi internet, a 72,1 % društvene mreže (Tablica 1). Navedene digitalne uređaje većina njih koristi svakodnevno (Tablica 2). Ipak, tijekom fokus-grupa saznaje se da se većinom svakodnevno koriste mobiteli, a laptopi i računala u manjoj mjeri te su u vlasništvu drugih članova obitelji ili organizacija, a rjeđe samih osoba s IT. Kod kuće laptop koristi manje od polovice sudionika. Stručnjaci tijekom fokus-grupa naglašavaju da velik broj njihovih korisnika nema redovan pristup laptopu/računalu zbog čega nemaju ni razvijene vještine korištenja tih uređaja. Tako, na primjer, iako je spomenuti postotak osoba s IT koje koriste računalo vrlo visok, tek 62,3 % sudionika navodi da može uključiti računalo, 67,2 % da zna pretraživati na Googleu, a samo 31,1 % navodi da može samostalno razumjeti informacije na ostalim stranicama koje pretražuju (Tablica 3). Na pitanjima o različitim vještinama korištenja tehnologije nisu sve osobe s IT imale priliku primijeniti navedene vještine pa nisu svi ni dali odgovor na sva pitanja te se iz navedenog razloga broj sudionika u Tablici 3. razlikuje. Uglavnom nisu upoznati s javnim uslugama za građane poput E-građana, online-plaćanja i sl.

Tablica 1. Dostupnost digitalnih tehnologija osobama s IT (N=61)

	Da	Ne	Ukupno
	f		
Imaju mobitel/pametni telefon	58	3	61
Imaju redoviti pristup računalu, laptopu, tabletu	58	3	61
Imaju redoviti pristup internetu	53	8	61
Koriste društvene mreže	44	17	61

Tablica 2. Učestalost korištenja digitalnih tehnologija među osobama s IT (N=61)

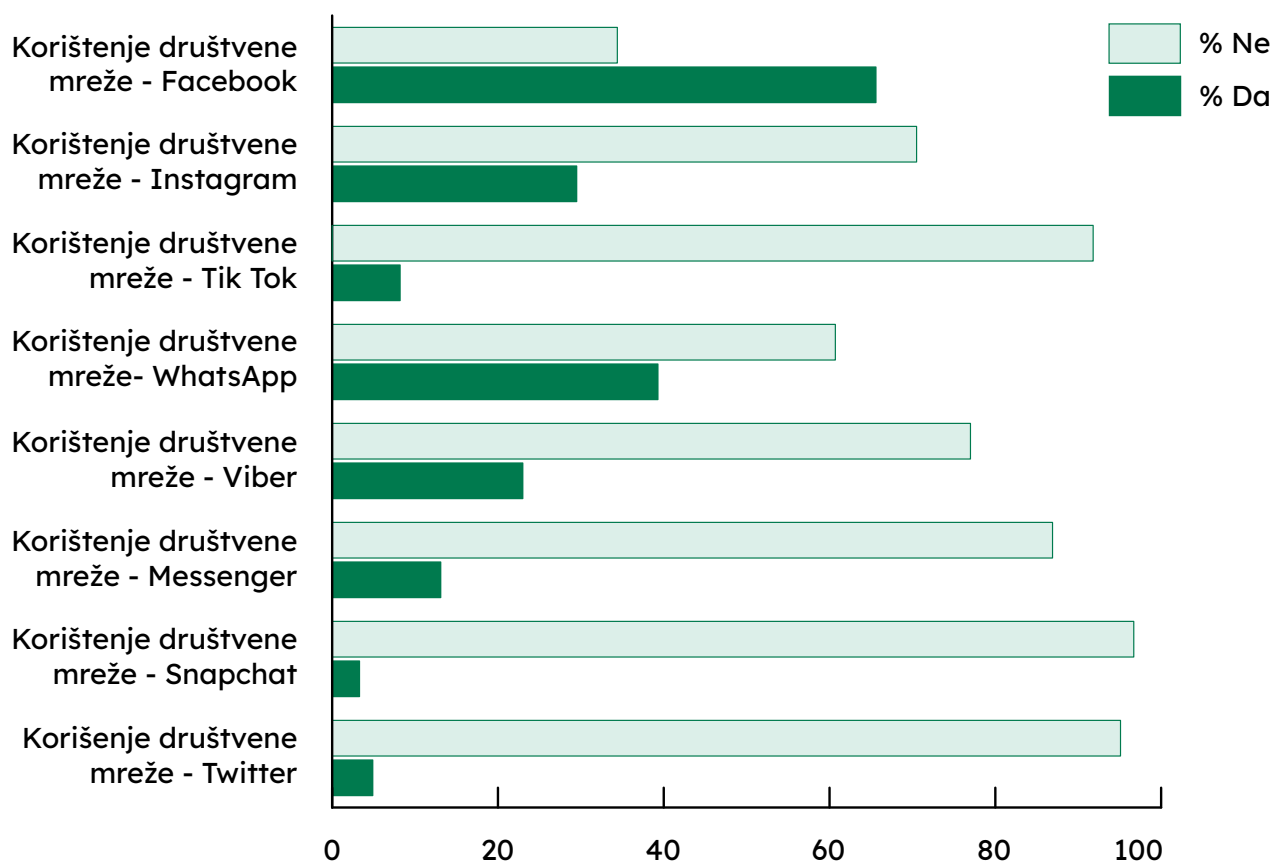
	Svako-dnevno	Barem jedanput na tjedan	Manje od jedanput na tjedan	Ne koriste	Ukupno
	f				
Učestalost korištenja mobitela/pametnog telefona	54	2	3	2	61
Učestalost korištenja računala, laptopa, tableta	53	4	2	2	61
Učestalost korištenja interneta	42	10	5	4	61

Tablica 3. Različite vještine korištenja tehnologije među osobama s IT (N=60; N=53)

	Da, bez podrške	Da, s podrškom	Ne, teško je	Ukupno
	f			
Uključivanje računala	38	12	10	60
Pisanje imena na računalu	46	10	4	60
Pretraživanje na Googleu	41	9	10	60
Pretraživanje i razumijevanje informacija	19	21	13	53
Korištenje lozinka	23	21	10	54

NAJČEŠĆE DIGITALNE AKTIVNOSTI I NJIHOV ZNAČAJ

Osobe s IT najčešće koriste tehnologiju radi **komunikacije s drugima**. Ona im služi za povezivanje, dogovaranje, prijenos informacija i ostajanje u kontaktu s članovima obitelji i prijateljima koji su fizički udaljeni. U tim aktivnostima veliku ulogu igraju društvene mreže (Slika 3), među kojima je najčešće korišten Facebook (65,6 %), zatim WhatsApp (39,3 %), Instagram (29,5 %) i Viber (23,0 %). Rezultati pokazuju velik značaj društvenih mreža u životima sudionika, posebno u jačanju osjećaja pripadnosti i uključenosti u zajednicu. S druge strane, neki sudionici i dalje isključivo koriste pozive i SMS-ove za komunikaciju s drugima. Jedan od razloga za to je strah od potencijalnih online-opasnosti.



Slika 3. Postotak korištenja različitih aplikacija društvenih medija među osobama s IT (N=61)

Drugi najčešći razlog korištenja digitalne tehnologije među osobama s IT je **zabava i različite aktivnosti slobodnog vremena** poput gledanja filmova, slušanja glazbe, fotografiranja i igranja igrica. Osim toga, putem interneta pretražuju informacije koje ih zanimaju te prate vijesti i događaje u zajednici. Iako osobe s IT prepoznaju važnost i dobrobit digitalne tehnologije, ipak navode kontakt uživo kao preferirani oblik komunikacije.

PODRŠKA – VAŽAN ILI NUŽAN FAKTOR?

Podrška obitelji i stručnjaka neizbježan je faktor u nekoliko aspekata korištenja digitalne tehnologije kod osoba s IT: njezinoj svakodnevnoj upotrebi pri uobičajenim aktivnostima, rješavanju specifičnih problema i usvajanju novih vještina. Rezultati anketnog upitnika o podršci stručnjaka pri upotrebi digitalne tehnologije pokazali su da stručnjaci češće pružaju podršku u korištenju tehnologije u svakodnevnim situacijama nego u poučavanju i usvajanju novih vještina. Smatraju da osobe s IT najviše podrške trebaju u **sigurnom korištenju interneta, osnovnim digitalnim vještinama** (npr. korištenje tipkovnice) i **pretraživanju informacija**. Teme koje ističu posebno važnima su sigurnost na internetu, pronalaženje informacija i komunikacija s udaljenim bliskim osobama.

INTERESI I ŽELJE ZA BUDUĆNOST – ŠTO KAŽU OSOBE S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA?

Što se tiče stjecanja novih digitalnih vještina, većina je želja vezana uz **komunikaciju s drugima**, a pogotovo se istaknulo **korištenje društvenih mreža**. Među ostalim interesima spominju se korištenje e-maila, online-plaćanje, kontaktiranje liječnika, prilagođavanje postavki na mobitelu, pristupanje različitim zabavnim aktivnostima te korištenje tehnologije za online-educiranje, odnosno stjecanje nekih nedigitalnih vještina poput kuhanja, slikanja i sl. Manji broj sudionika ne iskazuje potrebu za učenjem i unaprjeđenjem svojih digitalnih vještina. Moguće je da je to uzrokovano nedostatkom iskustva i neprepoznavanjem mogućnosti koje pruža digitalna tehnologija.

4.3. IZAZOVI U KORIŠTENJU DIGITALNE TEHNOLOGIJE

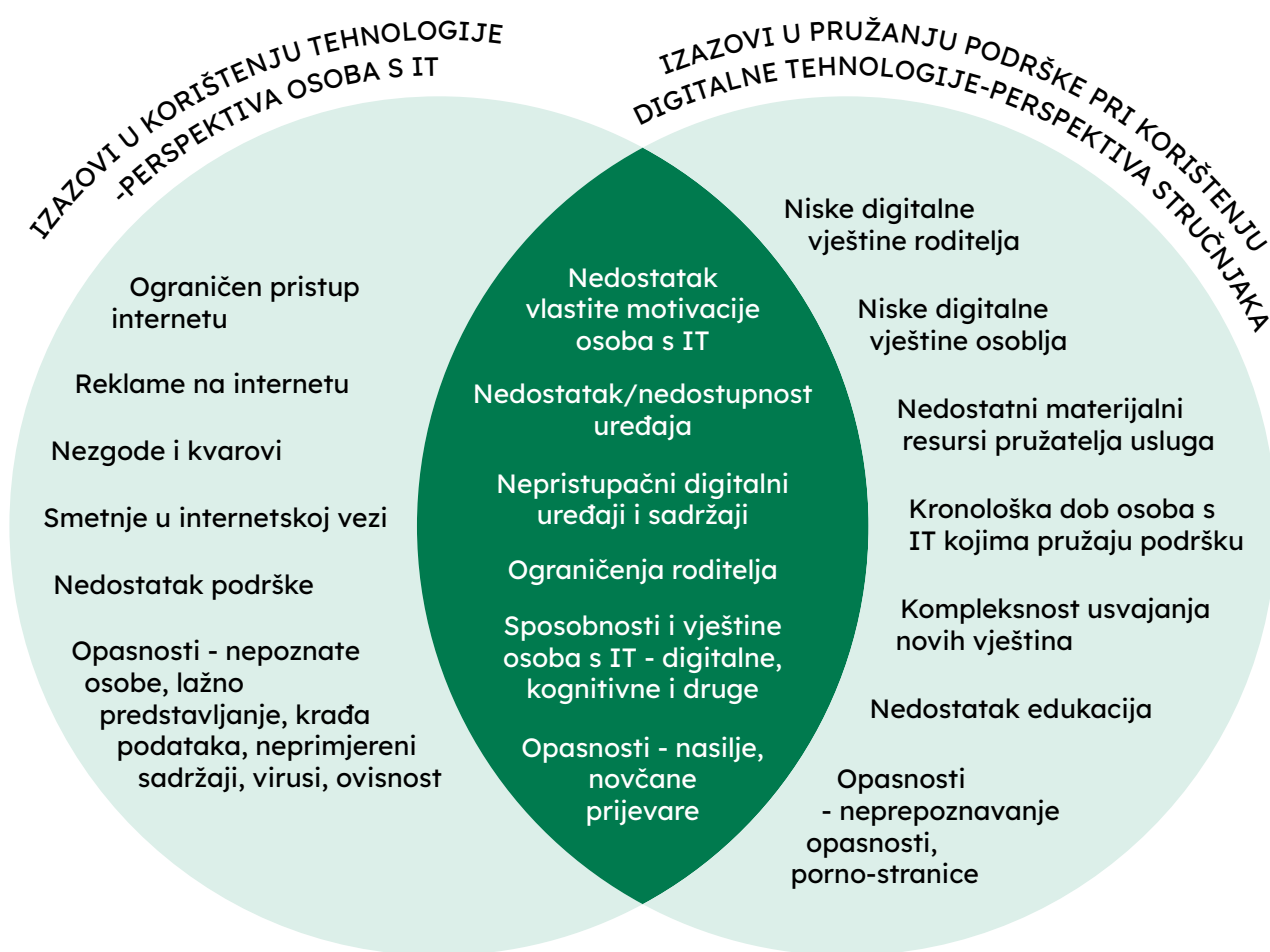
Iako sudionici s IT uglavnom imaju osnovne digitalne vještine, većina ih koristi digitalne uređaje uz podršku druge osobe, a nekima je to i tada zahtjevno. Često su izazovi u korištenju povezani s **nedostatkom digitalnih vještina** koje su potrebne za svrhovitu i sigurnu upotrebu digitalne tehnologije. Osobe s IT nerijetko su svjesne svojih niskih digitalnih vještina i izražavaju želju za njihovim unaprjeđenjem, no smatraju kako dosad nisu za to imale adekvatnih prilika. **Nedostatak prikladnih edukacija, kao i prilagođenih digitalnih sadržaja** problemi su koje spominju i same osobe s IT i stručnjaci koji im pružaju podršku. Pritom stručnjaci ističu kako se osobe s lakšim stupnjem teškoća mogu snaći, no tehnologija je potpuno neprikladna osobama s većim teškoćama. U Republici Hrvatskoj ne postoji sustavni program edukacije u digitalnim vještinama prilagođen odraslim osobama s IT pa razvijanje takvih edukacija na lokalnoj razini ovisi o inicijativama pružatelja usluga i kratkotrajnim projektima.

Stručnjaci potvrđuju da se interes za ovu temu povećava i postupno se prepoznaje važnost digitalne tehnologije za osobe s IT, no pokušaji unaprjeđenja situacije i dalje ostaju na razini pojedinačnih pružatelja usluga i projekata, uz **nedostatak strukturiranih programa edukacije**. Kada se vježbanje digitalnih vještina ne događa redovito, njihovo usvajanje kod osoba s IT mnogo je zahtjevnije, a u pojedinim slučajevima i nemoguće. Osim toga, kad govorimo o populaciji osoba s invaliditetom, fokus upotrebe tehnologije uglavnom je stavljen na djecu predškolske ili školske dobi koja koriste asistivnu tehnologiju. Pritom za odrasle osobe s invaliditetom nedostaje edukacija i programa podrške koji bi im olakšali primjenu tehnologije u svakodnevnom životu. Također, pružanje podrške u organizacijama uglavnom je neformalno, individualno i situacijski, prema potrebi i interesima korisnika u svakodnevnom radu te uvelike ovisi o razini znanja i motivaciji osoblja. Činjenica da podrška koju osobe s IT dobivaju ovisi o znanjima, stavovima i dobroj volji osoba za podršku objašnjava postojanje nejednakih mogućnosti za njihovo sudjelovanje u digitalnom svijetu. Strukturirane edukativne aktivnosti poput računalnih radionica vrlo su rijetke. To je djelomično uzrokovano manjkom ljudskih i materijalnih resursa, odnosno finansijskih sredstava za edukaciju djelatnika i korisnika, kao i za nabavku digitalnih uređaja, zato što organizacije imaju druge prioritetne potrebe za koje koriste dodijeljena sredstva. S druge strane, organizacije se trude osigurati barem jedno zajedničko računalo za sve korisnike, što mnogim korisnicima pruža jedinu priliku korištenja računala/laptopa. Opseg i način upotrebe tog uređaja ponovo, međutim, ovisi o prisutnom osoblju.

Među preprekama koje spominju osobe s IT je i **ograničen pristup internetu**; neke osobe nemaju tarifu koja bi im omogućila vlastite mobilne podatke, što znači da je spajanje na internet moguće samo u doseg Wi-Fi-ja. Što se tiče utjecaja okoline, primarnu ulogu igraju **roditelji**, odnosno njihovi stavovi i odnos prema korištenju tehnologije, ali i njihove vlastite digitalne vještine. Često je prisutna infantilizacija i mišljenje roditelja da njihova odrasla djeca ne mogu i ne bi mogla naučiti koristiti digitalne uređaje, što potvrđuju i stručnjaci i same osobe s IT. Idući problem koji se javlja je **strah od različitih opasnosti na internetu**. On je nerijetko opravdan i proizlazi iz negativnih osobnih iskustava i nemogućnosti kontrole online-aktivnosti u koje se osoba uključuje, no isto tako ponekad dovodi do pretjeranih zabrana i ograničavanja njihove odrasle djece s IT. Osobe s IT koje su sudjelovale u istraživanju svjesne su različitih opasnosti te opisuju kako se od njih zaštititi, no prema riječima stručnjaka, te strategije zaštite često ne primjenjuju u svakodnevnom životu. Iako u teoriji znaju što se smije, a što ne smije u online-svijetu, njihova teorijska znanja ponekad se ne poklapaju sa stvarnim ponašanjem. Stručnjaci navode kako se osobe s IT nerijetko slučajno upuštaju u rizične online-aktivnosti, iz želje za komunikacijom s drugim i sklapanjem novih prijateljstava, a pritom ne prepoznajući opasnost. Roditeljima i stručnjacima velik je **izazov pronaći ravnotežu** između kontrole i slobode u podržavanju sigurnoga korištenja digitalne tehnologije.

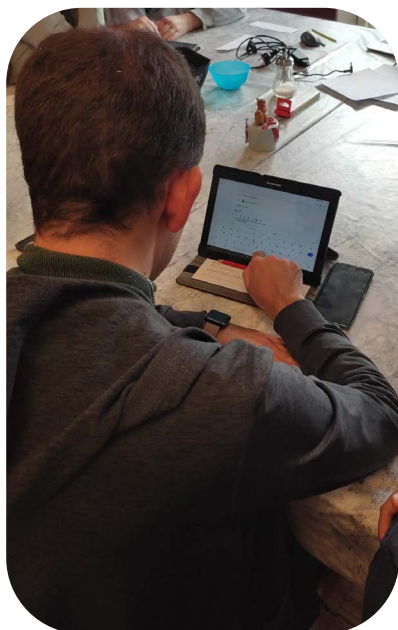
Izazov s kojim se stručnjaci najčešće susreću pri pružanju podrške korisnicima su **teškoće u usvajanju novih vještina** (75,7 %), pri čemu je potrebno kontinuirano i dugotrajno ponavljanje da bi se određena vještina usvojila. Zatim navode i **opasnosti na internetu** (56,8 %), **neprilagođenost web-stranica i digitalnih sadržaja** (43,2 %), **nedostatak vremena za pružanje podrške** (37,8 %), **nedostupnost digitalnih uređaja** (37,8 %) te u manjim postocima **nedostatak motivacije samih**

osoba s IT i nedostupnost interneta. Stručnjaci u fokus-grupama raspravljali su o problemu nemotiviranog osoblja, koje ponekad ne prepoznaje dobrobiti tehnologije, odnosno smatra da osobama s IT ona nije potrebna. Pogotovo je takav stav prisutan kod osoblja starije životne dobi, koje je često i samo informatički nepismeno. Sudionici naglašavaju važnost educiranja u ovom području, kako osoblja, tako i roditelja, odnosno članova obitelji.



Slika 4. Prikaz izazova pri korištenju digitalne tehnologije iz perspektive osoba s IT i stručnjaka

Što kažu osobe s IT?



“

„Ja ga samo znam palit i gasit, ali tipkat na njega ne dok me netko ne nauči.“ (S3-G6)

“

„Nemam ja internet svoj. Spojim se na tuđe mreže.“ (S4-G1)

“

„Zato šta kad nešto pokušavaš naći ili zaboraviš ili je teško, pa onda i odustaneš... Pa u biti ja nešto tražim i ne mogu naći ili me naživcira...“ (S1-G4)

“

„Zato što mi ne daju moji doma. Ja bi volio imat Facebook.“ (S2-G10)

“

„Jednom mi je neki nepoznati dečko napisao ružnu poruku na Instagram... Izbrisala sam to.“ (S4-G11)



“

„Meni se desilo, prije kad sam bio u domu, javila mi se neka cura da bi se htjela upoznat sa mnom... Probao sam ju zvat na videopozivu i nije se htjela otkrit tko je. I na kraju se pretpostavljalo da je neki dečko... Lažni profil je bio.“ (S1-G8)

Što kažu stručnjaci?

“

„To je zato što iste te osobe kod kuće nemaju niti pristup internetu iz razloga što to njihovi roditelji ne smatraju potrebnim... Nije im mobitel dostupan, roditelji ne žele kupiti i oni nemaju zapravo jadni na čemu vježbati i ne mogu se uključiti u taj digitalni svijet, a imaju volju i pokazuju interes.“ (S11)

“

„Neka minimalna razina intelektualnih sposobnosti mora bit prisutna da uopće mogu te korake savladat.“ (S22)

“

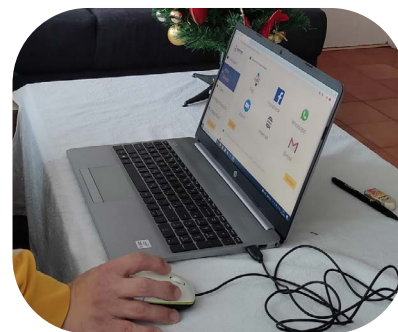
„Stvar je zapravo neiskustva pod broj jedan, a sposobnosti bi se trebale vidjet kad bi bili izloženi laptopima i računalima...“ (S13)

“

„Mislim da bi bilo korisno npr. imati neku stranicu za vijesti koju bi bilo lako razumljiva njima da budu u toku jer ih interesira to, žele znati, a ovako im je to vrlo kompleksno. Mislim i meni neki put bude kad uđem na stranicu vijesti onako hrpa svega i teško je izdvojiti nešto bitno.“ (S21)

“

„Njima naravno treba više vremena da usvoje tu vještinu. S tim da to ponavljanje nije uvijek baš moguće, odnosno nije izvediv taj kontinuitet. Da oni sad imaju svaki tjedan informatičku radionicu, to je ponekad teško izvedivo.“ (S13)



“

„Da se ne bi dogodilo da oni sad idu na nekakvu edukaciju da se nauče koristiti laptop i narednih 10 godina ništa na laptopu zato jer ga nemaju.“ (S31)

““

„Za mene u Republici Hrvatskoj područje pristupačnosti pa ni digitalna pristupačnost za osobe s intelektualnim teškoćama gotovo ne postoji.“ (S43)

““

„Svaki stan ima svoj budžet i u taj budžet ulazi puno stvari koje korisnicima trebaju od lijekova, od odjeće, obuće i to. I pametni telefoni nam onda baš ne ulaze u taj budžet kao nešto što bi oni trebali i imat.“ (S41)

““

„Zavod za zapošljavanje uključivao ih je u Excel radionice i to je bilo kompletno promašeno jer smatram da, kao i većina tih sadržaja, treba biti prilagođeno i smatram da ne mogu to pratiti kao populacija bez intelektualnih teškoća.“ (S32)

““

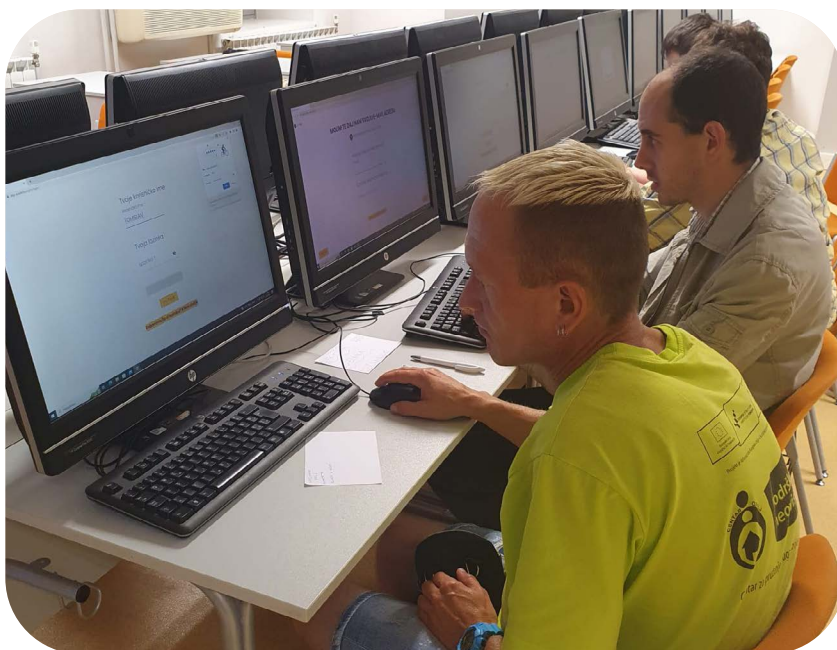
„Još uvijek je kod određenog broja asistenata jedan stav “šta će to njima”, odnosno nezainteresiranost, odnosno ja bih rekla neprepoznavanje digitalne tehnologije kao nekakvog resursa.“ (S43)

““

„Znači bez obzira koliko god mi stalno o tome razgovaramo, upozoravamo i pomažemo im da neke neželjene kontakte blokiraju, oni uvijek iznova upadaju u te neke situacije zato što imaju tu ogromnu želju za komunikacijom, a pritom nemaju taj neki filter da bi mogli prepoznati da li je neka osoba dobronamjerna ili zlonamjerna.“ (S11)

““

„U ustanovama socijalne skrbi je vrlo niska digitalna pismenost. Ljudi puno toga ne znaju i ne trude se uopće krenut na edukacije - govorim o zaposlenicima, a kamo li korisnici.“ (S25)







SMJERNICE ZA UNAPRJEĐENJE JAVNOG DJELOVANJA U PODRUČJU DIGITALNE INKLUZIJE OSOBA S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA



5

Sudionici istraživanja opisali su svoja iskustva s korištenjem digitalne tehnologije i izazove koji se pritom pojavljuju. Iz navedenog su proizašle određene smjernice koje mogu poslužiti u kreiranju i unaprjeđenju javnih politika za osobe s invaliditetom. Neke od tih smjernica već su implementirane u važeće politike i dokumente, no pojedini ključni aspekti još uvijek nisu prepoznati, pogotovo kada je riječ o osobama s IT. U nacionalnim i europskim dokumentima spomenutim u uvodnom dijelu priručnika naglasak je stavljen na digitalnu pristupačnost, a većinom su zanemareni drugi aspekti digitalne inkluzije poput osiguravanja sustavne edukacije za osobe s invaliditetom uz prijeko potrebnu individualizaciju sadržaja i metoda, njihovo aktivno uključivanje u osmišljavanje digitalnih programa, alata i edukacija te edukacije osoba koje im pružaju podršku. U Nacionalnom planu izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike Republike Hrvatske, 2021a) spomenuta je važnost cjeloživotnog obrazovanja osoba s invaliditetom i jačanja njihovih digitalnih vještina i znanja, ali bez daljnje razrade.

Polazeći od navedenog, možemo istaknuti sljedeće preporuke:

- **izrada digitalnog sadržaja u lako razumljivom obliku**

Od svih aspekata digitalne inkluzije, najviše se govori o digitalnoj pristupačnosti. Iako na ovom području ima pomaka, prvi je problem što se na osiguravanje standarda pristupačnosti obavezuju jedino tijela javnog sektora, što čini tek jedan dio digitalnih sadržaja. Drugi je problem što zadovoljavanje propisanih minimalnih standarda pristupačnosti ne podrazumijeva da su digitalni sadržaji uistinu pristupačni svima. Kao što postoje prilagodbe web-stranica za osobe s oštećenjima vida ili sluha, potrebno je uvesti i prilagodbe za osobe s IT. Jasno je da neće svi moći samostalno pretraživati internetske sadržaje, no moguće je unijeti pojedine prilagodbe poput sažetka teksta u lako razumljivom obliku, slikovnih prikaza i sl., koje će barem djelomično omogućiti bolje snalaženje u digitalnim sadržajima. One ujedno mogu olakšati pregledavanje i osobama s drugim vrstama invaliditeta, kao i ostalim ljudima, npr. onima starije životne dobi ili bilo kome tko se lošije snalazi u digitalnom svijetu. Europski standard za digitalnu pristupačnost EN 301 549 predlaže implementaciju određenih značajki web-dizajna za osobe s kognitivnim ograničenjima poput podešavanja vremena, indikacije greške pri unosu podataka i logičnog rasporeda stranice (ETSI, 2018). U različitim istraživanjima također se navode preporuke za izradu prilagođenih digitalnih sadržaja. Tako Arachchi i sur. (2017) navode kako web-sadržaji trebaju odgovarati sposobnostima čitanja, razumijevanja i pamćenja korisnika, trebaju uključivati primjere i slike, materijale easy-to-read, audio opise sadržaja te materijale za printanje. Kad govorimo o dizajnu web-stranice, isti autori navode kako ona treba biti jednostavna i sa što manje distrakcija, treba imati mogućnost prilagodbe izgleda, dovoljno velike odjeljke i ikone te sadržaj podijeljen u manje jedinice i s istaknutim važnim dijelovima. Budući da su za izradu prilagođenih materijala odgovorni kreatori pojedinih digitalnih sadržaja, teško je na to utjecati na razini pojedinog pružatelja usluga za osobe s IT. Stručnjaci iz našeg istraživanja daju prijedloge poput kreiranja vlastite stranice s lako razumljivim sadržajima, npr. stranice na

kojoj bi se osobe mogle informirati o svim predstojećim događajima i novostima u lokalnoj zajednici.

- kreiranje programa edukacije za odrasle osobe s IT uz individualizaciju sadržaja i metoda

Primarna potreba koja se može iščitati iz rezultata istraživanja projekta „Digi-ID PLUS“ je kreiranje programa edukacije u digitalnim vještinama koji će biti prilagođen potrebama i interesima osobama s IT. Poboljšanje digitalnih vještina osoba s IT i podrška njihovu svakodnevnom korištenju digitalne tehnologije ključni su faktori u postizanju digitalne inkluzije. Sudionici našeg istraživanja slažu se s tim da je potrebno osmišljavanje specifičnih edukacija za odrasle osobe s IT jer smatraju da uključivanje u postojeće edukacije namijenjene općoj populaciji ne bi bilo uspješno. Važno je imati na umu potrebu za prilagodbom sadržaja i metoda rada pojedinoj osobi. Osobe s IT navode različite metode poučavanja, što također govori o potrebi za individualiziranim pristupom i prilagođenim materijalima. Keeley i Bernasconi (2023) objašnjavaju četiri kriterija za osiguravanje kvalitetne digitalne edukacije za osobe s intelektualnim i višestrukim teškoćama, a to su: dostupnost, pristupačnost, prilagodljivost i prihvatljivost (engl. availability, accessibility, adaptability, acceptability).

- uključivanje osoba s IT u ocjenjivanje pristupačnosti i kreiranje programa edukacije

Najbolji način za procjenu stvarne pristupačnosti digitalnih sadržaja i uređaja je evaluacija od krajnjih korisnika, odnosno osoba s invaliditetom. Istraživanje provedeno u Hrvatskoj pokazalo je da su osobe s invaliditetom uključene u testiranje pristupačnosti web-stranica tijela javnog sektora tek u 3,47 % slučajeva, a procjenu najčešće provode zaposlenici pojedinog tijela javnog sektora (Kovačić, 2024). Aktivno uključivanje osoba s IT i drugih osoba s invaliditetom potrebno je i pri kreiranju edukacija i programa podrške namijenjenih ovoj populaciji. Participatorna i inkluzivna istraživanja omogućavaju uvid u interese i potrebe osoba s IT, kao i u „trenutno stanje“, odnosno njihova iskustva i usvojene vještine, što treba biti temelj kreiranja edukacije digitalne pismenosti, kao i svih programa podrške. U spomenute aktivnosti poželjno je uključiti osobe s IT kao iskustvene stručnjake radi dobivanja prijedloga za sadržaj i potrebne prilagodbe te korisničkog testiranja. Usto je nužna evaluacija rezultata od osoba s IT i osoba za podršku s ciljem daljnjeg unaprjeđenja, bilo da je riječ o novom programu edukacije, web-stranici ili digitalnom alatu namijenjenom osobama s IT. Uključivanje osoba s IT u takve aktivnosti, osim što pridonosi kvaliteti razvijene usluge, ima dobrobiti i za same osobe osnažujući ih za samozastupanje i aktivno sudjelovanje u zajednici. Model organizacije online-aktivnosti u vrijeme pandemije koronavirusa prema željama i prijedlozima osoba s IT, u kojem su one preuzele aktivnu ulogu u osmišljavanju tih aktivnosti, opisan je u radu Spassiani i sur. (2022).

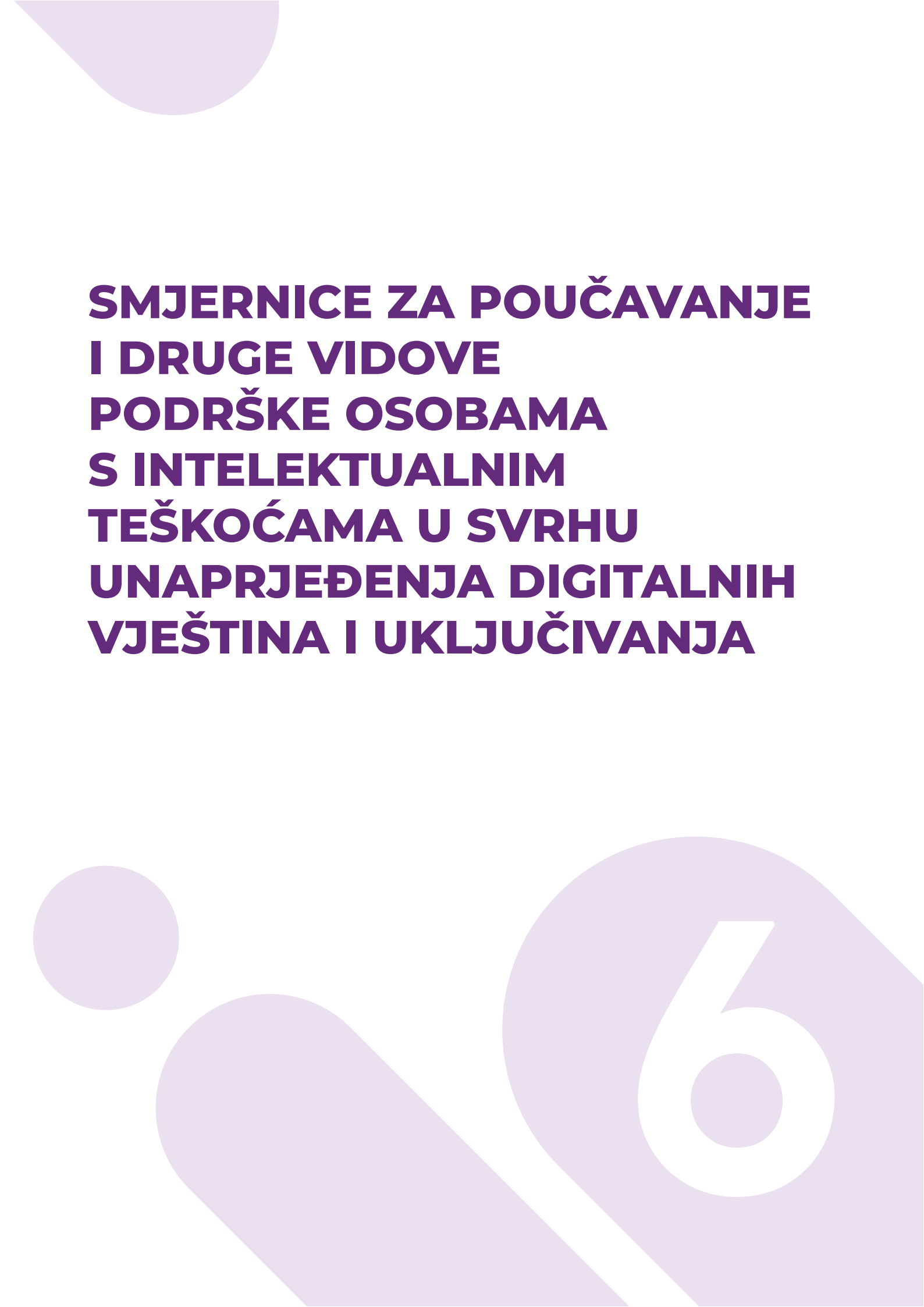
● izrada kurikuluma

Preduvjeti za uspješnost edukacije su sustavnost i kontinuitet, čemu bi znatno pridonijela izrada kurikuluma na nacionalnoj razini. Stručnjaci iskazuju potrebu za kurikulumom koji bi im pružio strukturu i pomogao u poučavanju. Izradom kurikuluma stručnjaci bi dobili okvir i alate za rad, što bi im znatno pomoglo jer trenutno nemaju nikakvu podršku. Konkretni gotovi materijali stručnjacima bi bili vrlo korisni u implementaciji i održivosti edukacija informatičke pismenosti (ADILE, 2024).

● edukacija i senzibilizacija osoba za podršku

Podrška ljudi iz okoline nužan je segment u životima osoba s IT, kako u ostalim područjima života, tako i pri korištenju digitalne tehnologije. Stručnjaci iz našeg istraživanja smatraju da sve osobe iz kruga podrške nose odgovornost za poučavanje digitalnih vještina. Kako bi osobe iz okoline mogle pružati adekvatnu podršku osobama s IT, i one same moraju imati odgovarajuće digitalne vještine. Budući da su te vještine, prema navodima sudionika naših istraživanja, nerijetko nezadovoljavajuće, potrebno je, osim osoba s IT, educirati i njihove roditelje i stručnjake. Istraživanja pokazuju da osoblju nedostaje podrške i edukacije u ovom području (Chiner i sur., 2017; Heitplatz, 2020). Osim educiranja, važno je osvijestiti osoblje koje pokazuje otpor prema digitalnoj tehnologiji o njezinim dobrobitima, na primjer, navodeći konkretne primjere kako tehnologija može poboljšati kvalitetu života, odnosno povećati samostalnost i socijalnu inkluziju osobe kojoj pružaju podršku. Informatička pismenost i praćenje trendova u digitalnom svijetu nužni su za kvalitetno pružanje podrške. Venkatesan (2024) također navodi kako je važno da i učitelji u školama budu u tijeku s novim digitalnim alatima i metodama poučavanja, zbog čega im je potrebna kontinuirana edukacija i podrška.

Da bi edukacija u digitalnim vještinama bila efikasna, potrebno je zadovoljiti nekoliko uvjeta. Prvo, osoba koja pohađa edukaciju treba imati redovit pristup digitalnim uređajima kako bi mogla kontinuirano vježbati i primjenjivati usvojene vještine. Drugo, osoba treba biti okružena ljudima koji joj mogu pružiti podršku, odnosno koji za to imaju motivaciju i zadovoljavajuće digitalne vještine. Treće, sustavnost i individualizacija temeljne su značajke kvalitetnog programa edukacije za osobe s IT, pri čemu prvi pojam naglašava kontinuitet i strukturu, a drugi prilagodbu potrebama i interesima osobe.



SMJERNICE ZA POUČAVANJE I DRUGE VIDOVE PODRŠKE OSOBAMA S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA U SVRHU UNAPRJEĐENJA DIGITALNIH VJEŠTINA I UKLJUČIVANJA

Osobe s IT prepoznaju edukaciju kao važnu komponentu smanjenja digitalne isključenosti. Nabrajaju vještine i teme o kojima žele učiti te daju preporuke za način poučavanja i pružanje podrške. U nastavku su prikazane opće smjernice za provođenje edukacije o digitalnoj tehnologiji proizašle iz razgovora s osobama s IT i stručnjacima koji im pružaju podršku te iz provedenih radionica digitalne pismenosti. Pritom je uza sve opisane smjernice važno voditi se općim načelima pristupa i metoda poučavanja osoba s IT, koji su detaljnije opisani u poglavlju 1.4., kao i načelima aktivne podrške i osobno usmjerenog pristupa.

Prije početka rada s osobama na unaprjeđenju digitalnih vještina preporuča se izraditi **Digitalni profil** (Prilog 1), koji je namijenjen za ispunjavanje osobama koje pružaju podršku, te **Moj digitalni profil** (Prilog 2), koji ispunjavaju osobe s IT.

● prilagodba metoda poučavanja

Osobe s IT imaju različite stilove učenja, odnosno načine na koje najlakše usvajaju informacije (Venkatesan, 2024). Sudionici našeg istraživanja spominju sljedeće metode i načine poučavanja koji se mogu koristiti: objašnjavanje, demonstraciju, pisane upute, slikovne upute, praktične zadatke, ponavljanje, iskustveno učenje, kreativne tehnike i grupno učenje. U literaturi se kao efikasna metoda poučavanja osoba s IT spominje i video prompting (Park i sur., 2018), što je jedna od temeljnih metoda korištenih u edukaciji u sklopu projekta „Digi-ID PLUS“. Osim samih metoda poučavanja, osobama s IT vrlo je važno da dobivaju aktivnu podršku i da ih se ohrabruje kroz cijeli proces. Potrebno je napomenuti da ne odgovaraju svima sve navedene metode poučavanja zbog čega se očekuje prilagodba metoda poučavanja pojedinoj osobi ili grupi koja pohađa edukaciju. Također, osim na zasebnim radionicama/edukaciji, jako je važno vježbati naučeno u svakodnevnom životu kako bi se vještine generalizirale i mogle primijeniti u stvarnim situacijama, a ne samo pri poučavanju.

● korištenje interesa u poučavanju

Korištenje interesa u poučavanju velik je prediktor uspjeha, odnosno ostvarenja obrazovnih ciljeva (Harackiewicz i sur., 2016). S jedne strane interesi osobe nevezani uz digitalnu tehnologiju (primjerice sport i kuhanje) mogu se iskoristiti kao motivator u poučavanju određenih digitalnih vještina. S druge strane, trebaju se poučavati one digitalne vještine za koje osoba pokaže interes i može ih koristiti u svakodnevnom životu. Dakle, više je mogućih aspekata korištenja interesa u poučavanju digitalnih vještina.

● prilagodba sadržaja edukacije

Poučavanje digitalne pismenosti treba se temeljiti na individualnim potrebama i interesima (Gonzalez i Del Prete, 2024; Venkatesan, 2024). S obzirom na veliku raznolikost postojećih vještina, kao i ostalih karakteristika osoba s IT, teme digitalne edukacije trebaju biti individualno izabrane. Tako su sadržaji edukacije u projektu „Digi-ID PLUS“ kreirani na temelju prijedloga osoba s IT te su nadopunjene lekcijama o sigurnosti, za čime su potrebu posebno iskazali stručnjaci. Osim toga, ne znači da svi sudionici edukacije moraju proći kroz sve teme, nego se one trebaju individualno izabrati.

● kontinuitet u edukaciji

Da bi se održao kontinuitet u edukaciji, preporuča se organizirati redovito poučavanje digitalnih vještina na razini organizacije. Na primjer, jedanput na tjedan mogu se održavati računalne radionice ili korisnicima zadati zadaci s pomoću kojih će uvježbavati određenu vještinu. Heitplatz (2020) naglašava kako je poželjno imati zasebno vrijeme i prikladan prostor za obradu digitalnih tema, kao i isprobavanje različitih uređaja.

● vršnjačka podrška

Vršnjačka podrška velik je motivator u učenju. Osobe s IT međusobno si mogu biti uzori, poticati jedni druge na sudjelovanje u raznim aktivnostima, ohrabrivati se i pomagati u prevladavanju teškoća. Osim toga, mogu se i međusobno poučavati, razmjenjivati iskustva i znanja te pokazivati kako nešto napraviti na digitalnom uređaju. Osobe koje se dobro snalaze u korištenju digitalne tehnologije mogu biti učitelji drugima, bilo kroz neformalno pomaganje ili kroz organizirane edukativne aktivnosti u kojima sudjeluju kao voditelji ili suvoditelji. Važno je prepoznati i iskoristiti potencijale osoba s IT te ih ohrabrivati i poučavati kako da oni budu ti koji će poučavati druge (Murphy i sur., 2022).

● poučavanje svrsishodnom korištenju digitalne tehnologije

Prvi je korak u poučavanju procjena potreba i interesa osobe. Određenu vještinu ili aktivnost netko može smatrati vrlo važnom, dok će nekom drugom ona biti potpuno nepotrebna u životu. Zbog toga zajedno s osobom trebamo isplanirati koji će biti ciljevi poučavanja, odnosno koje su vještine njoj važne i korisne u svakodnevnom životu. Pritom treba uzeti u obzir ima li osoba temeljne uvjete da te vještine upotrebljava, poput uređaja ili internetske veze. Na primjer, ako osoba ne koristi i ne planira koristiti računalo, nema smisla poučavati je slanju e-maila na računalo. Na isti način, ako osoba nema bankovni račun, nema smisla pouča-

vati je plaćanju preko interneta. Poučavanje treba biti temeljeno na vještinama koje su smislene i svrsishodne za pojedinu osobu. Stoga je važno pratiti rutine i aktualnosti u životu osobe, odnosno procijeniti koje joj vještine trenutno trebaju ili bi joj mogle koristiti u bližoj budućnosti. Nužnost iskustvenog učenja, koje osobi omogućava da vještine upotrijebi na smisleni način u „stvarnom svijetu“, naglašavaju i drugi autori (Andresen i sur., 2020; Venkatesan, 2024).

● poučavanje sigurnom korištenju interneta

Tema koja se pokazala izrazito važnom je sigurnost na internetu. Iako velik broj osoba s IT ima teorijska znanja o različitim vrstama prijevara i drugim opasnostima, preporučljivo je upozoravati ih na to u konkretnim životnim situacijama i poticati na međusobni razgovor o opasnostima s kojima su se susreli. Prije nego je potrebna izgradnja povjerenja kako bi osobe s IT otvoreno razgovarale o online-aktivnostima u koje se uključuju i na taj način prevenirale izlaganje opasnim situacijama te da bi na vrijeme izvijestile ili pitale za savjet kad se susretnu s potencijalnom rizičnom situacijom. Istodobno je potrebno educirati roditelje o sigurnosnim pitanjima, ali i o načinima na koje mogu pratiti sadržaje kojima je osoba s IT izložena bez ograničavanja njezinih sloboda.

**RADIONICE
DIGITALNE PISMENOSTI
IZ PROJEKTA
„DIGI-ID PLUS“**

7

U sklopu projekta „Digi-ID PLUS“ kreirani su materijali i osmišljene edukativne radionice za šest digitalnih tema. Poštujući potrebe populacije kojoj je edukacija namijenjena, teme su izabrane na temelju iskazanih interesa osoba s IT u fokus-grupama, s tim da su nadopunjene lekcijama o rizicima i sigurnosti, za čime su potrebu posebno iskazali stručnjaci. Istraživanje provedeno u sklopu projekta pokazalo je da se interesi i potrebe osoba s IT u Hrvatskoj većinski odnose na korištenje društvenih mreža, kao i općenito na komunikaciju s drugima.

Zbog toga su za edukaciju odabrane sljedeće teme:

1. osnovne funkcije na mobitelu

2. internet

3. Gmail

4. WhatsApp

5. Facebook

6. Zoom.

Za svaku temu snimljene su videolekcije u kojima članovi SO-a u ulozi učitelja, korak po korak, na jednostavan način i uz vizualni prikaz objašnjavaju kako se koriste pojedine funkcije i sadržaji na digitalnim uređajima.

Prije uključivanja pojedinca u radionice predlažemo ispunjavanje ranije spomenutih digitalnih profila (Prilog 7 i Prilog 8), koji će dati uvid u trenutne digitalne vještine osobe, potrebe za podrškom i njezine želje.

Svaka radionica sastoji se od dva dijela: Obrada teme i Sigurno korištenje tehnologije.

Prvi dio, odnosno obrada teme, sastoji se od:

- uvodnih aktivnosti
- zajedničkoga gledanja videolekcije
- ponovnoga gledanja videolekcije uz praćenje koraka na vlastitu uređaju
- pojedinačnog vježbanja na vlastitu mobitelu uz podršku drugih u skupini
- provjere naučenog.

Drugi dio radionice odnosi se na sigurnosni aspekt korištenja digitalne tehnologije, odnosno potencijalne rizike vezane uz pojedinu temu obrađenu u prvom dijelu ako su sigurnosna pitanja primjenjiva na temu. U ovom se dijelu sudionike upozorava na rizike i opasnosti te poučava kako se od njih zaštititi. Dio radionice o sigurnom korištenju digitalne tehnologije može se održati i kao zasebna radionica.

U daljnjem tekstu prikazan je sažet opis šest radionica – po jedna radionica za svaku od šest glavnih tema.

Radionice se inače provode uz primjenu videolekcija, no za potrebe ovog priručnika, umjesto videolekcija bit će prikazane slikovne upute koje odgovaraju videolekcijama. Videolekcije i popratni materijali (PPT-prezentacije, kvizovi) u cijelosti su dostupne isključivo organizacijama koje su sudjelovale u projektu.

Vodeći se načelima i metodama poučavanja osoba s IT opisanim u uvodnom poglavlju te navedenim smjernicama, slijedi primjer opće strukture i aktivnosti radionica digitalne pismenosti.

7.1. STRUKTURA I OPIS RADIONICA

1. DIO: OBRADA TEME

Prije radionice: izaberite sudionike koji žele sudjelovati; pripremite i upoznajte se sa svim materijalima; pripremite pitanja koja ćete postavljati sudionicima tijekom radionice.

Materijali: papir, olovke, odgovarajuće slikovne upute, računalo i projektor/veliki ekran za prikazivanje slikovnih uputa ili isprintani primjerak za svakog sudionika te mobitel za svakog sudionika

UVODNE AKTIVNOSTI

1. Uvodni razgovor: postavite sudionicima pitanja vezana uz određenu temu (npr. ako je tema „Pozivi“, mogu se postaviti sljedeća uvodna pitanja: Za što koristite svoj mobitel? Zna li kako nazvati nekoga? Zna li se javiti na mobitel? Jeste li ikad pokušali nazvati nekoga? Je li vam netko pokazao kako se to radi? Je li vam to komplicirano?).

2. Postavljanje cilja: neka svaka osoba na papir zapiše jedan cilj, odnosno što želi naučiti vezano uz temu današnje radionice.

Prilagodba: ako osoba ne može pisati, zapišite ono što vam govori.

Savjet: neka osoba zapiše samo jedan cilj, jasan, jednostavan i dostižan. To će povećati vjerojatnost za uspjeh, što podiže samopouzdanje i povećava motivaciju za nova učenja! Na primjer, cilj može biti „nazvati mamu“ ili „pronaći recept za pizzu na internetu“.

SREDIŠNJI DIO

1. Zajedničko proučavanje slikovnih uputa na određenu temu: na projektoru ili velikom ekranu prikažite slikovne upute i zajedno ih prođite od početka do kraja. Umjesto zajedničkoga gledanja na ekranu, svakom se sudioniku može pripremiti isprintani primjerak slikovnih uputa.

2. Ponovno gledanje slikovnih uputa uz praćenje koraka na vlastitom mobitelu/računalu: ponovno prolazite kroz slikovne upute, ovaj put tako da sudionici na svojim uređajima prate korake videolekcije, odnosno rade isto što i učitelj u videolekciji.

Savjet: zaustavite se nakon svakoga koraka i provjerite jesu li ga sudionici uspješno ispratili. Budući da je svaki uređaj različit, vjerojatno će nekim sudionicima biti potrebno pokazati „gdje kliknuti“ na njihovom vlastitom mobitelu/računalu.

3. Pojedinačno vježbanje na vlastitom uređaju uz podršku drugih u skupini: nakon što su svi jednom prošli kroz sve korake, svatko ih vježba na svom uređaju. Obilazite sve sudionike i pružajte podršku; po potrebi usmjerite sudionike na pojedini korak prikazan u uputama.

Savjet: potaknite vršnjačku podršku; neka oni koji prije usvoje korake pomažu ostalima.

ZAVRŠNI DIO

Provjera naučenog: svaki sudionik čita što je zapisao kao svoj cilj i pokuša samostalno izvršiti taj zadatak. Ako je cilj ostvaren, pokraj njega se lijepi oznaka „Cilj je ostvaren“ i sudionik pred svima pokazuje što je naučio. Ako cilj nije ostvaren, pokraj njega se lijepi oznaka „Učenje u tijeku“ i na cilju se dalje vježba. Kasnije, kad se cilj ostvari, preko se zalijepi oznaka „Cilj je ostvaren“.

Savjet: ako je nekome neugodno istupiti pred cijelu grupu, može pokazati što je naučio samo voditelju radionice ili drugom sudioniku prema vlastitu izboru.

2. DIO: SIGURNO KORIŠTENJE TEHNOLOGIJE

U drugom dijelu svake radionice, koji se može provesti i kao zasebna radionica, naglasak je na mogućim opasnostima vezanima uz obrađenu temu i kako se od njih zaštititi. U tu se svrhu mogu provesti različite aktivnosti i koristiti različiti materijali koji će sudionicima biti zanimljivi i zadržati njihovu pažnju.

Moguće aktivnosti, koje smo i sami koristili u provedbi radionica, su sljedeće:

Uvodni razgovor. Na početku ovog dijela radionice korisno je postaviti korisnicima nekoliko pitanja o opasnostima i načinima zaštite kako bismo dobili uvid u to koliko su upoznati s temom.

Demonstracija i vježbanje. Neki načini zaštite podrazumijevaju poduzimanje konkretnih koraka na digitalnim uređajima, primjerice uređivanje postavki privatnosti, postavljanje PIN-a, blokiranje i prijava nepoznatog broja. Stoga je poželjno da takve radnje demonstriramo sudionicima te da ih oni zatim uvježbavaju.

Igre uloga. Ispravni načini zaštite od opasnosti mogu se prikazati i vježbati igrom uloga. Na primjer, može se odglumiti telefonski razgovor s nepoznatom osobom koja traži osobne podatke, pri čemu sudionik treba reagirati i odgovoriti na prikladan način.

Prezentacije. U svrhu prikazivanja različitih vrsta opasnosti može se izraditi PPT-prezentacija s konkretnim primjerima i slikama zaslona koje prikazuju određenu opasnost (npr. poruka nepoznate osobe koja traži ili nudi novac). Osim prikaza opasnosti, važno je uvijek navesti kako se od njih zaštititi.

Kvizovi. Iskustvo u provedbi radionica pokazalo je da su sudionicima kvizovi vrlo zabavan način učenja, ali i procjene naučenoga. Kvizovi se mogu izraditi s pomoću različitih besplatnih online-alata, ali i u Power Pointu. Sudionici u kvizu mogu sudjelovati pojedinačno ili u grupama, što je većini zanimljivije i podiže dinamiku.

Izrada plakata ili drugih vrsta vizualnih podsjetnika. Osim samoga kreativnog procesa koji će nekim sudionicima poslužiti kao motivacija, izrada plakata je dobra opcija ako želimo da sudionicima ostane nešto trajno što će im poslužiti kao podsjetnik ili za povremeno ponavljanje. Zbog toga je važno plakat postaviti na vidljivo mjesto u zajedničkom prostoru, a moguće ga je i fotografirati te izraditi umanjene verzije koje će se podijeliti sudionicima. Osim plakata, mogu se izraditi i druge vrste grafičkih prikaza koje će poslužiti kao podsjetnik.

Kako bi voditelji adekvatno proveli dio radionice o sigurnom korištenju digitalne tehnologije, preduvjet je da se i sami educiraju o vrstama opasnosti te njihovu sprječavanju i načinima zaštite. Na sljedećim poveznicama može se pronaći više informacija o ovoj temi:

<https://primorsko-goranska-policija.gov.hr/istaknute-teme/prevencija/zastitimo-sebe-i-svoju-imovinu-24152/kako-zastititi-sebe-i-svoju-imovinu/opasnosti-s-interneta/3377>

<https://gov.hr/hr/sigurnost-na-internetu/372>

https://www.cert.hr/wp-content/uploads/2018/02/Sigurnije_na_internetu.pdf

Sljedeći opisanu strukturu radionice, u sklopu projekta „Digi-ID PLUS“ provedene su radionice na šest glavnih tema opisanih u nastavku od kojih je svaka imala svoje podteme. Na jednoj radionici može se obraditi sadržaj jedne ili više podtema, ovisno o njihovu opsegu te potrebama i interesima sudionika radionice.

Uz opis svake teme bit će prikazan po jedan primjer slikovnih uputa koji stručnjacima može poslužiti u provedbi radionica odgovarajuće podteme, ali i kao primjer za izradu slikovnih uputa za druge podteme koje nisu prikazane u ovom priručniku.

1. OSNOVNE FUNKCIJE NA MOBITELU

Radionice o osnovnim funkcijama na mobitelu namijenjene su osobama koje žele naučiti upućivati pozive, slati SMS-ove, fotografirati i snimati videozapise ili postaviti alarm na mobitelu. Preporučljivo je za svaku od ovih tema održati zasebnu radionicu, ovisno o interesima sudionika.

Tema se sastoji od sljedećih zasebnih jedinica, koje odgovaraju videolekcijama snimljenim u projektu:

- Pozivi
- SMS-ovi
- Fotografiranje i snimanje
- Postavljanje alarma.

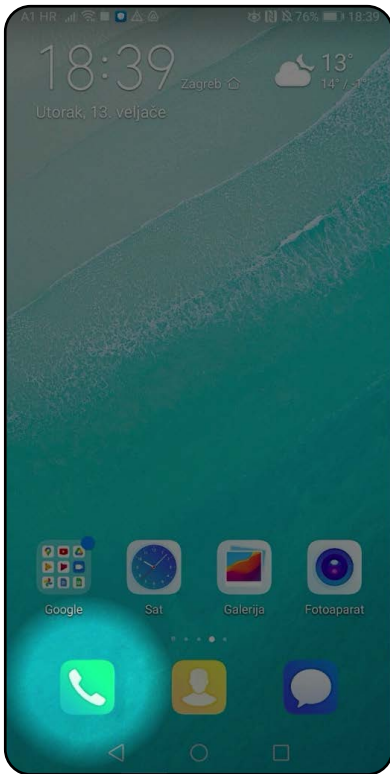


Poseban doprinos ovoj temi
dao je Jan Tomislav Vrbić.

Primjer 1.

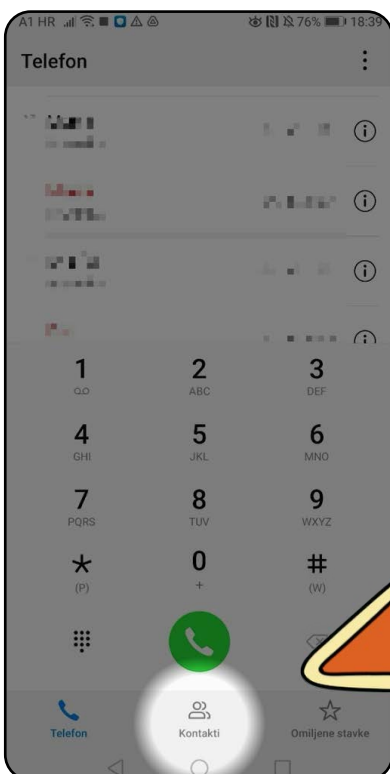
Slikovne upute za podtemu „Pozivi“

VAŽNO: Svaki mobitel je drukčiji pa će se neki koraci možda malo razlikovati. Ako ti nešto nije jasno, pitaj nekoga za pomoć.



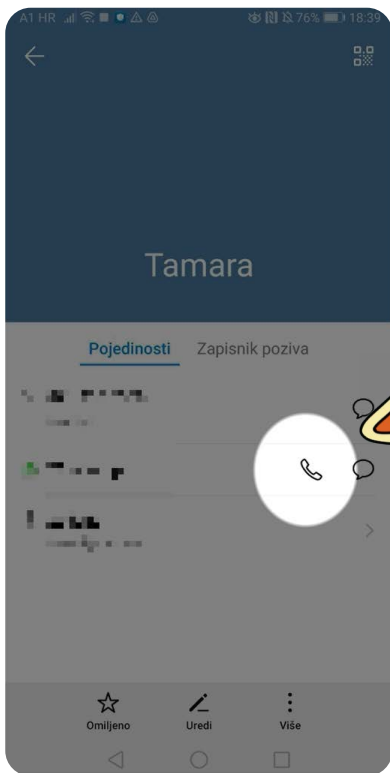
1. korak:

Na svom mobitelu pronađi „Imenik“, odnosno svoje kontakte. Najčešće im možeš pristupiti tako da klikneš na tipku slušalice.



2. korak:

Klikni na „Kontakti“. Tu je popis svih tvojih kontakata.

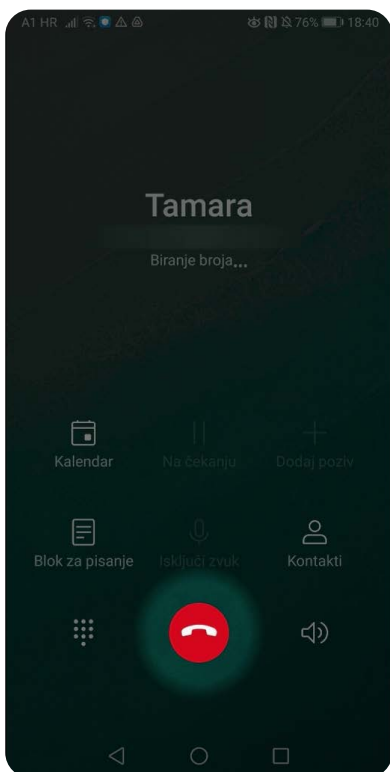


3. korak:

Na popisu pronađi osobu koju želiš nazvati i klikni na sličicu slušalice.

Možda tvoj ekran izgleda drugačije od ovoga na slici, ali uvijek kad želiš nekog nazvati trebaš pronaći sliku slušalice.

Pričekaj da ti se osoba javi.



4. korak:

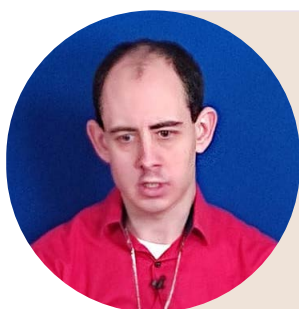
Kada želiš prekinuti poziv, klikni na crvenu tipku.

2. OSNOVE KORIŠTENJA INTERNETA

Radionice o osnovama korištenja interneta namijenjene su osobama koje žele naučiti što je internet, kako pretraživati na Googleu i otvoriti odgovarajuću web-stranicu.

Tema se sastoji od sljedećih zasebnih jedinica:

- Što je internet?
- Kako pretraživati na Googleu?
- Kako otvoriti web stranicu?



Poseban doprinos ovoj temi
dao je Nikola Cikojević.

Primjer 2.

Slikovne upute za podtemu „Kako pretraživati na Googleu?“

VAŽNO: Svaki mobitel je drukčiji pa će se neki koraci možda malo razlikovati. Ako ti nešto nije jasno, pitaj nekoga za pomoć.



1. korak:

Otvori Google tako da klikneš na ovaj gumb.

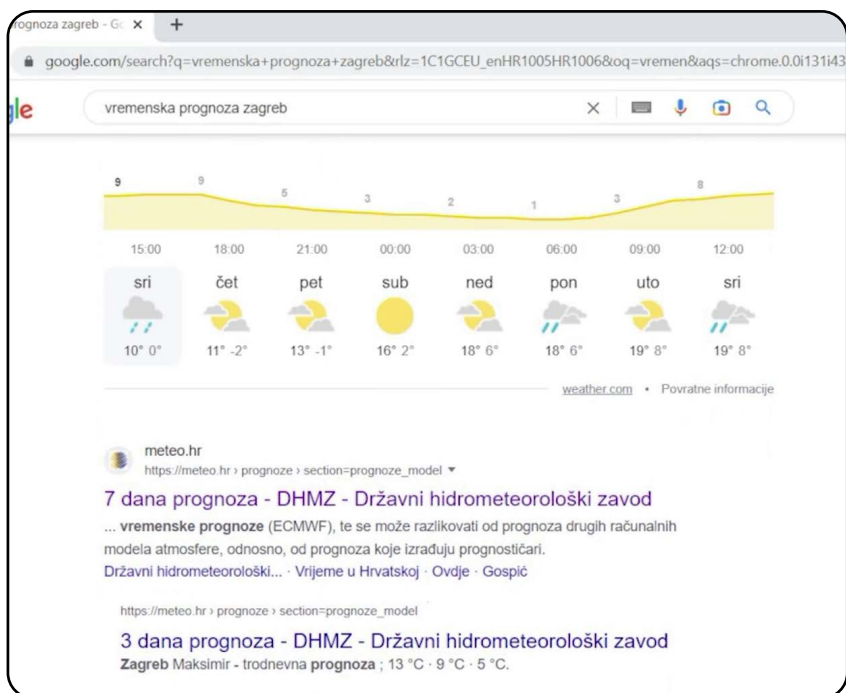


2. korak:

Na Googleu možeš, na primjer, pronaći vremensku prognozu.

Upiši „vremenska prognoza Zagreb“ i pritisni „Enter“ na tipkovnici.

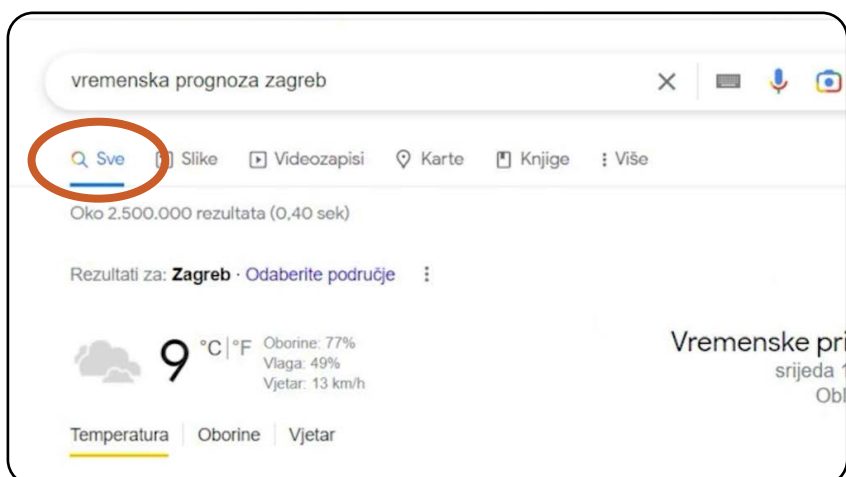




3. korak:

U novom prozoru koji ti se otvorio možeš pronaći različite web-stranice s informacijama koje tražiš.

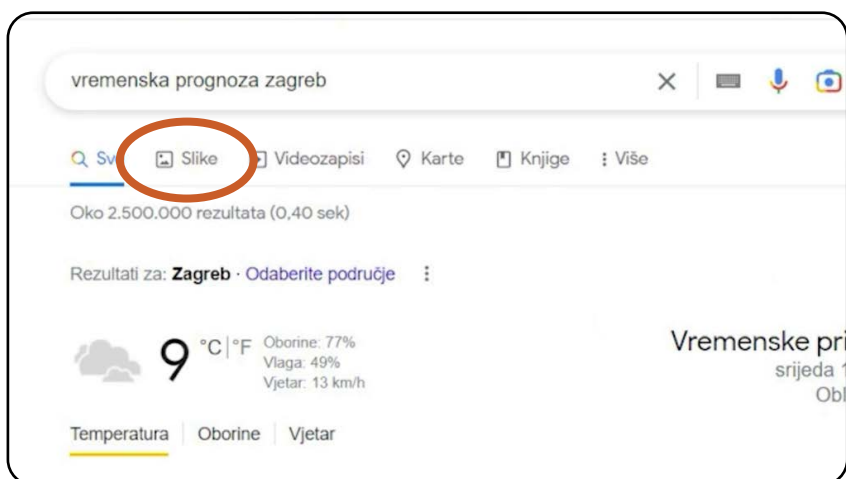
Ako se pomakneš prema dolje, vidjet ćeš popis svih povezanih web-stranica.



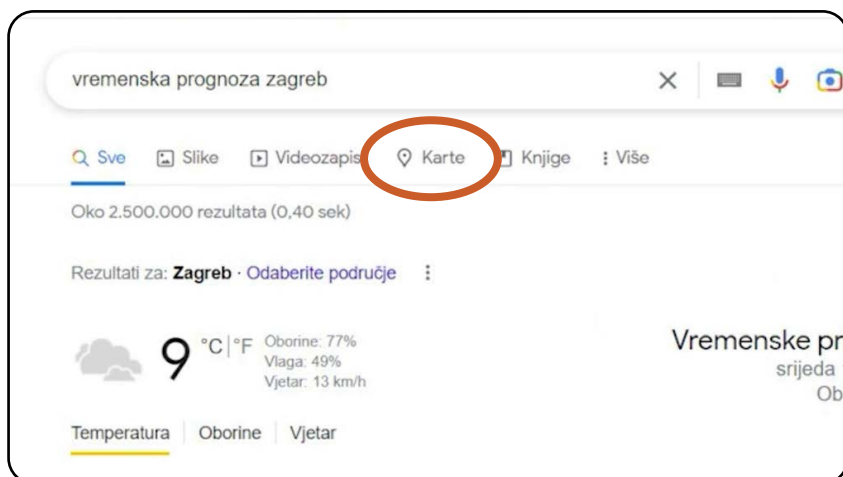
4. korak:

Na vrhu možeš označiti kakvu vrstu informacija tražiš.

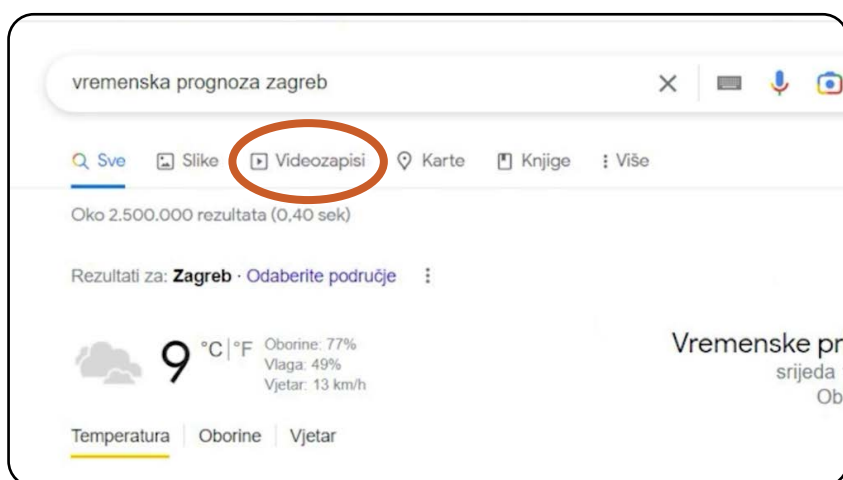
„Sve“ – ovo se najčešće koristi. Tu su ponuđene sve vrste informacija koje tražiš.



„Slike“ – tu možeš pronaći slike i fotografije.



„Karte“ – tu možeš potražiti određena mjesta na karti.



„Videozapisi“ – tu možeš pronaći videozapise.



5. korak:

Rezultati tvog pretraživanja prikazani su kao popis različitih izvora informacija, odnosno web-stranica.

Trebaš provjeriti koja ti web-stranica najbolje odgovara. Kada odlučiš, klikni na njezin plavi naslov da bi je otvorio.

3. GMAIL

Radionice o Gmailu namijenjene su osobama koje žele naučiti izraditi Google-račun, slati e-maile, odgovarati na njih i prosljeđivati ih te slati fotografije, dokumente i druge privitke putem e-maila.

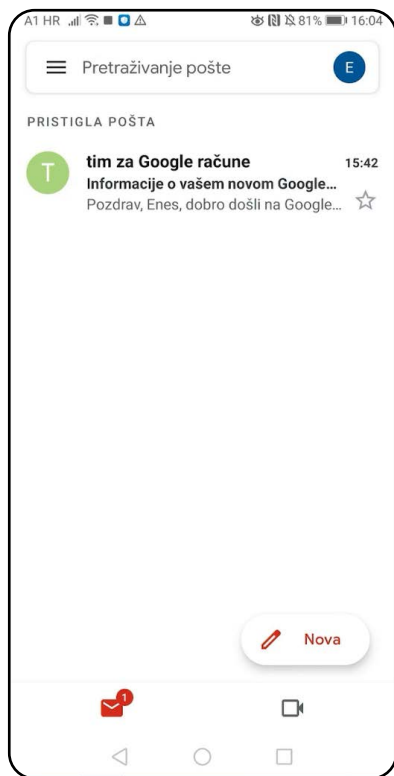
Tema se sastoji od sljedećih zasebnih jedinica:

- Izrada Google računa
- Pristup Gmailu
- Slanje e-maila
- Odgovaranje i prosljeđivanje e-maila
- Slanje fotografija i dokumenata e-mailom.

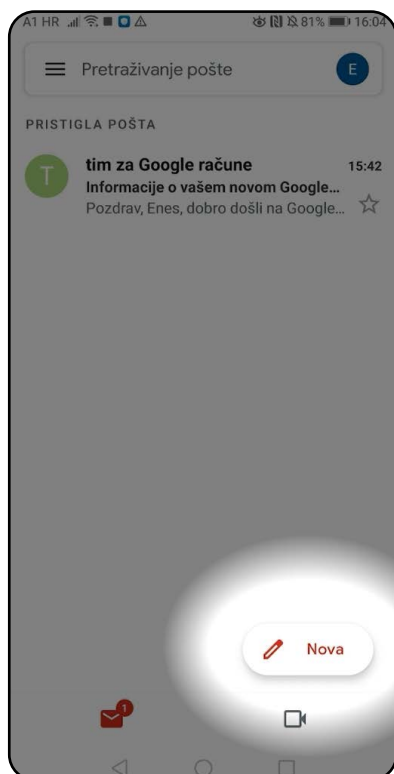


Poseban doprinos ovoj temi
dao je Enes Redžić.

Primjer 3. Slikovne upute za podtemu „Slanje e-maila“

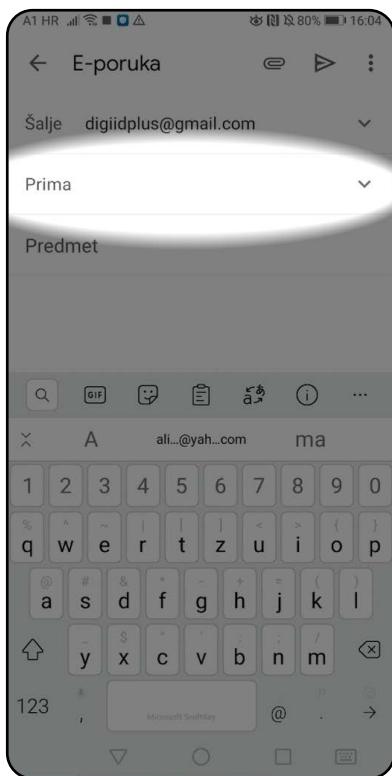


Kada se prijaviš na Gmail, otvorit će ti se pristigla pošta. Ovdje ćeš vidjeti sve e-maileve koje ti je netko poslao.



1. korak:

Ako ti želiš poslati nekome e-mail, klikni na ovaj veliki gumb.

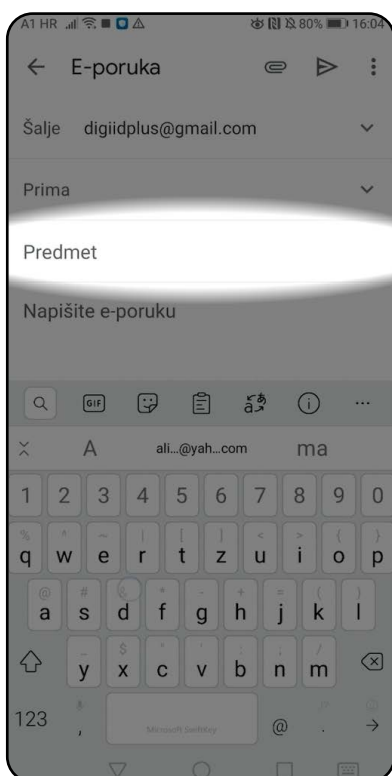


2. korak:

Otvorio se prozor „Nova poruka“.

Za početak moraš saznati e-mail adresu osobe kojoj želiš poslati e-mail.

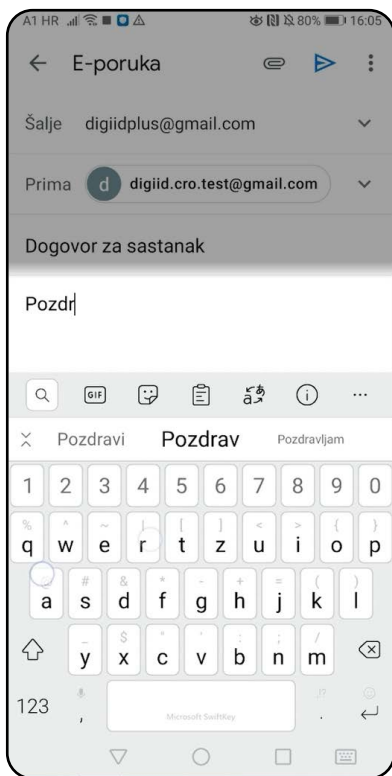
Pitaj osobu da ti napiše svoju e-mail adresu i upiši je ovdje.



3. korak:

Zatim klikni na kućicu „Predmet“.

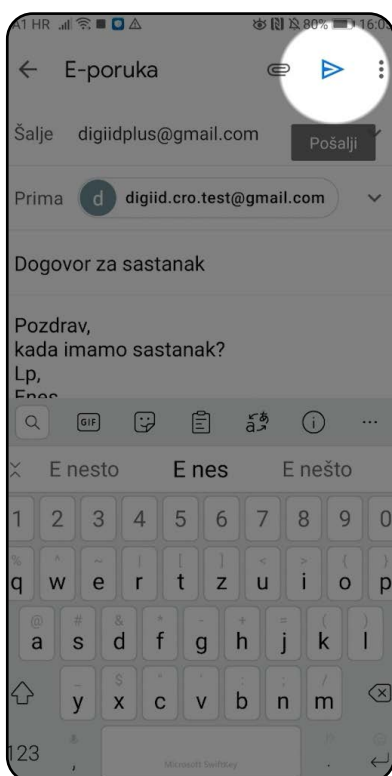
Ovdje napiši naslov e-maila, odnosno o čemu je u poruci riječ.



4. korak:

Klikni na veliki prazni prostor.

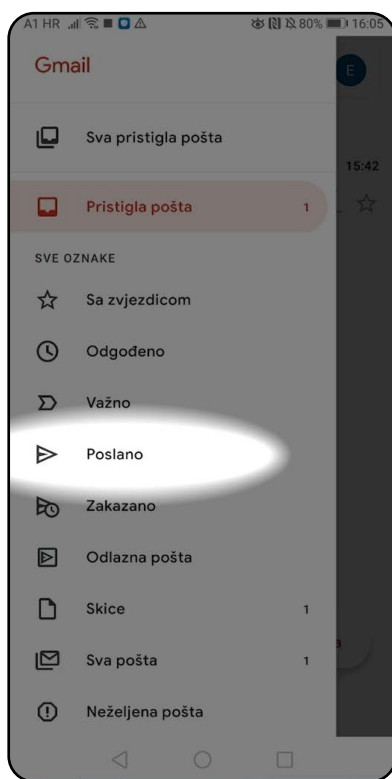
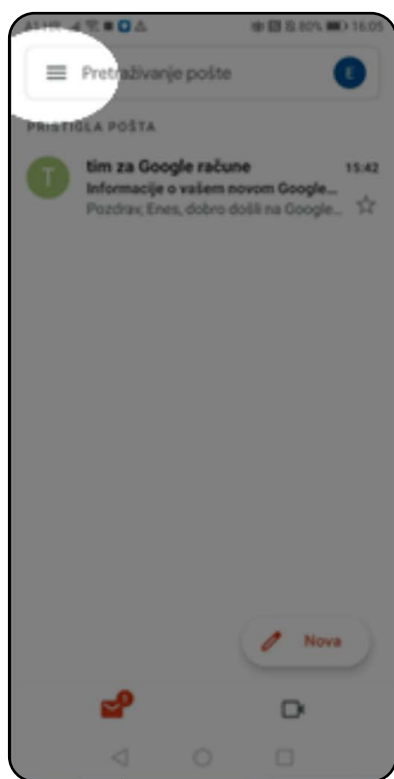
Ovdje napiši poruku.



5. korak:

Kad završiš pisanje e-maila, klikni na ovaj gumb za slanje.

Odlično! Upravo se poslao tvoj prvi e-mail!



6. korak:

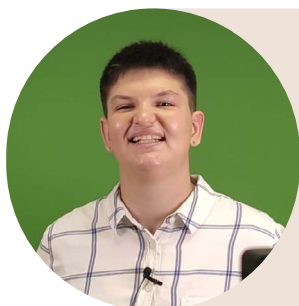
Ako želiš pogledati svoj poslani e-mail, klikni na 3 crte u gornjem kutu i odaberi „Poslano“.

4. WHATSAPP

Radionice o WhatsAppu namijenjene su osobama koje žele naučiti izraditi WhatsApp -račun, slati poruke i glasovne poruke te upućivati pozive i videopozive putem WhatsAppa.

Tema se sastoji od sljedećih zasebnih jedinica:

- Preuzimanje WhatsAppa na mobitel
- Izrada novog WhatsApp-računa
- Slanje poruka na WhatsAppu
- Slanje glasovnih poruka
- Pozivi i videopozivi na WhatsAppu.



Poseban doprinos ovoj temi
dala je Nika Balijski.

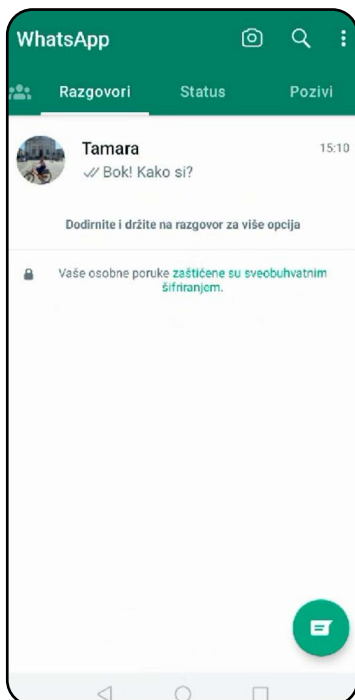
Primjer 4.

Slikovne upute za podtemu „Slanje glasovnih poruka“

Jedna super opcija na WhatsAppu je slanje glasovnih poruka.

Ta je opcija vrlo korisna za osobe kojima je teško čitati ili pisati poruke.

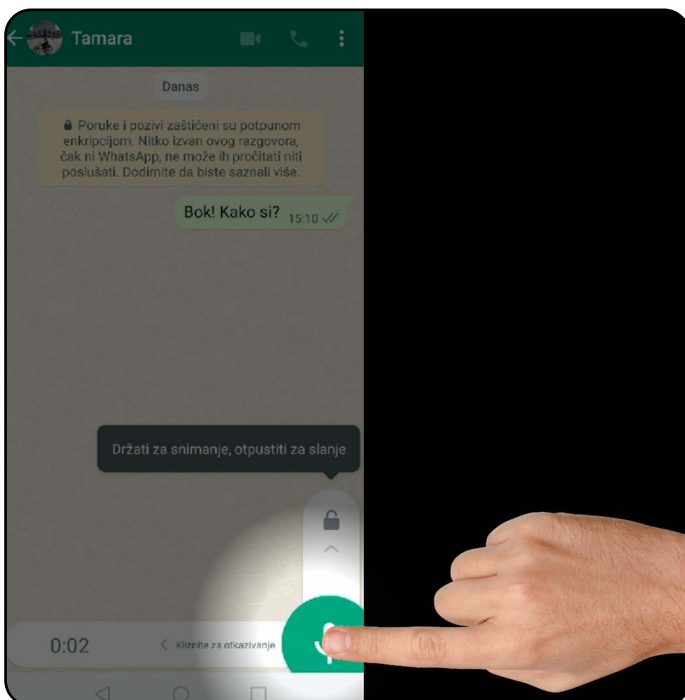
VAŽNO: Svaki je mobitel drukčiji pa će se neki koraci možda malo razlikovati. Ako ti nešto nije jasno, pitaj nekoga za pomoć.



1. korak:

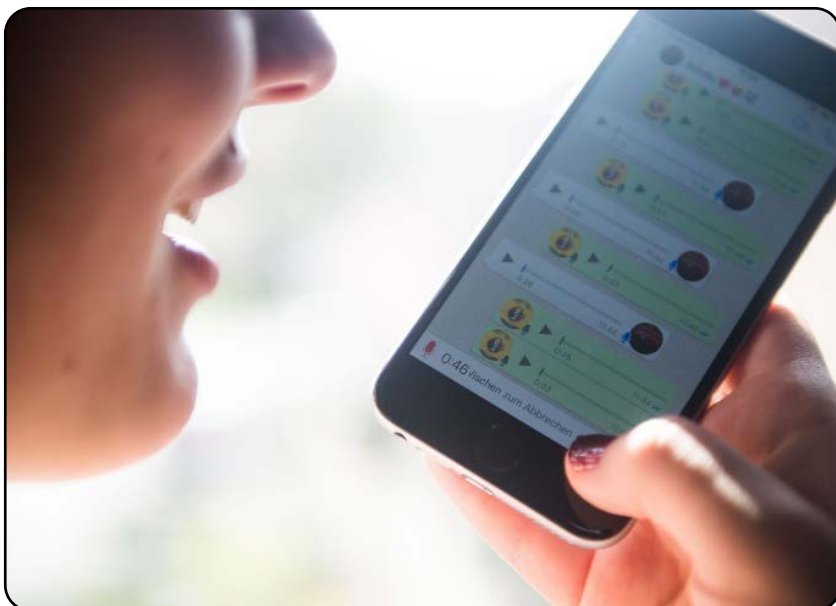
Koraci za slanje glasovne poruke slični su kao i za slanje obične poruke, odnosno teksta.

U „Razgovorima“ ili u popisu kontakata na WhatsAppu pronađi osobu kojoj želiš poslati glasovnu poruku.



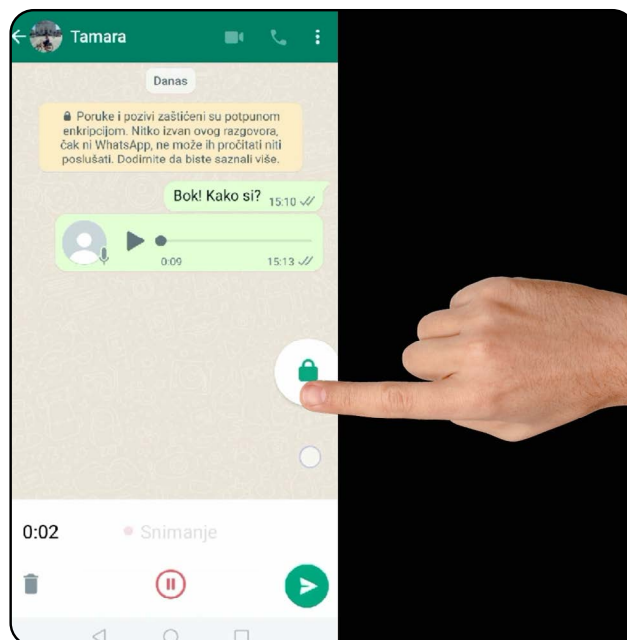
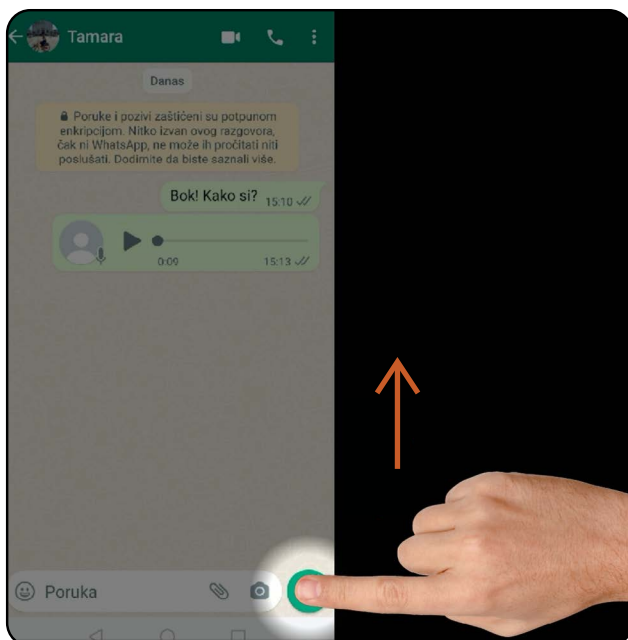
2. korak:

Kada otvoriš razgovor s osobom, u donjem desnom kutu pritisni i drži zeleni kružić na kojem je prikazan mikrofoni.



Približi mobitel ustima i reci svoju poruku. Kada završiš, samo makni prst.

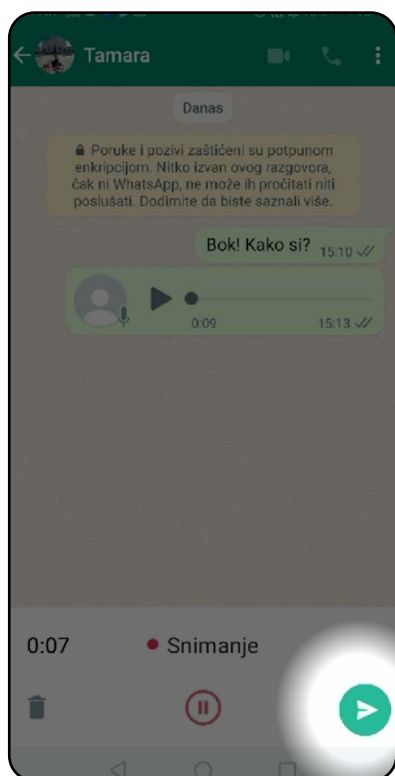
Bravo! Tvoja poruka je poslana.



3. korak:

Ako želiš poslati dužu glasovnu poruku, možeš je snimiti.

To se radi na sljedeći način: pritisni zeleni kružić i klizni prstom prema gore, prema nacrtanom lokotu.



Sada možeš snimati svoju glasovnu poruku, a da ne trebaš cijelo vrijeme držati prst na ekranu.

Kada završiš sa snimanjem, ponovo pritisni zeleni kružić za slanje poruke.

5. FACEBOOK

Radionice o Facebooku namijenjene su osobama koje žele naučiti izraditi Facebook -račun, dodati prijatelje, pratiti stranice, dijeliti objave, poslati poruku prijateljima ili promijeniti postavke privatnosti.

Tema se sastoji od sljedećih zasebnih jedinica:

- Izrada Facebook-računa
- Postavljanje profilne slike i pronalazak prijatelja
- Praćenje stranica
- Dijeljenje objava
- Pisanje osobne poruke
- Provjera postavki privatnosti
- Značajke pristupačnosti.



Poseban doprinos ovoj temi
dala je Maja Keršanc.

Primjer 5.

Slikovne upute za podtemu „Značajke pristupačnosti“

VAŽNO: Svako računalo je drukčije pa će se neki koraci možda malo razlikovati. Ako pratiš korake na mobitelu, također će se malo razlikovati. Ako ti nešto nije jasno, pitaj nekoga za pomoć.



1. korak:

Ako koristiš Facebook na računalu, možeš koristiti tipkovnicu za povećanje Facebooka na ekranu.

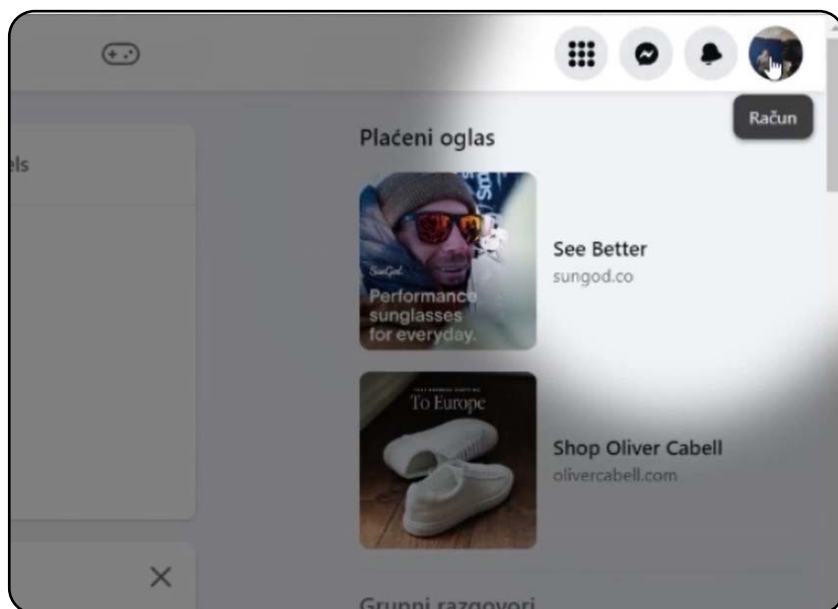
Na svojoj tipkovnici pritisni i drži tipku CTRL.

Drugom rukom na tipkovnici pritisni + (plus) da povećaš prikaz na ekranu.



Ako želiš smanjiti ekran, jednom rukom drži tipku CTRL, a drugom pritisni tipku - (minus).

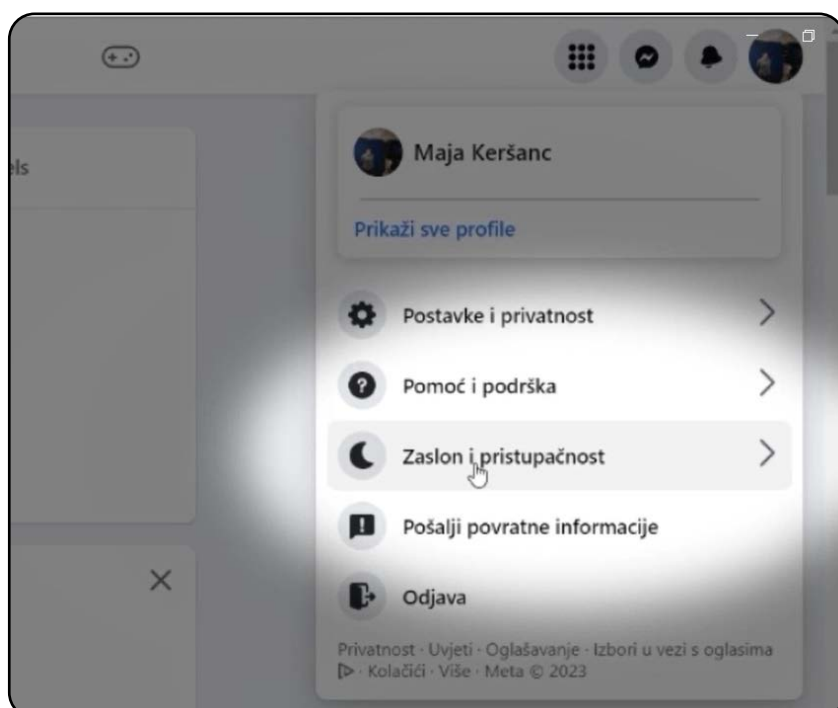
Kao što vidiš, to povećava ili smanjuje cijelu stranicu.



2. korak:

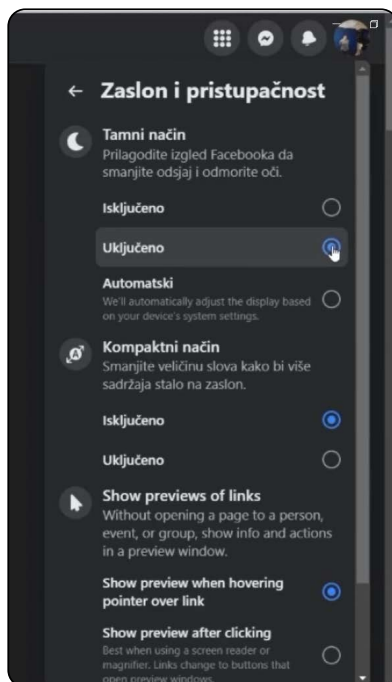
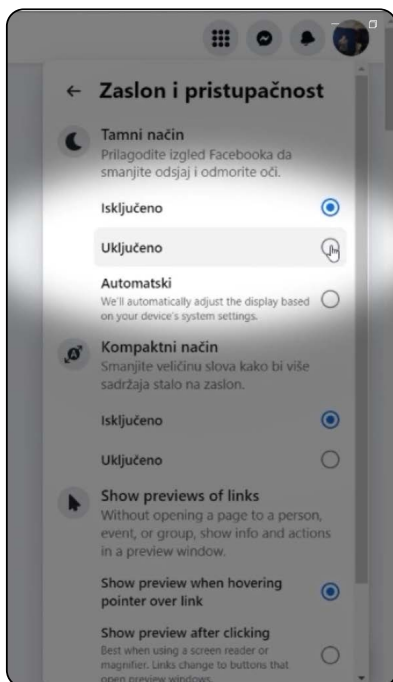
Sada ćeš vidjeti kako promijeniti izgled Facebooka.

Klikni na svoju sliku u gornjem desnom kutu.



3. korak:

Zatim klikni na „Zaslon i pristupačnost“ da bi otvorio postavke pristupačnosti.

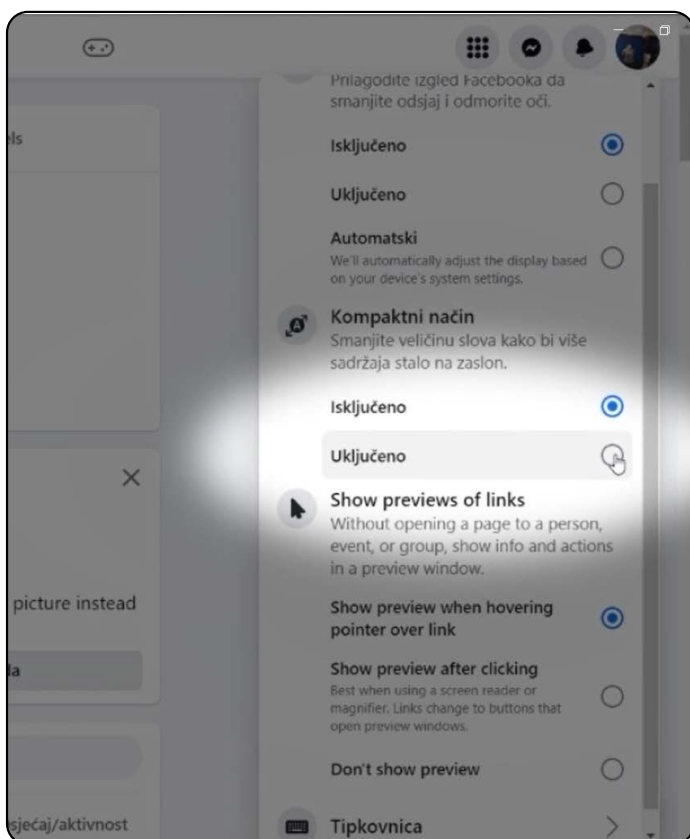


4. korak:

Prva je opcija „Tamni način“.

Ona prilagođava izgled Facebooka da smanji blještanje i odmori ti oči.

Klikni na „Uključeno“ da vidiš kako se izgled Facebooka mijenja.



5. korak:

Druga je opcija „Kompaktni način“.

Ona smanjuje veličinu slova tako da više sadržaja stane na ekran.

Klikni na „Uključeno“ da vidiš kako se izgled Facebooka mijenja.

Ja uglavnom tu opciju imam isključenu jer volim da je sadržaj na mom ekranu veći.

6. ZOOM

Radionice o Zoomu namijenjene su osobama koje žele naučiti izraditi Zoom-račun, instalirati Zoom na računalo, priključiti se Zoom-sastanku ili ga kreirati te koristiti različite opcije tijekom sastanka.

Tema se sastoji od sljedećih zasebnih jedinica:

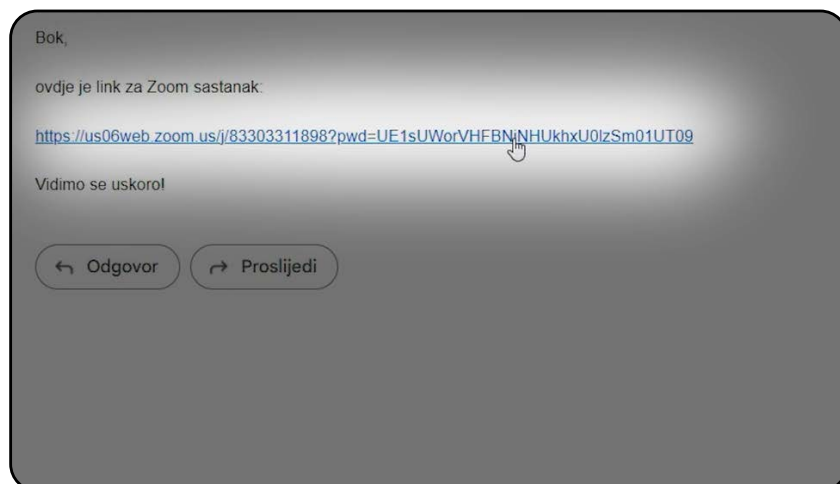
- Izrada Zoom-računa
- Instaliranje Zooma na računalo
- Kreiranje sastanka na Zoomu
- Priključivanje Zoom sastanku
- Opcije na Zoom sastanku.



Poseban doprinos ovoj temi
dao je Tomislav Pauli.

Primjer 6.

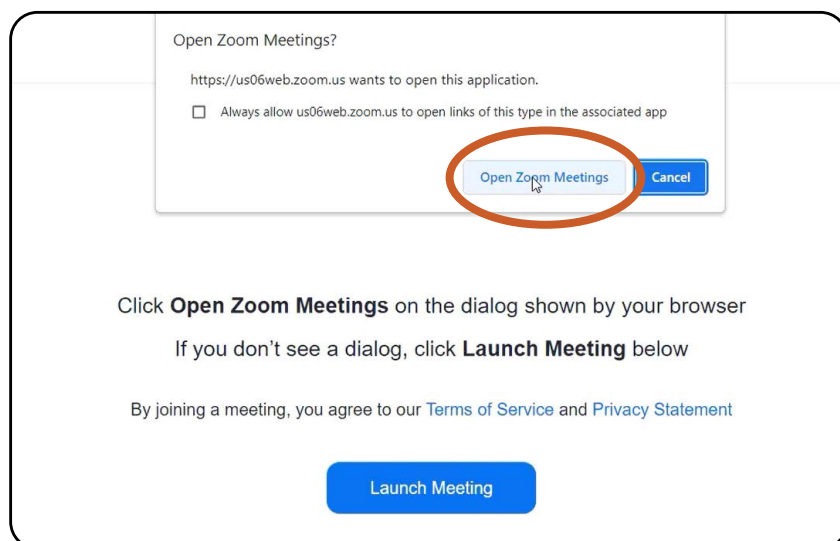
Slikovne upute za podtemu „Priključivanje Zoom sastanku“



1. korak:

Otvori e-mail ili poruku u kojoj ti je netko poslao link (poveznicu) za Zoom-sastanak i klikni na nju.

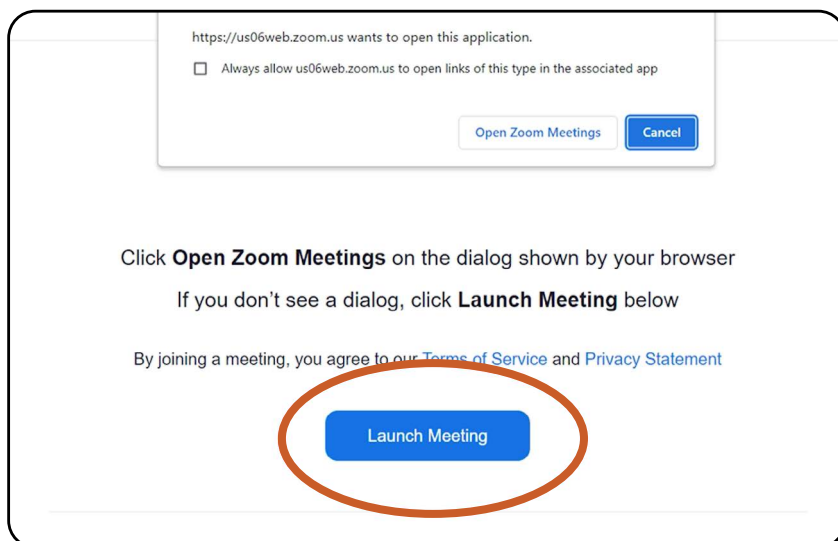
Možeš se priključiti sastanku i ako nemaš svoj Zoom-račun.



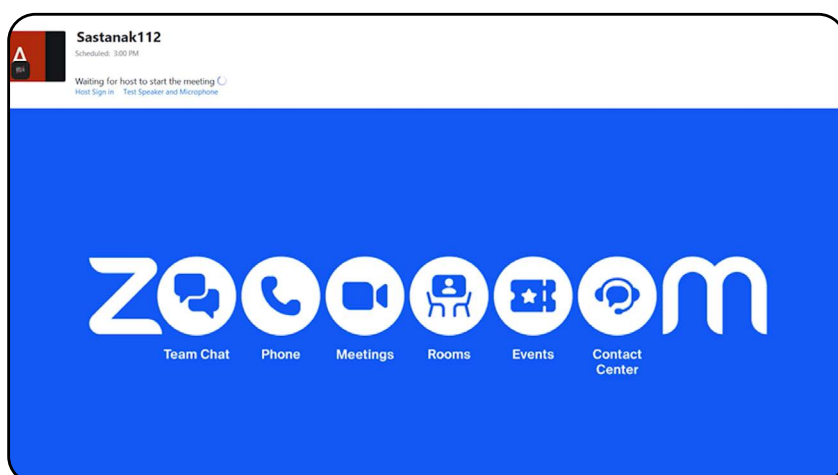
2. korak:

Otvorit će se nova stranica na tvom pregledniku.

Klikni na označeni gumb za ući u Zoom-sastanak.



Ako ga ne vidiš, i dalje možeš ući na sastanak tako da klikneš na ovaj veliki plavi gumb.



3. korak:

Ako ugledaš ovakav ekran, pričekaj da domaćin započne sastanak.



4. korak:

Kada sastanak započne, klikni na ovaj gumb da bi mogao čuti što ostali govore.

Bravo! Sada možeš pozdraviti ostale da znaju da si tu.



ZAKLJUČAK

8

Digitalna uključenost najčešće se definira kao „pravičan, smislen i siguran pristup korištenju, vođenju i dizajnu digitalnih tehnologija, usluga i povezanih mogućnosti za sve, svugdje“ (Pawluczuk i sur., 2021). Ona priznaje pravo svakog pojedinaca na sudjelovanje u digitalnom društvu, a kao strategija, digitalna inkluzija ima za cilj osigurati da svi građani imaju jednake mogućnosti i odgovarajuće vještine kako bi imali jednaku korist od digitalne tehnologije.

Upravo se zato **digitalna inkluzija** odnosi na aktivnosti koje su potrebne kako bi se osiguralo da svaki pojedinac i sve zajednice imaju **pristup informacijskim i komunikacijskim tehnologijama**, da su digitalno pismeni i da ih mogu koristiti sigurno. Iz te je perspektive ograničen pristup pristupačnim tehnološkim uređajima i širokopojasnom internetu, uz ograničene vještine digitalne pismenosti, za osobe s IT vrlo velik izazov u postizanju digitalne inkluzije.

Smjernice i materijali prikazani u ovom priručniku nastali su na **temelju rezultata istraživanja o iskustvima i interesima u korištenju digitalne tehnologije odraslih osoba s IT u Republici Hrvatskoj**, a koje je provedeno u okviru paneuropskog projekta „Digi-ID PLUS“ te su također uzeti u obzir i nalazi drugih relevantnih znanstvenih istraživanja. Osim što su dobiveni rezultati ukazali na potrebu za razvijanjem digitalnih vještina osoba s IT, utvrdilo se da stručnjaci koji osobama s IT pružaju podršku ponekad ni sami nemaju potrebne digitalne vještine te im nedostaju smjernice, alati i materijali kako bi mogli pružati podršku osobama s IT u korištenju digitalne tehnologije.

U Priručniku su stoga navedene **smjernice o metodama poučavanja**, kao i prijedlozi konkretnih aktivnosti koje stručnjaci koji pružaju podršku osobama s IT mogu koristiti. Te su aktivnosti opisane tako da se mogu fleksibilno provoditi i prilagođavati osobama s IT.

U Priručniku se nalaze konkretni **materijali za procjenu digitalnih vještina**, kao i za **provedbu radionica razvijanja digitalne pismenosti** uz naglašen individualiziran, osobno usmjeren pristup. Iako su teme edukativnih radionica i aktivnosti osmišljene na temelju rezultata istraživanja, u njihovoj je provedbi važno uzeti u obzir individualne potrebe, trenutnu usvojenost digitalnih vještina te interese svake osobe s IT. Stoga u direktnom radu nije potrebno doslovno slijediti tijekom opisanih aktivnosti, nego one mogu poslužiti kao primjer i poticaj za osmišljavanje sličnih aktivnosti i materijala koji će biti individualno prilagođeni svakoj osobi s IT. Posebna je vrijednost što su materijali **izrađeni u suradnji s osobama s IT** koje su sudjelovale i u samom pisanju dijela priručnika u lako razumljivom obliku.

Također su navedene **preporuke za unaprjeđenje javnog djelovanja**, koje su ključne za ostvarivanje prava osoba s IT u području digitalne inkluzije.

Kvalitetna strategija digitalne inkluzije treba biti izgrađena na inkluzivnom pristupu i infrastrukturi, poznavanju korisnika i njihovih potreba, pružanju potrebne podrške, postavljanju definiranih ciljeva i dokumentiranju detaljnog plana provođenja. Uključiv sadržaj i programi digitalne pismenosti koje biraju same osobe s IT promiču bolje prihvaćanje i uključenost korisnika u programe razvoja digitalnih vještina.

LITERATURA

- Abbott, S., i McConkey, R. (2006). The barriers to social inclusion as perceived by people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disabilities*, 10(3), 275–287. <https://doi.org/10.1177/1744629506067618>
- ADCET. (n.d.). *Intellectual disability: Teaching strategies*. Preuzeto 6. 11. 2024. s: <https://www.adcet.edu.au/inclusive-teaching/specific-disabilities/intellectual-disability>
- ADILE. (n.d.). *Promoting Accessible Distance Learning for People with Intellectual Disabilities*. Preuzeto 6. 11. 2024. s: <https://www.adileproject.eu/>
- Andresen, L., Boud, D., i Cohen, R. (2020). Experience-based learning. U G. Foley (ur.), *Understanding adult education and training* (2. izd., str. 225–239). Routledge.
- Arachchi, T. K., Sitbon, L., i Zhang, J. (2017). Enhancing access to eLearning for people with intellectual disability: Integrating usability with learning. U R. Bernhaupt, G. Dalvi, A. K. Joshi, D. Balkrishan, J. O'Neill i M. Winckler (ur.), *Human-computer interaction – INTERACT 2017. Lecture Notes in Computer Science* (str. 13–32). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-67684-5_2
- Asmar, A., van Audenhove, L., i Marien, I. (2020). Social support for digital inclusion: Towards a typology of social support patterns. *Social Inclusion*, 8(2), 138–150. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.2627>
- Bakkum, L., Schuengel, C., Sterkenburg, P. S., Frielink, N., Embregts, P. J. C. M., Cla-sien de Schipper, J., ten Brug, A., i Tharner, A. (2021). People with intellectual disabilities living in care facilities engaging in virtual social contact: A systematic review of the feasibility and effects on well-being. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 35(1), 60–74. <https://doi.org/10.1111/jar.12926>
- Blank, G., i Groselj, D. (2014). Dimensions of internet use: Amount, variety, and types. *Information, Communication & Society*, 17(4), 417–435. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2014.889189>
- Bonilla-Del-Río, M., Castillo-Abdul, B., García-Ruiz, R., i Rodríguez-Martín, A. (2022). Influencers with intellectual disability in digital society: An opportunity to advance in social inclusion. *Media and Communication*, 10(1), 222–234. <https://doi.org/10.17645/mac.v10i1.4763>
- Borg, K., i Smith, L. (2018). Digital inclusion and online behaviour: Five typologies of Australian internet users. *Behaviour and Information Technology*, 37(2), 1–14. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2018.1436593>
- Brandtzæg Bae, P., i Heim, J. (2011). A typology of social networking sites users. *International Journal of Web Based Communities*, 7(1), 28–51. <https://doi.org/10.1504/IJWBC.2011.038124>
- Bratković, D., Masnjak Šušković, L., i Fabris, A. (2025). How people with intellectual disabilities experience their digital inclusion. U T. Novak (ur.), *Conference proceedings of the 10th International Conference: Research in Education and Rehabili-*

tation Sciences – ERFCON 2023 (Vol. 3, str. 45–58). University of Zagreb Faculty of Education and Rehabilitation Sciences; Croatian Academy of Sciences and Arts. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:158:006953>

- Bratković, D., Mihanović, V., i Lisak, N. (2018). The possibilities of independent living and community inclusion of persons with intellectual disabilities. U G. Ajdinski i O. Rashikj-Canevska (ur.), *5th International Conference Transformation Towards Sustainable and Resilient Society for Persons with Disabilities* (str. 465–479). Faculty of Philosophy, Institute of Special Education and Rehabilitation.
- Byhlin, S., i Käckér, P. (2018). “I want to participate!” Young adults with mild to moderate intellectual disabilities: How to increase participation and improve attitudes. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 20(1), 172–181. <https://doi.org/10.16993/sjdr.58>
- CARNET. (2019). *Smjernice digitalne pristupačnosti* (verzija 1.1). Ministarstvo uprave Republike Hrvatske. <https://sredisnjikatalogrh.gov.hr/srce-arhiva/86/202982/www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%C8Cnosti-ver.-1.1.pdf>
- Caton, S., i Landman, R. (2022). Internet safety, online radicalisation and young people with learning disabilities. *British Journal of Learning Disabilities*, 50(1), 88–97. <https://doi.org/10.1111/bld.12372>
- Chadwick, D. (2022). “You want to know that you’re safe”: Experiences of risk, restriction and resilience online among people with an intellectual disability. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 16(3). <https://doi.org/10.5817/cp2022-3-8>
- Chadwick, D., Alfred Ågren, K., Caton, S., Chiner, E., Danker, J., Gómez-Puerta, M., Heitplatz, V., Johansson, S., Normand, C. L., Murphy, E., Plitcha, P., Strnadova, I., i Flygare Wallen, E. (2022). Digital inclusion and participation of people with intellectual disabilities during COVID-19: A rapid review and international bricolage. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 19(3), 242–256. <https://doi.org/10.1111/jppi.12410>
- Chadwick, D., Wesson, C., i Fullwood, C. (2013). Internet access by people with intellectual disabilities: Inequalities and opportunities. *Future Internet*, 5(3), 376–397. <https://doi.org/10.3390/fi5030376>
- Chiner, E., Gómez-Puerta, M., i Cardona-Moltó, M. C. (2017). Internet and people with intellectual disability: An approach to caregivers’ concerns, prevention strategies and training needs. *Journal of New Approaches in Educational Research*, 6(2), 153–158. <https://doi.org/10.7821/naer.2017.7.243>
- de Groot, R., Kaal, H. L., i Stol, W. Ph. (2022). The online lives of adolescents with mild or borderline intellectual disabilities in the Netherlands: Care staff knowledge and perceptions. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 47(4), 329–338. <https://doi.org/10.3109/13668250.2021.2004635>
- de Groot, R., Kaal, H. L., i Stol, W. Ph. (2023). Giving guidance in the online lives of young people with intellectual disabilities: Challenges and guiding approaches

- in the daily practice of Dutch care staff. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 48(3), 260–270. <https://doi.org/10.3109/13668250.2022.2149066>
- E-gradani. (n.d.). *Sigurnost na internetu*. Preuzeto 10. 1. 2025. s: <https://gov.hr/hr/sigurnost-na-internetu/372>
- Ellem, K., Harris, P., i Strnadová, I. (2022). Emerging from the shadows: Digital stories of self-advocates with intellectual disabilities. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 19(4), 360–369. <https://doi.org/10.1111/jppi.12426>
- Embregts, P. J., i Frielink, N. (2023). Valuing experiential knowledge to complement professional and scientific knowledge within care and support for people with intellectual disabilities. *International Review of Research in Developmental Disabilities*, 65, 43–70. <https://doi.org/10.1016/bs.irrdd.2023.08.003>
- European Telecommunications Standards Institute – ETSI. (2018). *EN 301 549: Accessibility requirements for ICT products and services* (version 2.1.2). <https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Europska%20norma%20ETSI%20EN%20301%20549%20-%20V2.1.2.pdf>
- Europska unija. (2010). *Konvencija o pravima osoba s invaliditetom*. *Official Journal of the European Union*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010D0048&rid=1>
- González, D., i Del Prete, A. (2024). Online training programs for adults with disabilities: A systematic review. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11, 831. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03342-5>
- Harackiewicz, J. M., Smith, J. L., i Priniski, S. J. (2016). Interest matters: The importance of promoting interest in education. *Policy Insights from the Behavioral and Brain Sciences*, 3(2), 220–227. <https://doi.org/10.1177/2372732216655542>
- Heitplatz, V. N. (2020). Fostering digital participation for people with intellectual disabilities and their caregivers: Towards a guideline for designing education programs. *Social Inclusion*, 8(2), 201–212. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.2578>
- Heitplatz, V. N., Bühler, C., i Hastall, M. R. (2022). Usage of digital media by people with intellectual disabilities: Contrasting individuals' and formal caregivers' perspectives. *Journal of Intellectual Disabilities*, 26(2), 420–441. <https://doi.org/10.1177/1744629520971375>
- Helsper, E. J., i Eynon, R. (2010). Digital natives: Where is the evidence? *British Educational Research Journal*, 36(3), 503–520. <https://doi.org/10.1080/01411920902989227>
- IDA – Inclusive Digital Academy. (n.d.). Preuzeto 6. 11. 2024. s: <https://idaprojectapp.com/en/>
- ITU – International Telecommunication Union. (2022). *Digital inclusion for all*. Preuzeto 16. 9. 2024. s: <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-all.aspx>
- Johansson, S., Gulliksen, J., i Gustavsson, C. (2021). Disability digital divide: The use of the internet, smartphones, computers and tablets among people with disabilities in Sweden. *Universal Access in the Information Society*, 20, 105–120. <https://>

doi.org/10.1007/s10209-020-00714-x

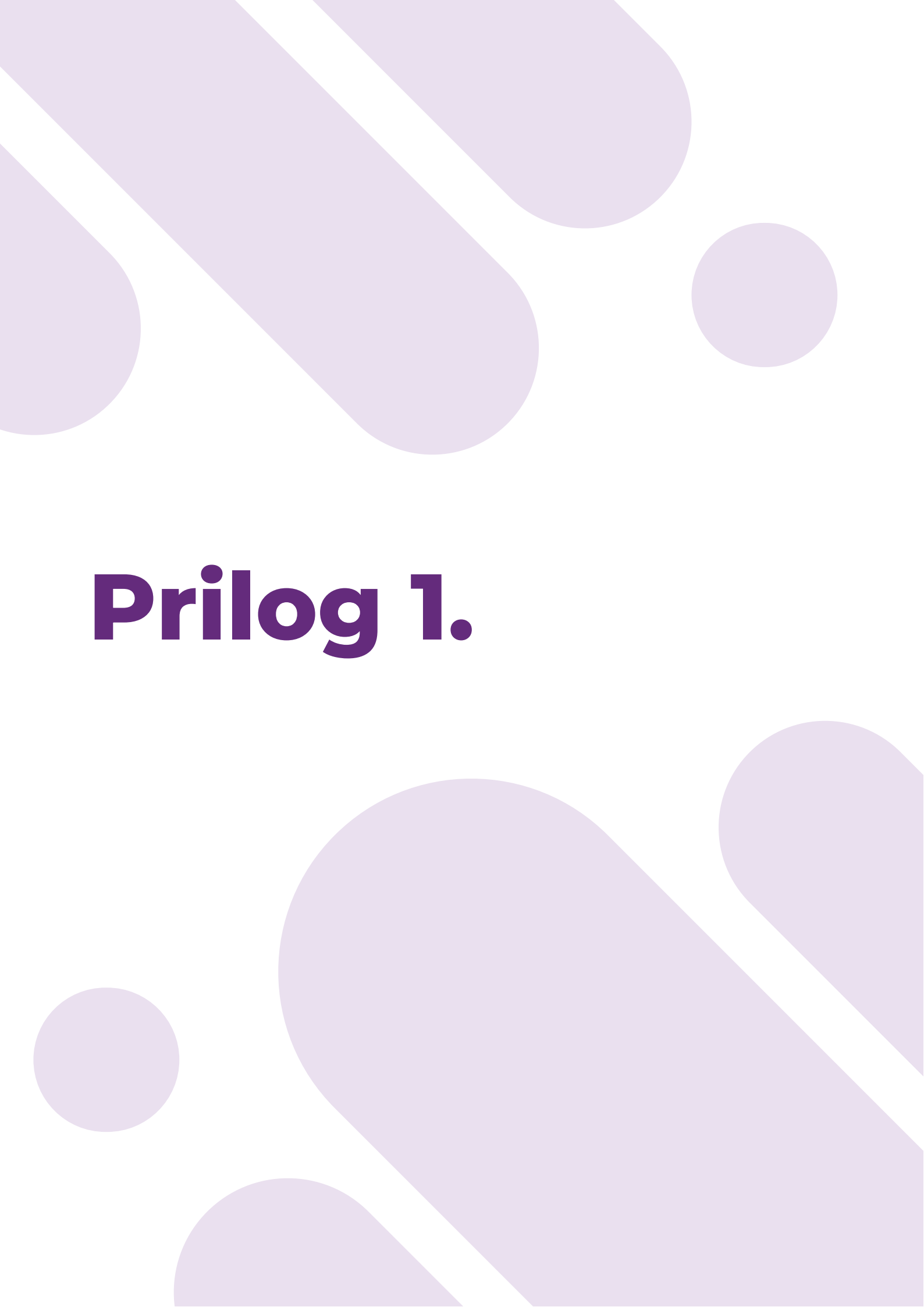
- Keeley, C., i Bernasconi, T. (2023). Digital participation and digital education for people with profound and multiple disabilities and complex communication needs. *Frontiers in Communication*, 8. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2023.1229384>
- Kluge, H., i Hamilton, C. (2021). *The digitalisation of health and care systems in light of COVID-19: What way forward and which role for patients?* EPF Congress: Digital Transformation of Health Care, Brussels, Belgium. https://www.eu-patient.eu/globalassets/library/epf-congress-report-2021_final_web.pdf
- Kovačić, M. (2024). *Digitalna pristupačnost – ispunjavanje obveza i izazovi u provedbi (rezultati upitnika za tijela javnog sektora)* [PowerPoint prezentacija]. 5. online okrugli stol „Digitalna pristupačnost od zakona do prakse”, 24. 9. 2024.
- Lake, J. K., Jachyra, P., Volpe, T., Lunsy, Y., Magnacca, C., Marcinkiewicz, A., i Hamdani, Y. (2021). The wellbeing and mental health care experiences of adults with intellectual and developmental disabilities during COVID-19. *Journal of Mental Health Research in Intellectual Disabilities*, 14(3), 285–300. <https://doi.org/10.1080/19315864.2021.1892890>
- Lawford, N., Garratt, D., i McCormack, N. (2023). In response to “Now that I’m connected this isn’t social isolation, this is engaging with people”: Staying connected during the COVID-19 pandemic (Natasha A. Spassiani, Mojca Becaj, Clare Miller, Andrew Hiddleston, Aaron Hume, Stephan Tait). *British Journal of Learning Disabilities*, 51(1), 111–115. <https://doi.org/10.1111/bld.12515>
- Leutar, I., Penava, T., i Marković, N. (2014). Uključenost osoba s invaliditetom u zajednicu. *Social Themes: The Journal of Theory and Practice of Social Work and Other Akin Sciences*, 1(1), 89–114. <https://hrcak.srce.hr/file/261743>
- Lippold, T., i Burns, J. (2009). Social support and intellectual disabilities: A comparison between social networks of adults with intellectual disability and those with physical disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 53(5), 463–473. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2009.01170.x>
- Löfgren-Mårtenson, L., Molin, M., i Sorbring, E. (2018). H@ssles and hopes on the internet: What professionals have encountered in dealing with internet use and sexuality among youths with intellectual disabilities. *Papers of Social Pedagogy*, 8(8), 66–82. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0011.5851>
- Lussier-Desrochers, D., Normand, C. L., Romero-Torres, A., Lachapelle, Y., Godin-Tremblay, V., Dupont, M. E., Roux, J., Pépin-Beauchesne, L., i Bilodeau, P. (2017). Bridging the digital divide for people with intellectual disability. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 11(1), Article 1. <https://doi.org/10.5817/CP2017-1-1>
- Martin, A. J., Strnadová, I., Loblinzk, J., Danker, J. C., i Cumming, T. M. (2021). The role of mobile technology in promoting social inclusion among adults with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 34, 840–851. <https://doi.org/10.1111/jar.12869>
- Masnjak Šušković, L., Bratković, D., Bohaček, A., i Fabris, A. (2023). The use of di-

- gital technology for social inclusion among people with ID. U S. Kristović (ur.), *The 11th Scientific Conference with International Participation "It's About People 2023: Social and Technological Development in Service of Security and Dignity": Proceedings Book with Peer Review on Scholarly Papers – Education and Mental Health* (str. 99–110). Alma Mater Europaea, Alma Mater Press. <https://press.alma-mater.si/index.php/amp/catalog/view/80/97/207>
- Masnjak Šušković, L., Fabris, A., i Fulgosi-Masnjak, R. (2025). Supporting digital skills education for people with intellectual disabilities from the perspective of service providers. U S. Kristović & P. Serrano (Ur.), *The 12th International Scientific Conference "It's About People 2024–2025: In Service of Sustainability and Dignity": Proceedings Book with Peer Review on Scholarly Papers- Education and Mental Health* (str. 57–69). Alma Mater Europaea, Alma Mater Press.
- McCausland, D., McCallion, P., Brennan, D., i McCarron, M. (2017). Interpersonal relationships of older adults with an intellectual disability in Ireland. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(1), 140–153. <https://doi.org/10.1111/jar.12352>
- McCausland, D., Luus, R., McCallion, P., Murphy, E., i McCarron, M. (2021). The impact of COVID-19 on the social inclusion of older adults with an intellectual disability during the first wave of the pandemic in Ireland. *Journal of Intellectual Disability Research*, 65, 879–889. <https://doi.org/10.1111/jir.12862>
- MentalHealth.com. (2024). *Effective teaching methods for people with intellectual disabilities*. Preuzeto 14. 9. 2024. s: <https://www.mentalhealth.com/library/effective-teaching-methods-intellectual-disabilities>
- Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike Republike Hrvatske. (2021a). *Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine*. <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajni%C5%A1tvo/Godi%C5%A1nji%20planovi%20i%20strate%C5%A1ka%20izvje%C5%A1%C4%87a/Nacionalni%20plan%20izjedna%C4%8Davanja%20mogu%C4%87nosti%20za%20osobe%20s%20invaliditetom%20za%20razdoblje%20od%202021%20do%202027.%20godine.pdf>
- Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike Republike Hrvatske. (2021b). *Akcijski plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2024. godine*. <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajni%C5%A1tvo/Godi%C5%A1nji%20planovi%20i%20strate%C5%A1ka%20izvje%C5%A1%C4%87a/Akcijski%20plan%20izjedna%C4%8Davanja%20mogu%C4%87nosti%20za%20osobe%20s%20invaliditetom%20za%20razdoblje%20od%202021.%20do%202024.%20godine.pdf>
- Minton, C., Fullerton, A., Murray, B., i Dodder, R. A. (2002). The wishes of people with developmental disabilities by residential placement and age: A panel study. *Journal of Disability Policy Studies*, 13(3), 163–170. <https://doi.org/10.1177/10442073020130030401>
- Murphy, E. (2021). *Patients as co-designers and co-innovators: Between theory and practice* [Summary report]. EPF Congress: Digital Transformation of Health Care, Brussels, Belgium. <https://www.eu-patient.eu/globalassets/library/epf-congre->

- Murphy, E., Bratković, D., i Fabris, A. (2025). The inclusive design of a digital education programme – contribution and experiences of people with accessibility needs. U C. Woolhouse i V. Kay (ur.), *Championing co-production in the design of inclusive practices: Positioning children and young people's voices at the heart of education* (str. 101–114). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003459651-12>
- Murphy, E., McCausland, D., Carroll, R., McCallion, P., i McCarron, M. (2019). Exploring the relationship between technology usage and social inclusion for older adults with intellectual disability in Ireland. *Journal of Intellectual Disability Research*, 63(7), 645.
- Murphy, E., Shiels, O., Yap, M. L., Angus, C., Delaney, J., Hogan, B., Burke, C., He-duan, D., Breslin, D., i Fiori, S. (2022). “I feel proud that with this app we can help other people with intellectual disabilities”: The role of an expert by experience digital inclusion citizen advisory panel. *Disabilities*, 2(4), 715–735. <https://doi.org/10.3390/disabilities2040050>
- Nacionalni CERT. (2018). *Sigurnije na internetu* (2. izd.). https://www.cert.hr/wp-content/uploads/2018/02/Sigurnije_na_internetu.pdf
- National Digital Inclusion Alliance. (2025). *NDIA definitions*. Preuzeto 10. 1. 2025. s: <https://www.digitalinclusion.org/definitions/>
- NSW Government: Education. (n.d.). *Evidence-based strategies for intellectual disability*. Preuzeto 10. 11. 2024. s: <https://education.nsw.gov.au/campaigns/inclusive-practice-hub/all-resources/primary-resources/understanding-disability/intellectual-disability/evidence-based-strategies>
- O'Brien, P., Iriarte, E. G., Conkey, R. M., Butler, S., i O'Brien, B. (2022). Inclusive research and intellectual disabilities: Moving forward on a road less well-travelled. *Social Sciences*, 11(10), 483. <https://doi.org/10.3390/socsci11100483>
- Park, J., Bouck, E., i Duenas, A. (2018). The effect of video modeling and video prompting interventions on individuals with intellectual disability: A systematic literature review. *Journal of Special Education Technology*, 34(1), 3–16. <https://doi.org/10.1177/0162643418780464>
- Pavić-Rogošić, L., Vorberger, K., Čižmar, Ž., Žajdela Hrustek, N., Čižmešija, A., Kirinić, V., Šimić, D., Begičević Redep, N., i Frković, M. (2022). *Digitalna.hr* project – ideas, implementation and activities for integrating vulnerable groups into the digital society. *Croatian Regional Development Journal*, 3(2), 116–138. <https://doi.org/10.2478/crdj-2022-0012>
- Pawluczuk, A., Lee, J., i Gamundani, A. M. (2021). Bridging the gender digital divide: An analysis of existing guidance for gender digital inclusion programmes' evaluations. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 23(3), 287–299.
- Policijska uprava primorsko-goranska. (n.d.). *Opasnosti s interneta*. Preuzeto 10. 1. 2025. s: <https://primorsko-goranska-policija.gov.hr/istaknute-teme/prewencija/zastitimo-sebe-i-svoju-imovinu-24152/kako-zastititi-sebe-i-svoju-imovinu/opasnosti-s-interneta/3377>

- Radovanović, D., Holst, C., Belur, S. B., Srivastava, R., Hounghonon, G. V., Quentrec, E. L., Miliza, J., Winkler, A. S., i Noll, J. (2020). Digital literacy key performance indicators for sustainable development. *Social Inclusion*, 8(2), 151–167. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.2587>
- Ramsten, C., Martin, L., Dag, M., i Marmstål Hammar, L. (2019). A balance of social inclusion and risks: Staff perceptions of information and communication technology in the daily life of young adults with mild to moderate intellectual disability in a social care context. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 16, 171–179. <https://doi.org/10.1111/jppi.12278>
- Randt, N. (2011). *Social inclusion for people with intellectual disabilities*. Emerging Practice CATs. <https://commons.pacificu.edu/emerge/6>
- Renwick, R., Brown, I., i Raphael, D. (2000). Person-centered quality of life: Contributions from Canada to an international understanding. U K. D. Keith i R. L. Schalock (ur.), *Cross-cultural perspectives on quality of life* (str. 5–21). American Association on Mental Retardation.
- Riches, T. N., i O'Brien, P. M. (2020). Can we publish inclusive research inclusively? Researchers with intellectual disabilities interview authors of inclusive studies. *British Journal of Learning Disabilities*, 48(4), 272–280. <https://doi.org/10.1111/bld.12324>
- Samant Raja, D. (2016). *Bridging the disability divide through digital technologies*. World Bank. <http://pubdocs.worldbank.org/en/123481461249337484/WDR16-BP-Bridging-the-Disability-Divide-through-Digital-Technology-RAJA.pdf>
- Sheehan, R., i Hassiotis, A. (2017). Digital mental health and intellectual disabilities: State of the evidence and future directions. *Evidence-Based Mental Health*, 20(4), 107–111. <https://doi.org/10.1136/eb-2017-102759>
- Spassiani, N. A., Becaj, M., Miller, C., Hiddleston, A., Hume, A., i Tait, S. (2022). “Now that I am connected this isn’t social isolation, this is engaging with people”: Staying connected during the COVID-19 pandemic. *British Journal of Learning Disabilities*, 51(1), 99–110. <https://doi.org/10.1111/bld.12478>
- Tsatsou, P. (2020). Is digital inclusion fighting disability stigma? Opportunities, barriers, and recommendations. *Disability & Society*, 36(5), 702–729. <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1749563>
- UNICEF. (2021). *Accessible digital learning portal*. Preuzeto 6. 11. 2024. s: <https://accessibledigitallearning.org/>
- Venkatesan, S. (2024). Digital literacy in people with disabilities: An overview and narrative review. *Qeios*. <https://doi.org/10.32388/RL2FY3>
- Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora. (2019). *Narodne novine*, 17/2019. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_02_17_358.html



The background of the page is white and decorated with several large, abstract, rounded purple shapes. These shapes are scattered across the page, with some appearing as solid colors and others as outlines. The shapes vary in size and orientation, creating a modern, minimalist aesthetic. The text 'Prilog 1.' is centered in the middle of the page in a bold, dark purple font.

Prilog 1.

DIGITALNI PROFIL

(Vivoda, Masnjak Šušković, Bratković, Fulgosi-Masnjak i Bohaček, 2026)

OPĆI PODACI O OSOBI

Ime i prezime: _____

Dob: _____

Datum rođenja: _____

Spol: ☐ ženski ☐ muški ☐ ostaloIma li osoba intelektualne teškoće (IT)? ☐ da ☐ neStupanj IT: ☐ laki ☐ umjereni ☐ teži ☐ teškiIma li osoba neke druge teškoće/invaliditet (napišite koji)?

_____**Životno okruženje**

- ☐ živi samostalno/samostalno uz povremenu podršku
☐ živi s roditeljima/skrbnicima/obitelji
☐ organizirano stanovanje
☐ smještaj u ustanovi

Radno okruženje

- ☐ otvoreno tržište rada bez podrške
☐ otvoreno tržište rada uz podršku
☐ model radnog uključivanja
☐ zaštitno radno mjesto (zaštitna ili integrativna radionica)
☐ neplaćena dnevna aktivnost (dnevni/poludnevni boravak)
☐ nezaposlen
☐ volontiranje
☐ škola
☐ mirovina

KORIŠTENJE DIGITALNE TEHNOLOGIJE

1. Koristi li osoba mobitel?

☐ Da ☐ Ne

2. Ima li svoj mobitel ili koristi tuđi?

☐ Ima svoj ☐ Koristi tuđi

3. Koju vrstu mobitela koristi?

☐ Na tipke ☐ Na dodir (touch)

4. Koliko često koristi mobitel?

- ☐ Svakodnevno
☐ Najmanje jedanput na tjedan
☐ Manje od jedanput na tjedan

5. Koliko je osoba samostalna u korištenju mobitela?

- ☐ U potpunosti samostalna
☐ Djelomično samostalna (potrebna povremena podrška)
☐ Nesamostalna (potrebna stalna podrška)

6. Za što najčešće koristi mobitel?

- ☐ Pozive i SMS-ove
☐ Fotografiranje/snimanje videozapisa
☐ Slušanje glazbe
☐ E-mail
☐ Društvene mreže
☐ Videopozive
☐ Pretraživanje informacija na internetu
☐ Pristup zdravstvenim i socijalnim uslugama
☐ YouTube
☐ Ostalo:

7. Koristi li osoba laptop/računalo? ☐ Da ☐ Ne

8. Ima li osoba svoj laptop/računalo ili koristi tuđi?

☐ Ima svoj ☐ Koristi tuđi

9. Koliko često koristi laptop/računalo?

- ☐ Svakodnevno
☐ Najmanje jedanput na tjedan
☐ Manje od jedanput na tjedan

10. Koliko je osoba samostalna u korištenju laptopa/računala?

- ☐ U potpunosti samostalna
☐ Djelomično samostalna (potrebna povremena podrška)
☐ Nesamostalna (potrebna stalna podrška)

11. Za što najčešće koristi laptop/računalo?

- ☐ MS Office paket (Word, PPT, Excel)
☐ Gledanje filmova/serija
☐ Slušanje glazbe
☐ E-mail
☐ Društvene mreže
☐ Videopozive
☐ Pretraživanje informacija na internetu
☐ Pristup zdravstvenim i socijalnim uslugama
☐ YouTube
☐ Ostalo:

12. Koristi li osoba tablet? ☐ Da ☐ Ne

13. Ima li osoba svoj tablet ili koristi tuđi?

- ☐ Ima svoj ☐ Koristi tuđi

14. Koliko često koristi tablet?

- ☐ Svakodnevno
☐ Najmanje jedanput na tjedan
☐ Manje od jedanput na tjedan

15. Koliko je osoba samostalna u korištenju tableta?

- ☐ U potpunosti samostalna
☐ Djelomično samostalna (potrebna povremena podrška)
☐ Nesamostalna (potrebna stalna podrška)

16. Za što najčešće koristi tablet?

- ☐ Gledanje filmova/serija
☐ Fotografiranje/snimanje videozapisa
☐ Slušanje glazbe
☐ E-mail
☐ Društvene mreže
☐ Videopozive
☐ Pretraživanje informacija na internetu
☐ Pristup zdravstvenim i socijalnim uslugama
☐ YouTube
☐ Ostalo:

OSNOVNE DIGITALNE VJEŠTINE

Za svaku vještinu označite što se odnosi na osobu.

	Potpuno samostalno	Djelomično samostalno (povremena podrška)	Nesamostalno (stalna podrška)	Nije primjenjivo
Pisanje na mobitelu				
Uključivanje i isključivanje računala/laptopa				
Korištenje tipkovnice				
Korištenje miša				
Korištenje lozinki				

*Ako osoba treba podršku za navedene vještine, napišite u tablicu o kojoj je razini podrške riječ (fizička, verbalna, pokazivanje).

*Ako ste označili „Nije primjenjivo“, odnosno niste mogli procijeniti vještinu kod osobe, navedite razlog:

AKTIVNOSTI NA MOBITELU

Za svaku vještinu označite što se odnosi na osobu.

	Potpuno samostalno	Djelomično samostalno (povremena podrška)	Nesamostalno (stalna podrška)	Nije primjenjivo
Upućivanje poziva				
Javljanje na poziv				
Korištenje tipkovnice				
Slanje SMS-ova				
Fotografiranje				
Snimanje videa				
Postavljanje alarma				

*Ako osoba treba podršku za navedene vještine, napišite u tablicu o kojoj je razini podrške riječ (fizička, verbalna, pokazivanje).

*Ako ste označili „Nije primjenjivo“, odnosno niste mogli procijeniti vještinu kod osobe, navedite razlog:

KORIŠTENJE INTERNETA

Koristi li osoba internet?

☐ Da, ima svoj internet na mobitelu ☐ Da, samo kada se spoji na Wi-Fi ☐ Ne koristi internet

Ako osoba koristi internet, ispunite tablicu. Za svaku vještinu označite što se odnosi na osobu.

	Potpuno samostalno	Djelomično samostalno (povremena podrška)	Nesamostalno (stalna podrška)	Nije primjenjivo
Pronalaženje Googlea na svom uređaju				
Pretraživanje informacija na Googleu				

*Ako osoba treba podršku za navedene vještine, napišite u tablicu o kojoj je razini podrške riječ (fizička, verbalna, pokazivanje).

*Ako ste označili „Nije primjenjivo“, odnosno niste mogli procijeniti vještinu kod osobe, navedite razlog:

E-MAIL

Ima li osoba svoju e-adresu? ☐ Da ☐ Ne

Ako osoba ima svoju e-adresu, ispunite tablicu. Za svaku vještinu označite što se odnosi na osobu.

	Potpuno samostalno	Djelomično samostalno (povremena podrška)	Nesamostalno (stalna podrška)	Nije primjenjivo
Otvaranje dobivenog e-maila				
Slanje e-maila				
Odgovaranje na dobiveni e-mail				
Slanje privitaka (npr. slika, dokumenata)				

*Ako osoba treba podršku za navedene vještine, napišite u tablicu o kojoj je razini podrške riječ (fizička, verbalna, pokazivanje).

*Ako ste označili „Nije primjenjivo“, odnosno niste mogli procijeniti vještinu kod osobe, navedite razlog:

APLIKACIJE ZA DOPISIVANJE

Koje aplikacije za dopisivanje osoba koristi?

☐ WhatsApp ☐ Viber ☐ Ostalo: _____

☐ Ne koristi aplikacije za dopisivanje

Ako osoba koristi aplikacije za dopisivanje, ispunite tablicu. Za svaku vještinu označite što se odnosi na osobu.

	Potpuno samostalno	Djelomično samostalno (povremena podrška)	Nesamostalno (stalna podrška)	Nije primjenjivo
Slanje tekstualnih poruka				
Slanje glasovnih poruka				
Slanje slika i videozapisa				
Korištenje poziva/ videopoziva				

*Ako osoba treba podršku za navedene vještine, napišite u tablicu o kojoj je razini podrške riječ (fizička, verbalna, pokazivanje).

*Ako ste označili „Nije primjenjivo“, odnosno niste mogli procijeniti vještinu kod osobe, navedite razlog:

DRUŠTVENE MREŽE

Koje društvene mreže osoba koristi? ☐ Facebook ☐ Instagram ☐ TikTok ☐ X (Twitter)
☐ Snapchat ☐ Ostalo: _____ ☐ Ne koristi društvene mreže

Ako osoba koristi društvene mreže, ispunite tablicu. Za svaku vještinu označite što se odnosi na osobu.

	Potpuno samostalno	Djelomično samostalno (povremena podrška)	Nesamostalno (stalna podrška)	Nije primjenjivo
Pronalaženje/ praćenje prijatelja				
Postavljanje profilne slike				
Praćenje stranica				
Objavljivanje sadržaja				
Dijeljenje tuđih objava				
Slanje poruka prijateljima				
Izmjena postavki privatnosti				
Prilagodba značajki pristupačnosti				

*Ako osoba treba podršku za navedene vještine, napišite u tablicu o kojoj je razini podrške riječ (fizička, verbalna, pokazivanje).

*Ako ste označili „Nije primjenjivo“, odnosno niste mogli procijeniti vještinu kod osobe, navedite razlog:

VIDEOKONFERENCIJSKE PLATFORME I PROGRAMI

Koje videokonferencijske platforme osoba koristi? ☐ Zoom ☐ Microsoft Teams ☐ Google Meet
☐ Ostalo: _____ ☐ Ne koristi videokonferencijske platforme/programme

Ako osoba koristi videokonferencijske platforme, ispunite tablicu. Za svaku vještinu označite što se odnosi na osobu.

	Potpuno samostalno	Djelomično samostalno (povremena podrška)	Nesamostalno (stalna podrška)	Nije primjenjivo
Priključivanje sastanku po pozivu druge osobe				
Izrada novog sastanka				
Uključivanje i isključivanje mikrofona i kamere na sastanku				
Slanje poruka u chatu za vrijeme sastanka				
Isključivanje iz sastanka				

*Ako osoba treba podršku za navedene vještine, napišite u tablicu o kojoj je razini podrške riječ (fizička, verbalna, pokazivanje).

*Ako ste označili „Nije primjenjivo“, odnosno niste mogli procijeniti vještinu kod osobe, navedite razlog:

SIGURNOST NA INTERNETU

Koliko je osoba upoznata s potencijalnim opasnostima na internetu?

☐ Vrlo dobro ☐ Djelomično ☐ Nije upoznata

Koliko osoba u svakodnevnom životu uspješno prepoznaje opasnosti na internetu?

☐ Uvijek/gotovo uvijek samostalno ☐ Povremeno ili uz podršku ☐ Uopće ne prepoznaje

Koliko je osoba upoznata s načinima zaštite od opasnosti na internetu?

☐ Vrlo dobro ☐ Djelomično ☐ Nije upoznata

Koliko se osoba u svakodnevnom životu uspješno brani od opasnosti na internetu?

☐ Uvijek/gotovo uvijek samostalno ☐ Povremeno ili uz podršku ☐ Uopće ne prepoznaje

INTERESI OSOBE

Što mislite da bi osobi bilo korisno naučiti (vezano uz digitalnu tehnologiju)?

Napišite svoje prijedloge:

Koje su želje osobe vezane uz korištenje digitalne tehnologije (što se tiče stjecanja novih digitalnih vještina, načina i opsega korištenja digitalnih sadržaja, dostupnosti uređaja i dr.):

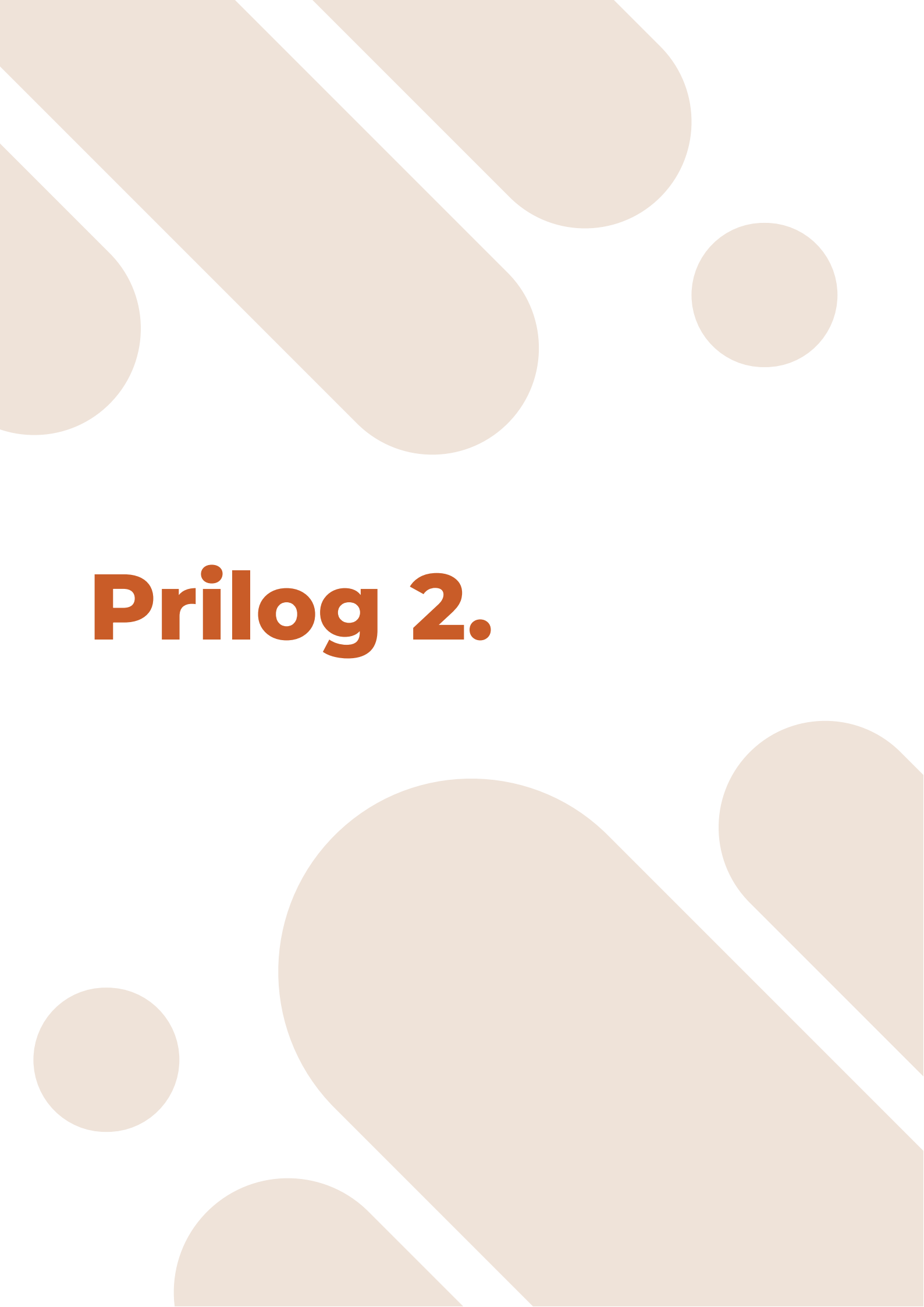
Bilješke:

Datum ispunjavanja: _____

Ime i prezime procjenjivača: _____

Radno mjesto: _____

Ime ustanove/udruge: _____



Prilog 2.

MOJ DIGITALNI PROFIL



IME I PREZIME:

Zovem se

Imam _____ godina.

Od digitalnih uređaja koristim:
(zaokruži)



MOBITEL



TABLET



LAPTOP/RAČUNALO

Ovi digitalni uređaji su moji:	Ovi digitalni uređaji su u vlasništvu drugih osoba, ali ih i ja koristim:

MOBITEL

Moj mobitel je:
(zaokruži)



NA TIPKE



NA DODIR (TOUCH)

Mobitel najčešće koristim za:

Ovo mogu sam/sama (opiši što radiš samostalno na mobitelu)	U ovome mi treba pomoć (opiši u čemu trebaš pomoć pri korištenju mobitela)

LAPTOP/RAČUNALO

Koristim:
(zaokruži)



LAPTOP



RAČUNALO

Laptop/računalo najčešće koristim za:

Ovo mogu sam/sama (opiši što radiš samostalno na laptopu/računalu)	U ovome mi treba pomoć (opiši u čemu trebaš pomoć pri korištenju laptopa/računala)

INTERNET (PRETRAŽIVANJE SADRŽAJA)



- ☐ Koristim Internet.
- ☐ Ne koristim Internet.

Internet (npr. pretraživanje na Googleu, otvaranje web stranica) koristim za:

(Ako koristiš Internet, napiši što radiš na njemu.)

APLIKACIJE ZA DOPISIVANJE

Koristim:



WHATSAPP



VIBER

WhatsApp ili Viber koristim za:

(Ako koristiš WhatsApp ili Viber, napiši što radiš na njemu.)

E-MAIL



- ☐ Koristim e-mail.
- ☐ Ne koristim e-mail.

E-mail koristim za:

(Ako koristiš e-mail, napiši što radiš na njemu.)

DRUŠTVENE MREŽE

Koristim:



FACEBOOK



INSTAGRAM



TIKTOK



SNAPCHAT



X
(TWITTER)

Ovo radim na društvenim mrežama:

(Ako koristiš društvene mreže, napiši što radiš na njima.)

PLATFORME I PROGRAMI ZA VIDEOPOZIVE

Koristim:



ZOOM



MICROSOFT TEAMS



GOOGLE MEET

Programe za videopozive koristim za:

(Ako koristiš neki program za videopozive, napiši za što ga koristiš i s kim komuniciraš s pomoću njega.)

SIGURNOST NA INTERNETU



Dosad sam se susreo/susrela s ovim opasnostima na internetu:

Bilo bi mi korisno naučiti više o opasnostima na internetu i kako se od njih zaštititi.

DA

NE

U ČEMU TREBAM POMOĆ?



Napiši u čemu trebaš pomoć ili što ti je teško dok koristiš digitalnu tehnologiju.

MOJA PODRŠKA U KORIŠTENJU DIGITALNE TEHNOLOGIJE

Napiši tko ti najčešće pomaže kad trebaš pomoć u korištenju digitalne tehnologije.

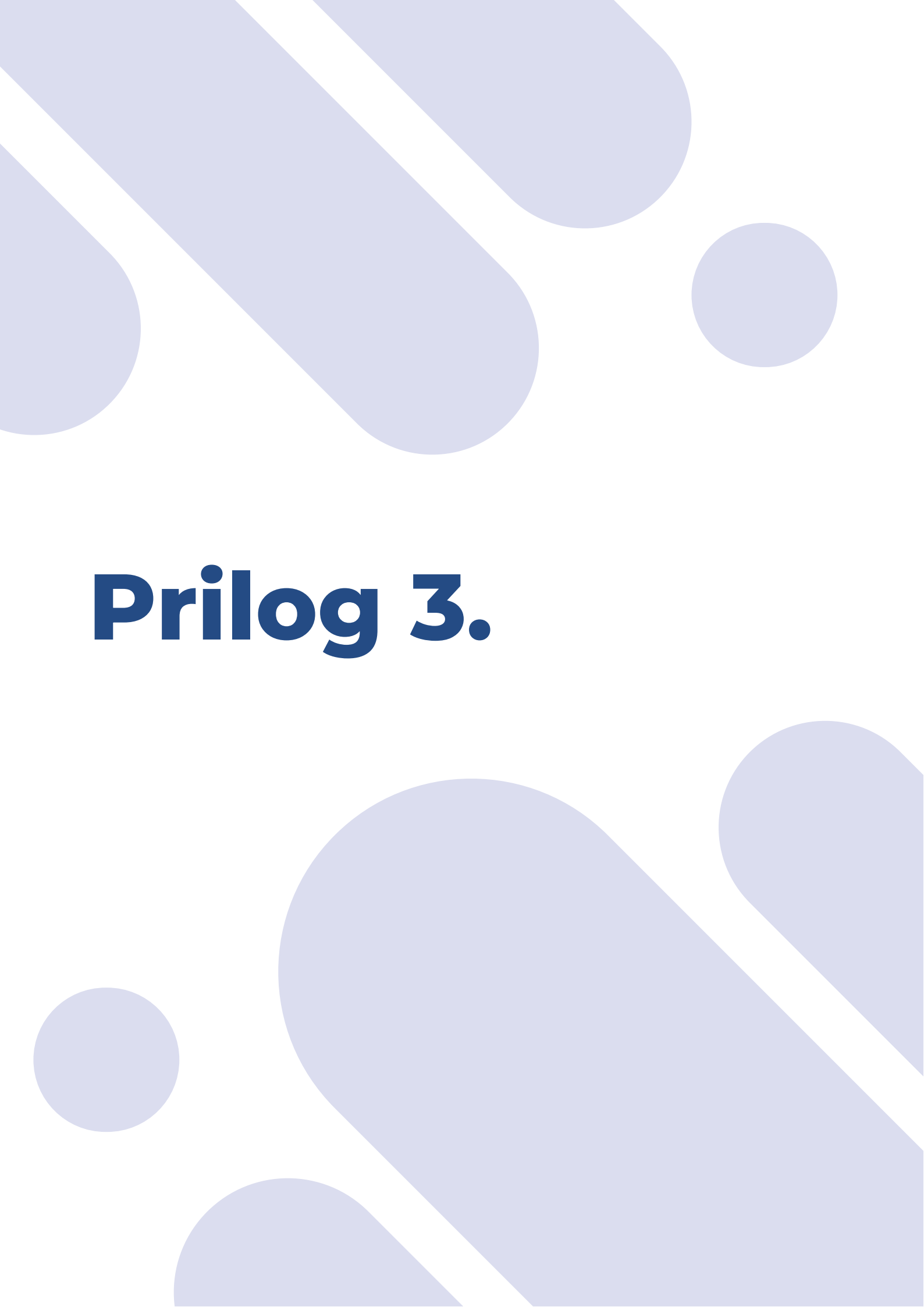
MOJE ŽELJE I INTERESI



Napiši što želiš naučiti vezano uz korištenje digitalne tehnologije.

Želim naučiti:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



Prilog 3.



PRIKAZ PRIRUČNIKA
U LAKO RAZUMLJIVOM OBLIKU

RAZVOJ DIGITALNIH VJEŠTINA KOD OSOBA S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA

NIKA BALIJA

NIKOLA CIKOJEVIĆ

MAJA KERŠANC

TOMISLAV PAULI

ENES REDŽIĆ

JAN TOMISLAV VRBIĆ

ALISA VIVODA

LEA MASNJAK ŠUŠKOVIĆ

DANIELA BRATKOVIĆ

REA FULGOSI-MASNJAK

ANA-MARIJA BOHAČEK



PREDGOVOR



Ovaj priručnik nastao je iz europskog projekta „Digi-ID PLUS“. Projekt se provodio od 2022. do 2024. godine.



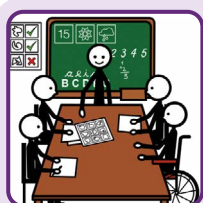
Članice tima iz Edukacijskog-rehabilitacijskog fakulteta u Zagrebu surađivale su s osobama s intelektualnim teškoćama i stručnjacima iz raznih udruga i centara.



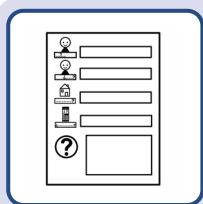
Na temelju te suradnje nastao je i ovaj priručnik. Priručnik se sastoji od nekoliko dijelova.



Prvi dio opisuje što kažu istraživanja o tome kako osobe s intelektualnim teškoćama koriste digitalnu tehnologiju. Opisuje se i projekt „Digi-ID PLUS“ i njegovi rezultati. Daju se smjernice za stručnjake o tome kako pomoći osobama s teškoćama u učenju digitalnih vještina.



U drugom dijelu priručnika opisane su radionice koje se mogu provoditi. Radionice su vezane uz različite digitalne teme.



Tu je i „Digitalni profil“ – upitnik o korištenju digitalne tehnologije koji može ispuniti svaka osoba.



Cilj priručnika je dati ljudima smjernice kako poboljšati digitalne vještine.

Kroz zajednički rad u projektu puno smo toga naučili.



Važan dio tima

bile su osobe s intelektualnim teškoćama.

One su nam puno pomogle u projektu.

Sudjelovale su i u pisanju ovog priručnika.

Nadamo se da će priručnik biti koristan osobama s teškoćama i stručnjacima!

Prof. dr. sc. Daniela Bratković
i prof. dr. sc. Rea Fulgosi-Masnjak

UVODNA RIJEČ SAVJETODAVNOG ODBORA



Ovaj priručnik služi tome da naučite nešto novo o korištenju interneta i zaštiti od opasnosti.

Cilj projekta „Digi-ID PLUS“ bio je naučiti druge kako se koristi digitalna tehnologija.



Mi, članovi Savjetodavnog odbora, pomagali smo da stručnjaci nauče nešto i od nas.



Zajedno smo snimali videomaterijal koji bi bio razumljiv nama i svima drugima.

U videomaterijalu smo prikazali kako možemo naučiti druge koristiti Facebook, WhatsApp, Gmail, Zoom i Google. Pokazali smo i kako se koriste pozivi i pišu poruke.



Osim što smo snimali videomaterijal, predstavljali smo projekt na raznim događanjima.

Održavali smo sastanke, međusobno razgovarali i dogovarali se.

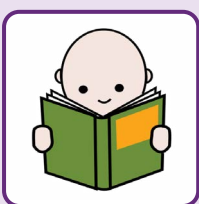
Vidjeli smo i kako to izgleda u Irskoj.



Kao članovi Savjetodavnog odbora osjećali smo se dobro i bili smo plaćeni za naš rad.



Bilo nam je lijepo upoznati druge ljude i družiti se.
Bilo nam je lijepo što nas je netko pitao za mišljenje.
Zajedno smo osmišljavali planove.
U projektu smo naučili nešto novo.
Lijepo je bilo snimati videoe.



Ovaj priručnik može pomoći
onima koji tek počinju učiti od nas.
Voljeli bismo sudjelovati u više ovakvih projekata
kako bismo cijelom svijetu pokazali
da smo i mi pametni i da nešto znamo.

ČLANOVI SAVJETODAVNOG ODBORA:



- Enes Redžić
- Maja Keršanc
- Nika Balijsa
- Jan Tomislav Vrbić
- Tomislav Pauli
- Nikola Cikojević

ZAHVALE

Zahvaljujemo svima koji su pridonijeli ovom projektu:

Najviše hvala članovima Savjetodavnog odbora.

Hvala članovima obitelji i stručnjacima
koji su pomagali članovima Savjetodavnog odbora.

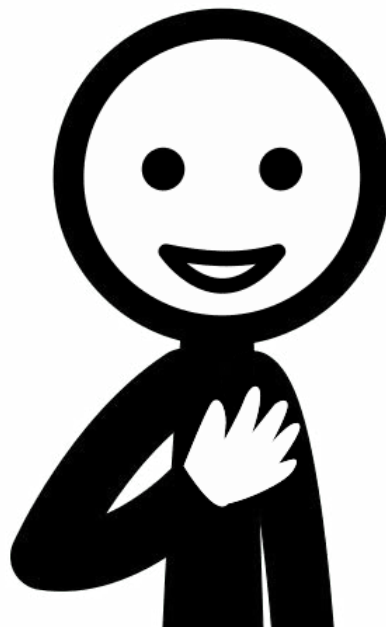
Hvala svim udrugama i ustanovama
koje su sudjelovale u projektu.

Hvala studentima
Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta.

Hvala članovima projektnog tima iz drugih država.

Hvala snimateljima i kolegama koji su nam posudili
platno za snimanje.

Hvala svima koji su pridonijeli projektu.



UVOD



Digitalna inkluzija znači da bi svi ljudi trebali imati mogućnost koristiti digitalnu tehnologiju. Digitalna tehnologija su mobiteli, laptopi, računala i tableti.



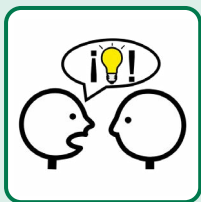
U današnje vrijeme svi koriste digitalnu tehnologiju. Pomoću nje možemo razgovarati s drugima i saznati korisne informacije. To ljudima pomaže da se osjećaju uključeni u društvo.



Važno je osigurati da svi ljudi imaju pristup mobitelu ili računalu. Također je važno da sadržaji na internetu budu prilagođeni i razumljivi.



Nekim je ljudima teško koristiti tehnologiju. Zato treba osmisлити edukacije koje će razumjeti. Tako mogu poboljšati svoje digitalne vještine.



Kada se osmišljavaju edukacije za osobe s teškoćama, važno je da one sudjeluju u osmišljavanju. Mogu dati svoje prijedloge i reći kako da im edukacija bude razumljiva i korisna.



Također je bitno da imaju podršku, nekoga tko će im pokazati kako se koristi tehnologija. Osim toga, osobe s teškoćama mogu učiti jedne od drugih i pomagati si.

PROJEKT „DIGI-ID PLUS“



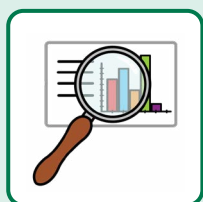
Europski projekt „Digi-ID PLUS“ provodio se u Hrvatskoj od siječnja 2022. do travnja 2024. godine. Nositelj projekta bio je fakultet iz Irske.



Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet bio je partner u projektu.



Cilj projekta bio je osmisлити prilagođenu edukaciju o korištenju digitalne tehnologije.



Najprije smo proveli istraživanje s osobama s intelektualnim teškoćama.

Osobe su ispričale za što koriste digitalnu tehnologiju i što još žele naučiti.



Zatim smo snimili videolekcije.

U njima je prikazano kako koristiti mobitel, internet, Gmail, WhatsApp, Facebook i Zoom.

Videolekcije se koriste na radionicama o digitalnoj tehnologiji.



Važan dio projekta je Savjetodavni odbor.

Čini ga 6 osoba s intelektualnim teškoćama.

Članovi Savjetodavnog odbora su dio projektnog tima.

Sudjeluju u izradi edukacije i snimanju videolekcija o korištenju digitalne tehnologije.

Ovo je slika projektnog tima.



ZAŠTO JE DIGITALNA TEHNOLOGIJA VAŽNA?

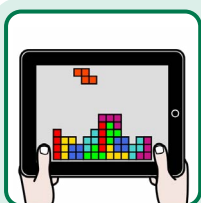
Osobe s intelektualnim teškoćama rekle su da im je digitalna tehnologija važna zato što:



- se mogu čuti s obitelji i prijateljima



- mogu pratiti vijesti i događanja
- na internetu mogu tražiti posao
- mogu pronaći informacije koje ih zanimaju



- zabavne aktivnosti na internetu ispunjavaju im slobodno vrijeme.

Ovo su njihove izjave:



„Najviše mi mobitel služi za to da se čujem sa osobama koje nisu u Zagrebu, koje su jako daleko pa se ne vidimo.“



„Videe s YouTubea obožavam gledati. YouTube je odličan. Isto Fejs većinom koristim za pretraživanje.“



„Uvijek se vidi na internetu kad se nešto dogodi u okolini Zagreba, a onda gledam to, točno znam kaj se događa na svijetu, kod nas...“

Ovo su rekli stručnjaci iz udruga i ustanova:

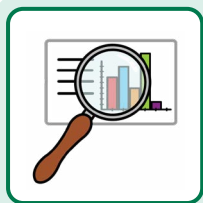


„Ja mislim općenito njihov napredak u svemu, u svim područjima jer internet vam pruža mogućnost edukacija, školovanja, možete gledat sport, možete vježbat od doma.“

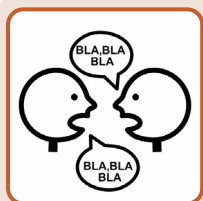


„Ja mislim da svakako to je korisno i generalno da može dovesti do većeg stupnja njihove samostalnosti.“

ISTRAŽIVANJE U PROJEKTU „DIGI-ID PLUS“



U sklopu projekta provedeno je istraživanje o korištenju tehnologije.

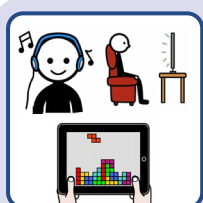


Razgovarali smo s osobama s teškoćama i stručnjacima iz različitih udruga i ustanova.

OVO SMO SAZNALI:



Osobe s teškoćama većinom koriste pametne mobitele, ali većina nema svoj laptop ni računalo. Najčešće koriste mobitel za zvanje i dopisivanje.



Koriste tehnologiju i za zabavu, na primjer, slušanje glazbe, gledanje filmova i igranje igrica.



Vole koristiti tehnologiju, ali draže im je vidjeti se uživo. U korištenju digitalne tehnologije važna im je pomoć obitelji, prijatelja i stručnjaka.



Najviše pomoći trebaju u zaštiti od opasnosti na internetu. Neki bi voljeli naučiti koristiti društvene mreže i e-mail, neki kontaktirati liječnika, a neki prilagoditi postavke na mobitelu.

U korištenju digitalne tehnologije nailaze na neke izazove i teškoće:



- ograničen pristup internetu
- smetnje u internetskoj vezi
- nezgode i kvarovi
- nedostatak želje za učenjem
- neki nemaju mobitel ili računalo
- nekima roditelji brane da koriste mobitel
- nedostatak podrške od roditelja, prijatelja i stručnjaka
- nedostatak radionica o digitalnoj tehnologiji
- nejasni sadržaji na internetu
- loše digitalne vještine roditelja i osoblja za podršku
- opasnosti na internetu.

Kako bi što više ljudi naučilo koristiti digitalnu tehnologiju, treba poduzeti neke korake.

Ovo su naši prijedlozi:

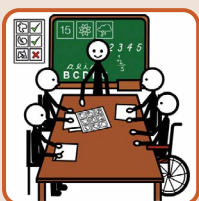


- prilagoditi stranice i druge materijale na internetu tako da budu razumljivi što većem broju ljudi
- osmisliti radionice o digitalnoj tehnologiji koje će biti prilagođene osobama s teškoćama
- uključiti osobe s teškoćama u osmišljavanje radionica
- pitati osobe s teškoćama što bi im bilo korisno da nauče
- napraviti plan radionica i materijale koji će pomoći stručnjacima u provođenju radionica

- educirati stručnjake i članove obitelji da znaju kako se koristi tehnologija.



Kada poučavamo osobe s teškoćama o tome kako koristiti digitalnu tehnologiju, trebamo koristiti različite metode.



Na primjer, možemo koristiti slikovne upute, videoprikaze, grupni rad i tako dalje. Bitno je da radionice budu zanimljive i razumljive.



Radionice se trebaju održavati redovito, na primjer, jedanput na tjedan. Ono što se nauči na radionici potrebno je puno vježbati u svakodnevnom životu.

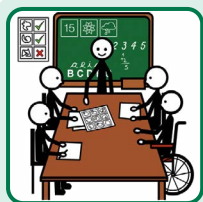


Treba učiti ono što je osobi korisno, ovisno o njezinim potrebama i interesima.



Posebno je važno naučiti kako se zaštititi od opasnosti i koristiti internet na siguran način.

RADIONICE O DIGITALNOJ TEHNOLOGIJI U SKLOPU PROJEKTA „DIGI-ID PLUS“



U projektu „Digi-ID PLUS“ osmislili smo nekoliko radionica.

Ovo su teme radionica:



Osnovne funkcije na mobitelu



Internet



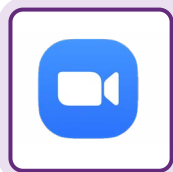
Gmail



WhatsApp



Facebook



Zoom.



Za svaku temu snimili smo videolekcije u kojima učitelji objašnjavaju kako što koristiti.



Također smo pripremili druge materijale, poput prezentacija i kvizova.

Na radionicama gledamo videolekcije.

Vježbamo na mobitelima i računalima.

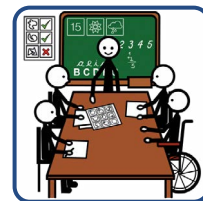


Razgovaramo o opasnostima na internetu i kako se od njih zaštititi.

Za svaku temu osmislili smo posebnu radionicu.

Ovako otprilike izgleda radionica o korištenju interneta.

1. Najprije razgovaramo o tome čemu služi internet.
2. Svatko na papir zapisuje što želi naučiti na radionici.
3. Gledamo videolekcije o korištenju interneta.
4. Vježbamo na svojim mobitelima i pomažemo si.
5. Provjeravamo jesmo li naučili što smo htjeli.



Zatim razgovaramo o opasnostima na internetu:

1. Svatko zapisuje jednu opasnost na internetu.
2. Gledamo prezentaciju na kojoj su prikazane opasnosti.
3. Radimo plakat o opasnostima.
4. Igramo kviz.



Za kraj razgovaramo o tome
kako nam je bilo na radionici
i što smo naučili.

Važno je da ono što smo naučili
vježbamo u svakodnevnom životu!

U nastavku se nalazi „Moj digitalni profil“.
To je upitnik o korištenju digitalne tehnologije.
Možeš ga ispuniti samostalno ili uz nečiju pomoć.





Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet
Znanstveno-učilišni kampus Borongaj
Borongajska cesta 83f
10000 Zagreb, Republika Hrvatska
<https://www.erf.unizg.hr/>